

Spett.le  
Dipartimento della Funzione Pubblica  
c/o Presidenza del Consiglio  
dei Ministri  
Corso Vittorio Emanuele II  
00186 ROMA

Spett.le  
Ente di Governo  
Contrà Gazzolle, 1  
36100 VICENZA

Spett.le  
Settore Mobilità  
del Comune di Vicenza  
Piazza Biade, 26  
36100 VICENZA

Spett.le  
Settore Trasporti  
della Provincia di Vicenza  
Contrà SS. Apostoli, 18  
36100 VICENZA

Spett.le  
Ufficio Trasporti  
Del Comune di Bassano del grappa  
36061 BASSANO DEL GRAPPA (VI)

Spett.le  
Settore Mobilità e Trasporti  
del Comune di Recoaro Terme  
36076 RECOARO TERME (VI)

Spett.le  
Settore Trasporto Pubblico urbano  
Del Comune di Valdagno  
36078 VALDAGNO (VI)

**Oggetto: Carta dei Servizi Settore Trasporto Pubblico.**

Come previsto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, titolo II, par. 5, comma 2, forniamo, come di consueto, la prevista relazione annuale sui risultati conseguiti nel 2023, in termini di livelli di qualità del servizio offerto e di miglioramenti conseguiti rispetto agli standard attuali e quelli promessi, oltre che di percezione complessiva della clientela dei fattori di qualità.

Alleghiamo la tabella relativa agli standard qualitativi individuati nella Carta dei Servizi, controllati

tramite un sistema di monitoraggio interno strettamente legato ai processi di qualità.

I risultati sulla percezione complessiva riguardo gli standard qualitativi sono stati rilevati tramite un'indagine sulla "Customer Satisfaction", per l'anno 2023, condotta presso un campione di oltre 1500 utenti del servizio di Trasporto Pubblico.

Anche per le rilevazioni dell'anno 2023 si è scelta la modalità mista per la somministrazione di un questionario strutturato: Face to face con interviste dirette in presenza e CAWI (computer assisted web interview).

I numeri delle rilevazioni sono di seguito specificate:

- 551 su 550 interviste per il servizio Urbano e Suburbano di Vicenza,
- 120 su 120 interviste per il servizio Urbano di Bassano del Grappa
- 52 su 50 interviste per il servizio urbano di Valdagno
- 30 su 30 interviste per il servizio urbano di Recoaro
- 750 su 750 interviste per il servizio extraurbano della Provincia di Vicenza

Per questa indagine ci siamo affidati alla società Troisi Ricerche di Bari azienda specializzata nelle indagini di mercato e nel benchmarking.

Esaminiamo di seguito, molto sinteticamente, tutti i fattori di qualità indicati nella Carta Servizi ed i risultati raggiunti rispetto agli obiettivi indicati inizialmente, qui presenti in forma separata a seconda del tipo di servizio svolto.

## **URBANO DI VICENZA**

### **Sicurezza del viaggio**

- L'indicatore che esprime l'incidentalità sui mezzi di trasporto si è assestata allo 0,79 ampiamente al di sotto dello standard proposto;
- la vetustà dei mezzi nel corso dell'anno 2023 passa al 8,84% rispetto al 10,00% del 2022 migliore del livello promesso grazie allo sforzo dell'azienda nel continuo rinnovo del parco mezzi.
- la presenza di segnaletica di sicurezza in corrispondenza delle fermate è stabile rispetto allo scorso anno pari al 90,00%, ampiamente al di sopra del livello promesso.
- La percezione complessiva sul livello di sicurezza è del 92,80% ampiamente superiore all'obiettivo (70%).

### **Regolarità del servizio**

- L'indicatore relativo alla regolarità complessiva continua a mantenersi sopra l'obiettivo pari al 95,00% delle corse effettuate sulle corse programmate.
- La frequenza delle corse è invariata sia a livello urbano che suburbano.
- La puntualità delle corse sia nelle ore di punta che di morbida supera i valori promessi.
- La percezione complessiva sul livello di regolarità del servizio, pari a 74,50%, è superiore rispetto al livello target del 70,00%.

### **Pulizia dei mezzi**

- Anche nel 2023 il livello delle operazioni di pulizia ordinaria e radicale vengono effettuate con la frequenza prevista oltre alla sanificazione prevista per adempiere alle norme emesse con DPCM per l'emergenza epidemiologica da Covid-19
- La percezione complessiva, pari all'88,00%, ci gratifica degli investimenti su nuovi impianti di

pulizia e supera i parametri posti dall'obiettivo (80%).

### **Confortevolezza del viaggio**

- L'affollamento sugli autobus, sta tornato gradualmente ad essere quello degli anni pre-Covid
- La climatizzazione (100,00%) e l'accessibilità facilitata mezzi (97,00%) del parco mezzi è superiore al livello promesso grazie all'acquisto di nuovi autobus;
- La percezione complessiva all' 87,75% è superiore al livello target pari al 65,00%.

### **Informazioni alla clientela**

- I tempi relativi alla tempestività nell'informazione sono invariati rispetto allo scorso anno e rimangono nei limiti del livello promesso.
- La diffusione degli orari alle fermate per il 2023 sale al 92,0%, ben superiore al livello promesso.
- La percezione di soddisfazione della clientela, 81.33%, è maggiore al livello target del 65,00%.

### **Livello di servizio allo sportello**

- Il numero delle rivendite autorizzate è in leggera flessione rispetto allo scorso anno; sono sempre attivi i sistemi per l'acquisto degli abbonamenti on-line dal web e le tre app per smartphone attraverso le quali è possibile acquistare biglietti. E' stato inoltre attivato il sistema ViBus, una app che consente di viaggiare a bordo dei mezzi e pagare a fine mese la miglior tariffa calcolata sulla base dei viaggi effettuati. ;
- Il rispetto dei tempi di riscontro alle richieste ed ai reclami dei clienti resta superiore al livello promesso (90,00%) attestandosi al 92,00%.
- Il livello di soddisfazione è del 77,47%, sempre superiore alle promesse.

### **Grado integrazione modale**

- La percezione del grado di integrazione intermodale, 78,00%, in linea con l'anno precedente.

### **Attenzione all'ambiente**

- L'obiettivo per un utilizzo maggiore dei mezzi meno inquinanti vede il 91.87% dei chilometri percorsi con i mezzi meno inquinanti.
- La percezione di soddisfazione del cliente visualizza il dato precedente infatti risulta all'81,20% superiore a quanto previsto (70,00%).

### **Servizi aggiuntivi**

- I parametri superano i livelli promessi.
- La percezione complessiva è salita al 92,10%, rispetto al 92% del 2022.

