

## 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)	84,3	7,1	AVM (sondaggio)
Sicurezza personale	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	78,2	6,9	AVM (sondaggio)
Regolarità – frequenza del servizio	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	79,2	6,7	AVM (sondaggio)
Pulizia dei mezzi/strutture	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	69,8	6,1	AVM (sondaggio)
Comfort del viaggio	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	69,7	6,1	AVM (sondaggio)
Informazioni offerte alla clientela	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	82,1	6,8	AVM (sondaggio)
Personale	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	82,1	6,9	AVM (sondaggio)
Reperibilità dei biglietti	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	84,7	7,2	AVM (sondaggio)
Servizio per portatori di handicap	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	73,8	6,5	AVM (sondaggio)
Servizio reclami	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	54,8	4,9	AVM (sondaggio)
Attenzione all'ambiente	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	70,8	6,1	AVM (sondaggio)
Giudizio complessivo	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	81,7	6,6	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)	75,7	6,6	AVM (sondaggio)
Sicurezza personale	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	78,9	7,0	AVM (sondaggio)
Regolarità – frequenza del servizio	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	71,7	6,2	AVM (sondaggio)
Pulizia dei mezzi/strutture	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	63,3	5,8	AVM (sondaggio)
Comfort del viaggio	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	67,3	6,0	AVM (sondaggio)
Informazioni offerte alla clientela	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	83,3	6,8	AVM (sondaggio)
Personale	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	80,1	6,7	AVM (sondaggio)
Reperibilità dei biglietti	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	82,1	7,2	AVM (sondaggio)
Servizio per portatori di handicap	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	59,4	5,7	AVM (sondaggio)
Servizio reclami	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	65,5	5,2	AVM (sondaggio)
Attenzione all'ambiente	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	53,8	5,6	AVM (sondaggio)
Giudizio complessivo	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	72,1	6,2	AVM (sondaggio)

## 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)	83,5	7,0	AVM (sondaggio)
Sicurezza personale	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	78,7	7,0	AVM (sondaggio)
Regolarità – frequenza del servizio	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	78,5	6,7	AVM (sondaggio)
Pulizia dei mezzi/strutture	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	68,9	6,1	AVM (sondaggio)
Comfort del viaggio	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	63,8	5,7	AVM (sondaggio)
Informazioni offerte alla clientela	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	77,5	6,6	AVM (sondaggio)
Personale	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	77,9	6,7	AVM (sondaggio)
Reperibilità dei biglietti	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	82,9	7,1	AVM (sondaggio)
Servizio per portatori di handicap	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	69,4	6,4	AVM (sondaggio)
Servizio reclami	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	52,0	4,7	AVM (sondaggio)
Attenzione all'ambiente	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	67,2	5,9	AVM (sondaggio)
Giudizio complessivo	% soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	79,0	6,4	AVM (sondaggio)