



CITTÀ METROPOLITANA DI FIRENZE

Direzione PATRIMONIO - TPL

MONITORAGGIO RECLAMI DEI SERVIZI DI TPL

REPORT ANNO 2016

11/05/2017

Commessa n.	Rev.	Data	Descrizione della modifica	Autore
19/2016	0	08/05/2017	Prima emissione	MF - GR - SC

Controllato:	Stefania Calamari	Data	08/05/2017
Autorizzato:	Massimo Ferrini	Data	10/05/2017

TAGES

INDICE

1. LA METODOLOGIA	Pag.	1
2. SINTESI DEI RISULTATI.....	"	3
3. I RISULTATI PER LOTTO DI SERVIZI	"	7

1. LA METODOLOGIA

I dati elaborati relativi a reclami e suggerimenti dell'anno 2016 sono stati raccolti presso le diverse fonti attualmente disponibili:

- numero verde Regione Toscana
- Aziende di trasporto (tramite Osservatorio Regionale Trasporti)
- Osservatorio Trasporti della Città Metropolitana di Firenze (C.M.F.).

La mancanza di una codifica unitaria delle diverse categorie individuate ha reso necessario predisporre una classificazione aggiuntiva in modo da aggregare e trattare in un unico data base tutte le informazioni disponibili. In particolare i dati raccolti dal numero verde di Regione Toscana sono risultati suddivisi in 22 categorie, mentre i dati delle Aziende forniti dall'Osservatorio Regionale Trasporti sono risultati classificati in 40 categorie, l'Osservatorio Trasporti della Città Metropolitana di Firenze ha fornito una disaggregazione in 47 categorie.

Le categorie aggregate della classificazione aggiuntiva sono state 11, la tab. 1.1 illustra la corrispondenza tra le categorie aggregate proposte e le categorie fornite dalle diverse fonti di provenienza dei dati; come si può evincere dalla lettura della tabella diverse categorie sono simili e dovute evidentemente alla metodologia utilizzata per la raccolta delle informazioni che non ha previsto un codice numerico univoco per le categorie trattate.

Per quanto riguarda la disomogeneità dei dati disponibili è da evidenziare in particolare per i dati di fonte delle Aziende la mancanza di riferimenti all'autolinea per cui si registra la segnalazione, mentre questa informazione è generalmente contenuta nei dati provenienti dal numero verde di Regione Toscana e dall'Osservatorio Trasporti della Città Metropolitana di Firenze (C.M.F.).

L'elaborazione dei dati successivamente illustrata è stata svolta prendendo a riferimento le 11 categorie proposte e disaggregando i dati per i 4 lotti di servizi di competenza della C.M.F.: Metropolitan, Mugello-Valdisieve, Chianti-Valdarno, Circondario Empolese-Valdelsa (C.E.V.). Per le categorie che registrano diverse suddivisioni in relazione alla fonte dati sono state successivamente svolte delle specifiche analisi disaggregate.

	Classif.ne Numero Verde	Classif.ne Osservatorio Provinciale	Classif.ne Osservatorio Regionale
CONFORT	Affollamento Comfort Pulizia mezzi e impianti	Affollamento Sita Autobus pieni Dimensioni autobus Sovraccarico linea Sovraffollamento corse	Affollamento Climatizzazione Comfort bus Pulizia mezzi
REGOLARITA' SERVIZIO	Modifiche servizio Anticipi Carenza livello di servizio Corse saltate Mancata coincidenza Modifiche servizio Ritardi Ritardo corse	Cambio percorso Corsa saltata Corsa soppressa Corse saltate/in ritardo Corse saltate/Modifiche percorso Ritardi corse Ritardo corse Ritardo corse-Chiusura Ponte Vespucci Ritardo corse/corse soppresse Salto corsa Tempi percorrenza-Ritardo corse	Anticipi Corse saltate Deviazione percorso Linea soppressa Mancata coincidenza Modifiche percorsi Ritardi
INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA	Fermata Orari in palina Informazioni alla clientela Risposte agli utenti	Fermata Fermata soppressa Orari in palina Orari paline	Altro Info Fermata soppressa Materiale informativo Orari in palina Sciopero Servizio telefonico Sito Internet
SICUREZZA	Sicurezza	Pericolosità fermata	Fermata pericolosa
COMPORTEMENTO DEL PERSONALE	Comportamento personale	Comportamento personale	Condotta guida Correttezza/Cortesia Fermata non effettuata Guida con cellulare Presenza, correttezza, identificabilità
TITOLI DI VIAGGIO	Titoli viaggio	Titoli viaggio	Altro titoli Biglietterie, rivendite Reperibilità titoli Rimborso Rimborso (C.LESS) Tariffe Vendita a bordo
FUNZIONAMENTO	Funzionamento mezzi e attrezzature		Obliteratrici, emettitrici, cartelli Pensiline Veicoli
AMBIENTE	Ambiente		
SUGGERIMENTI	Carenza livello di servizio	Allungamento corsa Attivazione servizio Attivazione servizio il Sabato mattina Corsa aggiuntiva Disservizio collegamento Calenzano/Firenze Integrazione corse Interscambio treno-bus 66 Istituzione di una nuova fermata Istituzione nuove fermate Istituzione nuovi servizi Istituzione Piazzola coperta Istituzione servizio Modifiche percorso Modifiche percorso Modifiche servizio Orario anticipato Posticipo corsa Potenziamento servizio Prolungamento corsa Prolungamento servizio Richiesta collegamento Richiesta fermata Ripristino Sita Spostamento fermata	Altri suggerimenti Modifiche percorsi Zone non servite
ALTRO	Altro		
NON CLASSIFICABILE			Deviazione percorso Frequenza orari, corse Situazioni critiche

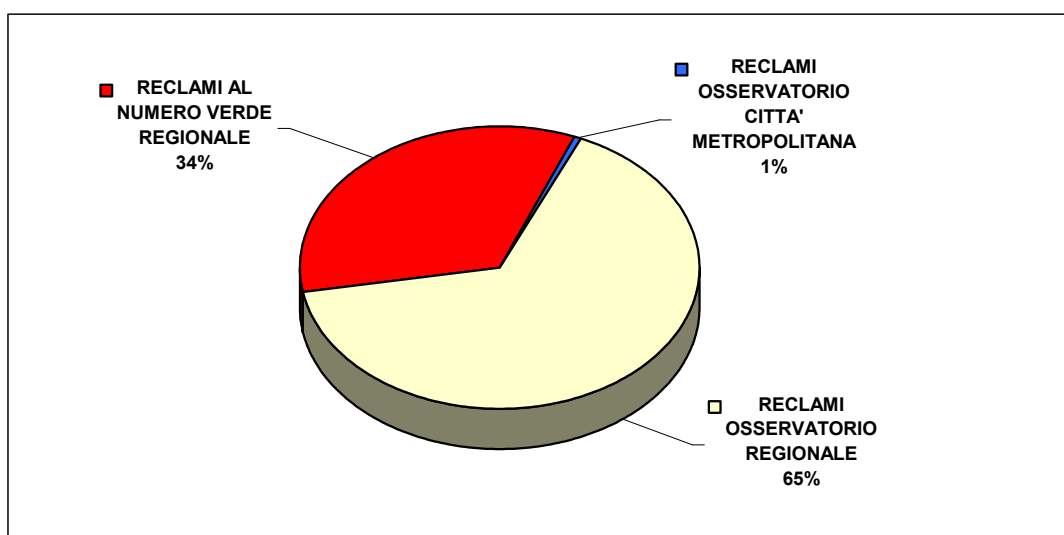
Tab.1.1

2. SINTESI DEI RISULTATI

I reclami pervenuti complessivamente nell'anno 2016 sono stati 7.154 (v. fig. 2.1), di questi il 65% è stato raccolto dalle Aziende e inviato all'Osservatorio Regionale Trasporti, mentre il 34% è fonte Numero Verde regionale, il restante 1% è fonte Osservatorio Trasporti C.M.F..

Fig. 2.1

PROVENIENZA RECLAMO	N°	%
RECLAMI AL NUMERO VERDE REGIONALE	2.414	34%
RECLAMI OSSERVATORIO CITTA' METROPOLITANA	44	1%
RECLAMI OSSERVATORIO REGIONALE	4.696	65%
TOTALE RECLAMI	7.154	100%



Oltre ai reclami sono stati raccolti anche suggerimenti e richieste da parte degli utenti per migliorare il livello di servizio delle reti di trasporto pubblico, queste comunicazioni sono state complessivamente 111 di queste 72 (65%) sono pervenute al Numero Verde regionale, 34 (31%) all'Osservatorio Trasporti C.M.F. e 5 (4%) all'Osservatorio Regionale Trasporti.

