



Indagine Cliente misterioso

“Mystery 2026”

Linea 14

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

	MISTERY 2017 VALORI ASSOLUTI		MISTERY 2017 PERCENTUALE UTENTI		MISTERY 2018 VALORI ASSOLUTI		DIFFERENZA 2018- 2018 (VAL. ASS. 2017- VAL. ASS. 2016)	MISTERY 2018 PERCENTUALE UTENTI	
	2017		2017		2018		Differenza 2018-2018	2018	
	n. oss.	%		Pc (%)	n. oss.	%			Pc (%)
a) Parametro rispondente ai requisiti XXX (buono)									
b) Parametro rispondente ai requisiti YYY (accettabile)									
c) Parametro rispondente ai requisiti YYY (scarso)			a) + b)					a) + b)	
Totale		100,0				100,0			

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 14

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

In ritardo
In orario
In anticipo
Totale

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 (*)
23. Corretta esposizione del numero lato Posteriore

5.3 Esposizione della direzione

Indicazione presente e corretta
Manca indicazione 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
Totale

MISTERY LINEA 14

6. Emittitrici Ducati: Conformità del cartello di indicazione rispetto allo stato dell'emettitrice.

a) In funzione (verde)
b) Fuori servizio (rosso)
c) Servizio senza emissione
f) Cartello assente
Totale

7.0. Acquisto biglietto a bordo PRESENZA DISPOSITIVI

7.0.1 Emittitrici Ducati
7.0.2 Nuovo validatore Carte di Credito Contacless

8. Acquisto biglietto a bordo FUNZIONAMENTO DISPOSITIVI

7.1.1 Emittitrici 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

non presente in 1 casi

MISTERY 2026 VALORI ASSOLUTI

2026		ritardo medio 4' 08"
n. oss.	%	
73	66,4	
25	22,7	
5	4,5	anticipo medio 1'
103	93,6	

2026					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
2	1,9	101	98,1	103	100,0
101	98,1	2	1,9	103	100,0
103	100,0	0	0,0	103	100,0
103	100,0	0	0,0	103	100,0
102	99,0	1	1,0	103	100,0
103	100,0	0	0,0	103	100,0

2026	
n. osservaz.	%
103	93,6
	0,0
	0,0
	0,0
	0,0
	0,0
103	93,6

2026	%
102	99,0
1	1,0
103	100,0

MISTERY 2026 VALORI ASSOLUTI

2026	
	%
97	88,2
6	5,5
	0,0
	0,0
103	93,6

2026					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
102	99,0	1	1,0	103	100,0
103	100,0	0	0,0	103	100,0

2026					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
98	95,1	5	4,9	103	100,0
103	100,0	0	0,0	103	100,0

Validatori STIMER in dismissione

DIFFERENZA 2026-2025

Differenza 2026-2025
20,0
-5,5
-23,6

Differenza 2026-2025	
SI	NO
0,1	-0,1
-1,9	1,9
0,0	0,0
0,0	0,0
-1,0	1,0
0,9	-0,9

Differenza 2026-2025
-6,4
0,0
0,0
0,0
0,0

Differenza 2026-2025
19,0
-19,0

DIFFERENZA 2026-2025

Differenza 2026-2025	
-4,5	
-0,9	
0,0	
-0,9	

Differenza 2026-2025	
SI	NO
1,8	-1,8
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'	59,37

2026	
	Pc (%)
NO	99,09
SI	98,56
SI	100,00
SI	100,00
SI	100,00
SI	100,00

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

2026	
	Pc (%)
In funzione	98,98

MISTERY 2026 PERCENTUALE UTENTI

2026	
	Pc (%)
Cartello conforme	98,41

2026	
	Pc (%)
presenza	99,51
presenza	100,00

2026	
	Pc (%)
funzionamento	95,65
funzionamento	100,00

MISTERY LINEA 14

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		

9. Orario di timbratura

In orario	
In ritardo	
In anticipo	
Totale	

* 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)

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

MISTERY LINEA 14

11. Rumorosità dei freni

No	
Si, in modo leggero	
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	
Sopportabile (vibrazioni presenti non inficiano attività)	10	
Non avvertibile		

