



AZIENDA MOBILITA' E TRASPORTI S.P.A.

Responsabile	GAVUGLIO Ilaria	Assessori di riferimento	BUCCI Marco, CAMPORA Matteo, PICIOCCHI Pietro
Linea di mandato	04 - CITTÀ DEL MOVIMENTO	Obiettivi strategici	04.01 - DA E VERSO GENOVA CON FACILITÀ, 04.02 - MOBILITÀ INTERNA

OBIETTIVI TRASVERSALI

Obiettivo	01 - Equilibrio della gestione economico/patrimoniale					
Area di intervento	1 - Presidio equilibri finanziari sistema "gruppo comune"					
Indicatore	Udm	Consuntivo 2021	Previsione 2022	Consuntivo 2022	Previsione 2023	Previsione 2024
Risultato d'esercizio: non negativo	EUR	200.726,00	9.000,00	188.803,00	180.000,00	329.000,00
Differenza tra valore e costi della produzione del bilancio consolidato A-B: non negativa	EUR	1.190.484,00	0,00 <i>non negativa</i>	0,00	0,00 <i>non negativa</i>	0,00 <i>non negativa</i>
<i>Nota consuntivo 2022 Non Applicabile in quanto il Bilancio Consolidato non viene più redatto</i>						
Risultato di esercizio consolidato: non negativo	EUR	280.809,00	0,00 <i>non negativo</i>	0,00	0,00 <i>non negativo</i>	0,00 <i>non negativo</i>
<i>Nota consuntivo 2022 Non Applicabile in quanto il Bilancio Consolidato non viene più redatto</i>						
Stato avanzamento al 31/12/2022						



AZIENDA MOBILITA' E TRASPORTI S.P.A.

OBIETTIVI TRASVERSALI

Obiettivo	02 - Rispetto indirizzi azionista in materia di contenimento dei costi di funzionamento con particolare riferimento ai costi di personale in applicazione del D.lgs. 175/2016					
Area di intervento	3 - Politiche gestione personale					
Indicatore	Udm	Consuntivo 2021	Previsione 2022	Consuntivo 2022	Previsione 2023	Previsione 2024
Rispetto del Piano del Fabbisogno di personale approvato dall'Ente: valore di A-B non superiore rispetto alla media del triennio 2011-2013	EUR	108.261.964,00	110.177.467,00	103.739.571,00	110.177.467,00	
Nota consuntivo 2021 <i>al netto exATP</i>						
Nota previsto 2022 <i>In considerazione dell'ampliamento del perimetro del servizio, per il 2022 l'indicatore sarà riferito al solo costo del personale relativo al bacino urbano</i>						
Nota consuntivo 2022 <i>al netto exATP</i>						
Nota previsto 2023 <i>In considerazione dell'ampliamento del perimetro del servizio, per il 2023 l'indicatore sarà riferito al solo costo del personale relativo al bacino urbano</i>						
Rapporto % tra il margine operativo lordo e il costo del personale: non inferiore rispetto alla media dei tre esercizi precedenti chiusi	Perc.	3,40%	14,00%	2,50%	9,67%	<i>indicatore da calcolarsi al netto dell'inflazione</i>
Nota consuntivo 2021 <i>non è raggiunto in relazione ai seguenti effetti incrementativi sul denominatore (costo del personale):</i> <i>. intensificazioni dei servizi eserciti attraverso maggiori ore di produzione impiegate, non coperte dai corrispettivi del CdS né dai contributi pubblici per mancati ricavi COVID</i> <i>. ricalcolo del valore ferie dell'Anno 2021 (in ragione di Accordo sindacale)</i> <i>. transazioni ferie concluse entro il 31.12.2021 (in ragione di Accordo sindacale).</i>						
Nota previsto 2022 <i>Media triennio 2018 - 2020 = 14,00 %</i>						
Nota consuntivo 2022 <i>non è raggiunto in relazione al significativo incremento dei costi per materiali e servizi dovuti a fattori esogeni straordinari: inflazione, COVID, conflitto bellico ed alla variazione del perimetro aziendale (acquisizione Servizio ExtraUrbano dal 2021)</i>						
Nota previsto 2023 <i>Media triennio 2019/2021 = 9,67</i>						
Rapporto % tra costi di funzionamento per "SERVIZI" (B7 da conto economico al netto dei servizi in appalto) e Valore della produzione: non superiore rispetto alla media dei tre esercizi precedenti chiusi	Perc.	13,57%	13,20%	15,30%	13,57%	<i>indicatore da calcolarsi al netto dell'inflazione</i>
Nota consuntivo 2021 <i>Indicatore non significativo in relazione al diverso perimetro aziendale: anno 2020 non include exATP / anno 2021 include exATP</i>						
Nota previsto 2022 <i>Media triennio 2018-2020=13,20%</i>						
Nota consuntivo 2022 <i>l'obiettivo non è raggiunto a causa del sensibile incremento dei costi di gas ed energia elettrica dovuti al contesto economico va rilevato il diverso perimetro aziendale: triennio 2018-2020 non include exATP / anno 2021+2022 includono exATP</i>						
Nota previsto 2023 <i>Media triennio 2019/2021 = 13,57%</i>						
Stato avanzamento al 31/12/2022						



