



Indagine Cliente misterioso

“Mystery 2026”

Linea 13

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):

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.

MISTERY LINEA 13

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

		2026		rilardo medio 4" 24"
		n. oss.	%	
In ritardo		54	54,0	
In orario		25	25,0	
In anticipo		21	21,0	anticipo medio 1" 34"
Totale		100	100,0	

		2026					
		SI	%	NO	%	TOTALE	%
4. Parti di carrozzeria interne staccate (cornici, guarnizioni)		9	9,0	91	91,0	100	100,0
4.1 Presenza pianale ribassato		100	100,0	0	0,0	100	100,0
4.2 Veicolo attrezzato trasporto persone disabilità		100	100,0	0	0,0	100	100,0
5.1 Corretta esposizione del numero Lato Anteriore (*)		100	100,0	0	0,0	100	100,0
5.2 Corretta esposizione del numero Laterale (*)		100	100,0	0	0,0	100	100,0
23. Corretta esposizione del numero lato Posteriore		100	100,0	0	0,0	100	100,0

		2026	
		n. osservaz.	%
Indicazione presente e corretta		100	100,0
Manca indicatore di destinazione			0,0
Ind. mancante nonostante il bus sia dotato di indicatore			0,0
Indicazione presente ma sbagliata (es. direzione opposta)			0,0
Manca destinaz., aggiunto cartello sul parabrezza			0,0
Totale		100	100,0

5. 4 Annuncio vocale destinazione

		2026	%
In funzione		80	80,0
Non funzionante		20	20,0
Totale		100	100,0

6. Emettitrice Ducati: Conformità del cartello di indicazione rispetto all'emettitrice.

1) In funzione (cartello verde)
2) Fuori servizio (cartello rosso)
3) Servizio senza emissione
4) Assente
Totale

7.0. Acquisto biglietto a bordo PRESENZA DISPOSITIVI

7.0.1 Emettrici Ducati
7.0.2 Nuovo validatore Carte di Credito Contacless

8. Acquisto biglietto a bordo FUNZIONAMENTO DISPOSITIVI

7.1.1 Emettrici Ducati
7.1.2 Nuovo validatore Carte di Credito Contacless

7.2. Validatori tradizionali STIMER

7.2.1 Funzionamento I° validatore
7.2.2 Funzionamento II° validatore

MISTERY 2026
VALORI ASSOLUTI

2026	
	%
75	75,0
10	10,0
	0,0
15	15,0
100	100,0

2026					
SI	%	Non presente	%	TOTALE	%
96	96,0	4	4,0	100	100,0
100	100,0	0	0,0	100	100,0

2026					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
88	92,6	7	7,4	95	100,0
100	100,0	0	0,0	100	100,0

n. 5 osservazioni Emettrici Ducati non presente

Validatori STIMER in dismissione

DIFFERENZA 2026-2025

Differenza 2026-2025	
19,0	
-25,0	
6,0	

Differenza 2026-2025	
SI	NO
9,0	-9,0
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	
3,0	
-3,0	

DIFFERENZA 2026-2025

Differenza 2026-2025	
-13,0	
2,0	
0,0	
11,0	

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

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

MISTERY 2026
PERCENTUALE UTENTI

2026	
	Pc (%)
In orario - rit. Max 3'	56,71

2026	
	Pc (%)

NO	88,66
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	76,18

MISTERY 2026
PERCENTUALE UTENTI

2026	
	Pc (%)
Cartello conforme	76,31

2026	
	Pc (%)
presenza	95,15
presenza	100,00

2026	
	Pc (%)
funzionamento	84,81
funzionamento	100,00

MISTERY LINEA 13

8. Stampigliatura del biglietto sul validatore alla salita

Valutazione	
Illeggibile	1
	2
	3
	4
Leggibile con fatica	5
	6
	7
	8
Leggibile	9
	10
Nitida	10

