

Sicurezza

Indice	Unità di misura	Risultati 2016	Impegni 2017	Risultati 2017	Impegni 2018
Età media dei mezzi					
TOTALE AUTOSERVIZIO	Totale età dei mezzi diviso il numero degli stessi.	12,53	9,54	12,45	11,52
URBANO		12,99	10,38	12,85	11,92
EXTRAURBANO		12,30	9,54	12,25	11,27
FERROVIA FTM		14	15	16	17
FERROVIA VALSUGANA		11	12	13	14
Incidentalità					
URBANO	Numeri di sinistri (attivi e passivi) ogni 100.000 chilometri.	6,34	MANTENIMENTO	6,86	MANTENIMENTO
EXTRAURBANO		2,77	MANTENIMENTO	2,84	MANTENIMENTO
FERROVIA		0	MANTENIMENTO	0	MANTENIMENTO

Puntualità e regolarità del servizio

Servizio Urbano (Trento e Rovereto)

Indice	Unità di misura	Risultati 2016	Impegni 2017	Risultati 2017	Impegni 2018
Frequenza corse TRENTO ROVERETO	La frequenza è rilevata in fase di progettazione del servizio.	RIORGANIZZAZIONE DA FEBBRAIO 2015 <i>Fusione linee 1-4: 15'</i> <i>Interruzione 6 in 1/6: 20'</i> <i>Nuova linea 2: 30'</i> <i>Circolare centro storico: 30'</i> <i>Diametrali nord-sud tratto comune: 15'</i> <i>Marco-Mor:i 30'</i> <i>Pomarolo – Nomi: 30'</i> <i>Volano-Nomi: 60'</i> <i>Collina est e ovest: 60'</i> <i>Isera: 30'</i>	MANTENIMENTO MANTENIMENTO	MANTENIMENTO MANTENIMENTO	MANTENIMENTO PROGETTO DI RIORGANIZZAZIONE LINEE IN CORSO
Copertura giornaliera TRENTO ROVERETO	N. ore servizio / giorno.	INVARIATA (19 ore) INVARIATA (18 ore)	MANTENIMENTO MANTENIMENTO	MANTENIMENTO MANTENIMENTO	MANTENIMENTO MANTENIMENTO
Puntualità media TRENTO	Percentuale di passaggi in orario (tra 0 e 5 minuti) nelle ore di punta.	78,31 %	MANTENIMENTO	78,29 %	MANTENIMENTO

Servizio Extraurbano (Autoservizio)

Indice	Unità di misura	Risultati 2016	Impegni 2017	Risultati 2017	Impegni 2018
Puntualità media	Percentuale di passaggi in orario (tra 0 e 5 minuti) nelle ore di punta.	93,56 %	MANTENIMENTO	93,05 %	MANTENIMENTO

Servizio Ferroviario FTM

Indice	Unità di misura	Risultati 2016	Impegni 2017	Risultati 2017	Impegni 2018
Puntualità media	Percentuale di passaggi: tra 0 e 5 minuti tra 6 e 15 minuti oltre i 15 minuti.	97,03 %	94,00 %	95,93 %	94,00 %
		2,57 %	5,00 %	3,60 %	5,00 %
		0.40 %	1,00 %	0,46 %	1,00 %
Regolarità del Servizio Ferroviario	Rapporto tra corse programmate e corse effettuate.	99,87 %	98,50 %	99,93 %	98,50 %

Servizio Ferroviario Valsugana

Indice	Unità di misura	Risultati 2016	Impegni 2017	Risultati 2017	Impegni 2018
Puntualità media	Percentuale di passaggi: tra 0 e 5 minuti tra 6 e 15 minuti oltre i 15 minuti.	96,21 %	94,00 %	95,02 %	94,00 %
		2,75 %	5,00 %	4,06 %	5,00 %
		1,04 %	1,00 %	0,92 %	1,00 %
Regolarità del Servizio Ferroviario	Rapporto tra corse programmate e corse effettuate.	97,21 %	98,50 %	99,29 %	98,50 %

Comfort di viaggio

Indice	Unità di misura	Risultati 2016	Impegni 2017	Risultati 2017	Impegni 2018
Affollamento nelle ore di punta URBANO	Massimo carico a bordo del mezzo.	20	MANTENIMENTO	19,7	MANTENIMENTO
Affollamento nelle ore di punta EXTRAURBANO	Copertura posti a sedere (in %)	56,22 %	MANTENIMENTO	55,82 %	MANTENIMENTO
	Copertura posti totali (in %)	38,98 %	MANTENIMENTO	38,50 %	MANTENIMENTO
Climatizzazione dei mezzi URBANO EXTRAURBANO FERROVIA FTM	Numero di mezzi con climatizzazione / totale mezzi.	62 %	81 %	68 %	74 %
		79 %	92 %	84 %	85 %
		78 %	MANTENIMENTO	MANTENIMENTO	MANTENIMENTO