AZIENDA MOBILITA' E TRASPORTI S.P.A.

OBIETTIVI TRASVERSALI

Obiettivo	03 - Rispetto obblighi trasparenza ed anticorruzione (disposizioni L. 190/2012 e ss.mm.ii., del DL 90/2014 conv. in L. 114/2014, del D.Lgs. 33/2013 e ss.mm.ii e del D.Lgs. 175/2016 e ss.mm.ii., in linea con quanto previsto dalla Delibera ANAC 1134/2017)					
Area di intervento	6 - Rispetto degli obblighi sulla trasparenza e anticorruzione					
Indicatore	Udm	Consuntivo 2021	Previsione 2022	Consuntivo 2022	Previsione 2023	Previsione 2024
Pubblicazione sul sito web della Società del Documento di attestazione dell'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV)	Perc.	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Aggiornamento del Piano Triennale Prevenzione Corruzione e Trasparenza	Perc.	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Attuazione delle misure di prevenzione della corruzione (PTPCT) definite dall'Ente nell'ambito di apposite check list	Perc.	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Stato avanzamento al 31/12/2022						

OBIETTIVI SPECIFICI

Obiettivo	04 - Efficientamento del servizio di trasporto offerto					
Area di intervento	4 - Livelli quali/quantitativi di servizio					
Indicatore	Udm	Consuntivo 2021	Previsione 2022	Consuntivo 2022	Previsione 2023	Previsione 2024
Costo a km del servizio TPL offerto: inferiore rispetto all'anno precedente	EUR	5,72	6,20 <i>inferiore/uguale all'esercizio precedente</i>	5,92	<i>inferiore all'esercizio precedente - indicatore da calcolarsi al netto dell'inflazione</i>	
Nota consuntivo 2021 <i>costi di produzione (al netto svalutazioni e accantonamenti) / km</i>						
Nota previsto 2022 <i>preconsuntivo 2021=€ 6,2</i>						
Nota consuntivo 2022 <i>(Costi di Produzione + Oneri Finanziari + Imposte) / Km</i> <i>l'obiettivo non è raggiunto a causa del sensibile incremento dei costi di materiali, servizi e oneri del debito dovuti al contesto economico</i>						
Stato avanzamento al 31/12/2022						

Obiettivo	05 - Mantenimento/miglioramento della qualità percepita dagli utenti del servizio di trasporto					
Area di intervento	4 - Livelli quali/quantitativi di servizio					
Indicatore	Udm	Consuntivo 2021	Previsione 2022	Consuntivo 2022	Previsione 2023	Previsione 2024
Età media del parco bus a fine anno: valore inferiore all'esercizio precedente	Anni	10,20 <i>anno 2020 = 10,45</i>	10,00 <i>inferiore al preconsuntivo 2021</i>	10,16	<i>inferiore rispetto all'esercizio precedente</i>	
Nota previsto 2022 <i>preconsuntivo 2021=10,2</i>						



AZIENDA MOBILITA' E TRASPORTI S.P.A.

