

Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula	valore
		indicatore	programmato (*)
		Numero autobus con pianale ribassato/	
Accessibilità fisica	Accessibilità facilitata autobus	Numero totale autobus circolanti	15%
	Informazioni aggiornate attraverso display sulla	Numero fermate dotate di pannelli informativi (display) /	
Accessibilità multicanale	tempistica di arrivo degli autobus alla fermata	Numero totale di fermate	5%
		Numero di autobus non in anticipo e con un ritardo inferiore a 5 minuti/	
Tempestività	Puntualità del servizio urbano	Numero totale di autobus circolanti	80%
	Pubblicazione sul sito web delle informazioni	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10
Responsabili	riguardanti il responsabile del servizio		
	Pubblicazione sul sito web delle informazioni	Numero di tipologie di indennizzo pubblicate sul sito web/	
	riguardanti le tipologie di casi per i quali è possibile	Numero totale di casi di indennizzo che l'utente ha diritto di utilizzare	100%
Procedure di contatto	ottenere un indennizzo e le relative modalità di richiesta		
	Pubblicazione sul sito web della tempistica	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	
Tempistiche di risposta	programmata per l'accoglimento della richiesta		10
	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	
Eventuali spese a carico dell'utente	a carico dell'utente	del tariffario spese a carico dell'utente	1
Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di corse effettuate/numero di corse programmate	95%
Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di linee soppresse/numero di linee programmate	5%
Compiutezza	Esastività della prestazione erogata	Rispetto degli obiettivi previsti nel contratto di servizio	98%