



## Indagine Cliente misterioso

**“Mystery 2026”**

**Linea 18**

**Indagini di Cliente misterioso (Mystery shopper):** indagini volte a valutare la qualità dei servizi offerti attraverso l'utilizzo di personale adeguatamente istruito da TPER, che, simulando il comportamento di un cliente qualsiasi, osserva e valuta il servizio erogato.

Le indagini di cliente misterioso misurano la qualità del servizio e sono basate il più possibile su osservazioni obiettive condotte in modo indipendente da gruppi di osservatori addestrati.

I suddetti osservatori effettuano osservazioni dettagliate del servizio rispetto a specifici criteri predefiniti mentre si fingono normali clienti in viaggio nel sistema.

Le indagini sono condotte conformemente ad un procedimento rigoroso che fornisce valutazione obiettive rispetto a riferimenti predefiniti.

È importante che siano definiti sistemi di classificazione che utilizzano liste di controllo calibrate per ridurre al minimo il rischio di squilibri tra i valutatori. Le indagini di cliente misterioso consentono di monitorare elementi specifici del servizio che riguardano aspetti di maggiore rilevanza del cliente, sebbene il cliente stesso non possa manifestarli.

Per effettuare le rilevazioni sono state utilizzate le check list riportate in fondo al documento.

Il report riportato nelle pagine seguente riporta i risultati dell'indagine effettuata da TPER sulla linea di riferimento.

Il report è così strutturato (cfr esempio) :

#### MISTERY LINEA NN

Tab. n - Parametro di qualità

|                                                         |
|---------------------------------------------------------|
| a) Parametro rispondente ai requisiti XXX (buono)       |
| b) Parametro rispondente ai requisiti YYY (accettabile) |
| c) Parametro rispondente ai requisiti YYY (scarso)      |
| <b>Totale</b>                                           |

| MISTERY 2017<br>VALORI ASSOLUTI |       |
|---------------------------------|-------|
| 2017                            |       |
| n. oss.                         | %     |
|                                 |       |
|                                 |       |
|                                 | 100,0 |

| MISTERY 2017<br>PERCENTUALE UTENTI |        |
|------------------------------------|--------|
| 2017                               |        |
|                                    | Pc (%) |
| a) + b)                            |        |

| MISTERY 2018<br>VALORI ASSOLUTI |       |
|---------------------------------|-------|
| 2017                            |       |
| n. oss.                         | %     |
|                                 |       |
|                                 |       |
|                                 | 100,0 |

| DIFFERENZA 2018- 2017<br>(VAL. ASS. 2017- VAL. ASS. 2016) |  |
|-----------------------------------------------------------|--|
| Differenza 2018-2017                                      |  |
|                                                           |  |
|                                                           |  |

| MISTERY 2018<br>PERCENTUALE UTENTI |        |
|------------------------------------|--------|
| 2018                               |        |
|                                    | Pc (%) |
| a) + b)                            |        |

Per ciascun parametro di qualità analizzato:

1. nella prima colonna è indicato il parametro analizzato ed eventualmente identificati gli eventuali requisiti con il quale il parametro è stato confrontato e classificato
2. nella seconda colonna sono riportati i valori assoluti e le relative percentuali sul totale delle rilevazioni effettuate riferite all'anno precedente (se disponibile).
3. nella terza colonna sono riportate, accanto alla specifica dei criteri ritenuti conformi, le percentuali di passeggeri riferite all'anno precedente che beneficiano del servizio di riferimento conforme calcolato con le modalità indicate nella pagina successiva
4. nella quarta colonna (di colore azzurro) sono riportati i valori assoluti e le relative percentuali sul totale delle rilevazioni effettuate riferite all'anno corrente
5. nella quinta (di colore arancio) sono riportate le differenze tra le percentuali calcolate sul totale dei valori assoluti delle rilevazioni effettuate tra l'anno corrente e l'anno precedente (se disponibile);
6. nell'ultima colonna (di colore giallo) sono riportate, accanto alla specifica dei criteri ritenuti conformi, le percentuali di passeggeri riferite all'anno corrente che beneficiano del servizio di riferimento conforme calcolato con le modalità indicate di seguito.