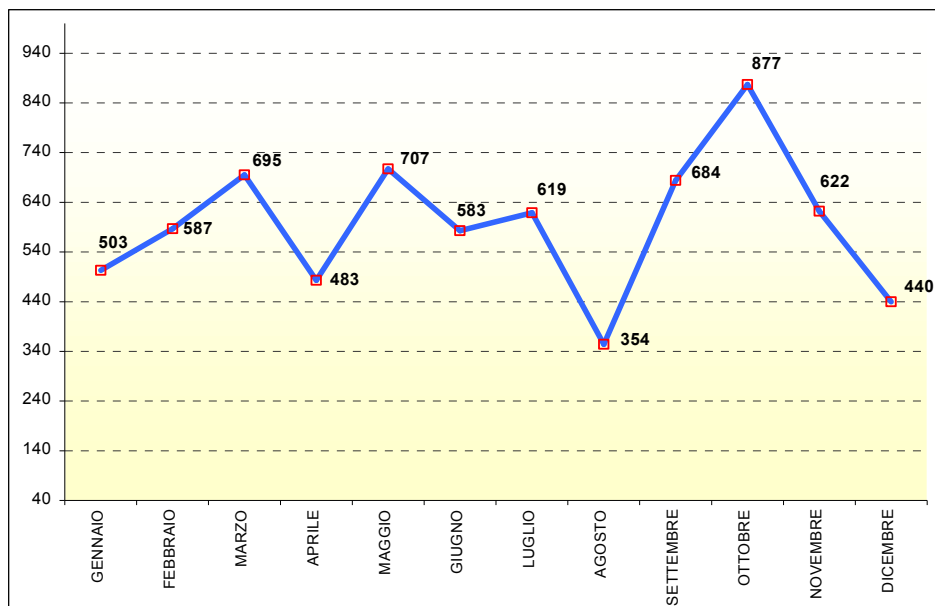
I reclami pervenuti mensilmente (v. fig. 2.2) sono stati mediamente 596 con una punta nel mese di Ottobre di 877 reclami (12% su totale), il mese che ha registrato il valore più basso di segnalazioni è Agosto con 354 reclami (5% su totale).

RECLAMI RICEVUTI MENSILMENTE

Periodo Anno 2016

Fig. 2.2

ANDAMENTO MENSILE	N°	%
GENNAIO	503	7%
FEBBRAIO	587	8%
MARZO	695	10%
APRILE	483	7%
MAGGIO	707	10%
GIUGNO	583	8%
LUGLIO	619	9%
AGOSTO	354	5%
SETTEMBRE	684	10%
OTTOBRE	877	12%
NOVEMBRE	622	9%
DICEMBRE	440	6%
TOTALE RECLAMI	7.154	100%
MEDIA MENSILE	596,2	

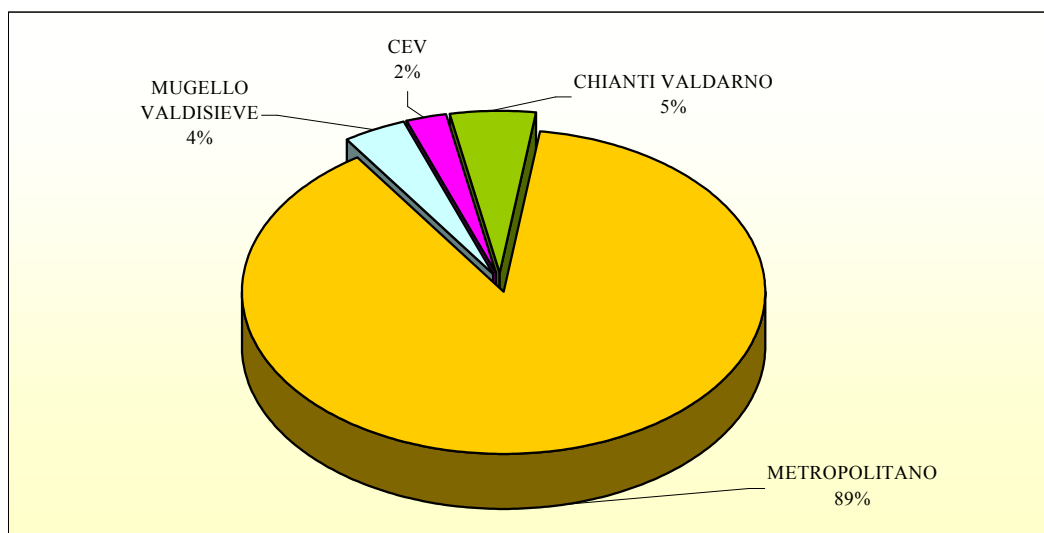


Rispetto ai 4 lotti di servizi di competenza della C.M.F. (v. fig. 2.3) la rete che ha registrato nettamente maggiori reclami è il lotto Metropolitano con l'88% seguito da Chianti-Valdarno 5%, Mugello-Valdisieve 4% e CEV 2%.

RIPARTIZIONE RECLAMI PER LOTTO

Fig. 2.3

LOTTO	N° RECLAMI	% SU TOTALE	Corse Giorno Tipo	N° Reclami / corse giorno tipo
CEV	173	2%	550	0,32
CHIANTI VALDARNO	379	5%	804	0,47
METROPOLITANO	6.329	88%	7.627	0,83
MUGELLO VALDISIEVE	273	4%	905	0,30
TOTALE RECLAMI	7.154	100%	9.886	0,72



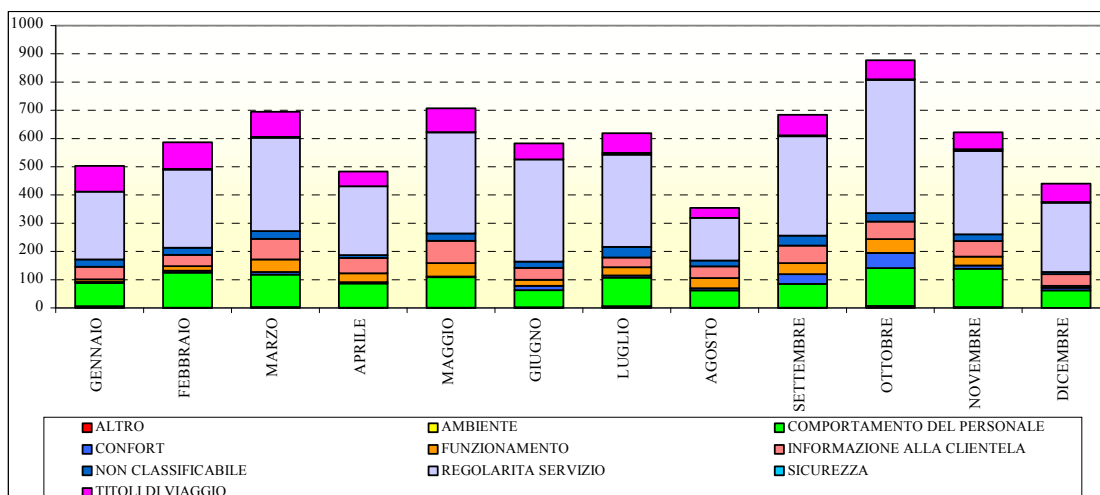
Per ponderare e valutare il numero dei reclami rispetto alle dimensioni sensibilmente diverse delle 4 reti di trasporto in esame si è preso a riferimento il numero delle corse effettuate nel giorno tipo con i rispettivi reclami ricevuti su base annua.

Questo indicatore (numero reclami anno/numero corse giorno tipo scolastico) ha fornito un maggiore bilanciamento tra i 4 lotti confermando comunque il lotto Metropolitano come il più critico con 0,83 reclami/corsa giorno tipo, seguito da Chianti-Valdarno con 0,47 reclami/corsa giorno tipo, CEV con 0,32 reclami/corse giorno tipo e Mugello-Valdisievecon 0,30 reclami/corse giorno tipo.

I maggiori reclami sono stati relativi alla regolarità del servizio (v. fig. 2.4) e rappresentano il 51% sul totale, altri motivi più significativi hanno riguardato il comportamento del personale pari al 16% del totale e i titoli di viaggio pari al 12% del totale.

