



Indagine Cliente misterioso

“Mystery 2026”

Linea 35

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 35

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 pedana disabili
4.2 Presenza posto passeggerino
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 35

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

a) In funzione (verde)
b) Fuori servizio (rosso)
c) Servizio senza emissione
d) Assente cartello
Totale

7.0. Acquisto biglietto a bordo PRESENZA DISPOSITIVI

7.0.1 Emettitrice Ducati
7.0.2 Nuovo validatore Carte di Credito Contacless

7.1. Acquisto biglietto a bordo FUNZIONAMENTO DISPOSITIVI

7.1.1 Emettitrice 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	
n. oss.	%
69	78,4
16	18,2
3	3,4
88	100,0

ritardo medio 6' 59"

anticipo medio 1' 00"

2026					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
3	3,0	97	97,0	100	100,0
100	100,0	0	0,0	100	100,0
100	100,0	0	0,0	100	100,0
97	97,0	3	3,0	100	100,0
97	97,0	3	3,0	100	100,0
100	100,0	0	0,0	100	100,0

2026	
n. osservaz.	%
97	97,0
0	0,0
3	3,0
0	0,0
0	0,0
100	100,0

2026	%
63	63,0
37	37,0
100	100,0

MISTERY 2026
VALORI ASSOLUTI

2026	
	%
91	91,0
6	6,0
0	0,0
	0,0
3	3,0
100	100,0

2026					
SI	%	Non presente	%	TOTALE	%
93	93,0	7	7,0	100	100,0
100	100,0	0	0,0	100	100,0

2026					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
91	96,8	3	3,2	94	100,0
100	100,0	0	0,0	100	100,0

7.1.1 n. 6 non presente

Validatrici STIMER in dismissione

DIFFERENZA 2026-2025

Differenza 2026-2025
18,8
1,0
-20,8

Differenza 2026-2025	
SI	NO
3,0	-3,0
1,0	-1,0
0,0	0,0
-3,0	3,0
-3,0	3,0
2,0	-2,0

Differenza 2026-2025
-4,0
0,0
3,0
0,0
0,0

Differenza 2026-2025
-14,0
14,0

DIFFERENZA 2026-2025

Differenza 2026-2025
3,0
-4,0
-1,0
0,0
2,0

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

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

MISTERY 2026
PERCENTUALE UTENTI

2026	
	Pc (%)
In orario - rit. Max 3'	43,92

2026	
	Pc (%)

NO	97,51
SI	100,00
SI	100,00
SI	98,55
SI	98,55
SI	100,00

2026	
	Pc (%)
Indicaz. presente e corretta	98,55

2026	
	Pc (%)
In funzione	61,63

MISTERY 2026
PERCENTUALE UTENTI

2026	
	Pc (%)
Cartello conforme	95,95

2026	
	Pc (%)
presenza	93,69
presenza	100,00

2026	
	Pc (%)
funzionamento	93,98
funzionamento	100,00

MISTERY LINEA 35

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		

MISTERY 2026
VALORI ASSOLUTI

9. Orario di timbratura

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

nr.: 4
* 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.	%
accettabile	28	28,0
contenuta	72	72,0
fastidiosa	0	0,0
Totale	100	100,0

MISTERY LINEA 35

11. Rumorosità dei freni

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

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

		2026
Valutazione		Frequenza assoluta
		Voto medio
		7,54
Non sopportabile (vibrazioni eccessive)	1	0
	2	0
	3	0
	4	1
Fatidiosa (interrompe attività)	5	4
	6	18
	7	20
	8	38
Sopportabile (vibrazioni presenti non inficiano attività)	9	12
	10	7
Non avvertibile		100

9. Orario sul monitor del validatore AEP

Diff. 2026-2025
13,0
-11,0
-2,0

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

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

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

MISTERY 2026 PERCENTUALE UTENTI

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
7,70

Pc (%)
>= 6
95,00%
>= 7
77,00%
>= 8
57,00%

MISTERY LINEA 35		MISTERY 2026 VALORI ASSOLUTI					
13. Apertura corretta porte		2026					
		SI	%	NO	%	TOTALE	%
13.1 Anteriore		99	99,0	1	1,0	100	100,0
13.2 Posteriore		100	100,0	0	0,0	100	100,0
13.3 Centrale	np. 6	94	100,0	0	0,0	94	100,0
13.4 Centrale II	np. 46	54	100,0	0	0,0	54	100,0

14. Esposizione regolamento di servizio		2026					
		SI	%	NO	%	TOTALE	%
Esposizione		93	93,0	7	7,0	100	100,0

15. Pulizia del mezzo		2026	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio
			7,82
Molto Sporco (vetri, sedute, mal odore)	1	0	
	2	0	
	3	0	
Sporco	4	3	
	5	8	
	6	10	
Sporcizia residuale	7	12	
	8	30	
	9	24	
Assenza di sporcizia	10	13	
		100	
Pulizia ottima	10	13	
		100	

