



CERTIFICAZIONE DEL SERVIZIO ATB EN 13816:2002

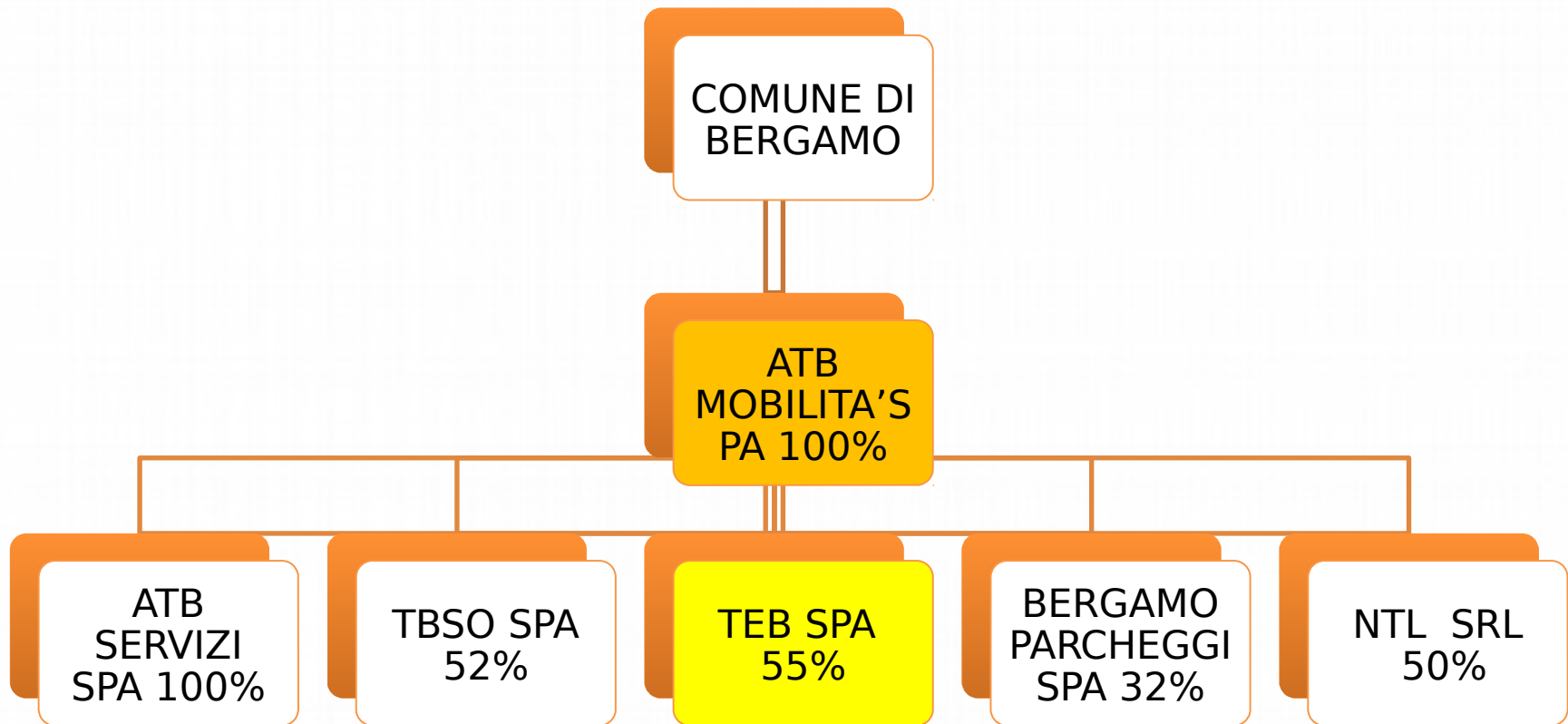
4° Seminario “Short Master” Obiettivo le gare del TPL