In conclusione, i dati rilevati e la percezione di soddisfazione dei Clienti ci consentono di evidenziare nel dettaglio i principali punti di forza, per percentuale di clienti soddisfatti del servizio erogato, che meritano di essere evidenziati:

- Il comfort del viaggio
- Sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti
- La perizia nella guida del personale viaggiante
- La pulizia dei mezzi
- Informazioni alla clientela alle fermate
- Il comportamento del personale
- I servizi offerti ai portatori di disabilità
- La tutela dell'ambiente
- La qualità del servizio agli sportelli e alle biglietterie

I fattori da migliorare sono:

- La sicurezza personale
- La regolarità del servizio
- L'intermodalità
- Capillarità delle fermate
- Tempestività informazione per guasti, scioperi

I fattori invece da tenere sotto controllo sono:

- Il tempo di risposta ai reclami
- La facilità di presentare reclami

## **EXTRAURBANO DI VICENZA**

### **Sicurezza del viaggio**

- I dati relativi all'incidentalità sui mezzi di trasporto sono sostanzialmente invariati rispetto al 2022 ed ampiamente al di sotto del livello promesso.
- La percezione complessiva sul livello di sicurezza è del 93,30% superiore al livello promesso (73,20%)

### **Regolarità del servizio**

- L'indicatore relativo alla regolarità complessiva continua a mantenersi in linea con gli anni precedenti.
- La frequenza delle corse è un dato in linea con gli anni precedenti.
- La puntualità delle corse sia nelle ore di punta che di morbida è migliorata e costantemente monitorata.
- La percezione complessiva sul livello di regolarità del servizio è leggermente in crescita, 76,50%, rispetto allo scorso anno.

### **Pulizia dei mezzi**

- Nel 2023 il livello degli indicatori per le operazioni di pulizia ordinaria e radicale vengono effettuate con la frequenza prevista oltre alla sanificazione prevista per l'emergenza epidemiologica.
- La percezione complessiva è pari al 85,65% sempre superiore al livello promesso (67,70%)

### **Confortevolezza del viaggio**

- La disponibilità di posti a sedere è modificata rispetto all'anno precedente per avvicendamento di mezzi obsoleti con nuovi autobus più performanti;
- La vetustà dei mezzi nel corso dell'anno 2023 scende ulteriormente dal 32,55% al 26,68% grazie ai nuovi autobus acquistati.
- La climatizzazione riporta un livello del 100,00%, e l'accessibilità facilitata è al 73,04% superiore all'obiettivo richiesto.
- La percezione del cliente complessiva è del 90,80% leggermente in crescita rispetto allo scorso anno.

### **Servizi aggiuntivi**

- I servizi aggiuntivi hanno valori costanti rispetto all'anno precedente.

### **Informazioni alla clientela**

- I tempi relativi alla tempestività nell'informazione sono invariati rispetto allo scorso anno;
- La diffusione degli orari alle fermate per il 2023 copre il 100,00% delle fermate.
- Il numero delle rivendite autorizzate è migliorato rispetto al 2022, da 260 a 311 del 2023.
- La percezione di soddisfazione della clientela, 80.27%, superiore rispetto al requisito minimo.

### **Livello di servizio allo sportello**

- I tempi di riscontro alle richieste ai reclami dei clienti viene rispettato e il 92% dei reclami ricevono risposta.
- Il livello di soddisfazione è dell' 80.15% superiore al target del 73,50%.

### **Aspetti relazionali**

- La percezione di soddisfazione della clientela sugli aspetti relazionali con il personale è del 88,00%

### **Attenzione all'ambiente**

- L'obiettivo per un utilizzo maggiore dei mezzi meno inquinanti che consentono un abbattimento di emissioni ha raggiunto il 100%
- La percezione di attenzione all'ambiente è al 71,80% su un livello promesso del 69,50%.

In conclusione, i dati rilevati e la percezione di soddisfazione dei Clienti ci consentono di evidenziare nel dettaglio i principali punti di forza, per percentuale di clienti soddisfatti del servizio erogato, che meritano di essere evidenziati:

- o Sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti
- o La pulizia dei mezzi
- o Pulizia nelle autostazioni
- o La cortesia del personale viaggiante
- o I servizi offerti ai portatori di disabilità
- o La qualità del servizio agli sportelli e alle biglietterie
- o La perizia nella guida del personale viaggiante
- o L'intermodalità

I fattori da migliorare sono:

- o Sicurezza personale assenza di pericolo
- o La regolarità del servizio
- o Raccolta reclami
- o Il comfort del viaggio
- o Tempestività delle informazioni

### **URBANO DI BASSANO DEL GRAPPA,**

#### **Sicurezza del viaggio**

- I dati relativi all'incidentalità sui mezzi di trasporto sono in calo rispetto al 2022.
- La percezione complessiva sul livello di sicurezza infatti è del 93,20%.

### **Regolarità del servizio**

- Le corse programmate sono confermate sui valori 2022
- La frequenza delle corse è invariata.
- La puntualità delle corse sia nelle ore di punta che di morbida è pressochè invariata rispetto al 2022
- La percezione complessiva sul livello di regolarità del servizio è dell' 83,60%

### **Pulizia dei mezzi**

- Anche nel 2022 il livello delle operazioni di pulizia ordinaria e radicale vengono effettuate con la frequenza prevista oltre alla sanificazione prevista per adempiere alle norme emesse con DPCM per l'emergenza epidemiologica da Covid-19
- La percezione complessiva è pari al 86,50%.

### **Confortevolezza del viaggio**

- La disponibilità di posti è leggermente aumentata rispetto al 2022 per la sostituzione di mezzi obsoleti a favore di mezzi più performanti
- L'accessibilità e la climatizzazione è presente su tutti i mezzi.
- La percezione complessiva è del 88,65% .

### **Servizi aggiuntivi**

- I servizi aggiuntivi hanno valori stabili come dimostra la tabella allegata.

### **Informazioni alla clientela**

- I tempi relativi alla tempestività nell'informazione sono invariati rispetto allo scorso anno.
- La diffusione degli orari alle fermate per il 2023 copre il 100,00% delle fermate.
- Il numero di rivendite presenti sul territorio sono passate da 32 del 2022 a 30 del 2023; l'utenza ha la possibilità di acquistare abbonamenti via web e biglietti con le app da smartphone.
- La percezione di soddisfazione della clientela, 89,75%.

### **Livello di servizio allo sportello**

- I tempi di riscontro alle richieste ed ai reclami dei clienti viene rispettato tutti i reclami ricevono risposta.
- Il livello di soddisfazione è del 78,50%.

### **Aspetti relazionali**

- La percezione della clientela sugli aspetti relazionali con il personale è in aumento rispetto allo scorso anno, 94.50%

### **Attenzione all'ambiente**

- L'obiettivo per un utilizzo maggiore dei mezzi meno inquinanti che consentono un abbattimento maggiore di emissioni è all' 100,00% grazie ai mezzi acquistati di categoria euro 6

In conclusione, i dati rilevati e la percezione di soddisfazione dei Clienti ci consentono di evidenziare nel dettaglio i principali punti di forza, per percentuale di clienti soddisfatti del servizio erogato, che meritano di essere posti all'attenzione:

- o La regolarità del servizio

- Perizia del personale viaggiante
- La cortesia del personale viaggiante
- Il comportamento del personale
- I servizi aggiuntivi
- La pulizia dei mezzi
- La qualità del servizio agli sportelli e alle biglietterie
- Pulizia delle autostazioni
- La tutela dell'ambiente

I fattori da migliorare sono:

- Affollamento nelle ore di punta
- Puntualità delle corse
- Riscontro ai reclami

## **URBANO DI VALDAGNO E RECOARO**

### **Sicurezza del viaggio**

- I dati relativi all'incidentalità sui mezzi di trasporto risultano migliorati rispetto al 2022.
- La percezione complessiva sul livello di sicurezza è del 87,40% nel Comune di Valdagno e del 94,60% nel Comune di Recoaro.