Fig. 2.4

TIPOLOGIA RECLAMI PER MESE											TOTALE	
	ALTRO	AMBIENTE	COMPOR- TAMENTO O DEL PERSONALE	CONFORT	FUNZIONAMENTO	INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA	NON CLASSIFICABILE	REGOLARITA SERVIZIO	SICUREZZA	TITOLI DI VIAGGIO		
GENNAIO	6		82	4	9	45	26	240		91	503	7%
FEBBRAIO		1	124	7	16	40	25	277	2	95	587	8%
MARZO	3		115	9	45	73	27	331	3	89	695	10%
APRILE	1		86	4	32	54	10	244		52	483	7%
MAGGIO	1		108	2	48	79	26	358	1	84	707	10%
GIUGNO	2		61	15	22	42	22	362		57	583	8%
LUGLIO	5	1	101	8	29	35	37	327	6	70	619	9%
AGOSTO	1		61	8	36	41	21	151		35	354	5%
SETTEMBRE	1		84	35	39	62	35	352	3	73	684	10%
OTTOBRE	7		134	54	49	62	30	472	2	67	877	12%
NOVEMBRE	3		136	11	32	55	24	295	6	60	622	9%
DICEMBRE			62	9	7	42	7	246	2	65	440	6%
TOTALE	30	2	1.154	166	364	630	290	3.655	25	838	7.154	
	0%	0%	16%	2%	5%	9%	4%	51%	0%	12%		



Non si sono registrate segnalazioni apprezzabili con riferimento a “ambiente” e “sicurezza”, anche il confort ha registrato sostanzialmente un risultato positivo con il 2% di segnalazioni. Quest’ultimo risultato va però altresì confrontato per una corretta interpretazione con le numerose richieste pervenute e raccolte tra i “suggerimenti” relativi all’incremento di più vetture in corrispondenza di alcune fasce orarie di punta in cui si registra un eccessivo affollamento delle corse.

I “suggerimenti” pervenuti per migliorare il livello di servizio sono riportati in modo sostanzialmente bilanciato tra i 4 lotti e i complessivi 111 “suggerimenti” risultano così ripartiti:

CEV - 16

Chianti-Valdarno - 31

Metropolitano - 33

Mugello-Valdisieve - 31

Le richieste raccolte hanno riguardato prevalentemente (97 segnalazioni) gli aspetti inerenti il rafforzamento dei programmi di esercizio delle linee e in particolare: più corse in fascia oraria di punta, nuovi collegamenti, prolungamenti delle corse, estensione della cadenza delle corse, ecc.. In questo ambito di richieste rientrano anche le modifiche degli orari di transito e/o coincidenze; le richieste invece relative a nuovi punti di fermata e/o spostamento paline sono state 14.

3. I RISULTATI PER LOTTO DI SERVIZI

L'analisi disaggregata per lotto di servizi dei motivi dei reclami evidenzia risultati variabili in termini percentuali con scostamenti anche significativi (v. tab. 3.1).

La "regolarità del servizio" si conferma il primo motivo di reclamo e il valore più elevato è per il lotto del Mugello-Valdisieve con il 57,1% del totale reclami pervenuti per questa rete, seguito da Chianti-Valdarno 54,6%, Metropolitano 50,7% e CEV 49,7%.

Il "comportamento del personale" che costituisce il 2° motivo di reclamo vede il CEV con il più alto valore pari a 23,7%, seguito con valori sostanzialmente allineati da Chianti-Valdarno 16,1%, Metropolitano 15,9%, Mugello-Valdisieve 15,6%.

Da evidenziare che il 3° motivo di reclamo costituito dai "titoli di viaggio" (11,7%) è di fatto interamente concentrato nel lotto Metropolitano dove costituisce il 13,1% dei reclami complessivamente ricevuti, mentre negli altri lotti questa voce è decisamente poco significativa.

Altri motivi di reclamo da segnalare sono "informazione alla clientela" e "confort", per questi motivi la minore numerosità del lotto Metropolitano concorre a ridurre l'incidenza sul valore medio complessivo, ma risulta invece più significativa per gli altri lotti. Le "informazione alla clientela" sono complessivamente l'8,8% del totale, ma nel Mugello-Valdisieve rappresentano il 13,2% del totale seguiti da CEV 11% e Chianti-Valdarno 10%.

Il "confort" è complessivamente pari al 2,3% del totale reclami ma nel Chianti-valdarno questo valore sale a 16,4% seguito da CEV 11% e Mugello-Valdisieve 9,5%.

La ripartizione mensile (v. fig. 3.1) dei reclami per lotto è piuttosto articolata, nel lotto Metropolitano i mesi più critici risultano in ordine Ottobre con 11,3% su totale annuo seguito da Maggio 10,6% e Marzo 10,1%, il mese migliore sotto questo profilo è Dicembre con 6,1%.

Nel Chianti-Valdarno il mese più critico è Ottobre con il 19,8% dei reclami su base annua seguito da Febbraio 16,1% e Settembre 15%, il mese migliore è Gennaio con il 4,5%.

Per il Mugello-Valdisieve Settembre è il mese più critico con il 17,2% seguito da Ottobre 14,7% e Novembre 10,3%, Aprile è invece il mese migliore

con il 3,7%. Nel CEV il mese più critico è Ottobre con il 26% seguito da Settembre 17,3% e Novembre 9,8%, il mese migliore è Agosto con 1,2%.

Nel lotto Metropolitan rispetto ai 6.329 reclami pervenuti solo 1.743 (27,5%) avevano il riferimento alla linea, le linee segnalate sono state complessivamente 70 su un totale di 89.

Le linee che hanno avuto maggiori criticità sono state la 14 “Il Girone-Via Della Ripa-Via Niccolò Da Tolentino-Piazza Giovanni Meyer” con 143 segnalazioni pari al 8,2% del totale, la 6 “Coverciano-Via Novelli-Ospedale Torregalli” con 152 segnalazioni pari al 7,2% del totale e la linea 5 “Soffiano-Via del Filarete-Rifredi FS-Via Vasco de Gama” con 95 segnalazioni pari a 5,5% del totale. Le linee che hanno registrato minori criticità con meno di 10 segnalazioni sono state complessivamente 26, la fig. 3.2 illustra il dettaglio dei reclami pervenuti per linea.

Nel lotto Chianti-Valdarno (v. fig. 3.3) a fronte di 379 reclami pervenuti solo 206 (54%) hanno riportato il riferimento alla linea, le linee con maggiori segnalazioni sono state la 351 “Montevarchi-Figline-Incisa-Firenze” e la 370 “Poggibonsi-Tavarnelle-S.Casciano-Firenze” con 44 reclami seguita dalla 365 “Gaiole-Castellina-Radda-Greve-Firenze” con 38 reclami. Le linee complessivamente segnalate sono state 13 su un totale di 20 linee.

Nel lotto Mugello-Valdisieve (v. fig. 3.4) su un totale di 273 reclami, 183 (67%) hanno riportato il riferimento alla linea. La linea con maggiori segnalazioni è stata la 307 “Palazzuolo-Borgo S.L.-S.Piero-Vaglia-Firenze” con 56 reclami seguita dalla 301 “Barberino-Prato-Calenzano-Sesto F.-Firenze” con 36 reclami e dalla 322 “S.Godenzo-Dicomano-Rufina-Pontassieve-Firenze” con 24 reclami. Le linee complessivamente segnalate sono state 15 su un totale di 32 linee.

Nel lotto CEV (v. fig. 3.5) le segnalazioni sono state 173 di queste 127 (73%) hanno riportato il riferimento alla linea. La linea con maggiori reclami è risultata la 24-48 “Empoli-Montelupo F.” con 27 reclami seguita dalla 32 “Empoli-Montespertoli” e dalla 37 “Castelfiorentino-Montespertoli-Firenze” entrambe con 18 segnalazioni. Le linee complessivamente segnalate sono state 17 su un totale di 19 linee.

