

Ipsos per Cotral s.p.a. | Indagine di customer satisfaction

Servizio Autobus | 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.

Codice domanda	Indicatore	% soddisfatti (7-9)	Media (scala 1-9)
BUS.D11	Giudizio complessivo iniziale	45,1	6,6
BUS.D_12_1_1	Regolarità del servizio rispetto delle corse programmate	39,8	6,4
BUS.D_12_1_2	Frequenza/Disponibilità delle corse	34,4	6,3
BUS.D_12_1_3	Integrazione modale con altre modalità di trasporto	41,4	6,4
BUS.D_12_1_4	Rispetto orari partenza	42,1	6,4
BUS.D_12_1_5	Rispetto orari arrivo	37,9	6,5
BUS.D_12_1_6	Capillarità del servizio	35,4	6,4
BUS.D_12_1_7	Rapporto qualità/prezzo del servizio	45,6	6,6
BUS.D_12_1_8	Funzionamento delle validatrici/dei tornelli	35,1	6,2
BUS.D_12_1	Organizzazione del Servizio	39,2	6,5
BUS.D_12_2_1	Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere nelle ore di punta	33,9	6,2
BUS.D_12_2_2	Pulizia del mezzo	39,8	6,4
BUS.D_12_2_3	Integrità/Decoro dei mezzi	43,5	6,6
BUS.D_12_2_4	Sicurezza e affidabilità dei mezzi	47,8	6,7
BUS.D_12_2_5	Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	41,2	6,5
BUS.D_12_2_6	Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	39,1	6,4
BUS.D_12_2_7	Condotta di guida degli autisti incolumità fisica	47,7	6,7
BUS.D_12_2	Comfort del Viaggio	42,6	6,6
BUS.D_12_3_1	Diffusione e chiarezza delle informazioni/orari	33,3	6,2
BUS.D_12_3_2	Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	32,3	6,2
BUS.D_12_3_3	Accessibilità al servizio, facilità di salita/discesa dai mezzi	45,1	6,6
BUS.D_12_3_4	Disponibilità di posti a sedere quando si sale sull'autobus al capolinea	45,7	6,6
BUS.D_12_3_5	Disponibilità di posti a sedere quando si sale sull'autobus alle fermate	36,3	6,3
BUS.D_12_3_6	Accessibilità al servizio per persone con mobilità ridotta	34,3	6,2
BUS.D_12_3	Attenzione verso il cliente	38,5	6,4
BUS.D_12_4_1	Cortesìa/Disponibilità degli autisti	44,7	6,6
BUS.D_12_4_2	Cura e aspetto del personale	51,9	6,8
BUS.D_12_4_3	Efficienza servizio reclami e informazioni	33,3	6,2
BUS.D_12_4	Aspetti relazionali del personale dell'Azienda	39,0	6,5
BUS.D_12_5	Sostenibilità attenzione all'ambiente	44,9	6,7
BUS.D13	Giudizio complessivo finale	45,3	6,6
BUS.D16	Capillarità della rete di vendita	52,5	6,9

Servizio Ferroviario | 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.

Codice domanda	Indicatori	Totale Passeggeri		Linea Metromare		Linea Roma-Viterbo	
		% soddisfatti (7-9)	Media (scala 1-9)	% soddisfatti (7-9)	Media (scala 1-9)	% soddisfatti (7-9)	Media (scala 1-9)
TRENO.D11	Giudizio complessivo iniziale	10,0	5,2	9,1	5,3	11,7	5,1
TRENO.D_12_1.1	Regolarità del servizio rispetto delle corse programmate	9,8	5,0	9,2	5,1	11	4,8
TRENO.D_12_1.2	Frequenza/Disponibilità delle corse	7,8	4,6	5,8	4,7	11,7	4,4
TRENO.D_12_1.3	Integrazione modale con altre modalità di trasporto.	13,3	5,2	17,5	5,5	5,3	4,6
TRENO.D_12_1.4	Rispetto orari partenza	9,0	5,0	9,1	5,0	8,9	5,0
TRENO.D_12_1.5	Rispetto orari arrivo	8,0	5,1	7,7	5,1	8,6	5,1
TRENO.D_12_1.6	Rapporto qualità/prezzo del servizio	10,3	5,3	10,9	5,3	9	5,2
TRENO.D_12_1.7	Funzionamento delle validatrici/dei tornelli	14,7	5,3	16,6	5,6	10,7	4,9
TRENO.D_12_1	Organizzazione del Servizio	9,0	5,1	9,9	5,2	7,1	5,0
TRENO.D_12_2.1	Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere nelle ore di punta	6,5	4,3	6,3	4,0	6,8	4,8
TRENO.D_12_2.2	Pulizia del mezzo	7,5	4,5	8,9	4,5	4,6	4,5
TRENO.D_12_2.3	Integrità/Decoro dei mezzi	7,9	4,6	9,1	4,7	5,5	4,6
TRENO.D_12_2.4	Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	8,5	4,8	9,8	4,8	6,1	4,8
TRENO.D_12_2.5	Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	7,5	4,7	9,1	4,8	4,2	4,5
TRENO.D_12_2	Comfort del Viaggio	8,2	4,9	9,3	4,8	6,1	5,0
TRENO.D_12_3.1	Diffusione e chiarezza delle informazioni/orari	8,2	4,8	9,2	5,1	6,1	4,3
TRENO.D_12_3.2	Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	8,9	4,8	10,3	5,0	6,1	4,4
TRENO.D_12_3.3	Accessibilità al servizio, facilità di salita/discesa dai mezzi	12,8	5,4	16,4	5,6	5,5	5,2
TRENO.D_12_3.4	Disponibilità di posti a sedere quando si sale sul treno al capolinea	11,8	5,3	12,6	5,4	10,4	5,3
TRENO.D_12_3.5	Disponibilità di posti a sedere quando si sale sul treno alle fermate	7,0	4,6	7,1	4,4	6,8	5,1
TRENO.D_12_3.6	Accessibilità al servizio per persone con mobilità ridotta	6,0	4,5	7,4	4,7	3,3	4,2
TRENO.D_12_3	Attenzione verso il Cliente	6,3	5,0	7	5,0	4,9	5,0
TRENO.D_12_4.1	Cortesia/Disponibilità del personale	13,7	5,5	13,4	5,5	14,4	5,6
TRENO.D_12_4.2	Cura e aspetto del personale	16,9	5,7	17,1	5,8	16,4	5,7
TRENO.D_12_4.3	Efficienza servizio reclami e informazioni	11,6	5,0	11,7	4,9	11,3	5,1
TRENO.D_12_4	Aspetti relazionali del personale dell'Azienda?	11,7	5,3	13,2	5,4	8,7	5,2
TRENO.D13	Giudizio complessivo finale	10,3	5,2	10,3	5,2	10,5	5,2
TRENO.D16	Capillarità della rete di vendita	20,5	5,7	20,5	5,8	20,4	5,6