### **Regolarità del servizio**

- Le corse programmate sono pressoché invariate rispetto al 2022 in Valdagno e così anche a Recoaro.
- La frequenza delle corse e la puntualità sono rimaste stabili in entrambi i Comuni.
- La percezione complessiva sul livello di regolarità del servizio è del 76.90% per il Comune di Valdagno e del 90.65% per il Comune di Recoaro

### **Pulizia dei mezzi**

- Anche nel 2022 il livello delle operazioni di pulizia ordinaria e radicale vengono effettuate con la frequenza prevista oltre alla sanificazione prevista per adempiere alle norme emesse con DPCM per l'emergenza epidemiologica da Covid-19.
- La percezione complessiva è pari al 88.80% Comune di Valdagno e 93.50% Comune di Recoaro

### **Confortevolezza del viaggio**

- La disponibilità di posti a sedere sugli autobus rimane invariato rispetto al 2022, così come la climatizzazione mentre aumenta il dato dell'accessibilità ai mezzi grazie all'acquisto di nuovi autobus.
- La percezione complessiva è del 93.70% per il Comune di Valdagno e del 89.55% per il Comune di Recoaro.

### **Servizi aggiuntivi**

- I servizi aggiuntivi hanno valori stabili come dimostra la tabella allegata.

### **Informazioni alla clientela**

- I tempi relativi alla tempestività nell'informazione sono invariati rispetto allo scorso anno;
- La diffusione degli orari alle fermate per il 2023 copre il 100% delle fermate.
- La percezione di soddisfazione della clientela è del 90.10%, per il Comune di Valdagno e del 87.45% per il Comune di Recoaro.

### **Livello di servizio allo sportello**

- Il numero delle rivendite autorizzate è pressochè invariato; rimane a disposizione dell'utenza la possibilità di acquistare abbonamenti via web e biglietti con le app da smartphone. E' stato inoltre istituito un apposito biglietto venduto solamente a bordo dei mezzi dal personale di guida.
- I tempi di riscontro alle richieste ed ai reclami dei clienti viene rispettato e tutti i reclami ricevono risposta.
- Il livello di soddisfazione è del 90.83% per Valdagno e del 88.40% per Recoaro.

### **Aspetti relazionali**

- La percezione della clientela sugli aspetti relazionali con il personale è del 94.03% per il Comune di Valdagno e del 93.37% per il Comune di Recoaro.

### **Attenzione all'ambiente**

- L'obiettivo per un utilizzo maggiore dei mezzi meno inquinanti che consentono un abbattimento maggiore di emissioni è in linea con gli anni precedenti.
- La percezione dei clienti soddisfatti è del 92.80% in Comune di Valdagno e del 95.30% in Comune di Recoaro.

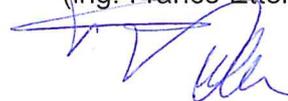
In conclusione, i dati rilevati e la percezione di soddisfazione dei Clienti ci consentono di evidenziare nel dettaglio i principali punti di forza, per percentuale di clienti soddisfatti del servizio erogato, che meritano di essere comunicati:

- o La regolarità del servizio
- o La cortesia del personale viaggiante
- o Il comportamento del personale
- o I servizi aggiuntivi
- o La qualità del servizio agli sportelli e alle biglietterie
- o Il comfort del viaggio
- o Sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti
- o La pulizia dei mezzi
- o La tutela dell'ambiente

Le conclusioni relative ai dati rilevati per ciascun tipo contratto saranno tenute nella dovuta considerazione per apportare migliorie o modifiche al servizio erogato.

Distinti Saluti.

IL DIRETTORE GENERALE  
(ing. Franco Ettore Viola)



Allegati: tabelle riassuntive dei risultati complessivi raggiunti:

- 1) Servizio extraurbano Provincia di Vicenza
- 2) Servizio urbano Città di Vicenza
- 3) Servizio urbano Città di Bassano del Grappa
- 4) Servizio urbano Comune di Valdagno e Recoaro
- 5) Customer 2023

## ALLEGATO 4

## CARTA DEI SERVIZI - SERVIZIO URBANO DI VALDAGNO E RECOARO

Fattori base	Indicatori aziendali	Situazione al 31.12.2022		Situazione al 31.12.2023	
		Valdagno	Recoaro	Valdagno	Recoaro
Sicurezza di viaggio	Sinistri sui mezzi urbani Valdagno	3		0	
	Sinistri passivi sui mezzi urbani Valdagno	3		0	
	Percezione complessiva della sicurezza	87,50%	94,50%	87,40%	94,60%
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	Quantità corse	69	24	69	24
	Copertura giornaliera	13h 20'		13h 20'	
	Velocità commerciale	22,2		22,2	
	Distanze medie	717		717	
	Regolarità del servizio	99,70%		99,80%	
	Puntualità (n. corse con più di 5' di ritardo) media mensile	0,3		0,3	
	Percezione complessiva regolarità del servizio	77,10%	90,75%	76,90%	90,65%
	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia esterna (al mese)	1,4		1,16
Pulizia rapida (al giorno per autobus)		0,74		0,7	
Pulizia interna completa (al mese)		1,38		1,2	
Pulizia stazione Valdagno media mensile		26		26	
Percezione complessiva pulizia e condizioni igieniche		88,65%	93,55%	88,80%	93,50%
Confortevolezza di viaggio	Posti a sedere disponibili	239	38	249	81
	Età media degli autobus ( + di 12 anni )	1,40%		15,38%	
	Accessibilità	0,74%		69,23%	
	Mezzi abilitati per disabili	1,38%		69,23%	
	Mezzi climatizzati	100,00%		100,00%	
	Percezione complessiva confortevolezza di viaggio	93,50%	89,65%	93,70%	89,55%
Servizi aggiuntivi	Telefono a bordo	100%		100%	
	Numero piazzole per bus	7		7	
	Numero paline (andata e ritorno)	44		44	
	Aree attesa attrezzate (pensiline)	12		12	
	Mezzi con indicatori luminosi di direzione (plurimus)	100%		100%	
Informazioni alla clientela	Tempi di attesa al telefono	max. 10"		max. 10"	
	Personale addetto in via esclusiva alla informazione e al ricevimento reclami	2(VI)+ call center		2(VI)+ call center	
	Diffusione orari alle fermate	100%		100%	
	Punti di vendita biglietti Valdagno e Recoaro	12	4	12	4
Livello di servizio allo sportello	Percezione complessiva informazioni alla clientela	91,93%	87,56%	90,10%	87,45%
	Tempi di attesa biglietto alle biglietterie FTV	max. 10'		max. 10'	
	Raccolta reclami N°	2		10	0
	Riscontro reclami	max. entro 30 g. tutti		max. entro 30 g. tutti	
Aspetti relazionali	Percezione complessiva livello di servizio allo sportello	91,10%	88,20%	90,83%	88,40%
	Reclami per scortesia personale viaggiante N°	0		1	
Attenzione all'ambiente	Percezione complessiva aspetti relazionali	91,10%	88,16%	94,03%	93,37%
	Carburante a basso tenore di zolfo	100%		100%	
	Frequenza controlli gas di scarico	1/ anno autobus		1/ anno autobus	
	Abbattimento emissioni	100%	100%	100%	100%
	Percezione complessiva attenzione all'ambiente	92,20%	89,60%	92,80%	95,30%

