



INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2024

Indicatori riproporzionati su scala 1-9

Servizio autobus

Codice domanda	Indicatori di Customer Satisfaction riproporzionati su scala 1-9, come previsto dalla delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti n.16/2018, misura 5, punto 4/C.	% soddisfatti (7-9)	Media (scala 1-9)
BUS.D11	Se lei dovesse dare un giudizio complessivo al servizio di trasporto offerto da Cotral, che voto darebbe?	49%	6,7
<u>BUS.D_12_1.1</u>	Regolarità del servizio rispetto delle corse programmate	47%	6,6
BUS.D_12_1.2	Frequenza/Disponibilità delle corse	44%	6,5
BUS.D_12_1.3	Integrazione modale con altre modalità di trasporto cioè coincidenza con treni, metro o altri mezzi ecc.	48%	6,7
BUS.D_12_1.4	Rispetto orari partenza	50%	6,7
BUS.D_12_1.5	Rispetto orari arrivo	46%	6,6
BUS.D_12_1.6	Capillarità del servizio	42%	6,5
BUS.D_12_1.7	Rapporto qualità/prezzo del servizio	50%	6,7
BUS.D_12_1.8	Funzionamento delle validatrici/ dei tornelli	34%	6,2
BUS.D_12_1	Come reputa il servizio offertoLe, nel complesso, rispetto all'Organizzazione del Servizio?	43%	6,6
BUS.D_12_2.1	Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere nelle ore di punta	38%	6,3
BUS.D_12_2.2	Pulizia del mezzo	43%	6,5

BUS.D_12_2_3	Integrità/Decoro dei mezzi	47%	6,6
BUS.D_12_2_4	Sicurezza e affidabilità dei mezzi	53%	6,8
BUS.D_12_2_5	Adeguatezza della temperatura interna/ climatizzazione	45%	6,6
BUS.D_12_2_6	Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	41%	6,4
BUS.D_12_2_7	Condotta di guida degli autisti incolumità fisica	55%	6,8
BUS.D_12_2	Come reputa il servizio offertoLe, nel complesso, rispetto al Comfort del Viaggio?	48%	6,6
BUS.D_12_3_1	Diffusione e chiarezza delle informazioni/ orari	40%	6,4
BUS.D_12_3_2	Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	37%	6,4
BUS.D_12_3_3	Accessibilità al servizio, facilità di salita/ discesa dai mezzi	53%	6,8
BUS.D_12_3_4	Disponibilità di posti a sedere quando si sale sull'autobus al capolinea	51%	6,8
BUS.D_12_3_5	Disponibilità di posti a sedere quando si sale sull'autobus alle fermate	40%	6,4
BUS.D_12_3_6	Accessibilità al servizio per persone con mobilità ridotta	42%	6,5
BUS.D_12_3	Come reputa il servizio offertoLe, nel complesso, rispetto all'attenzione verso il cliente?	44%	6,6
BUS.D_12_4_1	Cortesia/ Disponibilità degli autisti	52%	6,8
BUS.D_12_4_2	Cura e aspetto del personale	53%	6,9
BUS.D_12_4_3	Efficienza servizio reclami e informazioni	39%	6,4
BUS.D_12_4	Aspetti relazionali del personale dell'Azienda	43%	6,6
BUS.D_12_5	Sostenibilità attenzione all'ambiente	51%	6,9
BUS.D13	Alla luce degli aspetti considerati nelle precedenti domande, che voto darebbe a questo servizio di trasporto ferroviario nel suo complesso?	50%	6,7
BUS.D16	Capillarità della rete di vendita	54%	6,8