27 Marzo 2018

MISSION



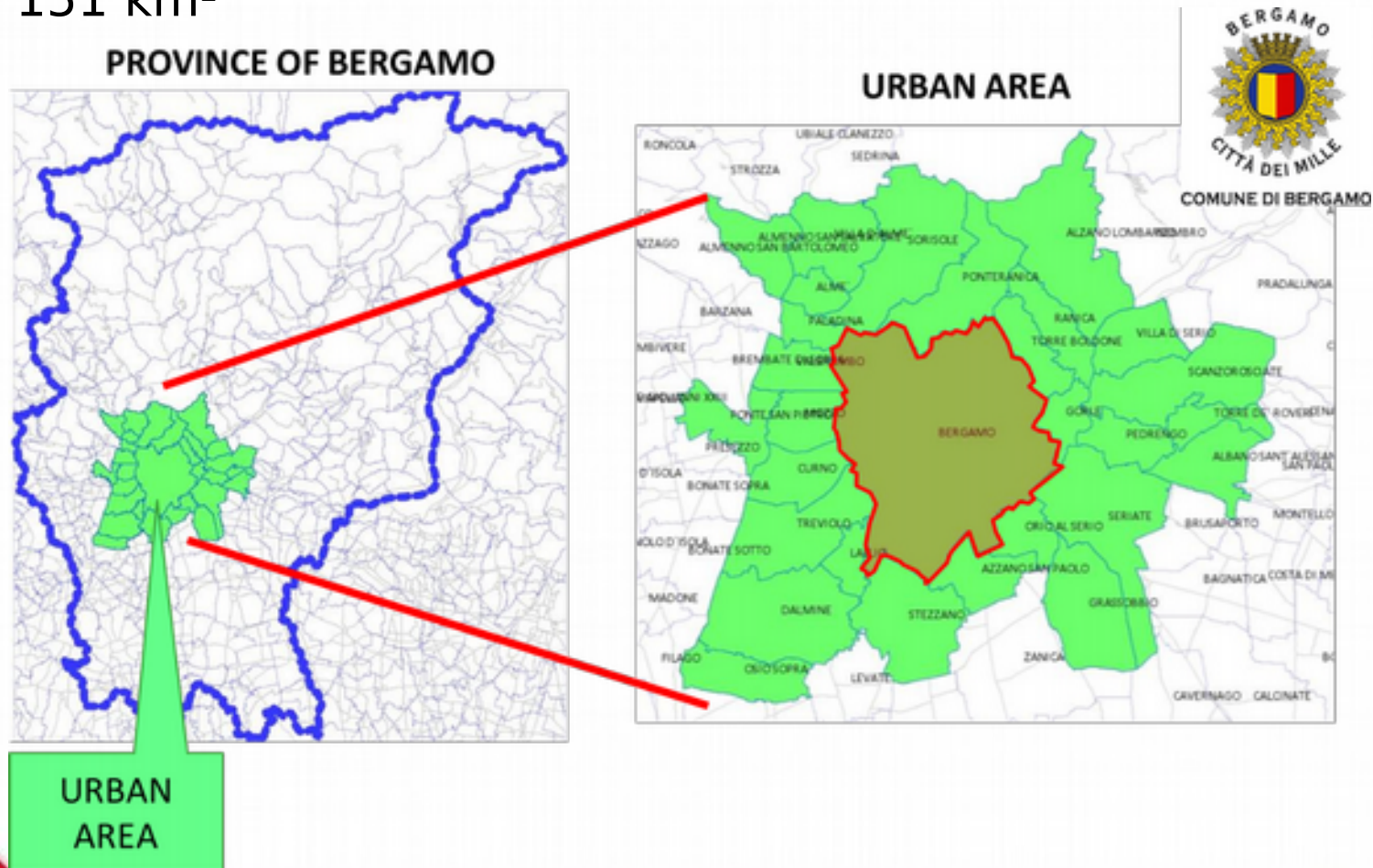
IL GRUPPO ATB



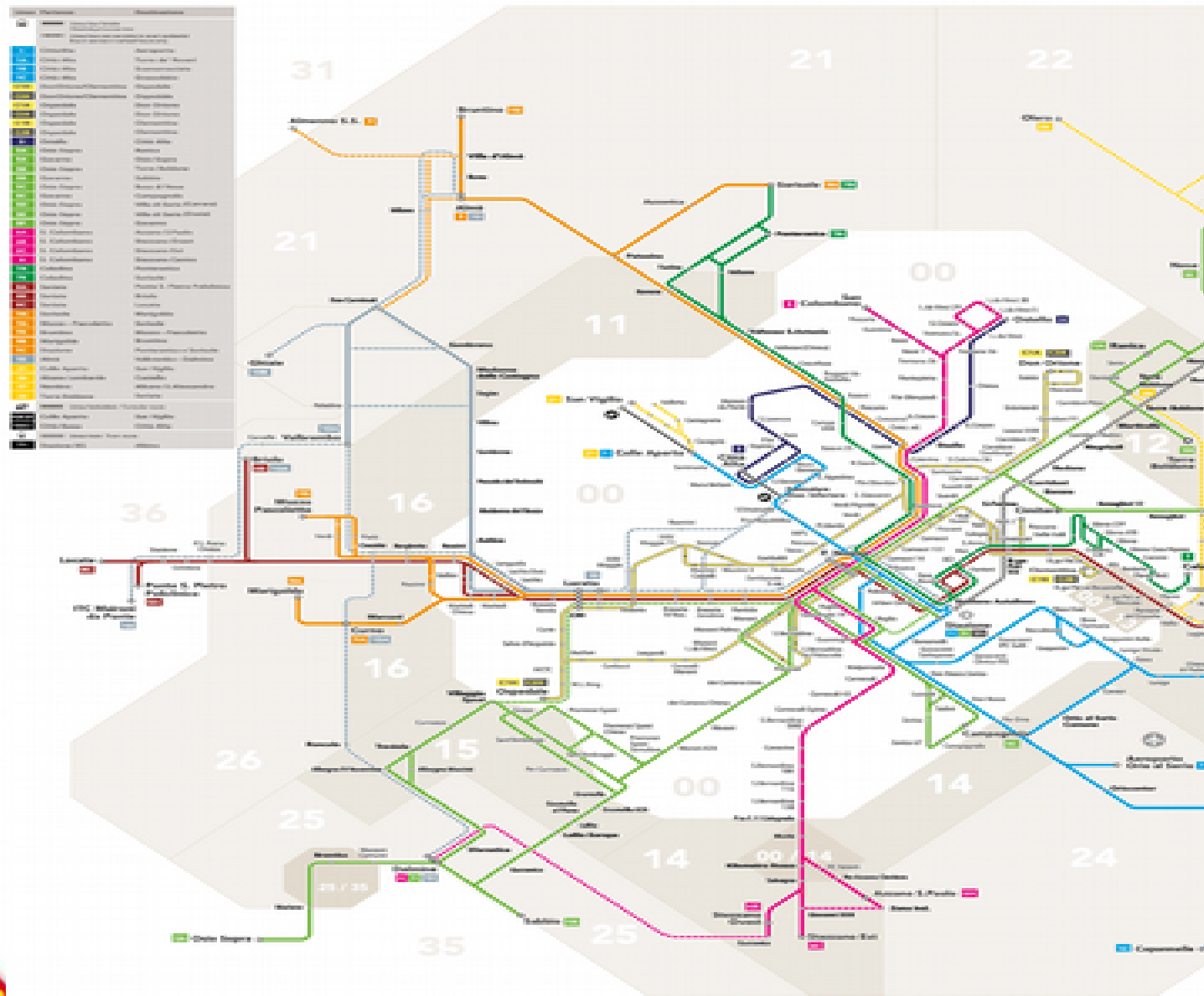
L'AREA SERVITA DA ATB SERVIZI

AREA URBANA

Comuni serviti: **30**; Popolazione: **351.400**; Area: 151 km²



LA MAPPA DEI TRASPORTI



IL GRUPPO ATB

- o Autobus in servizio nell'ora di punta: 153
- o Autobus: 200
- o Funicolari: 2
- o Tram: 14
- o Lunghezza della rete ATB: 220 km
- o Lunghezza del Tram: 12,5 km
- o Popolazione servita: 351.000
- o Numero di linee: 16
- o Km/anno: 6.100.000
- o Corse al giorno: 1.733
- o Ore di servizio al giorno: 19
- o Giorni di servizio: 364
- o Passeggeri trasportati: 30.833.953
- o Velocità commerciale bus: 15.4 Km/h
- o Velocità commerciale Tram: 25 Km/h



