



PROVINCIA DI TARANTO

EX 8° SETTORE - SERVIZIO TRASPORTI

Allegato n. 1 alla Determinazione del Segretario Generale n. 02 del 11/01/2018

OGGETTO: Controllo sulla qualità dei servizi di trasporto pubblico extraurbano (di seguito tpl) erogati nella Provincia di Taranto, di cui al punto B) del Piano di Auditing, allegato n. 1 al Decreto del Presidente della Provincia, n. 92 del 17 novembre 2017: Report finale

INTRODUZIONE

Il Piano di Auditing, ha previsto, tra l'altro, al punto B), la progettazione e l'esecuzione, in via sperimentale, di un controllo sulla regolarità e puntualità delle corse di tpl extraurbano: fattori che concorrono a definire la qualità del servizio pubblico offerto ed erogato, mediante il monitoraggio di corse, estratte dalle autolinee esercitate dall'Azienda partecipata da questo Ente: CTP S.p.A.

Al riguardo, si relaziona nel sottostante Report.

1. Predisposizione campione

Il monitoraggio è stato predisposto su fogli di lavoro formato excell riportanti gli orari di partenza delle corse prese in considerazione ed il periodo di monitoraggio, secondo i seguenti criteri:

1.1 Numerosità del campione: il campione è stato prestabilito in n. 20 corse di tipo scolastico, rientranti in n. 3 autolinee esercitate da CTP, tratte a caso dai programmi d'esercizio contrattualizzati, di cui n. 2 per la Rete di Trasporto di Taranto (di percorrenza chilometrica complessiva maggiore) e n. 1 per la Rete di Castellaneta (di estensione minore), visibili al pubblico sul sito ufficiale internet CTP, sotto la voce "ORARI".

1.2 Periodo di monitoraggio: in base alla frequenza delle corse, è stato scelto il mese di ottobre del c.a., per n. 21 giorni feriali, consecutivi. La scelta è ricaduta sul mese di ottobre in quanto coincidente con le informazioni reperite mediante l'indagine di Customer Satisfaction, di cui al punto A) del Piano di Auditing (cfr. Report finale, pubblicato con il citato Decreto n. 92/2017), al fine di ottenere il più possibile, omogeneità di dati ed informazioni relative alla regolarità e puntualità del servizio pubblico offerto ed erogato.

2. Criteri di misurazione

Per la misurazione dei fattori incidenti sulla qualità del servizio, tenendo in considerazione la visibilità al pubblico degli orari di partenza ed arrivo, dai luoghi di origine ai luoghi di destinazione; nonché del periodo di vigenza dei medesimi orari, si sono adottati i seguenti criteri:

- Per il fattore della regolarità, in un periodo di 21 giorni, feriali, consecutivi, per ogni corsa, si sono rilevati il numero di corse realmente eseguite, espressi in valore intero ed in percentuale ed il numero delle corse non eseguite, anch'essi espressi in valore intero ed in percentuale
- Per il fattore della puntualità, in un periodo di 21 giorni, feriali, consecutivi, sulla base del quantitativo delle corse realmente eseguite, rilevate nella fase precedente, per ogni corsa, si è eseguito il monitoraggio delle corse puntuali, espresse in valore intero e percentuale, e di quelle non puntuali (con esclusione degli anticipi o dei ritardi non superiori a 10 minuti) sempre espressi in valore intero ed in valore percentuale.

Con i medesimi parametri sono state eseguite rilevazioni sull'intero complesso del monitoraggio.

