

Servizio Ferroviario (Metromare e Roma-Viterbo) Indagine di Customer Satisfaction 2023

Gli indicatori di Customer Satisfaction sono riproporzionati in scala 1-9, come previsto dalla delibera Art n.16/2018, misura 5, punto 4/C.

Percentuale soddisfatti (7-9)

	Totale passeggeri	Metromare	Roma-Viterbo
11 - GIUDIZIO COMPLESSIVO INIZIALE	17%	11%	29%
12.1.1 - Regolarità del servizio (rispetto delle corse programmate)	15%	9%	27%
12.1.2 - Frequenza/Disponibilità delle corse	16%	10%	27%
12.1.3 - Integrazione modale con altre modalità di trasporto (cioè coincidenza di orari, fermate, ecc.)	20%	17%	26%
12.1.4 - Rispetto orari partenza	15%	9%	25%
12.1.5 - Rispetto orari arrivo	15%	9%	27%
12.1.6 - Capillarità del servizio	15%	11%	21%
12.1.7 - Rapporto qualità/prezzo del servizio	23%	23%	24%
12.1 - Come reputa il servizio offertoLe, nel complesso, rispetto all'Organizzazione del Servizio?	15%	10%	23%
12.2.1 - Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere nelle ore di punta	12%	7%	21%
12.2.2 - Pulizia del mezzo	10%	6%	18%
12.2.3 - Integrità/Decoro dei mezzi	9%	5%	16%
12.2.4 - Sicurezza e affidabilità dei mezzi	12%	9%	19%

12.2.5 - Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	14%	8%	25%
12.2 - Come reputa il servizio offertoLe, nel complesso, rispetto al Comfort del Viaggio?	13%	8%	22%
12.3.1 - Diffusione e chiarezza delle informazioni/orari	13%	9%	20%
12.3.2 - Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	12%	8%	20%
12.3.3 - Accessibilità al servizio, facilità di salita/discesa dai mezzi	24%	25%	22%
12.3.4 - Disponibilità di posti a sedere quando si sale sull'autobus al capolinea	20%	20%	22%
12.3.5 - Disponibilità di posti a sedere quando si sale sull'autobus alle fermate	11%	7%	20%
12.3.6 - Accessibilità al servizio per persone con mobilità ridotta	10%	4%	21%
12.3 - Come reputa il servizio offertoLe, nel complesso, rispetto all'attenzione verso il Cliente?	14%	10%	23%
12.4.1 - Cortesia/Disponibilità degli autisti	26%	22%	32%
12.4.2 - Cura e aspetto del personale	28%	24%	34%
12.4.3 - Efficienza servizio reclami e informazioni	18%	14%	25%
12.4 - Come reputa il servizio offertoLe, nel complesso, rispetto agli aspetti relazionali del personale dell'Azienda?	22%	19%	28%
11 - GIUDIZIO COMPLESSIVO FINALE	16%	10%	28%
16 - Rete di vendita di biglietti e abbonamenti	27%	20%	40%

VOTI MEDI RISCALATI

	Totale passeggeri	Metromare	Roma-Viterbo
11 - GIUDIZIO COMPLESSIVO INIZIALE	5,2	5,1	5,5
12.1.1 - Regolarità del servizio (rispetto delle corse programmate)	5,1	4,8	5,5
12.1.2 - Frequenza/Disponibilità delle corse	5,1	4,8	5,6
12.1.3 - Integrazione modale con altre modalità di trasporto (cioè coincidenza di orari, fermate, ecc.)	5,5	5,5	5,5
12.1.4 - Rispetto orari partenza	5,1	4,8	5,5
12.1.5 - Rispetto orari arrivo	5,1	4,9	5,6
12.1.6 - Capillarità del servizio	5,3	5,2	5,4
12.1.7 - Rapporto qualità/prezzo del servizio	5,6	5,7	5,5
12.1 - Come reputa il servizio offertoLe, nel complesso, rispetto all'Organizzazione del Servizio?	5,2	5,1	5,5
12.2.1 - Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere nelle ore di punta	4,5	3,9	5,4
12.2.2 - Pulizia del mezzo	5,0	4,8	5,1
12.2.3 - Integrità/Decoro dei mezzi	4,9	4,9	4,8
12.2.4 - Sicurezza e affidabilità dei mezzi	5,0	5,1	4,8
12.2.5 - Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	5,2	5,0	5,6
12.2 - Come reputa il servizio offertoLe, nel complesso, rispetto al Comfort del Viaggio?	5,1	5,0	5,3
12.3.1 - Diffusione e chiarezza delle informazioni/orari	4,9	4,8	5,2
12.3.2 - Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	4,9	4,7	5,2

12.3.3 - Accessibilità al servizio, facilità di salita/discesa dai mezzi	5,6	5,8	5,3
12.3.4 - Disponibilità di posti a sedere quando si sale sull'autobus al capolinea	5,4	5,4	5,4
12.3.5 - Disponibilità di posti a sedere quando si sale sull'autobus alle fermate	4,5	4,1	5,2
12.3.6 - Accessibilità al servizio per persone con mobilità ridotta	4,4	4,0	4,8
12.3 - Come reputa il servizio offertoLe, nel complesso, rispetto all'attenzione verso il Cliente?	5,2	5,1	5,4
12.4.1 - Cortesia/Disponibilità degli autisti	6,0	5,9	6,2
12.4.2 - Cura e aspetto del personale	6,1	6,0	6,3
12.4.3 - Efficienza servizio reclami e informazioni	5,6	5,5	5,8
12.4 - Come reputa il servizio offertoLe, nel complesso, rispetto agli aspetti relazionali del personale dell'Azienda?	5,8	5,7	6,0
11 - GIUDIZIO COMPLESSIVO FINALE	5,3	5,2	5,6
16 - Rete di vendita di biglietti e abbonamenti	5,9	5,7	6,3

Indagine a cura dell'Istituto di Ricerca Ixè, condotta nel mese di maggio 2023.