

## Customer Satisfaction ACT 2003

Risultati dell'indagine sulla soddisfazione del Cliente ACT  
realizzata da Astra-Demoskopea nel novembre del 2003:  
giudizi sulle caratteristiche del servizio fornito

	Voto		Voto
Possibilità di reperimento biglietti e abbonamenti	7,5	Comodità e rispetto delle coincidenze	6,7
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e molestie	7,2	Qualità delle risposte alle richieste sul servizio o ai reclami	6,8
Rispetto del numero di corse e delle fermate previste	7,3	Frequenza delle corse	6,7
Cortesìa, educazione e aspetto del personale	7,4	Tempestività e diffusione circa le variazioni ai servizi erogati	6,4
Condotta di guida degli autisti	7,3	Comfort sul mezzo	6,6
Comodità di fermate e collegamenti	7,2	Affollamento delle corse	6,0
Diffusione e chiarezza delle informazioni di base sul servizio	7,0	Pulizia dei mezzi e delle infrastrutture	6,2
Rapidità del viaggio	6,9	Puntualità	6,4
		base: totale campione	