CERTIFICAZIONE EN13816:2002

CERTIFICATO

L'Organismo di Certificazione TÜV Rheinland Italia S.r.l.

certifica, in accordo alle procedure TÜV Rheinland Group, che l'azienda

ATB Servizi S.p.a.
Via Monte Gleno, 13
I - 24125 Bergamo (BG)



ha istituito ed attua un sistema di gestione per la qualità
relativo al seguente campo di applicazione:

Qualità del servizio di Trasporto Pubblico di passeggeri attraverso la definizione di obiettivi e misurazione sulle
seguenti linee urbane:

Linea 1 Bergamo Città Alta e Torre de' Roveri - Orto al Serio Aeroporto - Grassobbio -
Scanzorisciate
Linea 8 Ponte S. Pietro - Bergamo - Seriate

Mediante un audit è stata conseguita dimostrazione che il sistema di monitoraggio del servizio è conforme alla Norma

EN 13816:2002

N° di registrazione del certificato: 39 13 1651608

Il presente certificato è valido dal 04/08/2016 al 03/08/2019.

La data di riferimento per le verifiche di sorveglianza annuali è (giornomese): 18/07.

Milano, il 04/08/2016. Prima Certificazione: 04/08/2016

Il responsabile della Certificazione
TÜV Rheinland Italia S.r.l., Via E. Mattei, 3 - I - 20121 Pogliano Milanese (MI)



0002 01 0000 - 000 01 0000
Rivenditori Autorizzati di Pagine
Gialle - 02 57 57 57 57
02 57 57 57 57 - 02 57 57 57 57
Rivenditori di Pagine Gialle e Pagine
Gialle - 02 57 57 57 57

www.tuvitalia.com



CERTIFICATO

L'Organismo di Certificazione TÜV Rheinland Italia S.r.l.

certifica, in accordo alle procedure TÜV Rheinland Group, che l'azienda

ATB Servizi S.p.a.
Via Monte Gleno, 13
I - 24125 Bergamo (BG)



ha istituito ed attua un sistema di monitoraggio del servizio conforme alla norma
relativo al seguente campo di applicazione:

Qualità del servizio di Trasporto Pubblico di passeggeri attraverso la definizione di obiettivi e
misurazione sulle seguenti linee della città di Bergamo:

Linee automobilistiche n. 2-3-5-6-7-9-10-21-26-27-28
Linee funicolari: San Virgilio e Città Alta.

Mediante un audit è stata conseguita dimostrazione che il sistema di monitoraggio del servizio è conforme alla Norma

EN 13816:2002

N° di registrazione del certificato: 39 13 1651608

Il presente certificato è valido dal 04/08/2016 al 03/08/2019.

La data di riferimento per le verifiche di sorveglianza annuali è (giornomese): 18/07.

Milano, il 13/08/2017. Prima Certificazione: 04/08/2016

Il responsabile della Certificazione
TÜV Rheinland Italia S.r.l., Via E. Mattei, 3 - I - 20121 Pogliano Milanese (MI)

