CONSUNTIVO DELLE PENALI PER INDICATORE DI QUALITA'

Per l'anno 2024 non sono state applicate penali alla società consortile CONSORZIO AUTOLINEE DUE in quanto i valori minimi di tutti gli indicatori di qualità sotto elencati sono stati rispettati.

Indicatori di Qualità	*Unità di Misura*	**Valore minimo**	*Valore Rilevato **2024***
a. Pulizia	*da risultati Customer Satisfaction Regione Calabria*	75%	98,05%
b. Comfort	*da risultati Customer Satisfaction Regione Calabria*	60%	98,14 %
c. Regolarità del servizio	*corse effettuate(vett*km)/corse programmate (vett*km)=4263797,216/3320880,500*	98%	128 %
d. Tempo di risposta ai reclami ricevuti	*riscontri effettuati entro 10 giorni/totale reclami dell'utenza =18/18*	90%	100%
e. Accessibilità PMR	*richieste di prenotazioni diversamente abili soddisfatte/totale richieste =0/0*	90%	100%
f. Canali di vendita	*corse con accesso telematico ai sistemi di pagamento dei titoli di viaggio(vett*km)/totale servizi (km anno)=4263797,216/4263797,216*	50%	100%
g. Videosorveglianza	*Autobus dotati di sistema di videosorveglianza/autobus immessi nel parco veicolare = 8/8*	50%	100%