***Passeggeri che beneficiano del servizio di riferimento***

Considerata una generica corsa  $j$ , appartenente ad una generica linea, misurata nel corso di un giorno  $z$ , la percentuale degli utenti che beneficia del servizio di riferimento ( $P_c$ ) può essere calcolata dalla Equazione

$$P_c = \frac{\sum_{j=1}^m X_j^z * P_j^z}{P_{TOT}^z} * 100$$

dove:

- $m$  rappresenta il numero di corse investigate.

- $X_j^z$  rappresenta una variabile binaria che vale 1 se l'osservazione  $j$  è conforme (i.e. il mezzo è pulito) o 0 altrimenti.

- $P_j^z$  è il numero di passeggeri sulle corse giudicate conformi.

- $P_{TOT}^z$  è il numero complessivo di passeggeri conteggiati sulle corse investigate durante le rilevazioni.

Laddove il criterio di valutazione del parametro di riferimento è espresso invece come un voto da 1 a 10, nella quinta colonna, è inoltre stato espresso il voto calcolato come media ponderale dei voti ricevuti calcolata tenendo conto del numero di passeggeri presente in ogni misurazione.

**Tab. 1 Frequenza rilevata (differenza tra orario alle fermate ed orario di passaggio bus)**

|               |  |
|---------------|--|
|               |  |
| In ritardo    |  |
| In orario     |  |
| In anticipo   |  |
| <b>Totale</b> |  |

|                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------|
|                                                                 |
| 4. Parti di carrozzeria interne staccate (cornici, guarnizioni) |
| 4.1 Presenza pianale ribassato                                  |
| 4.2 Veicolo attrezzato trasporto persone disabilità             |
| 5.1 Corretta esposizione del numero Lato Anteriore              |
| 5.2 Corretta esposizione del numero Laterale                    |
| 5.3 Corretta esposizione del numero lato Posteriore             |

### 5.3 Esposizione della direzione

|                                                           |  |
|-----------------------------------------------------------|--|
| Indicazione presente e corretta                           |  |
| Manca indicatore di destinazione                          |  |
| Ind. mancante nonostante il bus sia dotato di indicatore  |  |
| Indicazione presente ma sbagliata (es. direzione opposta) |  |
| Manca destinaz., aggiunto cartello sul parabrezza         |  |
| Totale                                                    |  |

#### 5.4 Annuncio vocale destinazione

|                 |  |
|-----------------|--|
| In funzione     |  |
| Non funzionante |  |
| <b>Totale</b>   |  |

**MISTERY LINEA 18**

**6. Emittitrice Ducati - Vendita biglietti a bordo: Cartello di indicazione.**

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| a) In funzione (verde)      |  |
| b) Fuori servizio (rosso)   |  |
| c) Servizio senza emissione |  |
| f) Assente                  |  |
| <b>Totale</b>               |  |

#### 7.0. Acquisto biglietto a bordo PRESENZA DISPOSITIVI

|                                                     |
|-----------------------------------------------------|
| 7.0.1 Emittitrice Ducati                            |
| 7.0.2 Nuovo validatore Carte di Credito Contactless |

## 8. Acquisto biglietto a bordo FUNZIONAMENTO DISPOSITIVI

|                                                     |
|-----------------------------------------------------|
| 7.1.1 Emettrice Ducati                              |
| 7.1.2 Nuovo validatore Carte di Credito Contactless |

| MISTERY 2026    |       |
|-----------------|-------|
| VALORI ASSOLUTI |       |
| 2026            |       |
| n. oss.         | %     |
| 43              | 43,0  |
| 57              | 57,0  |
| 0               | 0,0   |
| 100             | 100,0 |

Il ritardo medio registrato nei 43 casi indicati è stato di 3' 44"