**ALLEGATO 3 CARTA DEI SERVIZI - SERVIZIO URBANO DI BASSANO**

Fattori base	Indicatori aziendali	Situazione al 31.12.2022	Situazione al 31.12.2023
<b>Sicurezza di viaggio</b>	Sinistri sui mezzi urbani Bassano	2	0
	Sinistri passivi sui mezzi urbani Bassano	1	0
	Percezione complessiva della sicurezza	93,10%	93,20%
<b>Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)</b>	Quantità corse servizio urbano Bassano	232	232
	Copertura giornaliera serv. urbano Bassano	14h 10'	14h 10'
	Velocità commerciale serv. urbano Bassano	22,3	22,2
	Distanza media fermate serv. urbano Bassano	718	718
	Regolarità del servizio	99,30%	99,50%
	Puntualità (n° corse con + di 5' di ritardo) media mensile	41	39
	Percezione complessiva regolarità servizio	83,70%	83,60%
<b>Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture</b>	Pulizia esterna (al mese)	1,04	1,16
	Pulizia rapida (al giorno per autobus)	0,69	0,7
	Pulizia interna completa (al mese)	1,41	1,2
	Percezione complessiva pulizia e condizioni igieniche	86,10%	86,50%
<b>Confortevolezza di viaggio</b>	Posti a sedere disponibili	352	371
	Età degli autobus ( + di 12 anni )	46,66%	40,00%
	Accessibilità: pianale ribassato	100,00%	100,00%
	Mezzi abilitati per disabili	15	15
	Mezzi climatizzati	100,00%	100,00%
	Percezione complessiva confortevolezza di viaggio	88,10%	88,65%
<b>Servizi aggiuntivi</b>	Telefono a bordo	100%	100%
	Numero piazzole per bus	11	11
	Numero paline (andata e ritorno)	105	105
	Aree attesa attrezzate (pensiline)	15	15
	Mezzi con indicatori luminosi di direzione (plurimus)	100%	100%
<b>Informazioni alla clientela</b>	Tempi di attesa al telefono	max. 10"	max. 10"
	Personale addetto in via esclusiva alla informazione e al ricevimento reclami	2(VI)+ call center	2(VI)+ call center
	Diffusione orari alle fermate	100%	100%
	Punti di vendita biglietti	32	30
	Percezione complessiva informazioni alla clientela (% utenti soddisfatti)	89,23%	89,75%
<b>Livello di servizio allo sportello</b>	Raccolta reclami N°	71	60
	Riscontro reclami	max. entro 30g. Tutti	max. entro 30g. Tutti
	Percezione complessiva livello di servizio allo sportello		
	% utenti soddisfatti	78,20%	78,50%
	Reclami per scortesia personale viaggiante N° (su totale reclami)	2	4
	Percezione complessiva aspetti relazionali	91,07%	94,50%
<b>Attenzione all'ambiente</b>	Carburante a basso tenore di zolfo	100%	100%
	Frequenza controlli gas di scarico	1/anno autobus	1/anno autobus
	Abbattimento emissioni	100,00%	100,00%
	Percezione complessiva attenzione all'ambiente	81,50%	81,70%

**ALLEGATO 1 CARTA DEI SERVIZI - SERVIZIO EXTRAURBANO DI VICENZA**

Fattori base	Indicatori aziendali	Situazione	Situazione	Livello
		al 31.12.2022	al 31.12.2023	Promesso
<b>Sicurezza di viaggio</b>	Sinistri sui mezzi extraurbani	106	143	213
	Sinistri passivi sui mezzi extraurbani	51	49	===
	Percezione complessiva della sicurezza	93,00%	93,30%	73,20%
<b>Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)</b>	Quantità corse servizio extraurbano	2129	2.044	===
	Copertura giornaliera serv. extraurbano	18h 55'	18h 55'	===
	Velocità commerciale serv. extraurbano	32,2	30,3	===
	Distanze medie fermate serv. extraurbano	2114	2089	===
	Regolarità del servizio	97,15%	97,12%	100%
	Puntualità (N° corse con + 5' di ritardo) media mensile	437	442	1,5% sul tot
	Percezione complessiva regolarità del servizio	76,30%	76,50%	71,30%
<b>Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture</b>	Pulizia esterna (al mese)	1,58	1,16	===
	Pulizia rapida (al giorno per autobus)	1,01	0,8	0,52
	Pulizia interna completa (al mese)	1,16	1,2	===
	Pulizia stazione (VI) al MESE	84	105	===
	-Percezione complessiva pulizia e condizioni igieniche	85,20%	85,65%	67,70%
<b>Confortevolezza di viaggio</b>	Posti a sedere disponibili	13477	13359	===
	Età degli autobus (+ di 12 anni)	32,55%	26,68%	===
	Accessibilità: pianale ribassato	70,54%	73,04%	56%
	Mezzi abilitati per disabili	178	179	===
	Mezzi climatizzati	100,00%	100,00%	38,27%
	Percezione complessiva confortevolezza di viaggio	90,65%	90,80%	60,10%
<b>Servizi aggiuntivi</b>	Telefono a bordo	100%	100%	100%
	Numero piazzole per bus	238	238	164 min
	Numero paline (andata e ritorno)	1980	1992	1898 min
	Aree attesa attrezzate (pensiline)	356	358	200 min
	Mezzi con indicatori luminosi di direzione (plurimus)	100%	100%	100%
<b>Informazioni alla clientela</b>	Tempi di attesa al telefono	max. 10"	max. 10"	===
	Personale addetto in via esclusiva alla informazione e al ricevimento reclami	2(VI)+ call center	2(VI)+ call center	===
	Diffusione orari alle fermate	100%	100%	===
	Punti di vendita biglietti	260	311	===
	Percezione complessiva informazioni alla clientela	83,00%	80,27%	73,50%
<b>Livello di servizio allo sportello</b>	Tempi di attesa biglietto allo sportello SVT	max. 10'	max. 10'	===
	Raccolta reclami N°	1172	775	===
	Riscontro reclami	max entro 30gg.	92% max entro 30gg.	===
	Percezione complessiva livello servizio allo sportello	79,85%	80,15%	73,70%
<b>Aspetti relazionali</b>	Reclami per scortesia personale viaggiante N.	41	58	===
	Percezione complessiva aspetti relazionali % utenti soddisfatti	86,67%	88,00%	===
<b>Attenzione all'ambiente</b>	Carburante a basso tenore di zolfo	100%	100%	100%
	Frequenza controlli gas di scarico	1/anno autobus	1/anno autobus	===
	Abbattimento emissioni	100,00%	100,00%	===
	Percezione complessiva attenzione all'ambiente	71,50%	71,80%	69,50%

