L'Azienda prevede un sistema di monitoraggio della qualità dei servizi, atto a considerare:

- gli standard relativi agli indicatori aziendali di qualità;
- il livello di percezione complessiva dei fattori di qualità;
- l'andamento del fenomeno del reclamo.

La rilevazione del grado di raggiungimento degli obiettivi fissati dall'Azienda è utilizzata per delineare piani di miglioramento progressivo e/o di mantenimento delle prestazioni rese.

A tale scopo, in conformità a quanto previsto dalla norma UNI EN ISO 9001:2015, il Consorzio Autolinee TPL Srl, per tenere sotto controllo e garantire l'efficacia il processo di erogazione del servizio, ha individuato una serie di "indicatori di qualità" legati ai fattori critici (ad es.: sicurezza del viaggio, puntualità, confort ecc.) del processo stesso.

Tali fattori vengono sistematicamente monitorati, sia attraverso rilevazioni dirette dei valori degli indicatori, che attraverso la percezione che gli utenti ne manifestano (indagini periodiche di customer satisfaction), attraverso la compilazione dei questionari di soddisfazione.

Nelle sezioni successive sono riportati i valori rilevati al 31/12/2025 e gli obiettivi prefissati per il 2026 stimati in base ai dati statistici storici rilevati sulle attività di trasporto di persone.

## FATTORI E INDICATORI DI QUALITA' (dati anno 2025)

**FATTORE: SICUREZZA DEL VIAGGIO**

| *Indicatori di Qualità* | *Unità di Misura* | *Valore Rilevato 2025* | *Obiettivo 2026* |
|---|---|---|---|
| *Incidentalità mezzo di Trasporto* | *N. morti / anno* | 0 | 0 |
| | *N. feriti/ anno* | 4 | 0 |
| | *N. sinistri attivi/ anno* | 25 | < 25 |
| | *N. sinistri passivi/ anno* | 23 | < 23 |
| *Vetustà mezzi* | *% mezzi con oltre 15 anni* | 48,7% | < 48 % |
| *Manutenzione preventiva degli autobus* | *Frequenza in Km* | Ogni 25.000 | Ogni 25.000 |

**FATTORE: SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE**

| *Indicatori di Qualità* | *Unità di Misura* | *Valore Rilevato 2025* | *Obiettivo 2026* |
|---|---|---|---|
| *Denunce (furti, danni e molestie)* | *N. denunce / viaggiatori* | 0 | 0 |

**FATTORE: ATTENZIONE ALL'AMBIENTE**

| *Indicatori di Qualità* | *Unità di Misura* | *Valore Rilevato 2025* | *Obiettivo 2026* |
|---|---|---|---|
| *Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 3 o superiori* | *% sul totale* | 95,7 % | = > 95,7 % |
| *Mezzi con motore a Metano* | *% sul totale* | 6,1 % | = > 6,1 % |

**FATTORE: REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI**

| *Indicatori di Qualità* | *Unità di Misura* | *Valore Rilevato 2025* | *Obiettivo 2026* |
|---|---|---|---|
| *Territorio servito* | *Popolazione residente/kmq* | 106 ab/kmq | 106 ab/kmq |
| *Regolarità complessiva del servizio* | *% corse effettive / corse programmate* | 100 % | 100 % |
| *Frequenza corse autolinee Cosenza Università* | *min./corsa per linea- gruppi linea* | 15 min | 15 min |
| *Frequenza corse servizio extraurbano* | *min./corsa per linea- gruppi linea* | 60 min | 60 min |
| *Distanza media fermate (servizio extraurbano)* | *Metri* | 1952 m | 1952 m |
| *Distanza media fermate Servizio Cosenza-Università* | *Metri* | 818,75 m | 818,75 m |
| *Velocità commerciale servizio Cosenza-Università* | *km/h* | 30,00 Km/h | 30,00 Km/h |
| *Velocità commerciale servizio extraurbano* | *Km/ h* | 40,00 Km/h | 40,00 Km/h |
| *% corse con ritardo > a 5' (il ritardo è calcolato all'ultima fermata della corsa)* | *% sul totale delle corse* | 15 % | = <15 % |

**FATTORE: PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE**

| *Indicatori di Qualità* | *Unità di Misura* | *Valore Rilevato 2025* | *Obiettivo 2026* |
|---|---|---|---|
| *Pulizia ordinaria e sanificazione* | *Frequenza media in giorni* | 1 | = 1 |

**FATTORE: CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO**

| *Indicatori di Qualità* | *Unità di Misura* | *Valore Rilevato 2025* | *Obiettivo 2026* |
|---|---|---|---|
| *Climatizzazione* | *% mezzi sul totale* | 100 % | = 100 % |

**FATTORE: INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA**

| *Indicatori di Qualità* | *Unità di Misura* | *Valore Rilevato 2025* | *Obiettivo 2026* |
|---|---|---|---|
| *Tempestività* | *Tempo medio (anche telefono)* | *5 minuti* | *< 5 minuti* |
| | *Tempo medio sui disservizi* | *10 minuti* | *<10 minuti* |
| *Diffusione* | *Fascia oraria di operatività (anche telefono)* | *Lunedì - Sabato 7:00 - 19:00* | *Lunedì - Sabato 7:00 - 19:00* |

**FATTORE: SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP**

| *Indicatori di Qualità* | *Unità di Misura* | *Valore Rilevato 2025* | *Obiettivo 2026* |
|---|---|---|---|
| *Elenco eventuali servizi aggiuntivi (pedana mobile, sistemi di ancoraggio per carrozzine,ecc.)* | % mezzi sul totale | 61,9% | = > 61,9% |

**FATTORE: QUALITA' DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

| *Indicatori di Qualità* | *Unità di Misura* | *Valore Rilevato 2025* | *Obiettivo 2026* |
|---|---|---|---|
| *Punti vendita territorio* | N. Punti vendita | 49 Biglietterie convenzionate | > 49 |
| *Vendita biglietti* | N. Biglietti venduti | +10% | > 10% |
| *Raccolta reclami* | Modalità | Scritta E-mail | Scritta E-mail |
| *Reclami ricevuti* | Numero | 23 | < 10 |
| *Riscontro proposte e reclami* | Entro 30 giorni | 100% | 100% |
| *Nr NC riscontrate dal SGQ* | N° NC | 0 | = 0 |
| *Scheda Soddisfazione Cliente (Voti da 1 a 10)* | % | 8,49 | > 8,5 |