9. Orario sul monitor del validatore AEP

2026	
n. osserv.	%
103	103,0
0	0,0
0	0,0
103	103,0

2026	
n. osserv.	%
2	1,9
23	22,3
78	75,7
103	100,0

MISTERY 2026
VALORI ASSOLUTI

2026	
n. osserv.	%
103	100,0
0	0,0
0	0,0
103	100,0

2026	
Frequenza assoluta	Voto medio
	7,65
0	
0	
2	
0	
0	
17	
15	
56	
3	
10	
103	

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

Diff. 2026-2025
1,9
19,6
-21,5

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

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

Diff. 2026-2025
(VAL. ASS. 2026 - VAL. ASS. 2023)
0,1

2026	
	Pc (%)
in orario	100,00

2026	
	Pc (%)
a)+ b)	98,98

MISTERY 2026
PERCENTUALE UTENTI

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

2026	
media pesata dei voti	
7,61	

	Pc (%)
>= 6	98,06%
>= 7	81,55%
>= 8	66,99%

MISTERY LINEA 14

13. Apertura corretta porte

		2026					
		SI	%	NO	%	TOTALE	%
13.1 Anteriore		103	100,0	0	0,0	103	100,0
13.2 Posteriore		103	100,0	0	0,0	103	100,0
13.3 Centrale		103	100,0	0	0,0	103	100,0
13.4 Centrale II		84	100,0	0	0,0	84	100,0

n.19 bus senza seconda porta centrale

14. Esposizione regolamento di servizio

		2026					
		SI	%	NO	%	TOTALE	%
Esposizione		103	100,0	0	0,0	103	100,0

15. Pulizia del mezzo

		2026	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio
Molto Sporco (vetri, sedute, mal odore)	1	0	7,66
	2	0	
Sporco	3	0	
	4	0	
	5	1	
Sporcizia residuale	6	12	
	7	17	
Assenza di sporcizia	8	67	
	9	3	
Pulizia ottima	10	3	
		103	

Condizioni interne

		2026					
		SI	%	NO	%	TOTALE	%
16. Guasti tecnici al mezzo		0	0,0	103	100,0	103	100,0
17. Cartelli pubblicitari interni fuori dalle guide		8	7,8	95	92,2	103	100,0
18. Cartelli informativi interni strappati o spiegazzati		1	1,0	102	99,0	103	100,0
19.1 Scritte sulle pareti		0	0,0	103	100,0	103	100,0
19.2 Scritte sui seggiolini		0	0,0	103	100,0	103	100,0

MISTERY LINEA 14

20. grado di affollamento durante il tragitto

		2026	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio
Impossibilità di salita	1	0	8,60
	2	0	
Ressa con difficoltà di spostamento	3	2	
	4	0	
	5	1	
Pass. in piedi, ma spazio per muoversi	6	16	
	7	8	
Posta a sedere per tutti	8	17	
	9	3	
Posti a sedere senza passeggeri affiancati	10	56	
		103	

22. Impianto di scarico del veicolo (fumo evidente)

		2026					
		SI	%	NO	%	TOTALE	%
Fumo in scarico		0	0,0	103	100,0	103	100,0

24. Rumorosità esterna emessa dal veicolo

		2026	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio
Non sopportabile	1	0	7,87
	2	0	
Fastidiosa	3	0	
	4	0	
	5	0	
Conforme alla rumorosità traffico stradale	6	20	
	7	8	
	8	54	
	9	7	
Non rilevante	10	14	
		103	