**ALLEGATO 2 CARTA DEI SERVIZI - SERVIZIO URBANO DI VICENZA**

Fattori di qualità	Indicatore di qualità	Unità di misura	Livello raggiunto 31/12/4022	Livello raggiunto 31/12/2023	Livello promesso	
<b>Sicurezza del Viaggio</b>	Incidentalità mezzi di trasporto	n. sinistri/autobus	0,65	0,79	2	
	Vetustà mezzi	n. mezzi con oltre 15 anni	10%	8,84%	55%	
	Presenza di segnaletica alle fermate	% delle fermate	90%	90%	60%	
	Percezione complessiva livello sicurezza	% soddisfatti	92,50%	92,80%	70%	
<b>Regolarità del servizio</b>	Regolarità complessiva	% corse effettive/corse programmate	>95%	>95%	95%	
	Frequenza corse servizio urbano	min./corsa per linea	10'-30'	10'-30'	6'-30'	
	Frequenza corse servizio suburbano	min./corsa per linea	30'-120'	30'-120'	15'-120'	
	Puntualità nelle ore di punta	% bus in ritardo da 5 a 15 min.	<10%	<10%	10%	
		% in ritardo totali	<10%	<10%	10%	
	Puntualità nelle ore di morbida	% bus in ritardo da 5 a 15 min.	<5%	<5%	5%	
		% in ritardo totali	<5%	<5%	5%	
Percezione complessiva regolarità servizio	% soddisfatti	75,00%	74,50%	70%		
<b>Pulizia dei mezzi</b>	Pulizia ordinaria	Frequenza giornaliera	1 v./g	1 v./g	1 v./g	
	Pulizia radicale	Frequenza media in giorni	1 v./30gg.	1 v./30gg.	1 v./30gg.	
	Percezione complessiva livello pulizia	% soddisfatti	87,50%	88,00%	80%	
<b>Confortevolezza del viaggio</b>	Affollamento ore di punta	Posti offerti/viaggiatori	2,43	2,43	2	
	Affollamento ore di morbida	Posti a sedere offerti/viaggiatori	0,84	0,84	0,5	
	Climatizzazione	% mezzi sul totale	100%	100%	40%	
	Accessibilità ai mezzi facilitata	% mezzi sul totale	97,00%	100,00%	40%	
	Percezione complessiva	% soddisfatti	87,55%	87,75%	65%	
<b>Informazioni alla clientela</b>	Tempestività nell'informazione sui disservizi	Tempo medio	20'	20'	30'	
	Diffusione dell'informazione sui disservizi	% mezzi con dispositivi acustici o visivi	-	-	-	
	Diffusione orari alle fermate	% su totale fermate	90%	92%	80%	
	Percezione esaustività informazioni	% soddisfatti	84,80%	81,33%	65%	
<b>Livello di servizio allo sportello</b>	Punti vendita sul territorio	n. sportelli/popolazione residente	69 rivendite, SMS 2 APP e Sito SVT	69 rivendite, 3 APP e Sito SVT	200/190.000	
	Raccolta reclami		telefonica/scritta	telefonica/scritta	telefonica/scritta	
	Riscontro proposte e reclami			95% in 30gg.lav	92% in 30gg.lav	90% in 30gg.lav.
		Modalità		Telefonica / scritta	Telefonica / scritta	===
		Entro tot giorni		30 gg lav.	30 gg lav.	===
Percezione complessiva anche in ordine ad aspetti relazionali	% soddisfatti	77,15%	77,47%	75%		
<b>Grado integrazione modale</b>	Coincidenze con altre modalità di trasporto	Coincidenze con FS, Taxi % corse/totali corse	78,00%	78,00%	80%	
	Mezzi alimentati con carburanti a basso effetto inquinante	Alimentati con gasolio a basso tenore di zolfo - km percorsi su totali	5,71%	8,12%	65%	
<b>Attenzione all'ambiente</b>	Mezzi alimentati con carburanti a basso effetto inquinante	Alimentati a GPL e CNG (50% del parco)- Km percorsi su totali km	94,29%	91,87%	35%	
	Mezzi omologati EURO0 ed EURO1 (27,87% del parco)	Km percorsi su totali km	0,00%	0,00%	55%	
	Mezzi omologati EURO2 (18,85% del parco)	Km percorsi su totali km	0,43%	0,00%	17%	
	Mezzi omologati EURO3 (12,29% del parco)	Km percorsi su totali km	0,00%	0,00%	14%	
	Mezzi omologati EURO4 (13,93% del parco)	Km percorsi su totali km	0,72%	0,00%	13%	
	Mezzi omologati EURO5 (19,67% del parco)	Km percorsi su totali km	31,12%	22,76%	-	
	Mezzi omologati EURO6 (5,74% del parco)	Km percorsi su totali km	67,72%	77,24%	1%	
	IBRIDI GPL/Elettrici (1,64% del parco)	Km percorsi su totali km	0	0,00%	0	
	Percezione complessiva	% soddisfatti	81,00%	81,20%	70%	
<b>Servizi aggiuntivi</b>	Servizi aggiuntivi sui mezzi	Radio e annuncio vocale di fermata % mezzi su totale	96,60%	96,60%	37%	
	Servizi aggiuntivi a terra	Pensiline coperte su totale fermate	14%	14%	10%	
	Percezione complessiva	% soddisfatti	92,00%	92,10%	60%	

3/25/2024  
SVT SH  
PROT-2024-BA00334

# INDAGINE STATISTICA PER LA MISURAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION

RILEVAZIONI FEBBRAIO- MARZO 2024



# MODALITÀ OPERATIVE

- ▶ **Tipologia di indagine:** quantitativa
- ▶ **Strumento di rilevazione:** questionario strutturato
- ▶ **Periodo di realizzazione delle interviste:** dal 6 Febbraio al 10 Marzo 2024
- ▶ **Modalità di rilevazione :** *Intervista face to face e CAWI (Computer Assisted Web Interview)*
- ▶ **Tipologia di Campione:** *Autoselezionato*
- ▶ **Servizi monitorati:**
  - Servizio Urbano - città di Vicenza
  - Servizio Urbano - città di Valdagno
  - Servizio Urbano - città di Bassano
  - Servizio Urbano - città di Recoaro
  - Servizio ExtraUrbano