TIPOLOGIA RECLAMI PER LOTTO																						
LOTTO	ALTRO		AMBIENTE		COMPORTAMENTO DEL PERSONALE		CONFORT		INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA		NON CLASSIFICABILE		REGOLARITA' SERVIZIO		SICUREZZA		TITOLI DI VIAGGIO		TOTALE			
CEV	2	1,2%			41	23,7%	19	11,0%	1	0,6%	19	11,0%		86	49,7%	1	0,6%	4	2,3%	173	100%	
CHIANTI VALDARNO	1	0,3%			61	16,1%	62	16,4%	4	1,1%	38	10,0%		207	54,6%	3	1,7%	3	0,8%	379	100%	
METROPOLITANO	21	0,3%	2	0,0%	1.009	15,9%	59	0,9%	356	5,6%	537	8,5%	290	4,6%	3.206	50,7%	21	0,3%	828	13,1%	6.329	100%
MUGELLO VALDISIEVE	6	2,2%			43	15,8%	26	9,5%	3	1,1%	36	13,2%		156	57,1%			3	1,1%	273	100%	
TOTALE	30	0,4%	2	0,0%	1.154	16,1%	166	2,3%	364	5,1%	630	8,8%	290	4,1%	3.655	51,1%	25	0,3%	838	11,7%	7.154	100%

Tab. 3.1

Ripartizione mensile reclami per lotto

TIPOLOGIA LINEA PER MESE	CEV		CHIANTI VALDARNO		METROPOLITANO		MUGELLO VALDISIEVE		TOTALE	
	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale
GENNAIO	11	6,4%	17	4,5%	451	7,1%	24	8,8%	503	7,0%
FEBBRAIO	9	5,2%	61	16,1%	502	7,9%	15	5,5%	587	8,2%
MARZO	8	4,6%	29	7,7%	639	10,1%	19	7,0%	695	9,7%
APRILE	14	8,1%	15	4,0%	444	7,0%	10	3,7%	483	6,8%
MAGGIO	8	4,6%	9	2,4%	673	10,6%	17	6,2%	707	9,9%
GIUGNO	8	4,6%	22	5,8%	538	8,5%	15	5,5%	583	8,1%
LUGLIO	11	6,4%	20	5,3%	574	9,1%	14	5,1%	619	8,7%
AGOSTO	2	1,2%	15	4,0%	320	5,1%	17	6,2%	354	4,9%
SETTEMBRE	30	17,3%	57	15,0%	550	8,7%	47	17,2%	684	9,6%
OTTOBRE	45	26,0%	75	19,8%	717	11,3%	40	14,7%	877	12,3%
NOVEMBRE	17	9,8%	39	10,3%	538	8,5%	28	10,3%	622	8,7%
DICEMBRE	10	5,8%	20	5,3%	383	6,1%	27	9,9%	440	6,2%
TOTALE RECLAMI	173		379		6.329		273		7.154	

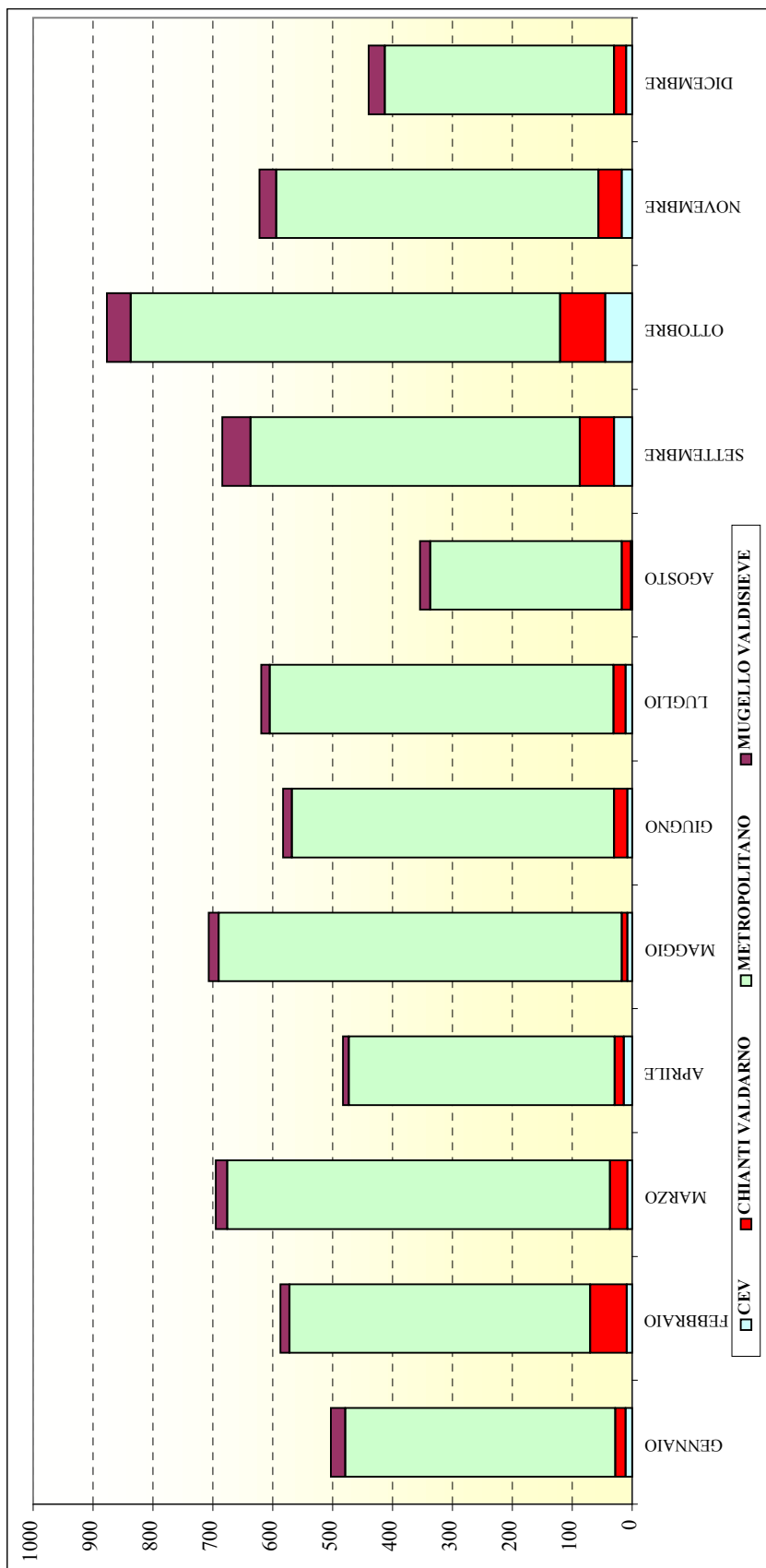
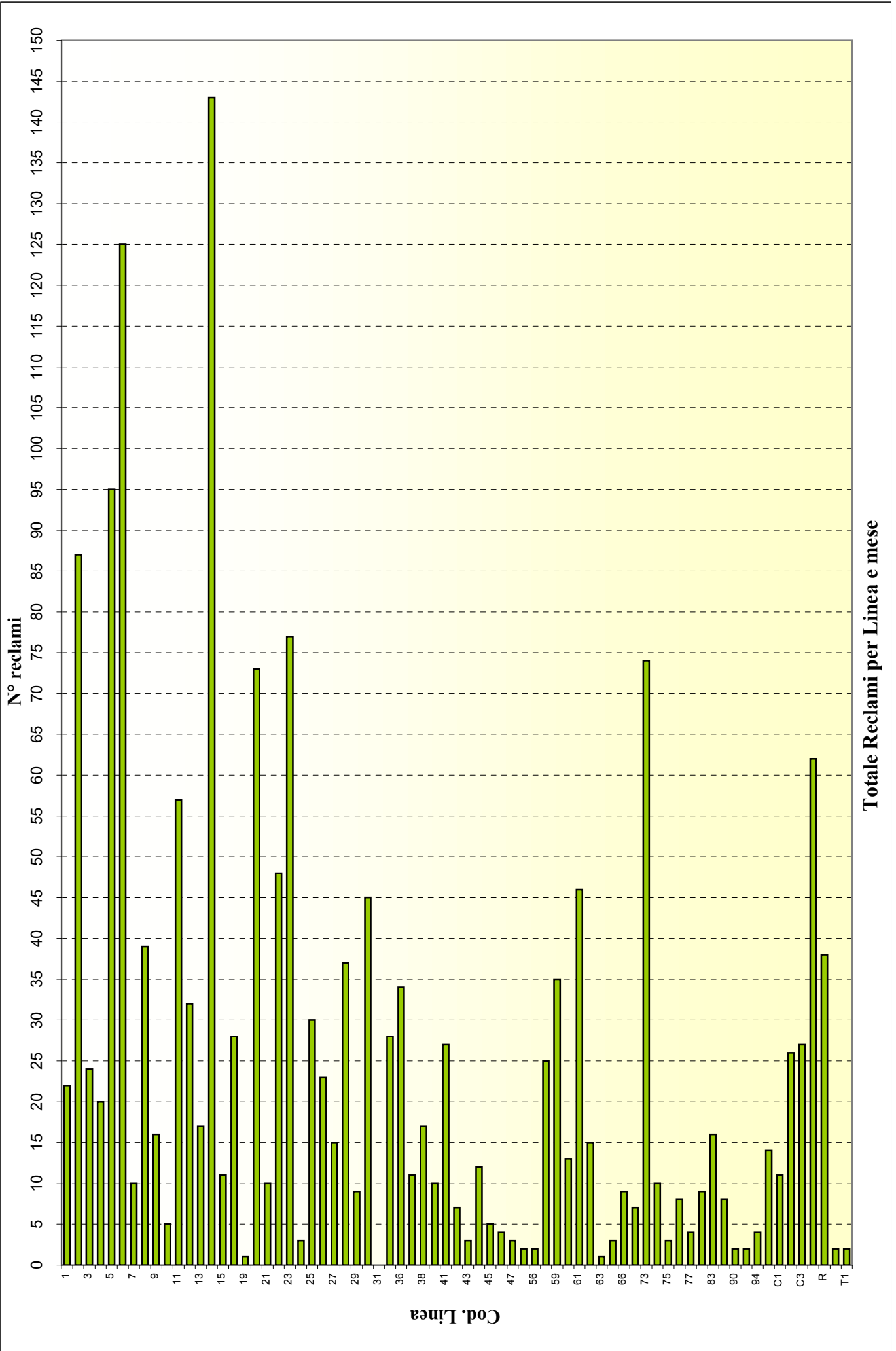


