

Fattore-base di qualità		Unita' di misura	Standard di qualità / Servizio promesso 2025	Standard di qualità / Servizio offerto 2024
Sicurezza del viaggio	Fermi in linea	n. fermi/ Km	12,0/1000000	10,22
	Percezione complessiva del livello di sicurezza del viaggio	% soddisfatti	85%	99,00%
Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore	Denunce (furti, danni, ecc.)	n. denunce / Km	1,0 /1000000	0
	Percezione complessiva del livello di sicurezza patrimoniale	% soddisfatti	85%	98,00%
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Regolarità del servizio	corse effettuate / corse progr.	99%	100%
	Frequenza corse	corse / ora	2,00	5,72
	Periodo copertura giornaliera	n. ore servizio / giorno	15	20
	Percezione complessiva regolarità del servizio	% soddisfatti	75%	77,60%
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e/o ai nodi	Percezione complessiva del livello di pulizia	% soddisfatti	55%	85,90%
Confortevolezza del viaggio	Climatizzazione	% mezzi sul parco totale	95%	100%
	Accessibilità facilitata (pedana, pianale ribassato)	% mezzi sul parco totale	25%	100%
	Percezione complessiva del livello di confortevolezza	% soddisfatti	70%	80,80%
Servizi aggiuntivi (a bordo e/o nei nodi)	Vendita a bordo titoli viaggio	% sul totale vendite	1%	1,07%
	Servizi aperti al pubblico ai capolinea (WC, punti ristoro, sala attesa, ecc.)	% su totale stazioni	70%	100%
	Servizi previsti a bordo (WI-FI, telecamere, pedana disabili, ecc.)	% mezzi sul parco totale	25%	100%
Servizi per viaggiatori portatori di handicap	Servizi aggiuntivi previsti a bordo (pedana disabili, segnalatori acustici, ecc.)	% mezzi sul parco totale	25%	100%
Informazioni alla clientela	Tempestività	tempo medio attesa inf. sec.	30	30
	Percezione esaustività informazioni	% soddisfatti	68%	94,80%

Aspetti relazionali / comunicazionali con il personale di contatto con l'utenza	Incidenza reclami specifici	n. reclami / Km	25/1000000	53,36
	Percezione complessiva aspetti relazionali-comportamentali	% soddisfatti	70%	99,00%
Livello di servizio nelle operazioni di sportello	Modalità raccolta reclami	posta / email	conforme	conforme
	Risposta ai reclami	entro giorni n.	30	6
	Percezione complessiva livello di servizio sportello	% soddisfatti	75%	93,60%
Integrazione modale	Percezione complessiva livello integrazione modale	% soddisfatti	60%	78,90%
Attenzione all'ambiente	Consumi carburante 10 ppm	ore servizio / totale	100%	100%
	Percezione complessiva livello di attenzione all'ambiente	% soddisfatti	70%	96,00%