



**Indagine Cliente misterioso**

**“Mystery 2025”**

**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) :

#### 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  
VALORI ASSOLUTI**

2017	
n. OSS.	%
	100,0

**MISTERY 2017  
PERCENTUALE UTENTI**

2017	
	Pc (%)
a) + b)	

**MISTERY 2018  
VALORI ASSOLUTI**

2018	
n. OSS.	%
	100,0

**DIFFERENZA 2018- 2017**  
(VAL. ASS. 2017- VAL. ASS. 2016)

Differenza 2018-2017

**MISTERY 2018  
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.

## MISTERY LINEA 15

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

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

MISTERY 2025					
VALORI ASSOLUTI					

DIFFERENZA 2025-2024	
Differenza 2025-2024	
-20,0	
10,0	
10,0	
Differenza 2025-2024	
SI	NO
-4,0	4,0
1,0	-1,0
3,0	-3,0
0,0	0,0
0,0	0,0
0,0	0,0
Differenza 2025-2024	
0,0	
Differenza 2025-2024	
-33,6	
33,6	

MISTERY 2025	
PERCENTUALE UTENTI	
2025	
	Pc (%)
In orario - rit. Max 3'	75,13
2025	
	Pc (%)
NO	100,00
SI	100,00
SI	100,00
SI	99,82
SI	99,82
SI	100,00
2025	
	Pc (%)
Indicaz. presente e corretta	100,00
2025	
	Pc (%)
In funzione	60,67

MISTERY LINEA 15

6. Emittitrice Ducati: Conformità del cartello di indicazione rispetto all'emittitrice.

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 Emittirice Ducati
7.0.2 Nuovo validatore Carte di Credito Contacless

7.1. Acquisto biglietto a bordo FUNZIONAMENTO DISPOSITIVI

7.1.1 Emittirice 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

MISTERY 2025 VALORI ASSOLUTI					
2025					
	%				
99	99,0				
1	1,0				
0	0,0				
0	0,0				
100	100,0				
2025					
SI	%	Non presente	%	TOTALE	%
94	94,0	6	6,0	100	100,0
100	100,0	0	0,0	100	100,0
2025					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
92	97,9	2	2,1	94	100,0
99	99,0	1	1,0	100	100,0
n. 6 osservazioni Ducati non presente					
2025					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
100	100,0	0	0,0	100	100,0
7	100,0	0	0,0	7	100,0
n. 93 osservazioni II° validatore non presente					

DIFFERENZA 2025-2024	
Differenza 2025-2024	
0,0	
1,0	
0,0	
-1,0	
Differenza 2025-2024	
SI	NO
-6,0	6,0
0,0	0,0
Differenza 2025-2024	
SI	NO
-2,1	2,1
-1,0	1,0
Differenza 2025-2024	
SI	NO
0,0	0,0
0,0	0,0

MISTERY 2025 PERCENTUALE UTENTI	
2025	
	Pc (%)
Cartello conforme	94,82
2025	
	Pc (%)
presenza	95,76
presenza	100,00
2025	
	Pc (%)
funzionamento	95,00
funzionamento	99,87
2025	
	Pc (%)
funzionamento	100,00
funzionamento	100,00

MISTERY LINEA 15

8. Stampigliatura del biglietto sul validatore alla salita

Valutazione		2025	Frequenza assoluta	Voto medio
				5,85
Illeggibile	1		7	
	2		5	
	3		23	
	4		0	
	5		3	
Leggibile con fatica	6		20	
	7		6	
	8		12	
Leggibile	9		14	
	10		10	
Nitida			100	

9. Orario di timbratura

2025		
	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)

2025		
	n. osserv.	%
Fartidiosa (rumorosità eccessiva)	7	7,0
Accettabile (non inficia attività: lettura, ascolto, ecc.)	20	20,0
Contenuta	73	73,0
Totale	100	100,0

MISTERY 2025  
VALORI ASSOLUTI

DIFFERENZA 2025-2024  
(VAL. ASS. 2025 - VAL. ASS. 2024)