Fig. 3.1

N° RECLAMI PER LINEA E MESE														
Linee		Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic	Totale
1	Stazione Palazzo dei Congressi-Cartoleria Il Gatto e La Volpe<=>Le Cure-Via Boccaccio/Via Faentina-Salviati FS	1	1	4		3	2	3	2	1	3	1	1	22
2	Stazione Palazzo Congressi - Scuola Internazionale Ottica <=> Calenzano	6	3	10	6	10	11	6	1	14	9	5	6	87
3	Cure <=> Nave A Rovezzano		4	1	2	1	3	1		2	6	1	3	24
4	Piazza Unità Italiana - Poggetto - Piazza Unità Italiana	2	1	1	1	3	5	1	1	1	3	1		20
5	Soffiano - Via del Filarete <=> Rifredi Fs - Via Vasco de Gama	2	8	4	2	4	13	13	2	21	8	8	10	95
6	Coverciano - Via Novelli <=> Ospedale Torregalli	2	2	9	9	14	22	13	8	11	18	10	7	125
7	San Marco - Via La Pira <=> Fiesole - Vinandro Osteria		2	1		3	1					2	1	10
8	Bagno A Ripoli I Ponti <=> Careggi Dino Del Garbo	7	1	2	2	10	2	3		3	3	4	2	39
9	T1 Batoni <=> T1 Federiga		1			3	2	5	1			1	3	16
10	San Marco / Via Pacinotti <=> Settignano - Villa Morghen Florence Campus	1				2						2		5
11	Salviati <=> Galluzzo La Gora	2	1	2	5	5	7	3	7	6	5	11	3	57
12	Stazione Parcheggio <=> Piazzale Michelangiolo	3	2	2	2	5	3	3		3	2	2	5	32
13	Stazione Palazzo dei Congressi - Cartoleria Il Gatto e La Volpe <=> Piazzale Michelangiolo	1	3	1	2	4			1		1	2	2	17
14	Il Gironc/V.Della Ripa-For You Parrucchiere Estetica<=>Niccolo' Da Tolentino/P.za Giovanni Meyer	9	2	25	10	10	19	7	8	21	22	6	4	143
15	Scuola Russell - T1 De Andrè <=> Badia a Settimo	1	1	1			2			1		4	1	11
17	Coverciano - Viale Verga <=> Via Boito / Parco delle Cascine	1	1	1	2	1	4	2	2	4	3	3	4	28
19	San Marco Via La Pira - Stazione Campo Marte - San Marco Via La Pira			1										1
20	Gignoro - Via Comparetti / San Marco - Via La Pira <=> Le Panche - Largo Caruso	4	2	11	9	7	2	4	8	8	7	8	3	73
21	Firenze - Via Pacinotti <=> Fiesole - La Querciola	1	1	2		1				2	1	2		10
22	Piazza Santa Maria Maggiore <=> Novoli - Via Valdinievole	1	2	3	3	12	1	4	8	4	1	2	7	48
23	Nave a Rovezzano / Sorgane / Bagno a Ripoli <=> Firenze Nova - Nuovo Pignone	3	4	8	7	8	16	9	2	3	8	2	7	77
24	Sorgane Piazza Rodolico <=> Grassina / Osteria Nuova			1						1	1			3
25	San Marco - Via La Pira <=> Pian di San Bartolo / Prtolino	2	5		1	1		5	3	2	2	6	3	30
26	Ospedale Torre Galli - Ofisa Onoranze Funebri <=> Badia A Settimo / San Colombano	1	1	2	1	7	2			2	3	2	2	23
27	Casellina - Largo Spontini <=> Vingone - Largo San Zanobi					1	1	2	2	1	2	5	1	15
28	Stazione Palazzo dei Congressi - Cartoleria Il gatto e la volpe <=> Sesto Fiorentino - Volpaia	9	6	2	2	3	6	1		5	3			37
29	Leopolda Porta Al Prato <=> Adige / Deposito Peretola / Motorizzazione Civile / Piazza Marconi / Ticino	1				1	1	1	1			3	1	9
30	Leopolda Porta Al Prato <=> Campi Bisenzio Galilei / Campo La Villa / Piazza Togliatti	5	8	4	1	9	6	6			2	1	3	45
31	San Marco - Via La Pira <=> Grassina													0
35	Leopolda Porta Al Prato <=> Indicatore / Magenta - Farmacia San Martino / San Donnino	3		1	1	1	2	2	5	2	3	1	7	28
36	Stazione Abside S.M.N. <=> Cascine Del Riccio	3	2	2	3	3	10	1	4	1	1	3	1	34
37	Stazione Abside S.M.N. <=> Tavarnuzze	2	2	1	1		2		1	1			1	11
38	Piazza della Calza <=> Poggio Imperiale-Largo Fermi / Pian de Giullari	1	1	1	1	4	3		1	1	3		1	17
40	Rifredi FS <=> Via Incontri/Villa Cancelli/La Lastra	1	2	1			2				1	3		10
41	Piazza Ferrucci <=> Galluzzo - Via Pietriboni	1	1		1	1	1	1	2	7	6	6		27
42	Piazza della Calza <=> Marignolle		2	2		1		1		1				7
43	Rifredi FS <=> Serpiolle/Cercina/Pian di San Bartolo		1				1				1			3
44	Piazza Piero della Francesca T1 Federiga <=> Ugnano - Mantignano	3		1	4				1	1	1	1		12
45	Fiesole Piazza Mino - Vinandro Osteria <=> Caldine Nuove / La Querciola				1	1	1				1		1	5
46	San Lorenzo a Greve / Soffiano - Via Starnina <=> Galluzzo - Via Pietriboni					1		2		1				4
47	Fiesole Piazza Mino - Vinandro Osteria / Media Compiobbi <=> Il Gironc						1	1					1	3
48	Sorgane <=> Vallina/Villamagna									1			1	2
56	Careggi Dino Del Garbo <=> Piagge Fs	1			1									2
57	Stazione Parcheggio <=> Sesto F.no - Via Grasmci	1	1		4	1		4		6	3	2	3	25
59	Rifredi Fs - Via Vasco de Gama <=> Polo Scientifico Sesto Fiorentino	1	7	8		3	4	2		2	4		4	35
60	T1 Cascine - Carlo Monni <=> Careggi Dino Del Garbo	1	1	5						3	1	1	1	13
61	Municipio di Scandicci <=> San Vincenzo a Torri/Ginestra Fiorentina	2		6	2	6	3	5	1	12	7		2	46
62	Municipio di Scandicci <=> San Vincenzo a Torri/Ginestra Fiorentina		3	3	3	1	2				2		1	15
63	Municipio di Scandicci <=> San Vincenzo a Torri/Ginestra Fiorentina						1							1
64	Sesto - Piazza Vittorio Veneto <=> Sesto - Biblioteca di Doccia					2							1	3
66	Osmannoro - Via Pratese <=> Calenzano - Cimitero			3	2			1		1	1	1		9
72	P.za Piero della Francesca T1 Federiga/Soffiano Via Starnina<=>Lastra a Signa FS/Signa/Montelupo F.no/Malmantile		1	1	2	1							2	7
73	Lastra a Signa <=> Malmantile / San Vincenzo a Torri	3	5	5	10	9	8	6	1	3	11	5	8	74
74	Calenzano <=> Carraia / Legri	4	1	2	1					1		1		10
75	Campi Bisenzio Verdi / Il Rosi <=> Campi Bisenzio Verdi / Sant'angelo A Lecore									1	1		1	3
76	Sesto - Piazza Vittorio Veneto <=> Sesto - Viale Togliatti		1		1			3	1		1	1		8
77	La Casella - Canova - T1 Federiga - La Casella		1				1			1		1		4
78	T1 Federiga - Canova - La Casella - T1 Federiga			1		1	3	3		1				9
83	Ospedale Torregalli / Municipio di Scandicci <=> Signa Fs / Porto di Mezzo	1	1	1		2	3	6		1		1		16
86	Sesto F.no <=> Campi Bisenzio Via Tosca Fiesoli	1	4	1						1	1			8
90	GKN / Officine Galileo <=> Stazione Pratignone					1					1			2
92	Stazione FS Sesto Fiorentino <=> Zona industriale Capalle - I Gigli					2								2
94	Scandicci Le Bagnese / Lastra a Signa FS <=> Manetti & Roberts / Officine Galileo				1		1				1	1		4
303	Piagge Fs <=> Calenzano Centro	1		1	1		1	2		2	2	3	1	14
C1	Parterre - Parco Giochi Mondo Bimbo <=> Lungarno Diaz	1	1		1	1			1	1	3		2	11
C2	Leopolda <=> Piazza Beccaria - British School	1	3	3	1	1	5	1		1	2		8	26
C3	Leopolda <=> Piazza Beccaria - British School	3	5	1		1	4	1		5	4		3	27
D	Stazione Galleria <=> Piazza Ferrucci	2	5	3	8	10	5	4	1	4	5	8	7	62
R	Rifredi Fs Fantoni <=> Piazza Giovanni Meyer	3	2	1	1	4	3	3	1	10	8	2		38
SF	Piazza Edison <=> Cave Di Maiano	1											1	2
T1	Tramvia												2	2
TOTALE LINEE		106	115	152	118	186	198	141	77	188	188	135	139	1.743
SENZA ATTRIBUZIONE LINEA		345	387	487	326	487	340	433	243	362	529	403	244	4.586
TOTALE GENERALE		451	502	639	444	673	538	574	320	550	717	538	383	6.329