OBIETTIVI SPECIFICI

Obiettivo	05 - Mantenimento/miglioramento della qualità percepita dagli utenti del servizio di trasporto					
Area di intervento	4 - Livelli quali/quantitativi di servizio					
Indicatore	Udm	Consuntivo 2021	Previsione 2022	Consuntivo 2022	Previsione 2023	Previsione 2024
Km percorsi con mezzi ecologici: valore superiore all'esercizio precedente	Num	2.965.460,00 <i>anno 2020 = 2.205.641</i>	2.750.000,00 <i>superiore al preconsuntivo 2021</i>	3.794.318,00	<i>superiore rispetto all'esercizio precedente</i>	
<i>Nota previsto 2022 preconsuntivo 2021= 2.500.000</i>						
<i>Nota consuntivo 2022 bus elettrici + bus ibridi + filobus + metro + ascensori + funicolari</i>						
Incremento del 50% dei mezzi a trazione elettrica rispetto all'esercizio precedente	Num.		77	84	<i>incremento rispetto all'esercizio precedente</i>	
<i>Nota previsto 2022 preconsuntivo 2021=51</i>						
Sistemi di certificazione estesi al servizio extraurbano	Num.	3	2	2		
Stato avanzamento al 31/12/2022						

OBIETTIVI OPERATIVI DUP CORRELATI

04.01.02 - COLLEGAMENTI CITTÀ/AEROPORTO	Incentivare l'utilizzo dell'aeroporto, potenziando i collegamenti con la città e le zone limitrofe
04.02.01 - TRASPORTO PUBBLICO E SISTEMA DELLA SOSTA	Rilanciare il trasporto pubblico come sistema modale preferenziale per la mobilità urbana e dare coerenza al sistema di regolazione della sosta
04.02.02 - SISTEMA INFRASTRUTTURALE DI MOBILITÀ INTEGRATO	Sviluppare un sistema infrastrutturale metropolitano di mobilità integrato
04.02.05 - AVVIARE PIANO DI MOBILITA' SOSTENIBILE IN VALBISAGNO	Avviare entro il primo trimestre 2022 il progetto definitivo per il trasporto pubblico in Valbisagno che renda lo stesso competitivo nei tempi certi rispetto a quello privato (EM bil-2020)

INDICATORI

Indicatori quali quantitativi di servizio	Udm	Consuntivo 2019	Consuntivo 2020	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
INDICATORI PRESTAZIONALI	S/N				
INDICATORI PRESTAZIONALI DI TIPO TECNICO	S/N				
Dati di contesto	S/N				
Lunghezza totale di esercizio (tot TPL)	Num	1.002,18	1.027,00 <i>km</i>	2.504,00 <i>km</i>	2.495,00 <i>km</i>
<i>Nota consuntivo 2021 Dal 2021 se non diversamente indicato gli indicatori si riferiscono al trasporto urbano e extraurbano</i>					
<i>Nota consuntivo 2022 Dal 2021 se non diversamente indicato gli indicatori si riferiscono al trasporto urbano e extraurbano</i>					



AZIENDA MOBILITA' E TRASPORTI S.P.A.

INDICATORI

Indicatori quali quantitativi di servizio	Udm	Consuntivo 2019	Consuntivo 2020	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
Lunghezza di esercizio linee di superficie	Num	889,17	917,30 <i>km</i>	2.368,00 <i>km</i>	2.376,00 <i>km</i>
Nota consuntivo 2021 la lunghezza della sola linea urbana è pari a 914 km					
Nota consuntivo 2022 Lunghezza linee di superficie nel solo ambito urbano =911 km					
Lunghezza di esercizio metropolitana	Num	7,20	7,20 <i>km</i>	7,20 <i>km</i>	7,20 <i>km</i>
Lunghezza di esercizio impianti speciali (ascensori)	Num	3,86	3,86 <i>km</i>	3,86 <i>km</i>	3,89 <i>km</i>
Posti offerti in un anno (tot TPL)	Num	445,33 <i>Milioni</i>	402,80 <i>Milioni</i>	468,30 <i>Milioni</i>	485,00 <i>in milioni</i>
Nota consuntivo 2019 Posti offerti totali erogati equivalenti (bus+metro+impianti speciali)					
Nota consuntivo 2020 Posti offerti totali erogati equivalenti (bus+metro+impianti speciali)					
Nota consuntivo 2021 Posti offerti totali erogati equivalenti (bus+metro+impianti speciali).					
Nota consuntivo 2022 Posti offerti totali erogati equivalenti (bus+metro+impianti speciali).					
Posti offerti linee di superficie (bus)	Num	357,11 <i>Milioni</i>	332,72 <i>Milioni</i>	386,80 <i>Milioni</i>	388,56 <i>Milioni</i>
Posti offerti metropolitana	Num	36,48 <i>Milioni</i>	34,95 <i>Milioni</i>	39,20 <i>Milioni</i>	39,42 <i>Milioni</i>
Posti offerti impianti speciali (ascensori)	Num	50,60 <i>Milioni</i>	34,47 <i>Milioni</i>	41,20 <i>Milioni</i>	55,90 <i>Milioni</i>
N° Fermate autobus	Num	3.222,00	3.424,00	9.656,00	9.049,00
Popolazione residente sul territorio comunale	Num	578.000,00	565.752,00	564.981,00	558.745,00
Nota consuntivo 2019 Valore da Annuario statistico Comune di Genova					
Nota consuntivo 2020 Dato ISTAT 2019					
Nota consuntivo 2022 dato provvisorio					
Totale bus	Num	666,00	664,00	898,00	910,00
N° viaggi TPL effettuati	Num	138.385.000,00	99.369.000,00	99.726.000,00	124.344.000,00
Nota consuntivo 2019 Viaggi/Anno					
Nota consuntivo 2020 Viaggi/anno					
Nota consuntivo 2021 Num viaggi riferito al solo trasporto urbano è pari a 95.400.000					
Nota consuntivo 2022 Numero viaggi urbano = 116.781.000					
% evasione passeggeri TPL	Perc.	5,30%	7,18%	8,12%	6,94%
Passeggeri paganti rete TPL	Num	238,64 <i>Milioni</i>	172,07 <i>Milioni</i>	169,90 <i>Milioni</i>	209,69 <i>Milioni</i>
Passeggeri trasportati TPL	Num	251,29 <i>Milioni</i>	184,42 <i>Milioni</i>	183,70 <i>Milioni</i>	224,24 <i>Milioni</i>



