

CUSTOMER SATISFACTION SVOLTA DALLA SOCIETÀ ACTV NEL 2018TRATTO DAL SITO DELLA SOCIETÀ AL SEGUENTE LINK: [http://actv.avmspa.it/it/content/](http://actv.avmspa.it/it/content/home-actv)[home-actv](http://actv.avmspa.it/it/content/home-actv)**AUTOMOBILISTICO URBANO - ANNO 2018**

INDICATORI DI QUALITÀ'	UNITA' DI MISURA	% SODDISFATTI (voto da 6 a 10)	VOTO MEDIO
Incolumità fisica	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	87,6	7,4
Sicurezza personale	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	78,7	7,1
Puntualità delle corse	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	77,4	6,9
Regolarità delle corse	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	85,1	7,4
Frequenza delle corse	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	77,5	7,1
Regolarità/frequenza del servizio (Complessivo)	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	83,6	7,1
Pulizia	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	73,5	6,5
Comfort (climatizzazione invernale ed estiva)	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	64,2	6,1
Comfort (affollamento e facilità di salita sui mezzi)	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	42,8	4,9
Comfort (Complessivo)	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	63,8	6,0
Servizi per portatori di handicap	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	69,0	6,4
Informazioni offerte alla clientela	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	81,1	6,9
Personale	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	85,5	7,1
Reperibilità dei biglietti	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	84,5	7,3
Attenzione all'ambiente	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	76,6	6,4
Giudizio complessivo	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	81,9	6,8

AUTOMOBILISTICO EXTRAURBANO - 2018

INDICATORI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	% SODDISFATTI (voto da 6 a 10)	VOTO MEDIO
Incolumità fisica	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	87,4	7,2
Sicurezza personale	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	81,8	7,3
Puntualità delle corse	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	65,2	6,3
Regolarità delle corse	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	80,2	7,4
Frequenza delle corse	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	71,1	6,6
Regolarità/frequenza del servizio (Complessivo)	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	80,2	6,8
Pulizia	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	66,8	6,2
Comfort (climatizzazione invernale ed estiva)	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	67,2	6,2
Comfort (affollamento e facilità di salita sui mezzi)	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	45,1	5,0
Comfort (Complessivo)	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	65,2	6,0
Servizi per portatori di handicap	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	64,7	6,1
Informazioni offerte alla clientela	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	80,6	6,9
Personale	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	83,8	7,0
Reperibilità dei biglietti	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	83,8	7,2
Attenzione all'ambiente	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	66,8	6,0
Giudizio complessivo	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	80,6	6,7

NAVIGAZIONE - ANNO 2018

INDICATORI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	% SODDISFATTI (voto da 6 a 10)	VOTO MEDIO
Incolunità fisica	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	88,1	7,5
Sicurezza personale	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	82,0	7,3
Puntualità delle corse	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	82,3	7,2
Regolarità delle corse	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	86,3	7,5
Frequenza delle corse	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	78,5	7,1
Regolarità/Frequenza del servizio (Complessivo)	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	84,9	7,2
Pulizia	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	73,6	6,4
Comfort (climatizzazione invernale ed estiva)	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	57,2	5,7
Comfort (affollamento e facilità di salita sui mezzi)	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	32,0	4,3
Comfort (Complessivo)	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	55,3	5,6
Servizi per portatori di handicap	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	69,9	6,4
Informazioni offerte alla clientela	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	78,1	6,7
Personale	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	81,0	7,0
Reperibilità dei biglietti	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	84,0	7,2
Attenzione all'ambiente	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	67,8	6,1
Giudizio complessivo	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	81,5	6,7

SOGGETTI TESSERATI NON IN POSSESSO DI ABBONAMENTO

AUTOMOBILISTICO URBANO - ANNO 2018

INDICATORI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	% SODDISFATTI (voto da 6 a 10)	VOTO MEDIO
Incolunità fisica	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	90,5	7,4
Sicurezza personale	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	84,6	7,0
Puntualità delle corse	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	85,3	7,2
Regolarità delle corse	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	88,7	7,3
Frequenza delle corse	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	83,3	7,0
Regolarità/frequenza del servizio (Complessivo)	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	89,2	7,1
Pulizia	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	75,1	6,6
Comfort (climatizzazione invernale ed estiva)	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	81,4	6,6
Comfort (affollamento e facilità di salita sui mezzi)	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	67,8	6,1
Comfort (Complessivo)	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	82,8	6,7
Servizi per portatori di handicap	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	72,0	6,4
Informazioni offerte alla clientela	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	88,7	7,1
Personale	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	91,4	7,2
Reperibilità dei biglietti	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	91,1	7,5
Attenzione all'ambiente	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	67,6	5,9
Giudizio complessivo	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	90,5	6,9

AUTOMOBILISTICO EXTRAURBANO - ANNO 2018

INDICATORI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	% SODDISFATTI (voto da 6 a 10)	VOTO MEDIO
Incolunità fisica	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	75,0	7,0
Sicurezza personale	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	85,0	6,5
Puntualità delle corse	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	85,0	6,7
Regolarità delle corse	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	90,0	6,9
Frequenza delle corse	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	85,0	6,3
Regolarità/frequenza del servizio (Complessivo)	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	85,0	6,5
Pulizia	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	60,0	6,4
Comfort (climatizzazione invernale ed estiva)	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	70,0	6,2
Comfort (affollamento e facilità di salita sui mezzi)	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	65,0	5,9
Comfort (Complessivo)	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	60,0	6,5
Servizi per portatori di handicap	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	66,7	6,8
Informazioni offerte alla clientela	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	85,0	7,0
Personale	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	90,0	7,1
Reperibilità dei biglietti	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	70,0	7,3
Attenzione all'ambiente	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	35,0	5,1
Giudizio complessivo	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	80,0	6,6

NAVIGAZIONE - ANNO 2018

INDICATORI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	% SODDISFATTI (voto da 6 a 10)	VOTO MEDIO
Incolunità fisica	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	88,7	7,3
Sicurezza personale	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	83,6	7,1
Puntualità delle corse	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	85,9	7,3
Regolarità delle corse	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	84,7	7,3
Frequenza delle corse	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	79,1	7,0
Regolarità/frequenza del servizio (Complessivo)	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	89,2	7,1
Pulizia	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	75,1	6,6
Comfort (climatizzazione invernale ed estiva)	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	70,3	6,2
Comfort (affollamento e facilità di salita sui mezzi)	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	49,4	5,3
Comfort (Complessivo)	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	82,8	6,7
Servizi per portatori di handicap	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	73,9	6,6
Informazioni offerte alla clientela	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	87,6	7,0
Personale	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	86,4	7,1
Reperibilità dei biglietti	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	87,6	7,4
Attenzione all'ambiente	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	64,1	5,9
Giudizio complessivo	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	90,5	6,9