www.tuvitalia.com



Le certificazioni ATB



- 200XXXX Certificazione ISO 9001:
 - **2016** - Certificazione UNI EN 13816 delle linee:
 - 1** Città Alta - Aeroporto - Grassobbio - Orio al serio - Seriate - Roveri
 - 8** Seriate - Bergamo - Ponte San Pietro
 - T1** Albino - Alzano - Bergamo
 - **2017** - Certificazione UNI EN 13816 di tutte le linee :
 - 2** Don Orione - Clementina - Cimitero - Ospedale
 - 3** Monte Rosso - Stadio - Città Alta
 - 5** Osio- Dalmine - Treviolo - Lallio - Bergamo - Campagnola - Villa di Serio - Scanzorosciate - Gavarno
 - 6** S. Colombano - Monterosso - Porta Nuova - Colognola - Azzano S. Paolo - Stezzano
 - 7** Celadina - Stazione - Porta Nuova - Valtesse - Ponteranica - Sorisole
 - 9** Marigolda - Curno - Mozzo - Loreto - Stazione Autolinee - Porta Nuova - Valtesse - Ponteranica
 - Azzonica - Sorisole - Almè - Villa d'Almè - Bruntino
 - 10** Almè - Paladina - Valbrembo - Mozzo - Ponte S.Pietro - Bergamo - Curno - Treviolo - Dalmine
 - 21** Colle Aperto - S. Vigilio, **26** Alzano - Olera - Monte di Nese, **27** Torre dè Roveri-Tribulina-
Gavarno-Nembro, **28** Torre Boldone-Gorle-Torre dè Roveri-Seriate
- Funicolare Città e Funicolare S. Vigilio.**

IL METODO

Indagine di Customer - **200 interviste per linea** - totale 2000 interviste

IMC - Indagine di Mystery Client - **20 rilevazioni per linea** alle fermate, rivendite, info point ed autobus nel medesimo periodo - totale 200 rilevazioni

Le indagini field, unite ai dati aziendali, sia organizzativi sia di esercizio (MDP - Misurazioni Dirette della Prestazione), hanno permesso di calibrare le procedure di gestione del ciclo della qualità.

La contestualità e la specificità delle indagini condotte sul campo hanno permesso il monitoraggio di un set di indicatori (in numero pari a **21 per il servizio automobilistico** e **19 per le funicolari**) appartenenti a tutti i criteri previsti dalla Norma Europea 13816:2002.

INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO AUTOMOBILISTICO

Livello 1 (EN13816)	Livello 2 (EN13816)	Livello 3 (EN13816)	Livello 4 (esplicitato dall'Azienda)
1. Disponibilità	1.3 Operatività	1.3.2 Frequenza	
2. Accessibilità	2.3 Disponibilità biglietteria	2.3.1 Acquisto nella rete	
2.3.3 Convalida			
3. Informazioni	3.1 Informazioni generali	3.1.3 Su fonti di informazione	
3.2 Informazioni di viaggio in condizioni normali	3.2.4 Info su tragitto	3.2.4.1 Info su tragitto in fermata	
3.2.5 Info su Orario	3.2.5.1 Info su orario in fermata		
4. Tempo	4.2 Rispetto dell'orario	4.2.2 Regolarità	
5. Attenzione al cliente	5.3 Personale	5.3.1 Disponibilità	5.3.1.1 Personale di biglietteria
5.3.1.2 Personale viaggiante			
5.3.3 Competenze	5.3.3.1 Personale di biglietteria		
5.3.3.2 Personale vaggiante			
5.3.4 Aspetto	5.3.4.1 Personale di biglietteria		
5.3.4.2 Personale viaggiante			
6. Comfort	6.4 Condizioni ambientali	6.4.3 Pulizia	6.4.3.1 Pulizia del mezzo
6.4.3.2 Pulizia fermata			
6.4.3.3 Pulizia punto vendita			
7. Sicurezza	7.1 Deterrenza dal crimine	7.1.1 Piani preventivi	7.1.1.1 Sicurezza patrimoniale
7.2 Prevenzione incidenti	7.2.2 Prevenzione	7.2.2.1 Sicurezza del viaggio	
7.2.2.2 Stile di guida			
8. Impatto ambientale	8.1 Inquinamento	8.1.1 Gas di scarico	
8.1.2 Rumore			

INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI FUNICOLARE

Livello 1 (EN13816)	Livello 2 (EN13816)	Livello 3 (EN13816)	Livello 4 (esplicitato dall'Azienda)
1. Disponibilità	1.3 Operatività	1.3.2 Frequenza	
2. Accessibilità	2.3 Disponibilità biglietteria	2.3.1 Acquisto fuori rete	
2.3.3 Convalida			
3. Informazioni	3.1 Informazioni generali	3.1.3 Su fonti d'informazione	
3.2 Informazioni di viaggio in condizioni normali	3.2.4 Su tragitto in fermata	3.2.4.1 Info su tragitto ai capolinea	
3.2.5 Su Orario in fermata	3.2.5.2 Info su orario ai capolinea		
4. Tempo	4.2 Rispetto dell'orario	4.2.2 Regolarità	
5. Attenzione al cliente	5.3 Personale	5.3.1 Disponibilità	5.3.1.1 Disponibilità personale biglietteria
5.3.1.2 Disponibilità personale viaggiante			
5.3.3 Competenze	5.3.3.1 Competenze personale biglietteria		
5.3.3.2 Competenze personale viaggiante			
5.3.4 Aspetto	5.3.4.1 Aspetto personale biglietteria		
5.3.4.2 Aspetto personale viaggiante			
6. Comfort	6.4 Condizioni ambientali	6.4.1 Pulizia	6.4.3.1 Pulizia del mezzo
6.4.3.2 Pulizia fermata			
6.4.3.3 Pulizia punto vendita			
7. Sicurezza	7.1 Deterrenza dal crimine	7.1.1 Piani preventivi	7.1.1.1 Sicurezza patrimoniale
7.2 Prevenzione incidenti	7.2.2 Prevenzione/visibilità di pericoli	7.2.2.1 Sicurezza del viaggio	
8. Impatto ambientale		8.1.2 Rumore	

Calcolo dei GAP / Linea 1

- Analisi e calcolo dei GAP

Livello 1 (EN13816)	Livello 2 (EN13816)	Livello 3 (EN13816)	Livello 4 (esplicitato dall'Azienda)	Qualità attesa	Qualità Progettata	GAP1 (QP-QA)	Qualità à Erogata	GAP2 (QE-QP)	Qualità à Percepita	GAP3 (QP2-QE)	GAP4 (QA-QP2)
1. Disponibilità	1.3 Operatività	1.3.2 Frequenza		46,07%	99,00%	52,9%	100,00%	1,0%	84,59%	-15,4%	-38,5%
2. Accessibilità	2.3 Disponibilità biglietteria	2.3.2 Acquisto fuori rete		48,80%	80,00%	31,2%	99,03%	19,0%	86,00%	-13,0%	-37,2%
2.3.3 Convalida		48,77%	95,00%	46,2%	89,04%	-6,0%	84,28%	-4,8%	-35,5%		
3. Informazioni	3.1 Informazioni generali	3.1.3 Su fonti d'informazione		44,99%	85,00%	40,0%	99,53%	14,5%	86,22%	-13,3%	-41,2%
3.2 Informazioni di viaggio in condizioni normali	3.2.4 Su tragitto in fermata	3.2.4.1 Info su tragitto in fermata	44,99%	95,00%	50,0%	94,66%	-0,3%	85,68%	-9,0%	-40,7%	
3.2.5 Su Orario in fermata	3.2.5.2 Info su orario in fermata	44,99%	95,00%	50,0%	99,77%	4,8%	85,41%	-14,4%	-40,4%		
4. Tempo	4.2 Rispetto dell'orario	4.2.2 Regolarità		46,07%	98,00%	51,9%	100,00%	2,0%	85,41%	-14,6%	-39,3%
5. Attenzione al cliente	5.3 Personale	5.3.1 Disponibilità	5.3.1.1 Disponibilità personale biglietteria	47,70%	85,00%	37,3%	100,00%	15,0%	83,24%	-16,8%	-35,5%
5.3.1.2 Disponibilità personale viaggiante	47,70%	80,00%	32,3%	100,00%	20,0%	83,24%	-16,8%	-35,5%			
5.3.3 Competenze	5.3.3.1 Competenze personale biglietteria	47,70%	80,00%	32,3%	100,00%	20,0%	84,59%	-15,4%	-36,9%		
5.3.3.2 Competenze personale viaggiante	47,70%	80,00%	32,3%	100,00%	20,0%	84,59%	-15,4%	-36,9%			
5.3.4 Aspetto del personale	5.3.4.1 Aspetto personale biglietteria	47,70%	95,00%	47,3%	100,00%	5,0%	85,68%	-14,3%	-38,0%		
5.3.4.2 Aspetto personale viaggiante	47,70%	95,00%	47,3%	87,67%	-7,33%	85,68%	-2,0%	-38,0%			