Diff. 2025-2024

-0,87

Diff. 2025-2024

0,0

0,0

0,0

Diff. 2025-2023

6,0

10,0

-16,0

MISTERY 2025  
PERCENTUALE UTENTI

2025

media pesata dei voti

5,49

Pc (%)

>= 6

62,00%

>= 7

42,00%

>= 8

36,00%

2025

Pc (%)

in orario

100,00

2025

Pc (%)

a)+ b)

94,24

MISTERY LINEA 15

11. Rumorosità dei freni

MISTERY 2025 VALORI ASSOLUTI		
2025		
	n. osserv.	%
No	89	89,0
Si, in modo leggero	11	11,0
Si, in modo insopportabile	0	0,0
Totale	100	100,0

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

Valutazione		2025	
		Frequenza assoluta	Voto medio
Non sopportabile (vibrazioni eccessive)			7,15
	1	2	
	2	0	
Fatidiosa (interrompe attività)	3	9	
	4	0	
	5	3	
Sopportabile (vibrazioni presenti non inficiano attività)	6	30	
	7	10	
	8	19	
	9	1	
Non avvertibile	10	26	
		100	

DIFFERENZA 2025-2024 (VAL. ASS. 2025 - VAL. ASS. 2024)
Diff. 2025-2024
0,0
0,0
0,0
Diff. 2025-2024 (VAL. ASS. 2025 - VAL. ASS. 2024)
-0,6

MISTERY 2025 PERCENTUALE UTENTI	
2025	
	Pc (%)
a)+ b)	100,00
2025	
media pesata dei voti	
7,09	
	Pc (%)
>= 6	86,00%
>= 7	56,00%
>= 8	46,00%

MISTERY LINEA 15

13. Apertura corretta porte

MISTERY 2025 VALORI ASSOLUTI						
2025						
	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

2025						
	SI	%	NO	%	TOTALE	%
Esposizione	82	82,0	18	18,0	100	100,0

15. Pulizia del mezzo

		2025	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio 8,11
Molto Sporco (vetri, sedute, mal odore)	1	0	
	2	0	
	3	0	
	4	0	
Sporco	5	0	
	6	6	
	7	3	
Sporcizia residuale	8	0	
	9	3	
Assenza di sporcizia	10	7	
Pulizia ottima		19	

Condizioni interne

2025						
	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	99,0	100	99,0

DIFFERENZA 2025-2024

(VAL. ASS. 2025 - VAL. ASS. 2024)

Diff. 2025-2024
0,0
0,0
0,0
0,0

Diff. 2025-2024
.
-13,0

Diff. 2025-2024
0,20

Diff. 2025-2024
.
0,0
12,0
0,0
1,0
-1,0

MISTERY 2025  
PERCENTUALE UTENTI

2025	
	Pc (%)
SI	100,00
SI	100,00
SI	100,00
SI	100,00

2025	
	Pc (%)
SI	83,57

2025	
media pesata dei voti	
7,95	

	Pc (%)
>= 6	100,00%
>= 7	68,42%
>= 8	52,63%

2025	
	Pc (%)
NO	100,00
NO	100,00
NO	100,00
NO	100,00
NO	100,00



## MISTERY LINEA 15

## 20. grado di affollamento durante il tragitto

Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio
<b>Impossibilità di salita</b>	<b>1</b>	1	<b>8,40</b>
	<b>2</b>	0	
Ressa con difficoltà di spostamento	<b>3</b>	3	
	<b>4</b>	0	
	<b>5</b>	0	
Pass. in piedi, ma spazio per muoversi	<b>6</b>	15	
	<b>7</b>	0	
Posta a sedere per tutti	<b>8</b>	35	
	<b>9</b>	0	
<b>Posti a sedere senza passeggeri affiancati</b>	<b>10</b>	46	
		100	

**22. Impianto di scarico del veicolo (fumo evidente)**

	2025					
	SI	%	NO	%	TOTALE	%
Fumo in scarico	1	1,0	99	99,0	100	100,0

## 24. Rumorosità esterna emessa dal veicolo

		2025		
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio <b>6,94</b>	
<b>Non sopportabile</b>	<b>1</b>	4		
	<b>2</b>	0		
	Fastidiosa	<b>3</b>		7
		<b>4</b>		1
		<b>5</b>		0
Conforme alla rumorosità traffico stradale	<b>6</b>	46		
	<b>7</b>	7		
	<b>8</b>	5		
	<b>9</b>	0		
<b>Non rilevante</b>	<b>10</b>	30		
		100		