3. Esecuzione monitoraggio

Il monitoraggio è stato eseguito sulla scorta di Rapporti identificativi di servizio, messi a disposizione da CTP, relativi ai soli giorni indicati, completi del percorso effettuato e degli orari di partenza/arrivo delle tratte interessate, di cui si presentano le risultanze, nelle tabelle analitiche e nelle rappresentazioni grafiche di seguito riportate:

3.1. RISULTATI DELLA VERIFICA DEI FATTORI DELLA REGOLARITÀ E DELLA PUNTUALITÀ DI CORSE EXTRAURBANE PER N. 1 AUTOLINEA APPARTENENTE ALLA RETE DI TRASPORTO EXTRAURBANO DI CASTELLANETA:

Tab. 1.a Regolarità

Capolinea	Partenza	Partenza	Partenza	Partenza	Partenza	Totali n.	Valori
*CASTELLANETA	1	2	3	4	5	N.	%
corse monitorate n.	21	21	21	21	21	105	100,00
corse eseguite n.	20	19	20	19	21	99	95,00
corse non eseguite n.	01	02	01	02	00	6	5,00

Tab. 1.b puntualità

Corse eseguite	20	19	20	19	21	99	100,00
corse puntuali n.	19	19	20	19	20	97	97,98
Corse non puntuali n.	01	00	00	00	01	2	2,02

Tab. 2.a Regolarità

Capolinea	Partenza	Partenza	Partenza	Partenza	Totali	Valori
*MASSAFRA	1	2	3	4	N.	%
corse monitorate n.	21	21	21	21	84	100,00
corse eseguite n.	21	19	14	21	75	89,28
corse non eseguite n.	00	02	07	00	9	10,72

Tab. 2.b Puntualità

Corse eseguite	21	19	14	21	75	100,00
corse puntuali n.	19	19	14	21	73	97,33
Corse non puntuali n.	02	00	00	00	2	2,67

3.2. RISULTATI DELLA VERIFICA DEI FATTORI DELLA REGOLARITÀ E DELLA PUNTUALITÀ DI CORSE EXTRAURBANE PER N. 2 AUTOLINEE APPARTENENTI ALLA RETE DI TRASPORTO EXTRAURBANO DI TARANTO:

Tab. 3.a Regolarità

Capolinea	Partenza	Partenza	Totali	Valori
*GROTTAGLIE	1	2	N.	%
corse monitorate n.	21	21	42	100,00
corse eseguite n.	21	21	42	100,00
corse non eseguite n.	00	00	00	00,00

Tab. 3.b Puntualità

Corse eseguite	21	21	42	100,00
corse puntuali n.	21	21	42	100,00
Corse non puntuali n.	00	00	00	00,00

Tab. 4.a Regolarità

Capolinea	Partenza	Partenza	Partenza	Partenza	Totali	Valori
*GANDOLI	1	2	3	4	N.	%
corse monitorate n.	21	21	21	21	84	100,00
corse eseguite n.	21	21	21	21	84	100,00
corse non eseguite n.	00	00	00	00	00	00,00

Tab. 4.b Puntualità

Corse eseguite	21	21	21	21	84	100,00
corse puntuali n.	21	21	21	21	84	100,00
Corse non puntuali n.	00	00	00	00	00	00,00

Tab. 5.a Regolarità

Capolinea	Partenza	Totali	Valori
*S. GIORGIO JONICO	1	N.	%
corse monitorate n.	21	21	100,00
corse eseguite n.	21	21	100,00
corse non eseguite n.	00	00	00,00

Tab. 5.b Puntualità

Corse eseguite	21	21	100,00
corse puntuali n.	21	21	100,00
Corse non puntuali n.	00	00	00,00

Tab. 6.a Regolarità

Capolinea	Partenza	Partenza	Partenza	Partenza	Totali	Valori
*CRISPIANO	1	2	3	4	N.	%
corse monitorate n.	21	21	21	21	84	100,00
corse eseguite n.	21	21	20	20	82	97,61
corse non eseguite n.	00	00	01	01	02	02,39

Tab. 6.b Puntualità

Corse eseguite	21	21	20	20	82	100,00
corse puntuali n.	16	21	17	14	68	82,92
Corse non puntuali n.	05	00	03	06	14	17,08