Calcolo dei GAP / Linea 2

Livello 1 (EN13816)	Livello 2 (EN13816)	Livello 3 (EN13816)	Livello 4 (esplicitato dall'Azienda)	Qualit à Attes a	Qualit à Proge ttata	GAP1 (QP- QA)	Qualit à Eroga ta	GAP2 (QE- QP)	Qualit à Perce pita	GAP3 (QP2- QE)	GAP4 (QA- QP2)
1. Disponibilità	1.3 Operatività	1.3.2 Frequenza		48,00 %	99,00 %	51,0%	100,0 0%	1,0%	70,00 %	- 30,0%	- 22,0%
2. Accessibilità	2.3 Disponibilità biglietteria	2.3.2 Acquisto nella rete		15,20 %	80,00 %	64,8%	99,03 %	19,0%	94,67 %	-4,4%	- 79,5%
2.3.3 Convalida		15,20%	95,00%	79,8%	95,39 %	0,4%	94,26 %	-1,1%	- 79,1%		
3. Informazioni	3.1 Informazioni generali	3.1.3 Su fonti d'informazione		28,00 %	85,00 %	57,0%	99,53 %	14,5%	84,00 %	- 15,5%	- 56,0%
3.2 Informazioni di viaggio in condizioni normali	3.2.4 Su tragitto in fermata	3.2.4.1 Info su tragitto in fermata	28,00%	95,00 %	67,0%	94,66 %	-0,3%	91,70 %	-3,0%	- 63,7%	
3.2.5 Su Orario in fermata	3.2.5.2 Info su orario in fermata	28,00%	95,00%	67,0%	99,77 %	4,8%	87,97 %	- 11,8%	- 60,0%		
4. Tempo	4.2 Rispetto dell'orario	4.2.2 Regolarità		48,00 %	98,00 %	50,0%	100,0 0%	2,0%	33,20 %	- 66,8%	14,8%
5. Attenzione al cliente	5.3 Personale	5.3.1 Disponibilità	5.3.1 Disponibilità personale biglietteria	16,00 %	85,00 %	69,0%	100,0 0%	15,0%	97,20 %	-2,8%	- 81,2%
5.3.1 Disponibilità personale viaggiante	16,00%	80,00%	64,0%	100,0 0%	20,0%	97,20 %	-2,8%	- 81,2%			
5.3.3 Competenze	5.3.3 Competenze personale biglietteria	16,00%	80,00%	64,0%	100,0 0%	20,0%	98,00 %	-2,0%	- 82,0%		
5.3.3 Competenze personale viaggiante	16,00%	80,00%	64,0%	100,0 0%	20,0%	98,00 %	-2,0%	- 82,0%			
5.3.4 Aspetto	5.3.4 Aspetto personale biglietteria	16,00%	95,00%	79,0%	100,0 0%	5,0%	98,80 %	-1,2%	- 82,8%		
5.3.4 Aspetto personale viaggiante	16,00%	95,00%	79,0%	100,0 0%	5,0%	98,80 %	-1,2%	- 82,8%			
6. Comfort	6.4 Condizioni ambientali	6.4.1 Pulizia	6.4.3 Pulizia del mezzo	21,60 %	80,00 %	58,4%	79,43 %	-0,6%	46,40 %	- 33,0%	- 24,8%
6.4.3 Pulizia fermata	21,60%	80,00%	58,4%	85,42 %	5,4%	60,80 %	- 24,6%	- 39,2%			
6.4.3 Pulizia punto vendita	21,60%	85,00%	63,4%	100,0 0%	15,0%	93,55 %	-6,5%	- 71,9%			