9. Orario di timbratura

In orario
In ritardo
In anticipo
Totale

10. Rumorosità interna della vettura (motore)

Accettabile (non inficia attività: lettura, ascolto, ecc.)
Contenuta
Fartidiosa (rumorosità eccessiva)
Totale

MISTERY LINEA 13

11. Rumorosità dei freni

Si, in modo leggero
No
Si, in modo insopportabile
Totale

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

Valutazione	
Non sopportabile (vibrazioni eccessive)	1
	2
	3
	4
	5
Fatidiosa (interrompe attività)	6
	7
	8
	9
	10
Sopportabile (vibrazioni presenti non inficiano attività)	6
	7
	8
	9
	10
Non avvertibile	10

9. Orario sul monitor del validatore AEP

2026	
n. osserv.	%
100	100,0
	0,0
	0,0
100	100,0

2026	
n. osserv.	%
52	52,0
45	45,0
3	3,0
100	100,0

MISTERY 2026
VALORI ASSOLUTI

2026	
n. osserv.	%
1	1,0
99	99,0
0	0,0
100	100,0

2026	
Frequenza assoluta	Voto medio
	6,95
0	
0	
2	
1	
3	
24	
40	
26	
2	
2	
100	

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

Diff. 2026-2025
44,0
-47,0
3,0

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

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

Diff. 2026-2025 (VAL. ASS. 2026 - VAL. ASS. 2025)
-1,6

2026	
	Pc (%)
In orario	100,00

2026	
	Pc (%)
a)+ b)	94,96

MISTERY 2026
PERCENTUALE UTENTI

2026	
	Pc (%)
a)+ b)	99,43

2026	
media pesata dei voti	
6,88	

	Pc (%)
>= 6	94,00%
>= 7	70,00%
>= 8	30,00%

MISTERY LINEA 13

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		97	100,0	0	0,0	97	100,0
13.4 Centrale II		72	100,0	0	0,0	72	100,0

in 3 casi non presente porta centrale
in 31 casi non presente seconda porta centrale

14. Esposizione regolamento di servizio

		2026					
		SI	%	NO	%	TOTALE	%
Esposizione		100	100,0	0	0,0	100	100,0

15. Pulizia del mezzo

		2026	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio
Molto Sporco (vetri, sedute, mal odore)	1	0	6,80
Sporco	2	0	
	3	1	
	4	0	
	5	1	
Sporcizia residuale	6	36	
	7	41	
Assenza di sporcizia	8	18	
	9	2	
Pulizia ottima	10	1	
		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		5	5,0	95	95,0	100	100,0
18. Cartelli informativi interni strappati o spiegazzati		11	11,0	89	89,0	100	100,0
19.1 Scritte sulle pareti		12	12,0	88	88,0	100	100,0
19.2 Scritte sui seggiolini		7	7,0	93	93,0	100	100,0

MISTERY LINEA 13

20. grado di affollamento durante il tragitto

		2026	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio
Impossibilità di salita	1	0	8,17
Ressa con difficoltà di spostamento	2	0	
	3	6	
	4	2	
	5	2	
Pass. in piedi, ma spazio per muoversi	6	9	
	7	15	
Posta a sedere per tutti	8	14	
	9	10	
Posti a sedere senza passeggeri affiancati	10	42	
		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	7,16
Fastidiosa	2	0	
	3	0	
	4	2	
	5	1	
Conforme alla rumorosità traffico stradale	6	17	
	7	43	
	8	35	
	9	0	
Non rilevante	10	2	
		100	