[illegible]

| 2026         |       |
|--------------|-------|
| n. osservaz. | %     |
| 100          | 100,0 |
|              | 0,0   |
|              | 0,0   |
|              | 0,0   |
| 100          | 100,0 |

| 2026 | %     |
|------|-------|
| 100  | 100,0 |
| 0    | 0,0   |
| 100  | 100,0 |

| MISTERY 2026    |       |
|-----------------|-------|
| VALORI ASSOLUTI |       |
| 2026            |       |
|                 | %     |
| 83              | 83,0  |
| 16              | 16,0  |
|                 | 0,0   |
| 1               | 1,0   |
| 100             | 100,0 |

| 2026 |       |              |      |        |     |
|------|-------|--------------|------|--------|-----|
| SI   | %     | Non presente | %    | TOTALE | %   |
| 86   | 86,0  | 14           | 14,0 | 100    | 100 |
| 100  | 100,0 | 0            | 0,0  | 100    | 100 |

| 2026 |       |    |     |        |     |
|------|-------|----|-----|--------|-----|
| SI   | %     | NO | %   | TOTALE | %   |
| 83   | 96,5  | 3  | 3,5 | 86     | 100 |
| 100  | 100,0 | 0  | 0,0 | 100    | 100 |

|                    |                                 |
|--------------------|---------------------------------|
| n. 14 osservazioni | Emettitrice Ducati non presente |
|--------------------|---------------------------------|

[illegible]

| Differenza 2026-2025 |     |
|----------------------|-----|
| SI                   | NO  |
| -3,0                 | 3,0 |
| 0,0                  | 0,0 |
| 0,0                  | 0,0 |
| 0,0                  | 0,0 |
| 0,0                  | 0,0 |
| 0,0                  | 0,0 |

| Differenza 2026-2025 |     |
|----------------------|-----|
|                      | 0,0 |
|                      | 0,0 |
|                      | 0,0 |
|                      | 0,0 |
|                      | 0,0 |

|                      |
|----------------------|
| Differenza 2026-2025 |
| 21,0                 |
| -21,0                |

DIFFERENZA 2026-2025

| Differenza 2026-2025 |  |
|----------------------|--|
| -9,0                 |  |
| 11,0                 |  |
| 0,0                  |  |
| -2,0                 |  |

| Differenza 2026-2025 |      |
|----------------------|------|
| SI                   | NO   |
| -14,0                | 14,0 |
| 0,0                  | 0,0  |

| Differenza 2026-2025 |      |
|----------------------|------|
| SI                   | NO   |
| 5,5                  | -5,5 |
| 1,0                  | -1,0 |

| MISTERY 2026            |        |
|-------------------------|--------|
| PERCENTUALE UTENTI      |        |
|                         |        |
| 2026                    |        |
|                         | Pc (%) |
| In orario - rit. Max 3' | 79,64  |

|      |        |
|------|--------|
| 2026 |        |
|      | Pc (%) |
| NO   | 100,00 |
| SI   | 100,00 |
| SI   | 100,00 |
| SI   | 100,00 |
| SI   | 100,00 |
| SI   | 100,00 |

|                              |        |
|------------------------------|--------|
| 2026                         |        |
|                              | Pc (%) |
| Indicaz. presente e corretta | 100,00 |

| 2026        |        |
|-------------|--------|
|             | Pc (%) |
| In funzione | 100,00 |

| MISTERY 2026       |  |
|--------------------|--|
| PERCENTUALE UTENTI |  |

| 2026              |        |
|-------------------|--------|
|                   | Pc (%) |
| Cartello conforme | 78,50  |

|          |               |
|----------|---------------|
| 2026     |               |
|          |               |
|          | Pc (%)        |
| presenza | <b>80,94</b>  |
| presenza | <b>100,00</b> |

| 2026          |               |
|---------------|---------------|
|               |               |
|               | Pc (%)        |
| funzionamento | <b>78,58</b>  |
| funzionamento | <b>100,00</b> |

MISTERY LINEA 18

9. Orario di timbratura (validatori STIMER)

|             |  | 2026       |       |
|-------------|--|------------|-------|
|             |  | n. osserv. | %     |
| In orario   |  | 100        | 100,0 |
| In ritardo  |  | 0          | 0,0   |
| In anticipo |  | 0          | 0,0   |
| Totale      |  | 100        | 100,0 |