# MODALITÀ OPERATIVE: CONSIDERAZIONI

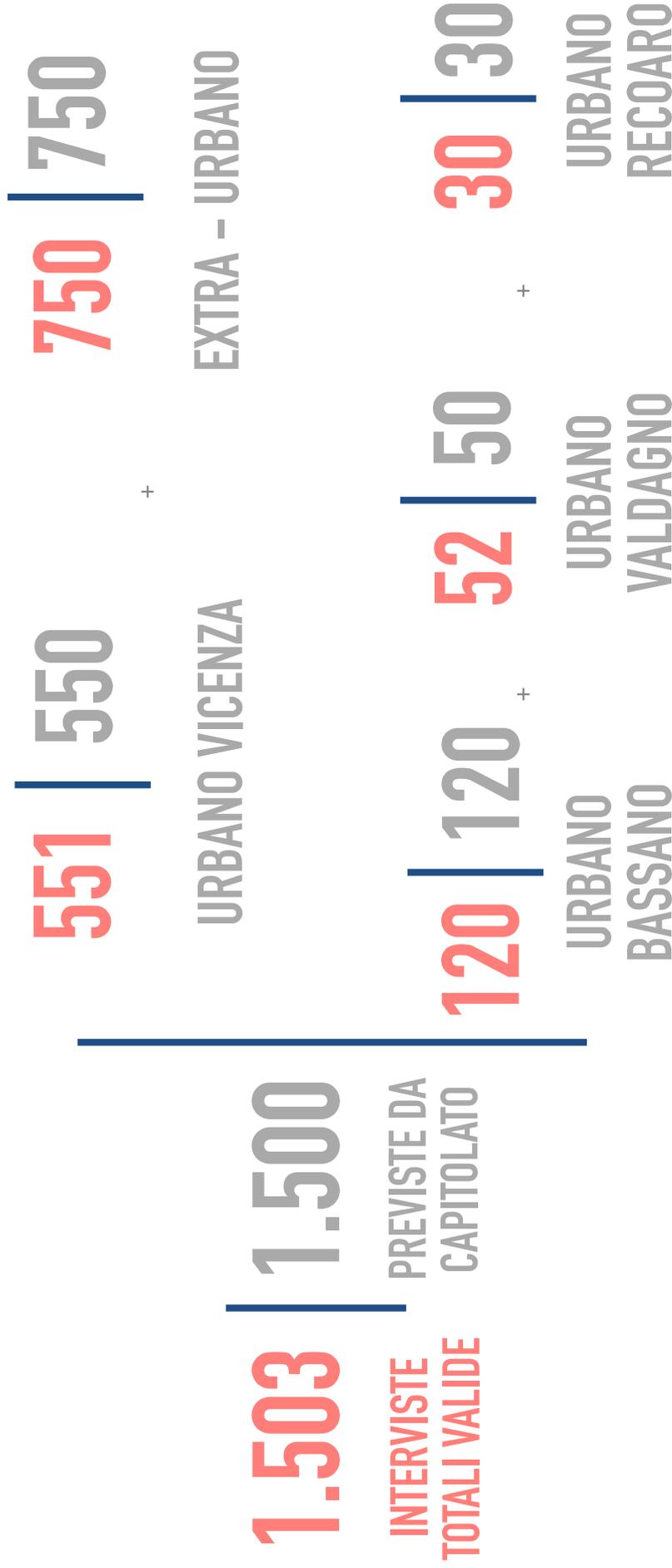
- ▶ Anche per le rilevazioni dell'anno 2024 si è scelta, in comune accordo con la committente, **la modalità mista per la somministrazione del questionario : Face to face e CAWI (Computer Assisted Web Interview)**. Tale modalità, **non invasiva** (all'intervistato è lasciata la piena libertà di decidere quando rispondere), **flessibile** (il questionario uploadato su una piattaforma apposita è strutturato in maniera automatizzata, così da adattarsi costantemente alle informazioni fornite dal rispondente) ha permesso lo svolgimento delle rilevazioni nonostante gli attuali limiti dettati dall'emergenza.
- ▶ I questionari uploadati in un software di rilevazione dati sono stati predisposti per tablet, pc, smartphone e resi accessibili a tutti i potenziali rispondenti e utenti di SVT, attraverso i seguenti link:
- ◆ **Link Urbane Vicenza:** [https://it.research.net/r/SVT\\_Linee\\_URBANE\\_2024](https://it.research.net/r/SVT_Linee_URBANE_2024) ;
- ◆ **Extraurbane Vicenza:** [https://it.research.net/r/SVT\\_Linee\\_EXTRAURBANE\\_2024](https://it.research.net/r/SVT_Linee_EXTRAURBANE_2024)
- ◆ **Bassano:** [https://it.research.net/r/SVT\\_Bassano\\_2024](https://it.research.net/r/SVT_Bassano_2024)
- ◆ **Valdagno:** [https://it.research.net/r/SVT\\_VALDAGNO\\_2024](https://it.research.net/r/SVT_VALDAGNO_2024)
- ◆ **Recoaro:** [https://it.research.net/r/SVT\\_Recoaro\\_2024](https://it.research.net/r/SVT_Recoaro_2024)

## MODALITÀ OPERATIVE: CONSIDERAZIONI

- ▶ Sono state utilizzate utilizzati più strumenti di diffusione della survey:
  - ▶ pubblicazione sui canali social di SVT
  - ▶ pubblicazione sui canali social di Troisi Ricerche
  - ▶ sito web di SVT Vicenza <https://www.svt.vi.it/news/customer-2024>

# I NUMERI DELLE RILEVAZIONI

3/25/2024  
SVT Srl  
PROT-2024-E-003341



## COME LEGGERE LE SLIDE CHE SEGUONO:

- ▶ Nelle slide a seguire, i valori riportati sono stati elaborati al netto dei missing e dell'opzione di risposta "Non so/ Preferisco non rispondere".
- ▶ È stata realizzata una comparazione con i valori rilevati nel 2023.

# TRATTAMENTO DELLE DOMANDE AD ACCEZIONE NEGATIVA

Fig 1 – Formulazione originale (da questionario)

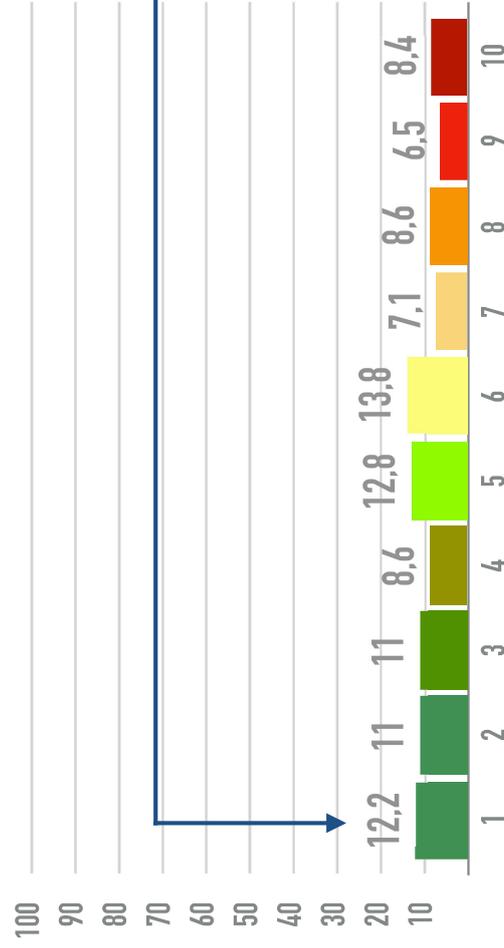
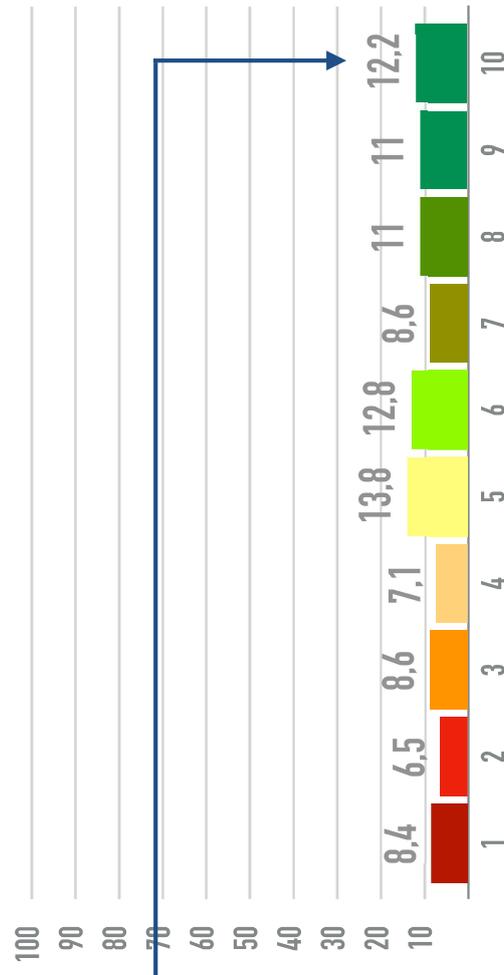


Fig. 2 – Formulazione con inversione (in questo report)



Le domande “Affollamento dei mezzi nelle ore di punta” e “Affollamento dei mezzi nelle ore non di punta” sono da intendersi ad accezione negativa: indicano, cioè, quei casi in cui l’attribuzione di un punteggio prossimo a 10 non è un elemento di soddisfazione quanto, piuttosto, di insoddisfazione (perchè il 10 si riferisce alla situazione di affollamento massimo). Per l’elaborazione dati, inizialmente si è proceduto al ribaltamento delle percentuali di ciascuna risposta (cioè: la risposta 1 è diventata 10, la 2 è diventata 9, ecc) e solo dopo tale inversione si è proceduto all’elaborazione statistica delle risposte.