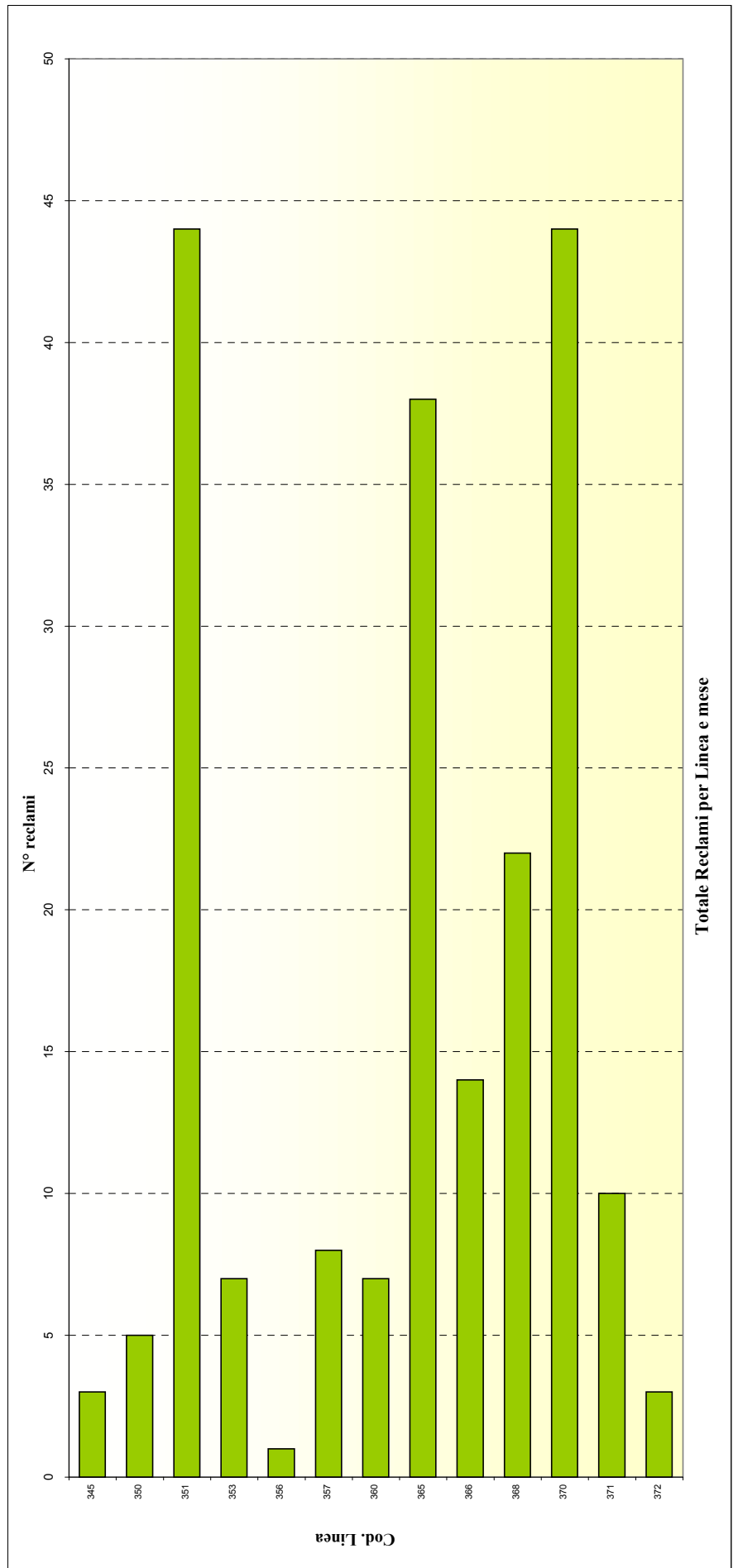


Totale Reclami per Linea e mese

CHIANTI VALDARNO

N° RECLAMI PER LINEA E MESE

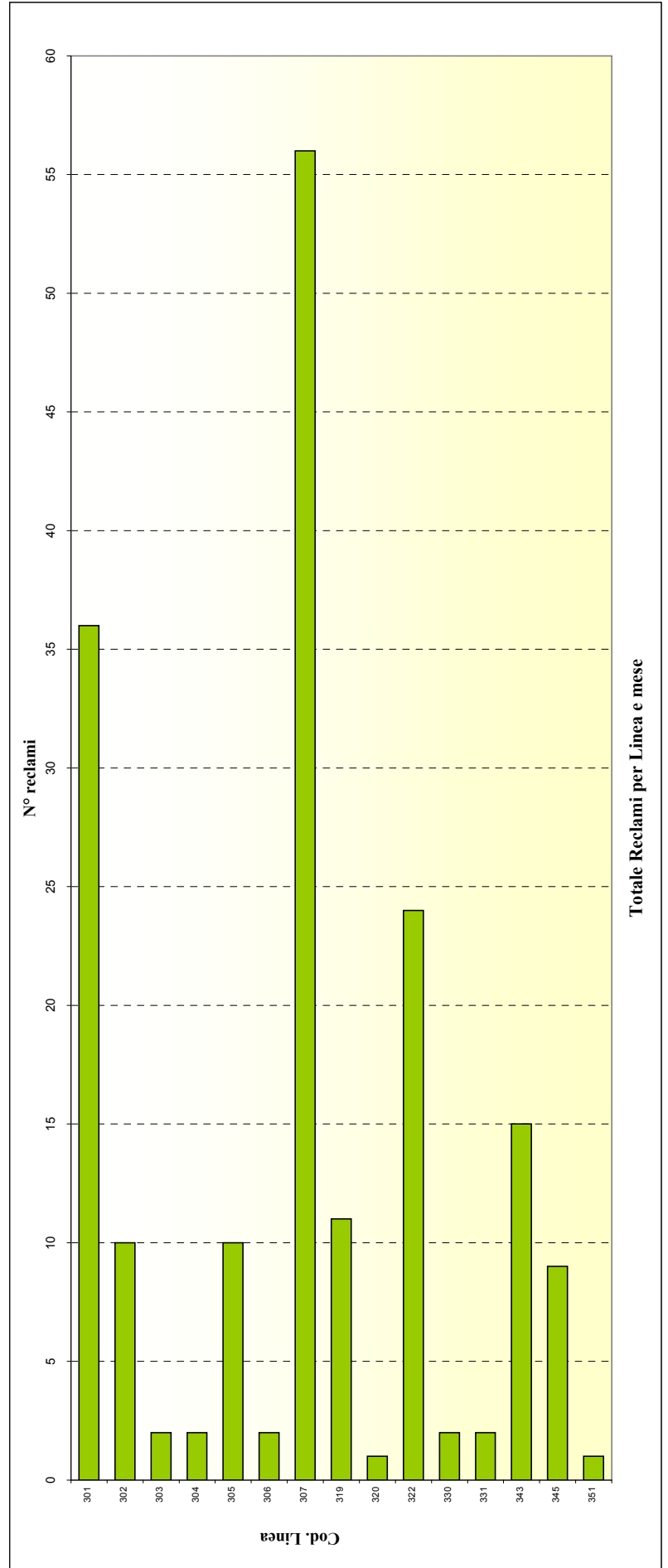
Linee	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic	TOTALE
345			1						1		1		3
350		1	1		1				2				5
351	7	3	2	1		2	3	2	8	9	2	5	44
353			1			2			1		1	2	7
356									1				1
357			2			2	1			2	1		8
360	1					1	1		3	1	1		7
365	1	5	3	3	2	3	2	1	6	5	5	2	38
366	2	1	1	2	1			1		3	2	1	14
368		7	1	1		3	1		2	6			22
370	1	16	3	2	2	2	1	2	2	12	1		44
371		1				2	1			2	4		10
372		1											3
SENZA ATTRIBUZIONE LINEA	5	26	14	6	3	6	10	9	31	33	21	9	173
TOTALE	17	61	29	15	9	22	20	15	57	75	39	20	379