\* si considera come orario di timbratura errato, in ritardo o in anticipo, un orario differente di 5 o più minuti dall'orario reale

10. Rumorosità interna della vettura (motore)

|                                                            |  |  |  | 2026       |       |
|------------------------------------------------------------|--|--|--|------------|-------|
|                                                            |  |  |  | n. osserv. | %     |
| Fastidiosa (rumorosità eccessiva)                          |  |  |  | 0          | 0,0   |
| Accettabile (non inficia attività: lettura, ascolto, ecc.) |  |  |  | 0          | 0,0   |
| Contenuta                                                  |  |  |  | 100        | 100,0 |
| Totale                                                     |  |  |  | 100        | 100,0 |

MISTERY LINEA 14

11. Rumorosità dei freni

|                            |  |  |  | 2026       |       |
|----------------------------|--|--|--|------------|-------|
|                            |  |  |  | n. osserv. | %     |
| No                         |  |  |  | 100        | 100,0 |
| Si, in modo leggero        |  |  |  | 0          | 0,0   |
| Si, in modo insopportabile |  |  |  | 0          | 0,0   |
| Totale                     |  |  |  | 100        | 100,0 |

12. Vibrazioni interne della vettura (finestrini, sedili, porte)

| Valutazione                                               |    |  |  |  | 2026               | Voto medio |
|-----------------------------------------------------------|----|--|--|--|--------------------|------------|
|                                                           |    |  |  |  | Frequenza assoluta | 8,86       |
| Non sopportabile (vibrazioni eccessive)                   | 1  |  |  |  | 0                  |            |
|                                                           | 2  |  |  |  | 0                  |            |
|                                                           | 3  |  |  |  | 0                  |            |
|                                                           | 4  |  |  |  | 0                  |            |
|                                                           | 5  |  |  |  | 0                  |            |
| Sopportabile (vibrazioni presenti non inficiano attività) | 6  |  |  |  | 0                  |            |
|                                                           | 7  |  |  |  | 4                  |            |
|                                                           | 8  |  |  |  | 6                  |            |
|                                                           | 9  |  |  |  | 90                 |            |
|                                                           | 10 |  |  |  | 0                  |            |
| Non avvertibile                                           |    |  |  |  | 100                |            |

MISTERY 2026  
VALORI ASSOLUTI

9. Orario sul monitor del validatore AEP

MISTERY 2026  
PERCENTUALE UTENTI

| 2026      |        |
|-----------|--------|
|           | Pc (%) |
| in orario | 100,00 |

Diff. 2026-2025

0,0

-3,0

3,0

DIFFERENZA 2026-2025  
(VAL. ASS. 2026 - VAL. ASS. 2025)

Diff. 2026-2024

0,0

0,0

0,0

| 2026   |        |
|--------|--------|
|        | Pc (%) |
| a)+ b) | 100,00 |

MISTERY 2026  
PERCENTUALE UTENTI

| 2026   |        |
|--------|--------|
|        | Pc (%) |
| a)+ b) | 100,00 |

DIFFERENZA 2026-2025  
(VAL. ASS. 2026 - VAL. ASS. 2025)

0,6

2026

media pesata dei voti

8,88

Pc (%)

>= 6

100,00%

>= 7

100,00%

>= 8

96,00%

MISTERY LINEA 18

13. Apertura corretta porte

|                                        |  | 2026 |       |    |     |        |       |
|----------------------------------------|--|------|-------|----|-----|--------|-------|
|                                        |  | SI   | %     | NO | %   | TOTALE | %     |
| 13.1 Anteriore                         |  | 100  | 100,0 | 0  | 0,0 | 100    | 100,0 |
| 13.2 Posteriore                        |  | 100  | 100,0 | 0  | 0,0 | 100    | 100,0 |
| 13.3 Centrale (per bus a tre porte)(*) |  | 19   | 100,0 | 0  | 0,0 | 19     | 100,0 |
| 13.4 Centrale II (non presente)        |  |      |       |    |     |        |       |