3/25/2024  
SVT Srl  
PIRO T-2024-E-003341



# SERVIZIO URBANO CITTÀ DI VICENZA



# CUSTOMER SATISFACTION (1/3)

SERVIZIO URBANO - CITTÀ DI VICENZA

3/25/2024  
SVT Srl  
PROT-2024-E-003341

	% SODD.	MEDIA
<b>SECUREZZA DEI PASSEGGERI</b>		
Tranquillità del viaggio, intesa come mancanza di incidenti	92,8	8,2
Prudenza e abilità degli autisti alla guida	92,1	7,5
Sicurezza personale a bordo, intesa come assenza di furti, molestie, ecc.	92,3	8,1
Videosorveglianza a bordo, anche con deterrente contro furti, molestie, ecc.	82,5	7,2
<b>AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO</b>		
Puntualità delle corse	74,5	6
Frequenza delle corse	74,1	6,8
Modernità degli autobus	88	7,2
Presenza sul territorio di rivendite in cui acquistare biglietti e abbonamenti	65,5	5,8
Velocità dei mezzi	92,5	7,7
<b>COMFORT DEL SERVIZIO</b>		
Distanza tra una fermata e l'altra	96,8	8
Comodità nel salire a bordo dei mezzi	91	8,2
Temperatura a bordo (climatizzazione)	84,5	7,8
Affollamento dei mezzi nelle ore di punta	51	5,5
Affollamento dei mezzi nelle ore non di punta	76	6,5
Pulizia dei mezzi	88	7,4
Pulizia dei capolinea	90,5	7,5

Per "Soddisfazione": valori % espressi sul totale dei rispondenti per ciascuna domanda | Per "Media": punteggio massimo attribuibile 10

# CUSTOMER SATISFACTION (2/3)

SERVIZIO URBANO - CITTÀ DI VICENZA

3/25/2024  
SVT Srl  
PROT-2024-E-003341

	% SODD.	MEDIA
Tempestività e diffusione di informazioni in caso di scioperi, guasti, soppressioni di corse, etc	75,3	6,6
Chiarezza delle informazioni alla fermata (orari cartacei, display, monitor autostazioni) **	90,5	8
Chiarezza delle informazioni sugli orari da sito/app	91	8,2
Facilità di recuperare informazioni sul sito SVT	78,2	7,1
Facilità di lettura delle nuove mappe delle linee grafiche e linearizzate **	89,5	7,8
Cortesìa e disponibilità degli autisti	89,6	7,8
Professionalità dei controllori	93,6	8,3
Cortesìa e disponibilità del personale negli uffici e nelle biglietterie SVT	92,4	8
Cortesìa e professionalità degli operatori del call center	84,5	7,5
Riconoscibilità e contegno del personale SVT	94,3	8,4
Servizi offerti per portatori di disabilità motoria	81,5	7,3
Servizi offerti per portatori di altra disabilità	77,9	6,6
Facilità di presentare reclami	73,5	6,3
Tempestività e cortesìa delle risposte di SVT a seguito di reclami*	66,5	6
Attenzione di SVT alla tutela dell'ambiente	81,2	7
Coincidenze degli orari con altre modalità di viaggio (e.g. treni, auto privata, ecc)	78	6,2

INFORMAZIONI DA  
SVT

IL PERSONALE SVT

L'ATTENZIONE DI SVT

Per "Soddisfazione": valori % espressi sul totale dei rispondenti per ciascuna domanda | Per "Media": punteggio massimo attribuibile 10

\* domanda posta solo a chi ha dichiarato di aver presentato reclami

\*\* domanda introdotta quest'anno

# CUSTOMER SATISFACTION (3/3)

SERVIZIO URBANO - CITTÀ DI VICENZA

3/25/2024  
SVT Srl  
PROT-2024-E-003341

	% SODD.	MEDIA
<b>Soddisfazione complessiva</b> "Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio erogato da SVT?"	92,2	7
<b>Rispondenza tra servizio desiderato e servizio effettivamente erogato</b> "Secondo Lei, quanto il servizio erogato da SVT si avvicina al servizio che Lei vorrebbe ricevere?"	88,1	7,1
<b>Propensione a raccomandare SVT a un parente / amico</b> "Da 1 a 10, quanto raccomanderebbe a un amico o un parente di utilizzare il servizio offerto da SVT?"	92,2	7,2
<b>Adeguatezza del costo dei titoli di viaggio</b> "Da 1 a 10, quanto secondo Lei il costo dei titoli di viaggio è adeguato al servizio effettivamente offerto?"	84	7

VALUTAZIONI COMPLESSIVE

Per "Soddisfazione": valori % espressi sul totale dei rispondenti per ciascuna domanda | Per "Media": punteggio massimo attribuibile 10

3/25/2024  
SVT Srl  
PROT-2024-E-003341

# SERVIZIO URBANO-CITTÀ DI VICENZA

## COMPARAZIONE DATI RILEVAZIONI 2024- 2023



# CUSTOMER SATISFACTION (1/3)

	% SODD 2024	% SODD 2023	Δ (2024-2023)
<b>SICUREZZA DEI PASSAGGERI</b>			
Tranquillità del viaggio, intesa come mancanza di incidenti	92,8	92,5	0,3
Prudenza e abilità degli autisti alla guida	92,1	92	0,1
Sicurezza personale a bordo, intesa come assenza di furti, molestie, ecc.	92,3	92	0,3
Videosorveglianza a bordo, anche con deterrente contro furti, molestie, ecc.	82,5	83,4	-0,9
<b>AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO</b>			
Puntualità delle corse	74,5	75	-0,5
Frequenza delle corse	74,1	74,2	-0,1
Modernità degli autobus	88	87	1
Presenza sul territorio di rivendite in cui acquistare biglietti e abbonamenti	65,5	65	0,5
<b>COMFORT DEL SERVIZIO</b>			
Velocità dei mezzi	92,5	92,3	0,2
Distanza tra una fermata e l'altra	96,8	97	-0,2
Comodità nel salire a bordo dei mezzi	91	90,8	0,2
Temperatura a bordo (climatizzazione)	84,5	84,3	0,2
Affollamento dei mezzi nelle ore di punta	51	52	-1
Affollamento dei mezzi nelle ore non di punta	76	76,2	-0,2
Pulizia dei mezzi	88	87,5	0,5
Pulizia dei capolinea	90,5	90,2	0,3