MUGELLO VALDISIEVE

N° RECLAMI PER LINEA E MESE

Linee	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giù	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic	TOTALE
301 – Barberino di Mugello – Prato – Calenzano – Sesto Fiorentino – Firenze	2	3	4	2	2	1			8	9	3	3	36
302 – Barberino di Mugello - San Piero a Sieve – Vaglia - Firenze		2	1					2			1	3	10
303 – Giugola – Firenzuola – Scarperia – San Piero a Sieve – Firenze											1	1	2
304 – Monghidoro - Bruscoli - Firenzuola - San Piero a Sieve - Borgo San Lorenzo	1										1		2
305 – Vecchio - Borgo San Lorenzo – San Piero a Sieve – Barberino di Mugello - Galliano	1	1	1		1	1		1		1	2	2	10
306 – Bivigliano (Montesenario) - Pratolino - Firenze					1	1							2
307 – Palazzuolo - Razzuolo - Borgo San Lorenzo - San Piero a Sieve - Vaglia - Firenze	4		1	1	7	3	3	7	15	10	2	3	56
319 – Grezzano - Borgo San Lorenzo - Polcanto - Firenze					1	1		1	1	2	4	1	11
320 – Borgo San Lorenzo (Servizio Urbano)									1	1			1
322 – Muraglione – San Godenzo – Dicomano - Rufina – Pontassieve – Firenze	1		2	1		3	2	5	3	2	2	3	24
330 – Fornello – Santa Brigida – Molin del Piano – Firenze	1									1			2
331 – Fornello – Santa Brigida – Molin del Piano – Pontassieve	1			1									2
343 – Saltino - Vallombrosa – Pontassieve - Firenze	5	2	1	1	1	1	1		1		2		15
345 – Pontassieve - Firenze - Campi Bisenzio GKN (servizio completo)		1	1	1	2	1		1			1	1	9
351 – Montevarchi - Figline - Incisa - San Donato in C. - Firenze - Campi Bisenzio GKN													1
SENZA ATTRIBUZIONE LINEA	8	6	8	3	3	3	8	2	17	14	8	10	90
TOTALE	24	15	19	10	17	15	14	17	47	40	28	27	273



Totale Reclami per Linea e mese

Linee	N° RECLAMI PER LINEA E MESE												TOTALE
	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic	
1					1				1	1			3
2					1					2			3
3			1		1	2			2	3	1		10
4											1		1
5				1						1			2
6						1							1
18									1				1
21									3	1			4
24-48	5	1	1	3	2				3	10	1	1	27
26	2			1					1	3			7
32				2					3	5	7	1	18
33-34			1	4	2			5	3	1	1		16
36									1	1			2
37			2	1		4	2		3	2	2	4	18
49-52	1	2			1				2	1	1	2	10
52			2										2
80							2						2
SENZA ATTRIBUZIONE LINEA	3	2	4	3		1	2	2	10	14	3	2	46
TOTALE	11	9	8	14	8	8	11	2	30	45	17	10	173

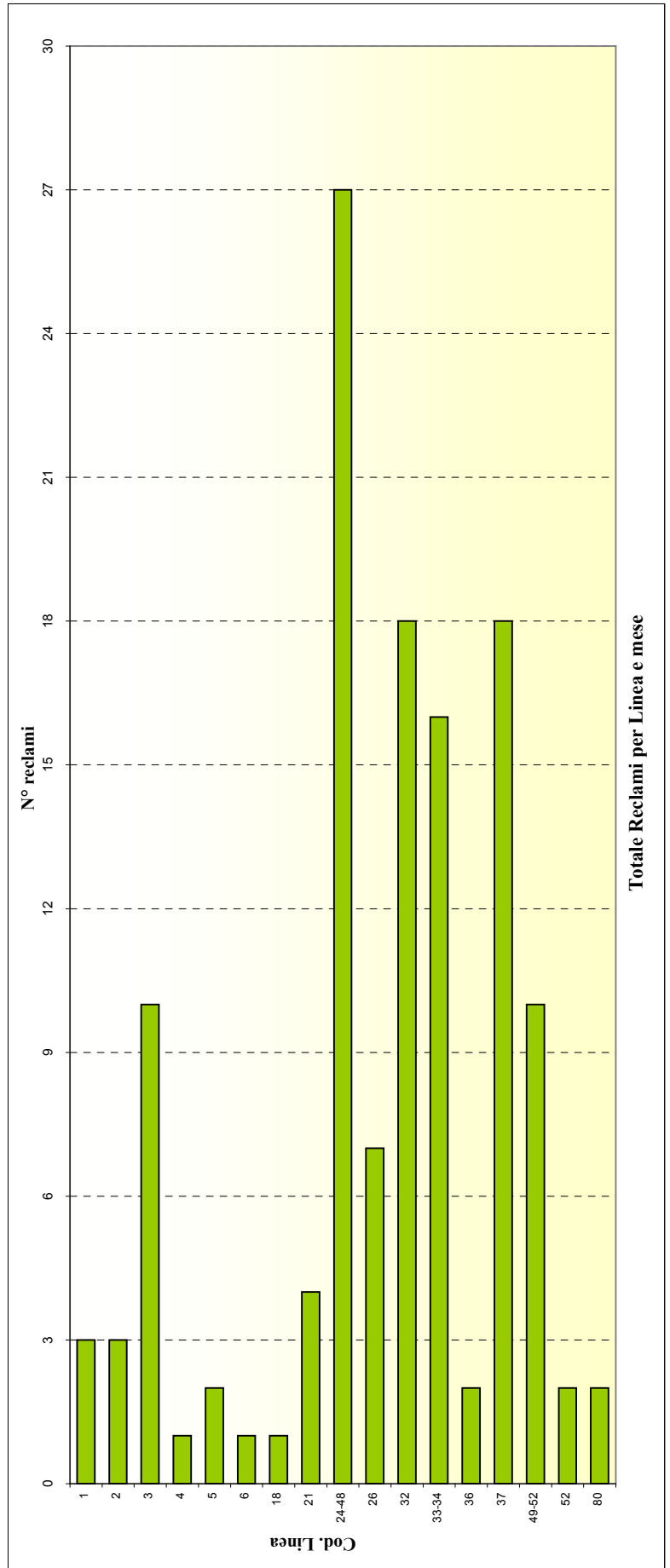


Fig. 3.5

Totale Reclami per Linea e mese

Per le tipologie di reclami più significative che prevedono diverse motivazioni è stata effettuata l'elaborazione dei dati per singolo motivo.