(\*) bus rilevati con tre porte: 19

14. Esposizione regolamento di servizio

|             |  | 2026 |      |    |     |        |       |
|-------------|--|------|------|----|-----|--------|-------|
|             |  | SI   | %    | NO | %   | TOTALE | %     |
| Esposizione |  | 97   | 97,0 | 3  | 3,0 | 100    | 100,0 |

15. Pulizia del mezzo

|                                         |    | 2026               |            |
|-----------------------------------------|----|--------------------|------------|
| Valutazione                             |    | Frequenza assoluta | Voto medio |
| Molto Sporco (vetri, sedute, mal odore) | 1  | 0                  | 8,40       |
| Sporco                                  | 2  | 0                  |            |
|                                         | 3  | 0                  |            |
|                                         | 4  | 0                  |            |
| Sporcizia residuale                     | 5  | 0                  |            |
|                                         | 6  | 0                  |            |
|                                         | 7  | 6                  |            |
| Assenza di sporcizia                    | 8  | 48                 |            |
|                                         | 9  | 46                 |            |
| Pulizia ottima                          | 10 | 0                  |            |
|                                         |    | 100                |            |

Condizioni interne

|                                                          |  | 2026 |     |     |       |        |       |
|----------------------------------------------------------|--|------|-----|-----|-------|--------|-------|
|                                                          |  | SI   | %   | NO  | %     | TOTALE | %     |
| 16. Guasti tecnici al mezzo                              |  | 0    | 0,0 | 100 | 100,0 | 100    | 100,0 |
| 17. Cartelli pubblicitari interni fuori dalle guide      |  | 0    | 0,0 | 100 | 100,0 | 100    | 100,0 |
| 18. Cartelli informativi interni strappati o spiegazzati |  | 0    | 0,0 | 100 | 100,0 | 100    | 100,0 |
| 19.1 Scritte sulle pareti                                |  | 0    | 0,0 | 100 | 100,0 | 100    | 100,0 |
| 19.2 Scritte sui seggiolini                              |  | 0    | 0,0 | 100 | 100,0 | 100    | 100,0 |

MISTERY LINEA 18

20. grado di affollamento durante il tragitto

|                                            |    | 2026               |            |
|--------------------------------------------|----|--------------------|------------|
| Valutazione                                |    | Frequenza assoluta | Voto medio |
| Impossibilità di salita                    | 1  | 0                  | 8,63       |
| Ressa con difficoltà di spostamento        | 2  | 0                  |            |
|                                            | 3  | 1                  |            |
|                                            | 4  | 0                  |            |
| Pass. in piedi, ma spazio per muoversi     | 5  | 0                  |            |
|                                            | 6  | 3                  |            |
|                                            | 7  | 12                 |            |
| Posta a sedere per tutti                   | 8  | 35                 |            |
|                                            | 9  | 12                 |            |
| Posti a sedere senza passeggeri affiancati | 10 | 37                 |            |
|                                            |    | 100                |            |

22. Impianto di scarico del veicolo (fumo evidente)

|                 |  | 2026 |     |     |       |        |       |
|-----------------|--|------|-----|-----|-------|--------|-------|
|                 |  | SI   | %   | NO  | %     | TOTALE | %     |
| Fumo in scarico |  | 0    | 0,0 | 100 | 100,0 | 100    | 100,0 |

24. Rumorosità esterna emessa dal veicolo

|                                            |    | 2026               |            |
|--------------------------------------------|----|--------------------|------------|
| Valutazione                                |    | Frequenza assoluta | Voto medio |
| Non sopportabile                           | 1  | 0                  | 8,75       |
| Fastidiosa                                 | 2  | 0                  |            |
|                                            | 3  | 0                  |            |
|                                            | 4  | 0                  |            |
| Conforme alla rumorosità traffico stradale | 5  | 0                  |            |
|                                            | 6  | 0                  |            |
|                                            | 7  | 9                  |            |
|                                            | 8  | 9                  |            |
|                                            | 9  | 91                 |            |
| Non rilevante                              | 10 | 0                  |            |
|                                            |    | 109                |            |

