

**CONSORZIO TRASPORTI ITALIANI SCARL**Sede di Terracina: Via SS 7 Appia Km 99 –
Tel. 0773.701961 – Fax 0773 - 704145
Sito web www.cotri.euMOD 8C.2
Ed. 00 Rev. 01 del 11/01/2021**Valutazione della soddisfazione dell'utente****DATI INFORMATIVI SERVIZIO NEL COMUNE DI TERRACINA**

| | |
|---------------|---------|
| LINEA/VIAGGIO | AUTISTA |
| DATA | ORA |

In relazione al servizio ricevuto, forniteci il Vostro giudizio sulle seguenti attività:

VALUTAZIONE DELLE CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO PRESTATO

| Esprima un giudizio sulle seguenti tematiche barrando un valore da 1 a 10 sia nella colonna della qualità attesa che in quella percepita | Qualità attesa: Livello di qualità da lei ricercato | Qualità percepita: Livello di qualità da lei avvertita |
|--|---|--|
| COME VALUTA I FATTORI SOTTO RIPORTATI ? | | |
| 1) DISPONIBILITA' | | |
| 1A - Orari e frequenza | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 |
| 1B - Copertura area geografica | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 |
| 2) ACCESSIBILITA' | | |
| 2A - Intermodalità con altri mezzi pubblici | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 |
| 2B - Facilità di acquisto dei biglietti/abbonamenti | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 |
| 3) INFORMAZIONI | | |
| 3A - Informazioni generali: disponibilità, accessibilità, confort, sicurezza, impatto ambientale | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 |
| 3B - Informazioni di viaggio in condizioni normali | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 |
| 3C - Informazioni di viaggio in condizioni anormali | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 |
| 4) TEMPO | | |
| 4A - Rispetto dell'orario : puntualità - regolarità | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 |
| 5) ATTENZIONE AL CLIENTE | | |
| 5A - Richieste informazioni | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 |
| 5B - Reclami | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 |
| 5C - Assistenza in caso di interruzione di servizio | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 |
| 5D - Flessibilità pacchetti vendita biglietti / abbonamenti | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 |
| 6) CONFORT | | |
| 6A - Posti a sedere a bordo | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 |
| 6B - Confortevolezza alle fermate | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 |
| 7) SICUREZZA | | |
| 7A - Deterrenza dal crimine | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 |
| 7B - Prevenzione di incidenti | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 |
| 7C - Gestione emergenze | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 |
| 8) IMPATTO AMBIENTALE | | |
| 8A - Impatto ambientale contro l'inquinamento dei mezzi utilizzati per il servizio | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 | 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 |

SUGGERIMENTI:**RISERVATO AL COTRI**

Indice di soddisfazione: QA = _____ Esito: [] positivo [] negativo

Indice di soddisfazione: QP = _____ Esito: [] positivo [] negativo

Firma RSQ _____