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

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

Diff. 2026-2025
9,1

Diff. 2026-2025
-0,12

DIFFERENZA 2026-2025 (VAL. ASS. 2026 - VAL. ASS. 2026)
0,0
-5,9
-1,0
0,0
0,0

Diff. 2026-2025
0,73

Diff. 2026-2025
0,0

Diff. 2026-2025
0,0

MISTERY 2026
PERCENTUALE UTENTI

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

2026	
	Pc (%)
SI	100,00

2026	
media pesata dei voti	
7,55	

	Pc (%)
>= 6	99,03%
>= 7	87,38%
>= 8	70,87%

2026	
	Pc (%)
NO	100,00
NO	95,31
NO	99,06
NO	100,00
NO	100,00

MISTERY 2026
PERCENTUALE UTENTI

2026	
media pesata dei voti	
7,94	

	Pc (%)
>= 6	97,09%
>= 7	81,55%
>= 8	73,79%

2026	
	Pc (%)
NO	100

2026	
media pesata dei voti	
7,80	

	Pc (%)
>= 6	100,00%
>= 7	80,58%
>= 8	72,82%

MISTERY LINEA 14

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 LINEA 14

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 pannelli

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

Condizioni fermate

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

MISTERY 2026 VALORI ASSOLUTI				DIFFERENZA 2026-2025 (VAL. ASS. 2026 - VAL. ASS. 2023)																									
<table><tr><th colspan="2">2026</th></tr><tr><th>n. osserv.</th><th>%</th></tr><tr><td>36</td><td>35,0</td></tr><tr><td>67</td><td>65,0</td></tr><tr><td>103</td><td>100,0</td></tr></table>				2026		n. osserv.	%	36	35,0	67	65,0	103	100,0	Diff. 2026-2025															
				2026																									
				n. osserv.	%																								
				36	35,0																								
				67	65,0																								
103	100,0																												
-12,3																													
12,3																													
<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>18</td><td>85</td><td>103</td><td>17,5</td></tr><tr><td>38</td><td>65</td><td>103</td><td>36,9</td></tr></table>				2026				presente	non presente	n. osserv.	%	18	85	103	17,5	38	65	103	36,9	Diff. 2026-2025									
				2026																									
				presente	non presente	n. osserv.	%																						
				18	85	103	17,5																						
				38	65	103	36,9																						
-7,0																													
2,0																													
<table><tr><th>2026</th><th rowspan="2">Voto medio</th></tr><tr><th>Frequenza assoluta</th></tr><tr><td>0</td><td rowspan="14">9,17</td></tr><tr><td>0</td></tr><tr><td>1</td></tr><tr><td>0</td></tr><tr><td>3</td></tr><tr><td>9</td></tr><tr><td>5</td></tr><tr><td>5</td></tr><tr><td>3</td></tr><tr><td>77</td></tr><tr><td>103</td></tr></table>				2026	Voto medio	Frequenza assoluta	0	9,17	0	1	0	3	9	5	5	3	77	103	Diff. 2026-2025										
				2026		Voto medio																							
				Frequenza assoluta																									
				0	9,17																								
				0																									
				1																									
				0																									
				3																									
				9																									
				5																									
				5																									
				3																									
				77																									
				103																									
				0,4																									
MISTERY 2026 VALORI ASSOLUTI				DIFFERENZA 2026-2025 (VAL. ASS. 2026 - VAL. ASS. 2023)																									
<table><tr><th>2026</th><th rowspan="2">Voto medio</th></tr><tr><th>Frequenza assoluta</th></tr><tr><td>0</td><td rowspan="14">7,60</td></tr><tr><td>0</td></tr><tr><td>0</td></tr><tr><td>0</td></tr><tr><td>7</td></tr><tr><td>19</td></tr><tr><td>17</td></tr><tr><td>42</td></tr><tr><td>1</td></tr><tr><td>17</td></tr><tr><td>103</td></tr></table>				2026	Voto medio	Frequenza assoluta	0	7,60	0	0	0	7	19	17	42	1	17	103	Diff. 2026-2025										
				2026		Voto medio																							
				Frequenza assoluta																									
				0	7,60																								
				0																									
				0																									
				0																									
				7																									
				19																									
				17																									
				42																									
				1																									
				17																									
				103																									
				-0,1																									
<table><tr><th>2025</th><th rowspan="2">Voto medio</th></tr><tr><th>Frequenza assoluta</th></tr><tr><td>0</td><td rowspan="14">7,40</td></tr><tr><td>1</td></tr><tr><td>2</td></tr><tr><td>0</td></tr><tr><td>3</td></tr><tr><td>22</td></tr><tr><td>21</td></tr><tr><td>39</td></tr><tr><td>2</td></tr><tr><td>13</td></tr><tr><td>103</td></tr></table>				2025	Voto medio	Frequenza assoluta	0	7,40	1	2	0	3	22	21	39	2	13	103	Diff. 2026-2025										
				2025		Voto medio																							
				Frequenza assoluta																									
				0	7,40																								
				1																									
				2																									
				0																									
				3																									
				22																									
				21																									
				39																									
				2																									
				13																									
				103																									
				-0,1																									
<table><tr><th colspan="2">2026</th><th colspan="2">2026</th></tr><tr><th>SI</th><th>%</th><th>NO</th><th>%</th></tr><tr><td>3</td><td>2,9</td><td>100</td><td>97,1</td></tr><tr><td>6</td><td>5,8</td><td>97</td><td>94,2</td></tr><tr><td>89</td><td>86,4</td><td>14</td><td>13,6</td></tr><tr><td>47</td><td>45,6</td><td>56</td><td>54,4</td></tr></table>				2026		2026		SI	%	NO	%	3	2,9	100	97,1	6	5,8	97	94,2	89	86,4	14	13,6	47	45,6	56	54,4	Diff. 2026-2025	
2026		2026																											
SI	%	NO	%																										
3	2,9	100	97,1																										
6	5,8	97	94,2																										
89	86,4	14	13,6																										
47	45,6	56	54,4																										
3,5																													
13,3																													
7,2																													
-1,6																													

MISTERY 2026 PERCENTUALE UTENTI	
2026	
media pesata dei voti	
9,00	
	Pc (%)
>= 6	96,12%
>= 7	87,38%
>= 8	82,52%
2026	
media pesata dei voti	
7,74	
	Pc (%)
>= 6	93,20%
>= 7	74,76%
>= 8	58,25%
2026	
media pesata dei voti	
7,57	
	Pc (%)
>= 6	94,17%
>= 7	72,82%
>= 8	52,43%
2026	
	Pc (%)
NO	98,16
NO	95,64
SI	92,99
SI	47,23