DIFFERENZA 2026-2025  
(VAL. ASS. 2026 - VAL. ASS. 2025)

|                 |
|-----------------|
| Diff. 2026-2025 |
| 0,0             |
| 0,0             |
| 0,0             |

|                 |
|-----------------|
| Diff. 2026-2025 |
| -2,0            |

|                 |
|-----------------|
| Diff. 2026-2025 |
| 0,21            |

|                 |
|-----------------|
| Diff. 2026-2025 |
| 0,0             |
| 0,0             |
| 0,0             |
| 0,0             |
| 0,0             |

DIFFERENZA 2026-2025  
(VAL. ASS. 2026 - VAL. ASS. 2025)

|                 |
|-----------------|
| Diff. 2026-2025 |
| -0,03           |

|                 |
|-----------------|
| Diff. 2026-2025 |
| 0,0             |

|                 |
|-----------------|
| Diff. 2026-2025 |
| -0,1            |

MISTERY 2026  
PERCENTUALE UTENTI

| 2026 |        |
|------|--------|
|      | Pc (%) |
| SI   | 100,00 |
| SI   | 100,00 |
| SI   | 100,00 |

| 2026 |        |
|------|--------|
|      | Pc (%) |
| SI   | 97,31  |

| 2026                  |  |
|-----------------------|--|
| media pesata dei voti |  |
| 8,36                  |  |

|      | Pc (%)  |
|------|---------|
| >= 6 | 100,00% |
| >= 7 | 100,00% |
| >= 8 | 94,00%  |

| 2026 |        |
|------|--------|
|      | Pc (%) |
| NO   | 100,00 |
| NO   | 100,00 |
| NO   | 100,00 |
| NO   | 100,00 |
| NO   | 100,00 |

MISTERY 2025  
PERCENTUALE UTENTI

| 2026                  |  |
|-----------------------|--|
| media pesata dei voti |  |
| 7,83                  |  |

|      | Pc (%) |
|------|--------|
| >= 6 | 99,00% |
| >= 7 | 96,00% |
| >= 8 | 84,00% |

| 2026 |        |
|------|--------|
|      | Pc (%) |
| NO   | 100    |

| 2026                  |  |
|-----------------------|--|
| media pesata dei voti |  |

|      | Pc (%)  |
|------|---------|
| >= 6 | 100,00% |
| >= 7 | 100,00% |
| >= 8 | 91,74%  |

6. Pulizia pannelli

|                                  |    |  | 2026               |            |
|----------------------------------|----|--|--------------------|------------|
| Valutazione                      |    |  | Frequenza assoluta | Voto medio |
|                                  |    |  |                    | 8,19       |
| Molto sporca (sporcizia diffusa) | 1  |  | 0                  |            |
|                                  | 2  |  | 0                  |            |
| Sporca                           | 3  |  | 0                  |            |
|                                  | 4  |  | 0                  |            |
|                                  | 5  |  | 0                  |            |
| Sporcizia residuale              | 6  |  | 6                  |            |
|                                  | 7  |  | 7                  |            |
| Assenza di sporcizia             | 8  |  | 49                 |            |
|                                  | 9  |  | 38                 |            |
| Pulita                           | 10 |  | 0                  |            |
|                                  |    |  | 100                |            |

Condizioni fermate

|                                                         |  |  | 2026 |       |     |       |
|---------------------------------------------------------|--|--|------|-------|-----|-------|
|                                                         |  |  | SI   | %     | NO  | %     |
| 7. Danni alla struttura (vetri rotti, sedili manomessi) |  |  | 0    | 0,0   | 100 | 100,0 |
| 8. Scritte o adesivi sui cartelli                       |  |  | 3    | 3,0   | 97  | 97,0  |
| 9.1. Accessibilità della fermata                        |  |  | 100  | 100,0 | 0   | 0,0   |
| 9.2. Presenza informazioni regole viaggio               |  |  | 61   | 61,0  | 39  | 39,0  |

MISTERY LINEA 18

2. Tipologia fermate

|                 |  |  | 2026       |       |
|-----------------|--|--|------------|-------|
|                 |  |  | n. osserv. | %     |
| Palo di fermata |  |  | 51         | 51,0  |
| Pensilina       |  |  | 49         | 49,0  |
| Totale          |  |  | 100        | 100,0 |

