



Indagine Cliente misterioso

“Mystery 2026”

Linea 15

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 15

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 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
Totale

MISTERY LINEA 15

6. Emettrice Ducati: Conformità del cartello di indicazione rispetto all'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 Emettrice Ducati
7.0.2 Nuovo validatore Carte di Credito Contacless

8. Acquisto biglietto a bordo FUNZIONAMENTO DISPOSITIVI

7.1.1 Emettrice 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 5 casi

MISTERY 2026 VALORI ASSOLUTI

2026		ritardo medio 5' 42"
n. oss.	%	
52	52,0	
48	48,0	
0	0,0	
100	100,0	

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

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

2026	%
100	100,0
0	0,0
100	100,0

MISTERY 2025 VALORI ASSOLUTI

2026	%
91	91,0
9	9,0
	0,0
	0,0
100	#DIV/0!

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

2026					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
95	95,0	5	5,0	100	100,0
100	100,0	0	0,0	100	100,0

Validatori STIMER in dismissione

DIFFERENZA 2026-2025

Differenza 2026-2025
-7,0
26,0
-19,0

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

Differenza 2026-2025
0,0

Differenza 2026-2025
41,0
-41,0

DIFFERENZA 2026-2025

Differenza 2026-2025
-8,0
8,0
0,0
0,0

Differenza 2026-2025	
SI	NO
6,0	-6,0
0,0	0,0

Differenza 2026-2025	
SI	NO
-2,9	2,9
1,0	-1,0

MISTERY 2026 PERCENTUALE UTENTI

2026	
	Pc (%)
In orario - rit. Max 3'	72,89

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	98,78

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

2026	
	Pc (%)
funzionamento	92,51
funzionamento	100,00

MISTERY LINEA 15

8. Stampigliatura del biglietto sul validatore alla salita

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

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

MISTERY LINEA 15

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

9. Orario sul monitor del validatore AEP

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

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

MISTERY 2026
VALORI ASSOLUTI

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

2026
Frequenza assoluta
Voto medio
8,29
0
0
0
2
0
0
11
43
40
4
100

Diff. 2026-2025
-7,0
-20,0
27,0

Diff. 2026-2025
-89,0
-11,0
100,0

Diff. 2026-2025
1,1

2026	
	Pc (%)
in orario	100,00

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

MISTERY 2026
PERCENTUALE UTENTI

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

2026	
media pesata dei voti	
8,21	

	Pc (%)
>= 6	98,00%
>= 7	98,00%
>= 8	87,00%

MISTERY LINEA 15		MISTERY 2026 VALORI ASSOLUTI					
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		100	100,0	0	0,0	100	100,0
13.4 Centrale II		100	100,0	0	0,0	100	100,0

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
			8,41
Molto Sporco (vetri, sedute, mal odore)	1	0	
	2	0	
	3	0	
	4	0	
	5	0	
Sporco	6	0	
	7	0	
Sporcizia residuale	8	60	
	9	39	
Assenza di sporcizia	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		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 15		2026 VALORI ASSOLUTI	
20. grado di affollamento durante il tragitto			
Valutazione		2026	
		Frequenza assoluta	Voto medio 8,19
Impossibilità di salita	1	0	
	2	2	
	3	2	
	4	0	
	5	5	
Ressa con difficoltà di spostamento	6	5	
	7	12	
Pass. in piedi, ma spazio per muoversi	8	28	
	9	14	
Posta a sedere per tutti	10	32	
		100	
Posti a sedere senza passeggeri affiancati			

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 8,47
Non sopportabile	1		0	
	2		0	
	3		0	
	4		0	
	5		0	
Fastidiosa	6		0	
	7		2	
	8		50	
	9		47	
	10		1	
Conforme alla rumorosità traffico stradale				
			100	

DIFFERENZA 2026-2025 (VAL. ASS. 2026 - VAL. ASS. 2025)
Diff. 2026-2025
0,0
0,0
0,0
0,0

Diff. 2026-2025
18,0

Diff. 2026-2025
0,30

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
-0,21

Diff. 2026-2025
1,0

Diff. 2026-2025
1,5

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	
8,39	

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

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

MISTERY 2026 PERCENTUALE UTENTI	
2026	
media pesata dei voti	
6,86	
	Pc (%)
>= 6	91,00%
>= 7	86,00%
>= 8	74,00%

2026	
	Pc (%)
NO	100

2026	
media pesata dei voti	
8,45	

	Pc (%)
>= 6	100,00%
>= 7	100,00%
>= 8	98,00%

MISTERY LINEA 15

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 15

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 sporchi (sporcizia diffusa)	1
	2
Sporchi	3
	4
	5
Sporcizia residuale	6
	7
Assenza di sporcizia	8
	9
Puliti	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

2026	
n. osserv.	%
39	39,0
61	61,0
100	100,0

2026		2026	
presente	non presente	n. osserv.	%
31	69	100	31,0
62	38	100	62,0

2026	
Frequenza assoluta	Voto medio
0	8,44
0	
0	
0	
0	
0	
8	
40	
52	
0	
100	

MISTERY 2026
VALORI ASSOLUTI

2026	
Frequenza assoluta	Voto medio
0	8,26
0	
0	
0	
0	
0	
0	
74	
26	
0	
100	

2026	
Frequenza assoluta	Voto medio
0	8,45
0	
0	
0	
0	
1	
12	
35	
45	
7	
100	

2026		2026		TOTALE
SI	%	NO	%	
0	0,0	100	100,0	100
2	2,0	98	98,0	100
100	100,0	0	0,0	100
41	41,0	59	59,0	100

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

Diff. 2026-2025
5,0
-5,0

Diff. 2026-2025
0,0
45,0

Diff. 2026-2025
-1,0

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

Diff. 2026-2025
0,4

Diff. 2026-2025
1,7

Diff. 2026-2025
15,0
22,0
2,0
17,0

MISTERY 2026
PERCENTUALE UTENTI

2026
media pesata dei voti
8,40

	Pc (%)
>= 6	100,00%
>= 7	100,00%
>= 8	92,00%

MISTERY 2026
PERCENTUALE UTENTI

2026
media pesata dei voti
8,24

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

2026
media pesata dei voti
8,40

	Pc (%)
>= 6	100,00%
>= 7	99,00%
>= 8	87,00%

2026	
	Pc (%)
NO	100,00
NO	98,08
SI	100,00
SI	45,24