AZIENDA MOBILITA' E TRASPORTI S.P.A.

INDICATORI

Indicatori quali quantitativi di servizio	Udm	Consuntivo 2019	Consuntivo 2020	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
Viaggi all'anno per persona residente	Num	239,42	175,64	168,85	209,00
Nota consuntivo 2021 L' indicatore si riferisce al solo trasporto urbano					
Nota consuntivo 2022 Indicatore riferito al solo ambito urbano.					
Velocità commerciale TPL di superficie nell'h di punta	Num	14,21	15,10 <i>km/h</i>	14,60 <i>km/h</i>	17,25 <i>km/h</i>
Nota consuntivo 2019 La velocità effettiva di esercizio (Km gomma/H ordinarie) è pari a 11,10					
Nota consuntivo 2021 Valore relativo al comparto urbano					
Nota consuntivo 2022 Velocità comparto urbano 14,29 km/h Velocità comparto extraurbano 24,55 km/h					
Totale biglietti ordinari venduti	Num	21,66 <i>Milioni</i>	12,39 <i>Milioni</i>	17,98 <i>Milioni</i>	17,55 <i>milioni</i>
Totale abbonamenti ordinari venduti	Num	1,00 <i>Milioni</i>	0,75 <i>Milioni</i>	0,63 <i>Milioni</i>	0,68 <i>Milioni</i>
Totale abbonamenti agevolati venduti	Num	0,27 <i>Milioni</i>	0,21 <i>Milioni</i>	0,24 <i>Milioni</i>	0,26 <i>Milioni</i>
km rete stradale urbana comunale	Num	1.014,30	1.014,30	1.021,94	1.021,94
Nota consuntivo 2020 Da Annuario Statistico 2018 Comune di Genova					
Nota consuntivo 2021 Da Annuario Statistico 2021 Comune di Genova					
Nota consuntivo 2022 Da Annuario Statistico 2021 Comune di Genova					
Indicatori	S/N				
Km prodotti in un anno (tot TPL)	Num	26,42 <i>Milioni</i>	24,76 <i>Milioni</i>	36,53 <i>Milioni</i>	37,20 <i>Milioni</i>
Nota consuntivo 2019 omogenei ai criteri di cui al Contratto di Servizio 2019-2029 dati Ferrovia GeCasella esclusi					
Nota consuntivo 2020 omogenei ai criteri di cui al Contratto di Servizio 2019-2029 dati Ferrovia GeCasella esclusi					
Nota consuntivo 2021 I km prodotti per il solo trasporto urbano sono 26,9 milioni					
Nota consuntivo 2022 I km prodotti per il solo trasporto urbano sono 26,9 milioni					
Km prodotti in un anno (linee di superficie)	Num	25,11 <i>Milioni</i>	23,69 <i>Milioni</i>	35,15 <i>Milioni</i>	35,64 <i>Milioni</i>
Nota consuntivo 2019 omogenei ai criteri di cui al Contratto di Servizio 2019-2029					
Nota consuntivo 2020 omogenei ai criteri di cui al Contratto di Servizio 2019-2029					
Nota consuntivo 2021 I km prodotti per il solo trasporto urbano sono 25,6 milioni					
Nota consuntivo 2022 I km prodotti per il solo trasporto urbano sono 25,4 milioni					
Km prodotti in un anno (metropolitana)	Num	0,72 <i>Milioni</i>	0,65 <i>Milioni</i>	0,71 <i>milioni</i>	0,72 <i>milioni</i>
Nota consuntivo 2019 omogenei ai criteri di cui al Contratto di Servizio 2019-2029					
Nota consuntivo 2020 omogenei ai criteri di cui al Contratto di Servizio 2019-2029					