Tab. 7.a Regolarità

Capolinea	Partenza	Totale	Valore
*GROTTAGLIE	1	N.	%
Corse monitorate	21	21	100,00
Corse eseguite	21	21	100,00
Corse non eseguite n.	00	00	00,00

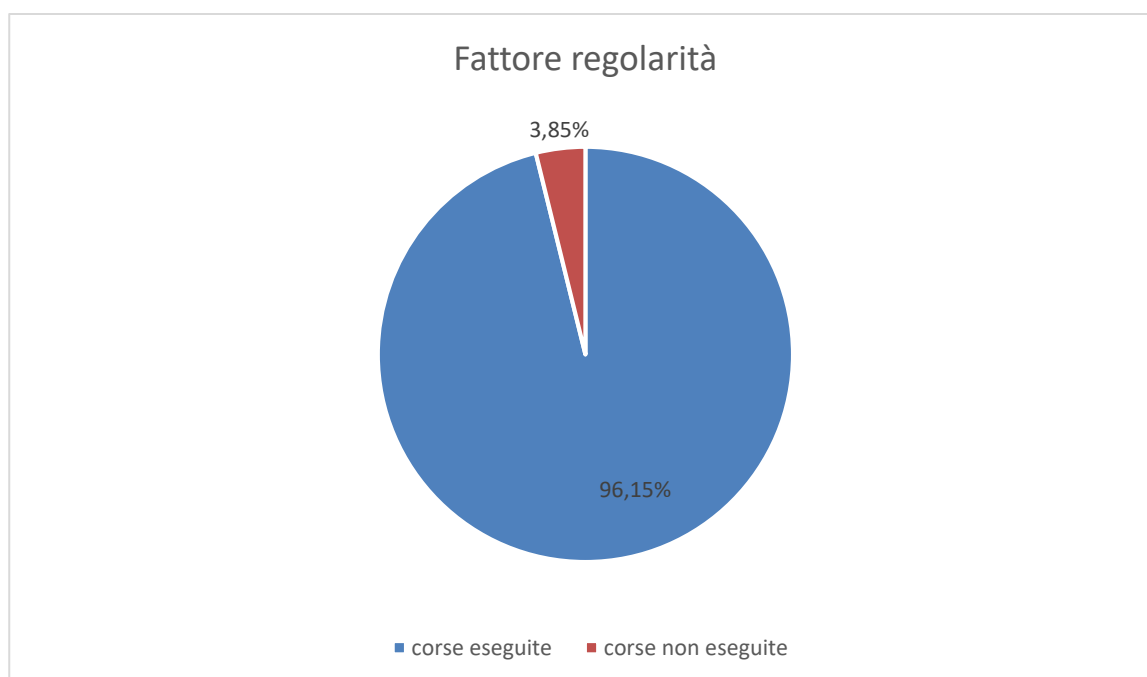
Tab. 7.b Puntualità

Corse eseguite	21	21	100,00
corse puntuali n.	21	21	100,00
Corse non puntuali n.	00	00	00,00

4. Riepilogo dei risultati e relative rappresentazioni grafiche per il fattore regolarità di cui alle Tab. 1a -2a – 3a – 4a – 5a -6a - 7a:

