

CONSUNTIVO DEI LIVELLI INDICATORI DI QUALITA'**ANNO 2024****SOCIETA' CONSORTILE T.R.C.**

INDICATORE DI QUALITA'		DESCRIZIONE	VAL MINIMO	RISULTATO	RIS. %
1	TRASPARENZA / INFORMAZIONE ALL'UTENZA	Numero di documenti pubblicati sul sito del Gestore / numero di documenti da pubblicare sul sito del Gestore (Pubblicazione dei documenti previsti da ART entro i termini. In assenza di deliberazioni ART il termine è fissato al 30 settembre di ciascun anno e i documenti sono i seguenti (n. 6): contratti di servizio vigenti; carte della qualità dei servizi; schemi dei questionari utilizzati nelle indagini di Customer Satisfaction; consuntivi dei livelli indicatori di qualità; consuntivo delle penali per indicatore di qualità; consuntivi dei principali indicatori gestionali)	100%	6/6	100%
2	REGOLARITA'	Corse effettuate (vett-km)/ corse programmate (vett-km) (Sono computate come effettuate le corse non svolte per cause di forza maggiore o sciopero)	98%	3.799.306,500/3.789.035,500	100%
3	TEMPO DI RISPOSTA AI RECLAMI	Riscontri effettuati entro 10 giorni / Totale reclami dell'utenza	90%	0/0	100%
4	ACCESSIBILITA' PMR	Richieste di prenotazioni diversamente abili soddisfatte / Totale richieste (Sono scomutate da numeratore e denominatore le richieste non accoglibili per carenze dell'infrastruttura)	90%	0/0	100%
5	VIDEOSORVEGLIANZA	Autobus dotati di sistema di videosorveglianza / Autobus immessi nel parco veicolare	50%	10/11	91%
6	CANALI DI VENDITA	Corse con accesso telematico ai sistemi di pagamento dei titoli di viaggio (vettkm)/totale servizi (km-anno)	50%	3.789.035,500/3.789.035,500	100%
7	PULIZIA	Soddisfatti/Totale (Rilevamento di Customer Satisfaction, qualificando come soddisfatti gli utenti che hanno espresso un giudizio almeno pari a 6/sufficiente)	75%	98,77%	98,77%
8	COMFORT	Soddisfatti/Totale (Rilevamento di Customer Satisfaction, qualificando come soddisfatti gli utenti che hanno espresso un giudizio almeno pari a 6/sufficiente)	60%	96,99%	96,99%