AZIENDA MOBILITA' E TRASPORTI S.P.A.

INDICATORI

Indicatori quali quantitativi di servizio	Udm	Consuntivo 2019	Consuntivo 2020	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
Km prodotti in un anno (impianti speciali)	Num	0,54 <i>Milioni</i>	0,39 <i>Milioni</i>	0,49 <i>milioni</i>	0,66 <i>Milioni</i>
Nota consuntivo 2019 omogenei ai criteri di cui al Contratto di Servizio 2019-2029					
Nota consuntivo 2020 omogenei ai criteri di cui al Contratto di Servizio 2019-2029					
Corse offerte in un anno (tot TPL)	Num	6,70 <i>Milioni</i>	5,77 <i>Milioni</i>	7,19 <i>Milioni</i>	7,66 <i>Milioni</i>
Corse offerte in un anno (linee di superficie)	Num	4,29 <i>Milioni</i>	4,09 <i>Milioni</i>	5,28 <i>milioni</i>	5,11 <i>Milioni</i>
Corse offerte in un anno (metropolitana)	Num	0,10 <i>Milioni</i>	0,09 <i>Milioni</i>	0,10 <i>Milioni</i>	0,10 <i>Milioni</i>
Corse offerte in un anno (impianti speciali)	Num	2,30 <i>Milioni</i>	1,59 <i>Milioni</i>	1,80 <i>milioni</i>	2,44 <i>Milioni</i>
Ore di esercizio TPL erogate	Ore	2,00 <i>Milioni</i>	1,94 <i>Milioni</i>	2,56 <i>milioni</i>	2,52 <i>Milioni</i>
% di rete stradale urbana servita dalla rete bus	Perc.	87,66%	90,44%	89,44%	89,15%
Nota consuntivo 2021 Indicatore riferito al solo trasporto urbano					
Nota consuntivo 2022 L'indicatore è riferito al solo trasporto urbano.					
Chilometri prodotti TPL per abitante	Num	45,62	43,71	47,61	48,15
Nota consuntivo 2021 L'indicatore è riferito al solo trasporto urbano					
Nota consuntivo 2022 L'indicatore è riferito al solo trasporto urbano.					
Chilometri prodotti (linee di superficie) per abitante	Num	41,37	41,82	45,31	45,45
Nota consuntivo 2021 L'indicatore è riferito al solo trasporto urbano					
Nota consuntivo 2022 L'indicatore è riferito al solo trasporto urbano.					
Chilometri prodotti (metropolitana) per abitante	Num	1,25	1,15	1,26	1,28
Passeggeri a km prodotto	Num	9,53	7,45	5,10 <i>Milioni</i>	6,03
Viaggi a km prodotto (TPL)	Num	5,25	4,01	2,73	3,34
INDICATORI PRESTAZIONALI DI TIPO ECONOMICO					
Totale costi diretti	EUR	140,15 <i>Milioni</i>	131,66 <i>Milioni</i>	179,72 <i>milioni</i>	182,00 <i>Milioni</i>
Totale altri costi	EUR	44,49 <i>Milioni</i>	31,29 <i>Milioni</i>	32,68 <i>milioni</i>	38,30 <i>Milioni</i>
Costo totale annuo TPL	EUR	177,44	162,94 <i>Milioni</i>	212,40 <i>milioni</i>	220,30 <i>Milioni</i>
Nota consuntivo 2022 Costo totale da bilancio					



AZIENDA MOBILITA' E TRASPORTI S.P.A.