<b>DIFFERENZA 2025-2024</b>
(VAL. ASS. 2024 - VAL. ASS. 2022)
Diff. 2025-2024
<b>-0,18</b>

<b>MISTERY 2025</b>
<b>PERCENTUALE UTENTI</b>
<b>2025</b>
media pesata dei voti
<b>6,95</b>

Diff. 2025-2024	.
	-1,0

2025	
	Pc (%)
NO	99,10714286

Diff. 2025-2024	-
	<b>-0,8</b>

2025
media pesata dei voti
7,21

	Pc (%)
$\geq 6$	88,00%
$\geq 7$	42,00%
$\geq 8$	35,00%

MISTERY LINEA 15

2. Tipologia fermate

	2025	
	n. osserv.	%
Palo di fermata	34	34,0
Pensilina	66	66,0
Totale	100	100,0

Accessori

		2025		2025	
		presente	non presente	n. osserv.	%
3.1 Pann. a messaggi variabile		31	69	100	31,0
3.2 bacheca pubblicità		17	83	100	17,0

4. Posizione del cartello (posizione, eventuali ostacoli)

Valutazione		2025	Voto medio 9,39
		Frequenza assoluta	
Non riconoscibile	1	0	
	2	0	
	3	1	
	4	0	
Riconoscibile se ricercata, coperta da ostacoli	5	0	
	6	4	
	7	2	
	8	15	
Riconoscibile nel contesto			

MISTERY 2025

VALORI ASSOLUTI

DIFFERENZA 2025-2024  
(VAL. ASS. 2025 - VAL. ASS. 2024)

Diff. 2025-2024

6,0

-6,0

Diff. 2025-2024

8,0

-59,0

Diff. 2025-2024

1,3

MISTERY 2025

PERCENTUALE UTENTI

2025

media pesata dei voti

9,27

Pc (%)

>= 6

99,00%

>= 7

95,00%

>= 8

93,00%

	9	2
Ben riconoscibile ed esposta	10	76
		100
MISTERY LINEA 15		
5. Pulizia alla fermata (es. caracce in terra, rifiuti)		
		2025
Valutazione		Frequenza assoluta
Molto sporca (sporcizia diffusa)	1	2
	2	0
Sporca	3	4
	4	0
	5	6
Sporcizia residuale	6	14
	7	3
Assenza di sporcizia	8	37
	9	1
Pulita	10	33
		100
6. Pulizia pannello/i informazioni		
		2024
Valutazione		Frequenza assoluta
Molto sporchi (sporcizia diffusa)	1	6
	2	0
Sporchi	3	9
	4	1

DIFFERENZA 2025-2024 (VAL. ASS. 2025 - VAL. ASS. 2024)		MISTERY 2025 PERCENTUALE UTENTI	
Diff. 2025-2024		2025	
0,3		media pesata dei voti	
		7,90	
		Pc (%)	
		>= 6	88,00%
		>= 7	74,00%
		>= 8	71,00%
Diff. 2025-2024		2024	
-0,9		media pesata dei voti	
		6,69	

Sporcizia residuale	5	5									Pc (%)	
	6	30									>= 6	79,00%
	7	2									>= 7	49,00%
	8	27									>= 8	47,00%
	9	1										
Assenza di sporcizia	10	19										
Puliti		100										
Condizioni fermate												
			2025		2025						2025	
			SI	%	NO	%	Diff. 2025-2024				Pc (%)	
7. Danni alla struttura (vetri rotti, sedili manomessi)			15	15,0	85	85,0	-15,0		NO		87,52	
8. Scritte o adesivi sui cartelli			24	24,0	76	76,0	-10,0		NO		83,09	
9.1. Accessibilità della fermata			98	98,0	2	2,0	1,0		SI		99,85	
9.2. Presenza informazioni regole viaggio			24	24,0	76	76,0	9,0		SI		13,20	