Servizi per disabili

Indice	Unità di misura	Risultati 2016	Impegni 2017	Risultati 2017	Impegni 2018
Accessibilità facilitata dei mezzi					
URBANO	Numero di mezzi con accessibilità facilitata / totale mezzi.	100 %	MANTENIMENTO	MANTENIMENTO	MANTENIMENTO
EXTRAURBANO		18 %	21 %	18 %	19 %
FERROVIA FTM		100 %	MANTENIMENTO	MANTENIMENTO	MANTENIMENTO
FERROVIA VALSUGANA		100%	MANTENIMENTO	MANTENIMENTO	MANTENIMENTO
Fermate sbarriate					
URBANO TN	Numero di fermate con accessibilità facilitata / totale fermate.	43 %	44 %	47 %	50 %
URBANO ROVERETO		16%	17%	MANTENIMENTO	MANTENIMENTO
FERROVIA FTM		MANTENIMENTO	MANTENIMENTO	MANTENIMENTO	MANTENIMENTO
FERROVIA VALSUGANA		MANTENIMENTO	MANTENIMENTO	MANTENIMENTO	MANTENIMENTO

Informazioni ai Clienti

Indice	Unità di misura	Risultati 2016	Impegni 2017	Risultati 2017	Impegni 2018
Diffusione orari alle fermate					
URBANO	Numero di fermate dotate di orario diviso per numero totale di fermate per 100.	88 %	MANTENIMENTO	MANTENIMENTO	MANTENIMENTO
EXTRAURBANO		95 %	MANTENIMENTO	MANTENIMENTO	MANTENIMENTO
FERROVIA FTM		100 %	MANTENIMENTO	MANTENIMENTO	MANTENIMENTO
FERROVIA VALSUGANA		100 %	MANTENIMENTO	MANTENIMENTO	MANTENIMENTO
Numero reclami pervenuti	Sono considerati i reclami scritti, via e-mail e telefonici, le segnalazioni e i rapporti interni di servizio.	99	MANTENIMENTO	96	MANTENIMENTO
Tempi medi di risposta ai reclami		2	MANTENIMENTO	MANTENIMENTO	MANTENIMENTO

Attenzione all'ambiente

Indice	Unità di misura	Risultati 2016	Impegni 2017	Risultati 2017	Impegni 2018
Mezzi con carburanti alternativi	Numero di mezzi con carburanti alternativi o a basso effetto inquinante (metano, ecc.) / totale mezzi.	6 %	9 %	9 %	10 %
Mezzi motore Euro 6 (servizi di linea)	Numero di mezzi con motore a scarico controllato secondo std EURO 6 / totale mezzi.	4 %	25 %	9 %	10 %
Mezzi motore EEV (servizi di linea)	Numero di mezzi con motore a scarico controllato secondo std EEV / totale mezzi.	MANTENIMENTO	MANTENIMENTO	MANTENIMENTO	MANTENIMENTO

Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e/o dei nodi

Indice	Unità di misura	Risultati 2016	Impegni 2017	Risultati 2017	Impegni 2018
Pulizia ordinaria					
URBANO DI TRENTO	N. interventi al giorno per mezzo.	INVARIATO (1)	MANTENIMENTO	MANTENIMENTO	MANTENIMENTO
EXTRAURBANO		INVARIATO (1)	MANTENIMENTO	MANTENIMENTO	MANTENIMENTO
FERROVIA FTM		INVARIATO (2)	MANTENIMENTO	MANTENIMENTO	MANTENIMENTO
FERROVIA VALSUGANA		INVARIATO (1)	MANTENIMENTO	MANTENIMENTO	MANTENIMENTO

Indice	Unità di misura	Risultati 2016	Impegni 2017	Risultati 2017	Impegni 2018
<p>Pulizia radicale</p> <p>URBANO</p> <p>EXTRAURBANO (solo mezzi in servizio continuativo)</p> <p>FERROVIA FTM</p> <p>FERROVIA VALSUGANA</p>	<p>N. interventi all'anno per mezzo.</p>	<p>INVARIATO (1)</p> <p>INVARIATO (1)</p> <p>INVARIATO (1)</p> <p>INVARIATO (1)</p>	<p>MANTENIMENTO</p> <p>MANTENIMENTO</p> <p>MANTENIMENTO</p> <p>MANTENIMENTO</p>	<p>MANTENIMENTO</p> <p>MANTENIMENTO</p> <p>MANTENIMENTO</p> <p>MANTENIMENTO</p>	<p>MANTENIMENTO</p> <p>MANTENIMENTO</p> <p>MANTENIMENTO</p> <p>MANTENIMENTO</p>
<p>Pulizia infrastrutture</p> <p>Lo standard è garantito per le infrastrutture ad alto tasso di frequentazione ed utilizzo.</p>	<p>N. interventi alla settimana.</p>	<p>Spazi pubblici: minimo 2 interventi a settimana</p> <p>Toilette: 6</p>	<p>MANTENIMENTO</p> <p>MANTENIMENTO</p>	<p>MANTENIMENTO</p> <p>MANTENIMENTO</p>	<p>MANTENIMENTO</p> <p>MANTENIMENTO</p>

Aggiornato al 15 giugno 2018.