Condizioni interne		2026					
		SI	%	NO	%	TOTALE	%
16. Guasti tecnici al mezzo		1	1,0	99	99,0	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		41	41,0	59	59,0	100	100,0
19.2 Scritte sui seggiolini		7	7,0	93	93,0	100	100,0

MISTERY LINEA 35		2026 VALORI ASSOLUTI	
20. grado di affollamento durante il tragitto			
Valutazione		2026	
		Frequenza assoluta	Voto medio 8,29
Impossibilità di salita	1	2	
	2	0	
	3	1	
	4	0	
Ressa con difficoltà di spostamento	5	4	
	6	8	
	7	12	
Pass. in piedi, ma spazio per muoversi	8	20	
	9	18	
Posta a sedere per tutti	10	35	
		100	
Posti a sedere senza passeggeri affiancati			

22. Impianto di scarico del veicolo (fumo evidente)		2026					
		SI	%	NO	%	TOTALE	%
Fumo in scarico		0	100,0	100	100,0	100	

24. Rumorosità esterna emessa dal veicolo			2026	
Valutazione			Frequenza assoluta	Voto medio 7,74
Non sopportabile	1		1	
	2		0	
	3		0	
	4		0	
Fastidiosa	5		1	
	6		15	
	7		27	
	8		30	
Conforme alla rumorosità traffico stradale	9		11	
	10		15	
	Non rilevante		10	
			100	

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

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

Diff. 2026-2025
1,0

Diff. 2026-2025
0,40

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

DIFFERENZA 2026-2025
(VAL. ASS. 2025 - VAL. ASS. 2022)

Diff. 2026-2025
0,24

Diff. 2026-2025
0

Diff. 2026-2025
-0,2

MISTERY 2026 PERCENTUALE UTENTI	
2026	
	Pc (%)
SI	99,42
SI	100,00
SI	100,00
SI	100,00

2026	
	Pc (%)
SI	93,52

2026	
media pesata dei voti	
7,90	

	Pc (%)
>= 6	89,00%
>= 7	79,00%
>= 8	67,00%

2026	
	Pc (%)
NO	99,42
NO	100,00
NO	100,00
NO	59,84
NO	90,28

MISTERY 2026 PERCENTUALE UTENTI	
2026	
media pesata dei voti	
7,50	

	Pc (%)
>= 6	93,00%
>= 7	85,00%
>= 8	73,00%

2026	
	Pc (%)
100	

2026	
media pesata dei voti	
8,07	

	Pc (%)
>= 6	98,00%
>= 7	92,00%
>= 8	78,00%

MISTERY LINEA 35

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 35

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 (marciap. ostruito, auto parcheggiate)
9.2. Presenza informazioni regole viaggio

MISTERY 2026
VALORI ASSOLUTI

2026	
n. osserv.	%
60	60,0
40	40,0
100	100,0

2026		2026	
presente	non presente	n. osserv.	%
27	73	100	27,0
34	66	100	34,0

2026	
Frequenza assoluta	Voto medio
1	7,28
0	
0	
5	
13	
24	
9	
18	
9	
21	
100	

MISTERY 2026
VALORI ASSOLUTI

2026	
Frequenza assoluta	Voto medio
0	7,82
1	
1	
0	
5	
11	
19	
32	
13	
18	
100	

2026	
Frequenza assoluta	Voto medio
0	8,26
0	
0	
0	
1	
5	
14	
42	
23	
15	
100	

2026		2026		TOTALE
SI	%	NO	%	
4	4,0	96	96,0	100
3	3,0	97	97,0	100
98	98,0	2	2,0	100
41	41,4	58	58,6	99

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

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

Diff. 2026-2025
-4,0
1,0

Diff. 2026-2025
0,1

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

Diff. 2026-2025
0,6

Diff. 2026-2025
1,1

Diff. 2026-2025
4,0
12,0
4,0
22,4

MISTERY 2026
PERCENTUALE UTENTI

2026
media pesata dei voti
6,46

	Pc (%)
>= 6	81,00%
>= 7	57,00%
>= 8	48,00%

MISTERY 2026
PERCENTUALE UTENTI

2026
media pesata dei voti
7,73

	Pc (%)
>= 6	93,00%
>= 7	82,00%
>= 8	63,00%

2026
media pesata dei voti
8,70

	Pc (%)
>= 6	99,00%
>= 7	94,00%
>= 8	80,00%

2026	
	Pc (%)
NO	98,94
NO	98,79
SI	95,92
SI	18,00