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

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

Diff. 2026-2025
0,0

Diff. 2026-2025
-1,60

Diff. 2026-2025
0,0
5,0
11,0
12,0
7,0

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

Diff. 2026-2025
-0,37

Diff. 2026-2025
0,0

Diff. 2026-2025
-1,4

MISTERY 2026
PERCENTUALE UTENTI

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

2026	
	Pc (%)
SI	100,00

2026	
media pesata dei voti	
6,75110271	

	Pc (%)
>= 6	98,00%
>= 7	62,00%
>= 8	21,00%

2026	
	Pc (%)
NO	100,00
NO	98,05
NO	90,93
NO	92,69
NO	95,97

MISTERY 2026
PERCENTUALE UTENTI

2026	
media pesata dei voti	
6,72	

	Pc (%)
>= 6	90,00%
>= 7	81,00%
>= 8	66,00%

2026	
	Pc (%)
NO	100

2026	
media pesata dei voti	
6,98	

	Pc (%)
>= 6	97,00%
>= 7	80,00%
>= 8	37,00%

MISTERY LINEA 13

2 Tipologia fermate

Palo di fermata	
Pensilina	
Totale	

Accessori

3.1 Pann. a messaggi variabile		
3.2 bacheca pubblicità		

4. Posizione del cartello (posizione, eventuali ostacoli)

Valutazione		
Non riconoscibile	1	
	2	
Riconoscibile se ricercata, coperta da ostacoli	3	
	4	
	5	
Riconoscibile nel contesto	6	
	7	
	8	
	9	
Ben riconoscibile ed esposta	10	

MISTERY 2026 VALORI ASSOLUTI				DIFFERENZA 2026-2025 (VAL. ASS. 2026 - VAL. ASS. 2025)																	
<table><tr><th colspan="2">2026</th></tr><tr><th>n. osserv.</th><th>%</th></tr><tr><td>63</td><td>63,0</td></tr><tr><td>37</td><td>37,0</td></tr><tr><td>100</td><td>100,0</td></tr></table>				2026		n. osserv.	%	63	63,0	37	37,0	100	100,0	Diff. 2026-2025							
				2026																	
				n. osserv.	%																
				63	63,0																
				37	37,0																
100	100,0																				
-6,0																					
6,0																					
<table><tr><th colspan="2">2026</th><th colspan="2"></th></tr><tr><th>presente</th><th>non presente</th><th>n. osserv.</th><th>%</th></tr><tr><td>8</td><td>92</td><td>100</td><td>8,0</td></tr><tr><td>31</td><td>69</td><td>100</td><td>31,0</td></tr></table>				2026				presente	non presente	n. osserv.	%	8	92	100	8,0	31	69	100	31,0	Diff. 2026-2025	
				2026																	
				presente	non presente	n. osserv.	%														
				8	92	100	8,0														
				31	69	100	31,0														
-4,0																					
9,0																					
<table><tr><th>2026</th><th></th></tr><tr><th>Frequenza assoluta</th><th>Voto medio</th></tr><tr><td>1</td><td rowspan="12">6,32</td></tr><tr><td>0</td></tr><tr><td>14</td></tr><tr><td>6</td></tr><tr><td>11</td></tr><tr><td>18</td></tr><tr><td>22</td></tr><tr><td>9</td></tr><tr><td>14</td></tr><tr><td>5</td></tr><tr><td>100</td></tr></table>				2026		Frequenza assoluta	Voto medio	1	6,32	0	14	6	11	18	22	9	14	5	100	Diff. 2026-2025	
				2026																	
				Frequenza assoluta	Voto medio																
				1	6,32																
				0																	
				14																	
				6																	
				11																	
				18																	
				22																	
				9																	
				14																	
				5																	
100																					
-2,6																					

MISTERY 2026 PERCENTUALE UTENTI	
2026	
media pesata dei voti	
6,18	
	Pc (%)
>= 6	68,00%
>= 7	50,00%
>= 8	28,00%

MISTERY LINEA 13

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

Valutazione		
Molto sporca (sporcizia diffusa)	1	
	2	
Sporca	3	
	4	
	5	
Sporcizia residuale	6	
	7	
Assenza di sporcizia	8	
	9	
Pulita	10	

6. Pulizia pannello/i informazioni

Valutazione		
Molto sporco (sporcizia diffusa)	1	
	2	
Sporco	3	
	4	
	5	
Sporcizia residuale	6	
	7	
Assenza di sporcizia	8	
	9	
Pulito	10	

