

CO.ME.TRA. – S.c.a.r.l.

Società Consortile a Responsabilità Limitata

Sede Legale: Via Milano,28 – 88100 CATANZARO

## Consuntivi dei livelli indicatori di qualità

Progr	Indicatore	Descrizione	Valore minimo	Valore 2024	Note
1	Pulizia	da risultati customer satisfaction	75,0%	79,31%	
2	Comfort	da risultati customer satisfaction	60,0%	84,68%	
3	Regolarità	Corse effettuate (vett-Km)/Corse programmate (vett-km)	98,0%	98,50%	16.431.082,06 / 16.681.301,58
4	Tempo di risposta ai reclami	Riscontri effettuate entro 10 giorni/Totale reclami dell'utenza	90,0%	91,41%	181/198
5	Accessibilità PMR	Richieste di prenotazioni diversamente abili soddisfatte/Totale richieste	90,0%	100,0%	sono state evase tutte le richieste ricevute
6	Canali di Vendita	Corse con accesso telematico ai sistemi di pagamento dei titoli di viaggio (Vett-km)/ totale servizi (Km-anno)	50,0%	94,36%	15.740.310,580 / 16.681.301,58
7	Videosorveglianza	Autobus dotati di sistema di videosorveglianza/autobus immessi nel parco veicolare	50,0%	90,00%	63/70