

## AUTOMOBILISTICO URBANO – ANNO 2017

INDICATORI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	% SODDISFATTI (voto da 6 a 10)	VOTO MEDIO	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Incolunità fisica	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	91,3	7,5	AVM (sondaggio)
Sicurezza personale	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	87,7	7,2	AVM (sondaggio)
Regolarità – frequenza del servizio	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	90,5	7,3	AVM (sondaggio)
Pulizia dei mezzi/strutture	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	84,1	6,8	AVM (sondaggio)
Comfort del viaggio	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	84,5	6,8	AVM (sondaggio)
Informazioni offerte alla clientela	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	83,5	6,9	AVM (sondaggio)
Personale	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	88,6	7,3	AVM (sondaggio)
Reperibilità dei biglietti	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	90,5	7,6	AVM (sondaggio)
Servizio per portatori di handicap	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	74,6	6,3	AVM (sondaggio)
Servizio reclami	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	47,3	5,1	AVM (sondaggio)
Attenzione all'ambiente	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	75,2	6,3	AVM (sondaggio)
Giudizio complessivo	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	89,8	7,00	AVM (sondaggio)

## AUTOMOBILISTICO EXTRAURBANO – ANNO 2017

INDICATORI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	% SODDISFATTI (voto da 6 a 10)	VOTO MEDIO	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Incolunità fisica	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	72,0	6,7	AVM (sondaggio)
Sicurezza personale	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	88,0	7,0	AVM (sondaggio)
Regolarità – frequenza del servizio	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	84,0	6,8	AVM (sondaggio)
Pulizia dei mezzi/strutture	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	60,0	5,9	AVM (sondaggio)
Comfort del viaggio	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	76,0	6,4	AVM (sondaggio)
Informazioni offerte alla clientela	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	92,0	6,5	AVM (sondaggio)
Personale	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	88,0	6,7	AVM (sondaggio)
Reperibilità dei biglietti	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	72,0	6,5	AVM (sondaggio)
Servizio per portatori di handicap	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	50,0	5,4	AVM (sondaggio)
Servizio reclami	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	0,0*	3,7	AVM (sondaggio)
Attenzione all'ambiente	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	76,0	6,0	AVM (sondaggio)
<b>Giudizio complessivo</b>	<b>% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)</b>	<b>88,0</b>	<b>6,3</b>	<b>AVM (sondaggio)</b>

\*Base per il servizio reclami: 11. Risultato non significativo

## NAVIGAZIONE – ANNO 2017

INDICATORI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	% SODDISFATTI (voto da 6 a 10)	VOTO MEDIO	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Incolunità fisica	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	89,6	7,7	AVM (sondaggio)
Sicurezza personale	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	87,6	7,4	AVM (sondaggio)
Regolarità – frequenza del servizio	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	86,1	7,1	AVM (sondaggio)
Pulizia dei mezzi/strutture	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	80,3	6,7	AVM (sondaggio)
Comfort del viaggio	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	74,9	6,4	AVM (sondaggio)
Informazioni offerte alla clientela	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	84,1	6,9	AVM (sondaggio)
Personale	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	86,1	7,2	AVM (sondaggio)
Reperibilità dei biglietti	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	84,9	7,2	AVM (sondaggio)
Servizio per portatori di handicap	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	71,0	6,3	AVM (sondaggio)
Servizio reclami	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	52,8	4,9	AVM (sondaggio)
Attenzione all'ambiente	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	69,1	6,0	AVM (sondaggio)
Giudizio complessivo	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	85,9	6,7	AVM (sondaggio)