Condizioni fermate

		TOTALE
7. Danni alla struttura (vetri rotti, sedili manomessi)		100
8. Scritte o adesivi sui cartelli		100
9.1. Accessibilità della fermata		100
9.2. Presenza informazioni regole viaggio		100

MISTERY 2026 VALORI ASSOLUTI				DIFFERENZA 2026-2025 (VAL. ASS. 2026 - VAL. ASS. 2025)																													
<table><tr><td>2026</td><td></td></tr><tr><td>Frequenza assoluta</td><td>Voto medio 6,77</td></tr><tr><td>0</td><td></td></tr><tr><td>0</td><td></td></tr><tr><td>1</td><td></td></tr><tr><td>2</td><td></td></tr><tr><td>6</td><td></td></tr><tr><td>30</td><td></td></tr><tr><td>32</td><td></td></tr><tr><td>29</td><td></td></tr><tr><td>0</td><td></td></tr><tr><td>0</td><td></td></tr><tr><td>100</td><td></td></tr></table>				2026		Frequenza assoluta	Voto medio 6,77	0		0		1		2		6		30		32		29		0		0		100		Diff. 2026-2025			
				2026																													
				Frequenza assoluta	Voto medio 6,77																												
				0																													
				0																													
				1																													
				2																													
				6																													
				30																													
				32																													
				29																													
				0																													
0																																	
100																																	
-2,1																																	
<table><tr><td>2026</td><td></td></tr><tr><td>Frequenza assoluta</td><td>Voto medio 6,16</td></tr><tr><td>0</td><td></td></tr><tr><td>0</td><td></td></tr><tr><td>7</td><td></td></tr><tr><td>8</td><td></td></tr><tr><td>6</td><td></td></tr><tr><td>36</td><td></td></tr><tr><td>30</td><td></td></tr><tr><td>10</td><td></td></tr><tr><td>3</td><td></td></tr><tr><td>0</td><td></td></tr><tr><td>100</td><td></td></tr></table>				2026		Frequenza assoluta	Voto medio 6,16	0		0		7		8		6		36		30		10		3		0		100		Diff. 2026-2025			
				2026																													
				Frequenza assoluta	Voto medio 6,16																												
				0																													
				0																													
				7																													
				8																													
				6																													
				36																													
				30																													
				10																													
				3																													
0																																	
100																																	
-3,0																																	
<table><tr><td colspan="4">2026</td><td></td></tr><tr><td>SI</td><td>%</td><td>NO</td><td>%</td><td>Diff. 2026-2025</td></tr><tr><td>3</td><td>3,0</td><td>97</td><td>97,0</td><td>3,0</td></tr><tr><td>56</td><td>56,0</td><td>44</td><td>44,0</td><td>44,0</td></tr><tr><td>99</td><td>99,0</td><td>1</td><td>1,0</td><td>3,0</td></tr><tr><td>70</td><td>70,0</td><td>30</td><td>30,0</td><td>-38,0</td></tr></table>				2026					SI	%	NO	%	Diff. 2026-2025	3	3,0	97	97,0	3,0	56	56,0	44	44,0	44,0	99	99,0	1	1,0	3,0	70	70,0	30	30,0	-38,0
2026																																	
SI	%	NO	%	Diff. 2026-2025																													
3	3,0	97	97,0	3,0																													
56	56,0	44	44,0	44,0																													
99	99,0	1	1,0	3,0																													
70	70,0	30	30,0	-38,0																													

MISTERY 2026 PERCENTUALE UTENTI	
2026	
media pesata dei voti	
6,59	
	Pc (%)
>= 6	91,00%
>= 7	61,00%
>= 8	29,00%
2026	
media pesata dei voti	
5,89	
	Pc (%)
>= 6	79,00%
>= 7	43,00%
>= 8	13,00%
2026	
	Pc (%)
NO	96,71
NO	58,16
SI	98,30
SI	61,89