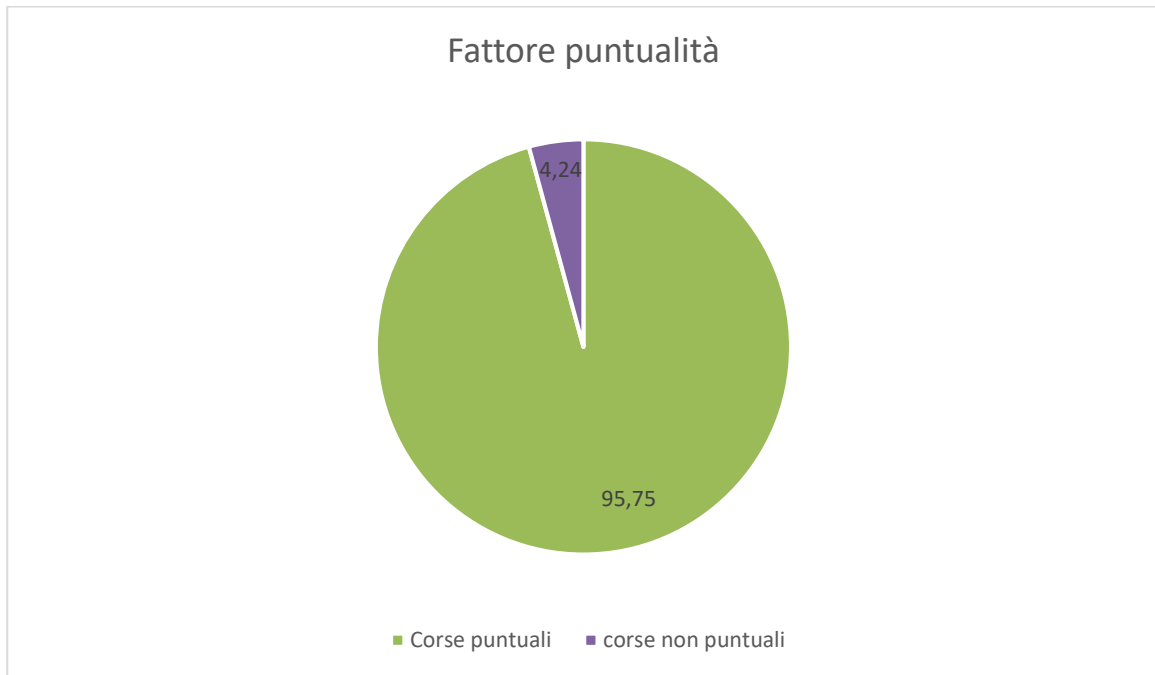
Tab. 8

CAPOLINEA	Corse monitorate	Corse eseguite	Corse non eseguite
Castellaneta	105	99	6
Massafra	84	75	9
Grottaglie	42	42	0
Gandoli	84	84	0
S.Giorgio J.	21	21	0
Crispiano	84	82	2
Grottaglie	21	21	0
Totale n.	441	424	17
Valori %	100,00	96,15	03,85



5. Riepilogo dei risultati e relativa rappresentazione grafica per il fattore puntualità (Tab. 1b – 2b – 3b – 4b – 5b – 6b – 7b)

CAPOLINEA	Corse eseguite	Corse puntuali	Corse non puntuali
Castellaneta	99	97	2
Massafra	75	73	2
Grottaglie	42	42	0
Gandoli	84	84	0
S.Giorgio J.	21	21	0
Crispiano	82	68	14
Grottaglie	21	21	0
Totale n.	424	406	18
Valori %	100,00	95,75	4,24



6. Conclusioni

Dai riepiloghi dei dati ottenuti e dalle rappresentazioni grafiche, sempre considerando la sperimentabilità della presente metodologia di acquisizione delle informazioni in tempo reale, per il tramite dei Rapporti identificativi di servizio aziendali, si riscontra che il servizio offerto ed erogato nelle zone prese in considerazione in questa sede, è qualitativamente sufficiente. Ciò è affermato anche dai risultati dell'indagine di customer satisfaction, ove, gli utenti, attraverso le interviste dirette, relativamente allo standard "regolarità e puntualità del servizio", hanno espresso la piena sufficienza sia per la regolarità delle corse, sia per il rispetto degli orari.

La Referente
F.to Lucia Paciulli*

IL SEGRETARIO GENERALE
F.to Dott.ssa Lucia D'ARCANGELO*

*Firme autografe sostituite da indicazioni a mezzo stampa, ai sensi dell'art. 3, del D.LG. 39/1993