INDICATORI					
Indicatori quali quantitativi di servizio	Udm	Consuntivo 2019	Consuntivo 2020	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
Costo totale annuo linee di superficie	EUR	154,46 <i>Milioni</i>	134,96 <i>Milioni</i>	184,42 <i>milioni</i>	190,00 <i>Milioni</i>
Costo totale annuo metropolitana	EUR	12,66 <i>Milioni</i>	12,62 <i>Milioni</i>	11,71 <i>Milioni</i>	11,20 <i>Milioni</i>
Costo totale annuo impianti speciali	EUR	5,92 <i>Milioni</i>	5,51 <i>Milioni</i>	5,69 <i>Milioni</i>	5,40 <i>Milioni</i>
Costo diretto del TPL a km prodotto	EUR	5,45	5,31	4,92	4,89
Costo totale annuo TPL a km prodotto	EUR	6,73	6,58	5,81	5,92
Costo totale annuo linee di superficie a km prodotto	EUR	6,05	5,69	5,25	5,33
Costo totale annuo metropolitana a km prodotto	EUR	17,42	19,37	16,46	15,61
Costo totale annuo impianti speciali a km prodotto	EUR	8,98	14,04	11,54	8,15
Costo diretto del TPL a passeggero	EUR	0,57	0,71	0,98	0,81
Costo totale annuo TPL a passeggero	EUR	0,71	0,88	1,16	0,98
Totale ricavi da traffico TPL (biglietti ordinari)	EUR	27,86 <i>Milioni</i>	14,87 <i>Milioni</i>	24,07 <i>milioni</i>	25,19 <i>Milioni</i>
Totale ricavi da traffico TPL (abbonamenti ordinari)	EUR	25,75 <i>Milioni</i>	16,31	15,84 <i>milioni</i>	21,62 <i>Milioni</i>
Totale ricavi da traffico TPL (abbonamenti agevolati)	EUR	3,12 <i>Milioni</i>	1,80 <i>Milioni</i>	2,81 <i>milioni</i>	3,88 <i>Milioni</i>
Totale ricavi da traffico TPL	EUR	56,73 <i>milioni</i>	32,98 <i>Milioni</i>	42,72 <i>milioni</i>	50,69 <i>Milioni</i>
Totale contribuzioni in c/esercizio TPL	EUR	94,36 <i>Milioni</i>	93,75 <i>Milioni</i>	113,97 <i>milioni</i>	118,25 <i>Milioni</i>
Nota consuntivo 2020 Val					
Totale ricavi TPL	EUR	181,96 <i>Milioni</i>	160,58 <i>Milioni</i>	202,51	218,41 <i>Milioni</i>
Ricavi da traffico TPL a km prodotto	EUR	2,15	1,33	1,17	1,36
Ricavi totali TPL a km prodotto	EUR	6,48	6,48	5,54	5,87
% ricavi da traffico TPL rispetto ai ricavi totali TPL	Perc.	33,18%	20,54%	21,10%	23,20%
Ricavi da traffico TPL a passeggero	EUR	0,23 <i>€/viaggio</i>	0,18	0,23	0,23
Ricavi totali TPL a passeggero	EUR	0,68	0,87	1,10	0,97
INDICATORI DI SERVIZIO	S/N				



AZIENDA MOBILITA' E TRASPORTI S.P.A.

INDICATORI					
Indicatori quali quantitativi di servizio	Udm	Consuntivo 2019	Consuntivo 2020	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
1. PUNTUALITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO	S/N				
Qualità percepita (ICS) su frequenza di passaggio dei veicoli TPL	Punt.	6,94	6,13	6,27	6,25
Qualità percepita (ICS) su puntualità dei veicoli TPL	Punt.	6,71	6,44	6,54	6,53
2. AFFOLLAMENTO E CONFORT	S/N				
Qualità percepita (ICS) sul confort di viaggio sui veicoli TPL	Punt.	6,16	5,12	5,24	5,40
3. PULIZIA	S/N				
Qualità percepita (ICS) su pulizia dei veicoli TPL	Punt.	6,35	4,89	5,31	5,05
4. SICUREZZA E AFFIDABILITA' MEZZI, IMPIANTI E APPARATI	S/N				
Qualità percepita (ICS) su sicurezza del viaggio dei veicoli TPL	Punt.	7,03	0,00	0,00	0,00
<i>Nota consuntivo 2020 non rilevato</i>					
<i>Nota consuntivo 2021 non rilevato</i>					
<i>Nota consuntivo 2022 non rilevato</i>					
Qualità percepita (ICS) su funzionamento degli apparati	Punt.	6,61	6,34	6,18	6,10
5. INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	S/N				
Qualità percepita (ICS) su rapporto con i clienti	Punt.	7,35	6,81	6,80	6,60