



## Consuntivi dei livelli indicatori di qualità

Progr	Indicatore	Descrizione	Valore minimo	Valore 2024	Note
a	Pulizia	da risultati customer satisfaction	75,0%	76,1%	
b	Comfort	da risultati customer satisfaction	60,0%	86,8%	
c	Regolarità	Corse effettuate (vett-Km)/Corse programmate (vett-km)	98,0%	99,5%	4,718 mln vett-km/4,738 mln vett-km
d	Tempo di risposta ai reclami	Riscontri effettuate entro 10 giorni/Totale reclami dell'utenza	90,0%	90,8%	218 Riscontri/240 reclami
e	Accessibilità PMR	Richieste di prenotazioni diversamente abili soddisfatte/Totale richieste	90,0%	100,0%	Non sono state ricevute richieste
f	Canali di Vendita	Corse con accesso telematico ai sistemi di pagamento dei titoli di viaggio (Vett-KM)/ totale servizi (Km-anno)	50,0%	100,0%	
g	Videodorveglianza	Autobus dotati di sistema di videosorveglianza/autobus immessi nel parco veicolare	50,0%	79,2%	73 /104