Calcolo dei GAP / Linea 6

Livello 1 (EN13816)	Livello 2 (EN13816)	Livello 3 (EN13816)	Livello 4 (esplicitato dall'Azienda)	Qualità attesa	Qualità Progettata	GAP 1 (QP- QA)	Qualità à Erogata	GAP2 (QE- QP)	Qualità à Percepita	GAP3 (QP2- QE)	GAP4 (QA- QP2)
1. Disponibilità	1.3 Operatività	1.3.2 Frequenza		58,16 %	99,00%	40,8 %	100,00 %	1,0%	86,93 %	- 13,1%	- 28,8%
2. Accessibilità	2.3 Disponibilità biglietteria	2.3.2 Acquisto fuori rete		56,74 %	80,00%	23,3 %	99,03 %	19,0%	95,41 %	-3,6%	- 38,7%
2.3.3 Convalida		56,74%	95,00%	38,3%	93,67%	- 1,3%	95,41 %	1,7%	- 38,7%		
3. Informazioni	3.1 Informazioni generali	3.1.3 Su fonti d'informazione		56,23 %	85,00%	28,8 %	99,53 %	14,5%	99,29 %	-0,2%	- 43,1%
3.2 Informazioni di viaggio in condizioni normali	3.2.4 Su tragitto in fermata	3.2.4.1 Info su tragitto in fermata	56,23%	95,00 %	38,8%	94,6 6%	-0,3%	97,88 %	3,2%	- 41,7%	
3.2.5 Su Orario in fermata	3.2.5.2 Info su orario in fermata	56,23%	95,00%	38,8%	99,77%	4,8%	97,17 %	-2,6%	- 40,9%		
4. Tempo	4.2 Rispetto dell'orario	4.2.2 Regolarità		58,16 %	98,00%	39,8 %	100,00 %	2,0%	92,93 %	-7,1%	- 34,8%
5. Attenzione al cliente	5.3 Personale	5.3.1 Disponibilità	5.3.1 Disponibilità personale biglietteria	54,61 %	85,00%	30,4 %	100,00 %	15,0%	96,82 %	-3,2%	- 42,2%
5.3.1 Disponibilità personale viaggiante	54,61%	80,00%	25,4%	100,00 %	20,0%	96,8 2%	-3,2%	- 42,2%			
5.3.3 Competenze	5.3.3 Competenze personale biglietteria	54,61%	80,00%	25,4%	100,00 %	20,0 %	98,94 %	-1,1%	- 44,3%		
5.3.3 Competenze personale viaggiante	54,61%	80,00%	25,4%	100,00 %	20,0%	98,9 4%	-1,1%	- 44,3%			
5.3.4 Aspetto	5.3.4 Aspetto personale biglietteria	54,61%	95,00%	40,4%	100,00 %	5,0%	100,00 %	0,0%	- 45,4%		
5.3.4 Aspetto personale viaggiante	54,61%	95,00%	40,4%	100,00 %	5,0%	100, 00%	0,0%	- 45,4%			
6. Comfort	6.4 Condizioni ambientali	6.4.1 Pulizia	6.4.3 Pulizia del mezzo	58,51 %	80,00%	21,5 %	100,00 %	20,0%	94,35 %	-5,7%	- 35,8%

Risultati ed Obiettivi



- Mantenimento costante del miglior livello di servizio
- Arrivare competitivi alle gare del TPL
- Maggior Trasparenza nei confronti dell'Ente e dei clienti ATB e TEB
- Più azioni e progetti per il territorio
- Nuove sfide della dirigenza

[Video Linea C.mp4](#)

GRAZIE PER L'ATTENZIONE

liliana.donato@atb.bergamo.it