Nel lotto Metropolitan rispetto al comportamento del personale (1.009 reclami) i motivi più frequenti sono stati: “presenza, correttezza, indetificabilità” (369 segnalazioni), seguiti da comportamento (276 segnalazioni) e fermata non effettuata (257 segnalazioni). Per “informazione alla clientela” (537 reclami), le maggiori segnalazioni sono state per gli orari in palina con 230 segnalazioni. La “regolarità servizio” con 3.206 reclami vede nettamente prevalere tra i motivi le corse saltate con 2.714 segnalazioni. I reclami per i “titoli di viaggio” sono stati 828 e tra questi la motivazione principale è il rimborso; la successiva tabella illustra i dati di dettaglio per ogni gruppo di reclami.

tipo	Oggetto	n: Reclami	%	tipo	Oggetto	n: Reclami	%
COMPORTAMENTO DEL PERSONALE	Comportamento personale	276	27,4%	REGOLARITÀ SERVIZIO	Anticipi	233	7,3%
	Condotta guida	72	7,1%		Cambio percorso		
	Fermata non effettuata	257	25,5%		Carenza livello di servizio		
	Guida con cellulare	35	3,5%		Corse saltate	2.714	84,7%
	Presenza, Correttezza, Identificabilità	369	36,6%		Deviazione Percorso		
totale	1.009	100,0%	Linea Soppressa		3	0,1%	
INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA	Altro info	108	20,1%		Mancata coincidenza		
	Fermata				Modifiche servizio	26	0,8%
	Fermata soppressa	58	10,8%		Modifiche Percorsi		
	Informazioni alla clientela	89	16,6%		Ritardi	230	7,2%
	Materiale Informativo			Ritardo corse - Chiusura Ponte Vespucci			
	Orari in palina	230	42,8%	totale	3.206	100,0%	
	Risposte agli utenti	2	0,4%	TITOLI DI VIAGGIO	Altro Titoli	111	13,4%
	Sciopero	2	0,4%		Biglietteria, Rivendite	3	0,4%
	Servizio telefonico	36	6,7%		Reperibilità Titoli	53	6,4%
Sito Internet	12	2,2%	Rimborso		108	13,0%	
totale	537	100,0%	Rimborso(C.LESS)		540	65,2%	
			Tariffe				
			Titoli viaggio		13	1,6%	
			Vendita a bordo				
			totale	828	100,0%		

Nel lotto Chianti-Valdarno tra i reclami dovuti al “comportamento del personale” è questa stessa sottoclasse a registrare il valore più elevato con 39 segnalazioni; nel gruppo “informazione alla clientela” è ancora questa stessa sottoclasse la più numerosa con 26 segnalazioni. Per “regolarità servizio” prevalgono i ritardi e le corse saltate con rispettivamente 78 e 69 segnalazioni, poco significativi i reclami per i “titoli di viaggio”: solo 3. Di seguito la tabella riporta i dati di dettaglio per ogni gruppo di reclami.

tipo	Oggetto	n: Reclami	%	tipo	Oggetto	n: Reclami	%
COMPORTAMENTO DEL PERSONALE	Comportamento personale	31	50,8%	REGOLARITA SERVIZIO	Anticipi	23	11,1%
	Condotta guida	9	14,8%		Cambio percorso		
	Fermata non effettuata	13	21,3%		Carenza livello di servizio	2	1,0%
	Guida con cellulare				Corse saltate	69	33,3%
	Presenza, Correttezza, Identificabilità	8	13,1%		Deviazione Percorso	2	1,0%
totale	61	100,0%	Linea Soppresa				
INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA	Altro info				Mancata coincidenza	9	4,3%
	Fermata				Modifiche servizio	20	9,7%
	Fermata soppressa				Modifiche Percorsi	1	0,5%
	Informazioni alla clientela	26	68,4%		Ritardi	78	37,7%
	Materiale Informativo	2	5,3%		Ritardo corse - Chiusura Ponte Vespucci	3	1,4%
	Orari in palina	6	15,8%	totale	207	100,0%	
	Risposte agli utenti			TITOLI DI VIAGGIO	Altro Titoli	1	33,3%
	Sciopero				Biglietteria, Rivendite		
	Servizio telefonico	2	5,3%		Reperibilità Titoli		
	Sito Internet	2	5,3%		Rimborso		
totale	38	100,0%	Rimborso(C.LESS)				
			Tariffe		1	33,3%	
			Titoli viaggio		1	33,3%	
			Vendita a bordo				
			totale	3	100,0%		

Nel lotto Mugello-Valdisieve per il “comportamento del personale” con 43 reclami è questa stessa sottoclasse a registrare il valore più elevato con 27 segnalazioni; analogo risultato per “informazione alla clientela” con 36 reclami dove sempre questa sottoclasse riceve maggiori segnalazioni (25). La “regolarità servizio” raccoglie 156 reclami e i motivi principali sono ritardi (61) e corse saltate (40), non significativi i reclami per “titoli di viaggio”: solo 3. La successiva tabella illustra il dettaglio dei dati per gruppo di reclami.

tipo	Oggetto	n: Reclami	%	tipo	Oggetto	n: Reclami	%
COMPORTAMENTO DEL PERSONALE	Comportamento personale	27	62,8%	REGOLARITA SERVIZIO	Anticipi	23	14,7%
	Condotta guida	8	18,6%		Cambio percorso	1	0,6%
	Fermata non effettuata	8	18,6%		Carenza livello di servizio		
	Guida con cellulare				Corse saltate	40	25,6%
	Presenza, Correttezza, Identificabilità				Deviazione Percorso	6	3,8%
totale	43	100,0%	Linea Soppresa				
INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA	Altro info		0,0%		Mancata coincidenza	9	5,8%
	Fermata	2	5,6%		Modifiche servizio	14	9,0%
	Fermata soppressa	1	2,8%		Modifiche Percorsi	2	1,3%
	Informazioni alla clientela	25	69,4%		Ritardi	61	39,1%
	Materiale Informativo				Ritardo corse - Chiusura Ponte Vespucci		
	Orari in palina	6	16,7%	totale	156	100,0%	
	Risposte agli utenti			TITOLI DI VIAGGIO	Altro Titoli		
	Sciopero				Biglietteria, Rivendite		
	Servizio telefonico	1	2,8%		Reperibilità Titoli		
	Sito Internet	1	2,8%		Rimborso		
totale	36	100,0%	Rimborso(C.LESS)				
			Tariffe				
			Titoli viaggio		1	33,3%	
			Vendita a bordo	2	66,7%		
			totale	3	100,0%		

Nel lotto CEV per il “comportamento del personale” i reclami sono 41 e questa stessa sottoclasse raccoglie il valore maggiore con 29 segnalazioni; analogo risultato per “informazione alla clientela” con 19 reclami dove ancora questa sottoclasse registra il valore maggiore (13). Per la “regolarità servizio” con 86 reclami i motivi maggiori sono le corse saltate e i ritardi con rispettivamente 39 e 30 segnalazioni. I reclami relativi a “titoli di viaggio” sono scarsamente significativi (4). La successiva tabella riporta il dettaglio dei risultati per ogni gruppo di reclami.

tipo	Oggetto	n: Reclami	%	tipo	Oggetto	n: Reclami	%	
COMPORTAMENTO DEL PERSONALE	Comportamento personale	29	70,7%	REGOLARITÀ SERVIZIO	Anticipi	8	9,3%	
	Condotta guida		0,0%		Cambio percorso			
	Fermata non effettuata	8	19,5%		Carenza livello di servizio			
	Guida con cellulare				Corse saltate	39	45,3%	
	Presenza, Correttezza, Identificabilità	4	9,8%		Deviazione Percorso			
totale	41	100,0%	Linea Soppressa					
INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA	Altro info				Mancata coincidenza			
	Fermata				Modifiche servizio	9	10,5%	
	Fermata soppressa				Modifiche Percorsi			
	Informazioni alla clientela	13	68,4%		Ritardi	30	34,9%	
	Materiale Informativo	1	5,3%	Ritardo corse - Chiusura Ponte Vespucci				
	Orari in palina	5	26,3%	totale	86	100,0%		
	Risposte agli utenti			TITOLI DI VIAGGIO	Altro Titoli			
	Sciopero				Biglietteria, Rivendite			
	Servizio telefonico				Reperibilità Titoli			
Sito Internet			Rimborso					
totale	19	100,0%	Rimborso(C.LESS)					
			Tariffe					
			Titoli viaggio	4	100,0%			
			Vendita a bordo					
			totale	4	100,0%			