Accessori

|                                |  |  | 2026     |              |            |      |
|--------------------------------|--|--|----------|--------------|------------|------|
|                                |  |  | presente | non presente | n. osserv. | %    |
| 3.1 Pann. a messaggi variabile |  |  | 16       | 84           | 100        | 16,0 |
| 3.2 Bachecca pubblicità        |  |  | 49       | 51           | 100        | 49,0 |

4. Posizione del cartello (posizione, eventuali ostacoli)

|                                                 |    |  | 2026               |            |
|-------------------------------------------------|----|--|--------------------|------------|
| Valutazione                                     |    |  | Frequenza assoluta | Voto medio |
|                                                 |    |  |                    | 7,86       |
| Non riconoscibile                               | 1  |  | 0                  |            |
|                                                 | 2  |  | 0                  |            |
| Riconoscibile se ricercata, coperta da ostacoli | 3  |  | 0                  |            |
|                                                 | 4  |  | 0                  |            |
|                                                 | 5  |  | 0                  |            |
| Riconoscibile nel contesto                      | 6  |  | 3                  |            |
|                                                 | 7  |  | 20                 |            |
|                                                 | 8  |  | 65                 |            |
|                                                 | 9  |  | 12                 |            |
| Ben riconoscibile ed esposta                    | 10 |  | 0                  |            |
|                                                 |    |  | 100                |            |

MISTERY LINEA 18

5. Pulizia alla fermata (es. caracce in terra, rifiuti)

|                                  |    |  | 2026               |            |
|----------------------------------|----|--|--------------------|------------|
| Valutazione                      |    |  | Frequenza assoluta | Voto medio |
|                                  |    |  |                    | 8,04       |
| Molto sporca (sporcizia diffusa) | 1  |  | 0                  |            |
|                                  | 2  |  | 0                  |            |
| Sporca                           | 3  |  | 0                  |            |
|                                  | 4  |  | 0                  |            |
|                                  | 5  |  | 0                  |            |
| Sporcizia residuale              | 6  |  | 0                  |            |
|                                  | 7  |  | 6                  |            |
| Assenza di sporcizia             | 8  |  | 84                 |            |
|                                  | 9  |  | 10                 |            |
| Pulita                           | 10 |  | 0                  |            |
|                                  |    |  | 100                |            |

|                 |
|-----------------|
| Diff. 2026-2025 |
| -0,9            |

|                 |
|-----------------|
| Diff. 2026-2025 |
| 0,0             |
| 1,0             |
| 0,0             |
| 14,0            |

DIFFERENZA 2026-2025

|                 |
|-----------------|
| Diff. 2026-2025 |
| -6,0            |
| 6,0             |

|                 |
|-----------------|
| Diff. 2026-2025 |
| 7,0             |
| 10,0            |

|                 |
|-----------------|
| Diff. 2026-2025 |
| 0,2             |

DIFFERENZA 2026-2025  
(VAL. ASS. 2026 - VAL. ASS. 2025)

|                 |
|-----------------|
| Diff. 2026-2025 |
| 0,0             |

|                       |
|-----------------------|
| 2026                  |
| media pesata dei voti |

|      | Pc (%)  |
|------|---------|
| >= 6 | 100,00% |
| >= 7 | 94,00%  |
| >= 8 | 87,00%  |

|    | Pc (%) |
|----|--------|
| NO | 100,00 |
| NO | 97,26  |
| SI | 100,00 |
| SI | 65,02  |

MISTERY 2026  
PERCENTUALE UTENTI

|                       |
|-----------------------|
| 2026                  |
| media pesata dei voti |

|      | Pc (%)  |
|------|---------|
| >= 6 | 100,00% |
| >= 7 | 97,00%  |
| >= 8 | 77,00%  |

MISTERY 2026  
PERCENTUALE UTENTI

|                       |
|-----------------------|
| 2026                  |
| media pesata dei voti |

|      | Pc (%)  |
|------|---------|
| >= 6 | 100,00% |
| >= 7 | 100,00% |
| >= 8 | 94,00%  |