

	Numero reclami	% sul totale reclami	Risposte entro 30 giorni	% Risposte entro 30 giorni	Risposte tra 31 e 90 giorni	% risposte tra 31 e 90 giorni	Risposte tra 91 e 120 giorni	% Risposte tra 91 e 120 giorni	Risposte 120 giorni	% risposte oltre i 120 giorni
Regolarità del servizio	4151	80%	4151	100.0%	0	0%	0	0%	0	0%
Comportamento personale	606	8%	605	99.8%	1	0%	0	0%	0	0%
Qualità e quantità	213	4%	213	100.0%	0	0%	0	0%	0	0%
Qualità e quantità	639	12%	639	100.0%	0	0%	0	0%	0	0%
Qualità e quantità	911	18%	910	99.8%	1	0%	0	0%	0	0%
Trasporti aerei	1125	22%	1125	100.0%	1	0%	0	0%	0	0%
Problemi ambientali	0	0%	0	0.0%	0	0%	0	0%	0	0%
Condizioni contrattuali e tariffe	26	0%	26	100.0%	0	0%	0	0%	0	0%
Difficoltà nella presentazione del reclamo	94	2%	94	100.0%	0	0%	0	0%	0	0%
Informazioni sui diritti dei passeggeri	60	1%	60	100.0%	0	0%	0	0%	0	0%
Informazioni sul viaggio	108	2%	108	100.0%	0	0%	0	0%	0	0%
Totale reclami	5202	100%								

	Numero reclami	% sul totale reclami	Risposte entro 30 giorni	% Risposte entro 30 giorni	Risposte tra 31 e 90 giorni	% risposte tra 31 e 90 giorni	Risposte tra 91 e 120 giorni	% Risposte tra 91 e 120 giorni	Risposte 120 giorni	% risposte oltre i 120 giorni
Regolarità del servizio	553	50%	553	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Comportamento personale	15	1%	15	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Qualità e quantità	144	13%	144	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Qualità e quantità	104	9%	103	99.1%	1	1%	0	0%	0	0%
Siti/App	29	3%	29	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Trasporti aerei / Valigie / Trolley	97	9%	97	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Problemi ambientali	15	1%	15	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Trasporto alternativo o rimborso in caso di soppressione dei servizi, ritardi e perdita di coincidenza	12	1%	12	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Assistenza in caso di soppressione dei servizi aerei	9	1%	9	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Difficoltà nella presentazione del reclamo	2	0%	2	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Informazioni in caso di soppressione dei servizi aerei	7	1%	7	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Informazioni prima e durante il viaggio	4	0%	4	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Informazioni sui diritti dei passeggeri	2	0%	2	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Mancata adozione di misure per la sicurezza personale dei passeggeri	9	1%	9	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Risorse, gestione di emergenze, soppressioni	54	5%	54	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Trasporti aerei	0	0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Sistemi di informazione di viaggio e assistenza	4	0%	4	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Qualità del servizio	27	2%	27	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Totale reclami	996	100%								

	Numero reclami	% sul totale reclami	Risposte entro 30 giorni	% Risposte entro 30 giorni	Risposte tra 31 e 90 giorni	% risposte tra 31 e 90 giorni	Risposte tra 91 e 120 giorni	% Risposte tra 91 e 120 giorni	Risposte 120 giorni	% risposte oltre i 120 giorni
Regolarità del servizio	293	86%	293	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Comportamento personale	17	5%	17	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Qualità e quantità	11	3%	11	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Qualità e quantità	56	16%	56	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Siti/App	19	6%	19	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Trasporti aerei	47	14%	47	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Problemi ambientali	6	2%	6	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Trasporto alternativo o rimborso in caso di soppressione dei servizi, ritardi e perdita di coincidenza	9	3%	9	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Assistenza in caso di soppressione dei servizi aerei	7	2%	7	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Difficoltà nella presentazione del reclamo	1	0%	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Informazioni in caso di soppressione dei servizi aerei	11	3%	11	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Informazioni prima e durante il viaggio	2	0%	2	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Informazioni sui diritti dei passeggeri	0	0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Mancata adozione di misure per la sicurezza personale dei passeggeri	7	2%	7	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Risorse, gestione di emergenze, soppressioni	45	14%	45	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Trasporti aerei	0	0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Sistemi di informazione di viaggio e assistenza	2	0%	2	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Qualità del servizio	12	4%	12	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Modalità di apertura dei bagagli	1	0%	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Totale reclami	342	100%								