



Customer Satisfaction 2023

CTM S.p.a.



Risultati Customer Satisfaction 2023

Parametro	Voto medio Qualità Attesa	Voto medio Qualità Percepita
Frequenza	9,44	7,32
Acquisto biglietti da 90' nelle rivendite autorizzate	9,22	8,17
Convalida a bordo del titolo di viaggio	9,21	8,00
Informazioni generali in fermata	8,27	7,41
Informazioni su sicurezza a bordo	8,95	8,09
Informazioni su tragitto in fermata	8,80	7,65
Informazioni su tragitto su internet/app	9,17	8,28
Informazioni su orario/frequenza su internet/app	9,52	8,13
Informazioni su orario/frequenza in fermata	9,24	7,49
Informazioni su tariffa e sanzioni a bordo	7,92	7,96
Durata del viaggio	8,43	7,73
Puntualità/Regolarità	9,56	7,32
Disponibilità del personale di guida	9,10	7,75
Competenze del personale di guida	9,24	7,45
Aspetto del personale di guida	7,96	8,69
Stato delle fermate	8,33	6,64
Affollamento a bordo non eccessivo	8,54	7,16
Pulizia dei veicoli	9,17	6,79
Condizioni dei supporti presenti a bordo	9,35	7,96
Presenza dotazioni di sicurezza	9,50	8,46
Rumore a bordo non eccessivo	6,95	6,59
Sicurezza del viaggio	9,74	8,30
Sicurezza personale	9,79	7,57
Totale complessivo	8,92	7,69



Dati passeggeri 2023

Periodo	N° medio passeggeri per corsa	Tasso di campionamento corse*
Inverno 2023	37	30,0%
Estate 2023	33	33,5%

* *Corse monitorate rispetto alle Corse previste in un giorno ferial*