# CUSTOMER SATISFACTION (2/3)

		% SODD 2024	% SODD 2023	Δ (2024-2023)
INFORMAZIONI DA SVT	Tempestività e diffusione di informazioni in caso di scioperi, guasti, soppressioni di corse, etc	75,3	75	0,3
	Chiarezza delle informazioni alla fermate (orari cartacei, display, monitor autostazioni)	90,5	89,7*	0,8
	Facilità di recuperare informazioni sul sito SVT	78,2	77,8	0,4
IL PERSONALE SVT	Cortesia e disponibilità degli autisti	89,6	89,2	0,4
	Professionalità dei controllori	93,6	93,3	0,3
	Cortesia e disponibilità del personale negli uffici e nelle biglietterie SVT	92,4	92,4	0
	Cortesia e professionalità degli operatori del call center	84,5	84	0,5
	Riconoscibilità e contegno del personale SVT	94,3	94	0,3
L'ATTENZIONE DI SVT	Servizi offerti per portatori di disabilità motoria	81,5	81	0,5
	Servizi offerti per portatori di altra disabilità	77,9	77,5	0,4
	Facilità di presentare reclami	73,5	73	0,5
	Tempestività e cortesia delle risposte di SVT a seguito di reclami*	66,5	66	0,5
	Attenzione di SVT alla tutela dell'ambiente	81,2	81	0,2
	Coincidenze degli orari con altre modalità di viaggio (e.g. treni, auto privata, ecc)	78	78	0

\*Media aritmetica tra 2 domande poste - negli anni precedenti - in modalità separata

# CUSTOMER SATISFACTION (3/3)

SERVIZIO URBANO - CITTÀ DI VICENZA - **CONFRONTO % SODDISFATTI 2024/2023**

3/25/2024  
SVT Srl  
PROT-2024-E-003341

	% SODD 2024	% SODD 2023	Δ (2024-2023)
<b>Soddisfazione complessiva</b>	92,1	92	0,1
<i>"Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio erogato da SVT?"</i>			
<b>Rispondenza tra servizio desiderato e servizio effettivamente erogato</b>	88,1	88	0,1
<i>"Secondo Lei, quanto il servizio erogato da SVT si avvicina al servizio che Lei vorrebbe ricevere?"</i>			
<b>Propensione a raccomandare SVT a un parente / amico</b>	92,2	92,1	0,1
<i>"Da 1 a 10, quanto raccomanderebbe a un amico o un parente di utilizzare il servizio offerto da SVT?"</i>			
<b>Adeguatezza del costo dei titoli di viaggio</b>	84	84	0
<i>"Da 1 a 10, quanto secondo Lei il costo dei titoli di viaggio è adeguato al servizio effettivamente offerto?"</i>			

VALUTAZIONI COMPLESSIVE

# CUSTOMER SATISFACTION (1/3)

SERVIZIO URBANO - CITTÀ DI VICENZA - CONFRONTO MEDIA 2024/2023

3/25/2024  
SVT Srl  
PROT-2024-E-003341

	MEDIA 2024	MEDIA 2023	Δ (2024-2023)
<b>SICUREZZA DEI PASSEGGERI</b>			
Tranquillità del viaggio, intesa come mancanza di incidenti	8,2	8	0,2
Prudenza e abilità degli autisti alla guida	7,5	7,6	-0,1
Sicurezza personale a bordo, intesa come assenza di furti, molestie, ecc.	8,1	8	0,1
Videosorveglianza a bordo, anche con deterrente contro furti, molestie, ecc.	7,2	7	0,2
<b>AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO</b>			
Puntualità delle corse	6	5,8	0,2
Frequenza delle corse	6,8	6,5	0,3
Modernità degli autobus	7,2	7	0,2
Presenza sul territorio di rivendite in cui acquistare biglietti e abbonamenti	5,8	5,5	0,3
Velocità dei mezzi	7,7	7,6	0,1
<b>COMFORT DEL SERVIZIO</b>			
Distanza tra una fermata e l'altra	8	7,9	0,1
Comodità nel salire a bordo dei mezzi	8,2	8	0,2
Temperatura a bordo (climatizzazione)	7,8	7,7	0,1
Affollamento dei mezzi nelle ore di punta	5,5	5,3	0,2
Affollamento dei mezzi nelle ore non di punta	6,5	6,3	0,2
Pulizia dei mezzi	7,4	7	0,4
Pulizia dei capolinea	7,5	7,4	0,1

# CUSTOMER SATISFACTION (2/3)

SERVIZIO URBANO - CITTÀ DI VICENZA - CONFRONTO MEDIA 2024/2023

3/25/2024  
SVT Srl  
PROT-2024-E-003341

	MEDIA 2024	MEDIA 2023	Δ (2024-2023)
<b>INFORMAZIONI DA SVT</b>			
Tempestività e diffusione di informazioni in caso di scioperi, guasti, soppressioni di corse, etc	6,6	6,5	0,1
Chiarezza delle informazioni alla fermate (orari cartacei, display, monitor autostazioni)	8	7,8*	0,2
Facilità di recuperare informazioni sul sito SVT	7,1	7	0,1
<b>IL PERSONALE SVT</b>			
Cortesia e disponibilità degli autisti	7,8	7,7	0,1
Professionalità dei controllori	8,3	8,1	0,2
Cortesia e disponibilità del personale negli uffici e nelle biglietterie SVT	8	8	0
Cortesia e professionalità degli operatori del call center	7,5	7,3	0,2
Riconoscibilità e contegno del personale SVT	8,4	8,3	0,1
<b>L'ATTENZIONE DI SVT</b>			
Servizi offerti per portatori di disabilità motoria	7,3	7,1	0,2
Servizi offerti per portatori di altra disabilità	6,6	6,5	0,1
Facilità di presentare reclami	6,3	6,8	-0,5
Tempestività e cortesia delle risposte di SVT a seguito di reclami*	6	6	0
Attenzione di SVT alla tutela dell'ambiente	7	6,9	0,1
Coincidenze degli orari con altre modalità di viaggio (e.g. treni, auto privata, ecc)	6,2	6,2	0

\*Media aritmetica tra 2 domande poste - negli anni precedenti - in modalità separata

# CUSTOMER SATISFACTION (3/3)

SERVIZIO URBANO - CITTÀ DI VICENZA - CONFRONTO MEDIA 2024/2023

3/25/2024  
SVT Srl  
PROT-2024-E-003341

	MEDIA 2024	MEDIA 2023	Δ (2024-2023)
<b>Soddisfazione complessiva</b> "Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio erogato da SVT?"	7	7	0
<b>Rispondenza tra servizio desiderato e servizio effettivamente erogato</b> "Secondo Lei, quanto il servizio erogato da SVT si avvicina al servizio che Lei vorrebbe ricevere?"	7,1	7,1	0
<b>Propensione a raccomandare SVT a un parente / amico</b> "Da 1 a 10, quanto raccomanderebbe a un amico o un parente di utilizzare il servizio offerto da SVT?"	7,2	7,2	0
<b>Adeguatezza del costo dei titoli di viaggio</b> "Da 1 a 10, quanto secondo Lei il costo dei titoli di viaggio è adeguato al servizio effettivamente offerto?"	7	7	0

VALUTAZIONI COMPLESSIVE

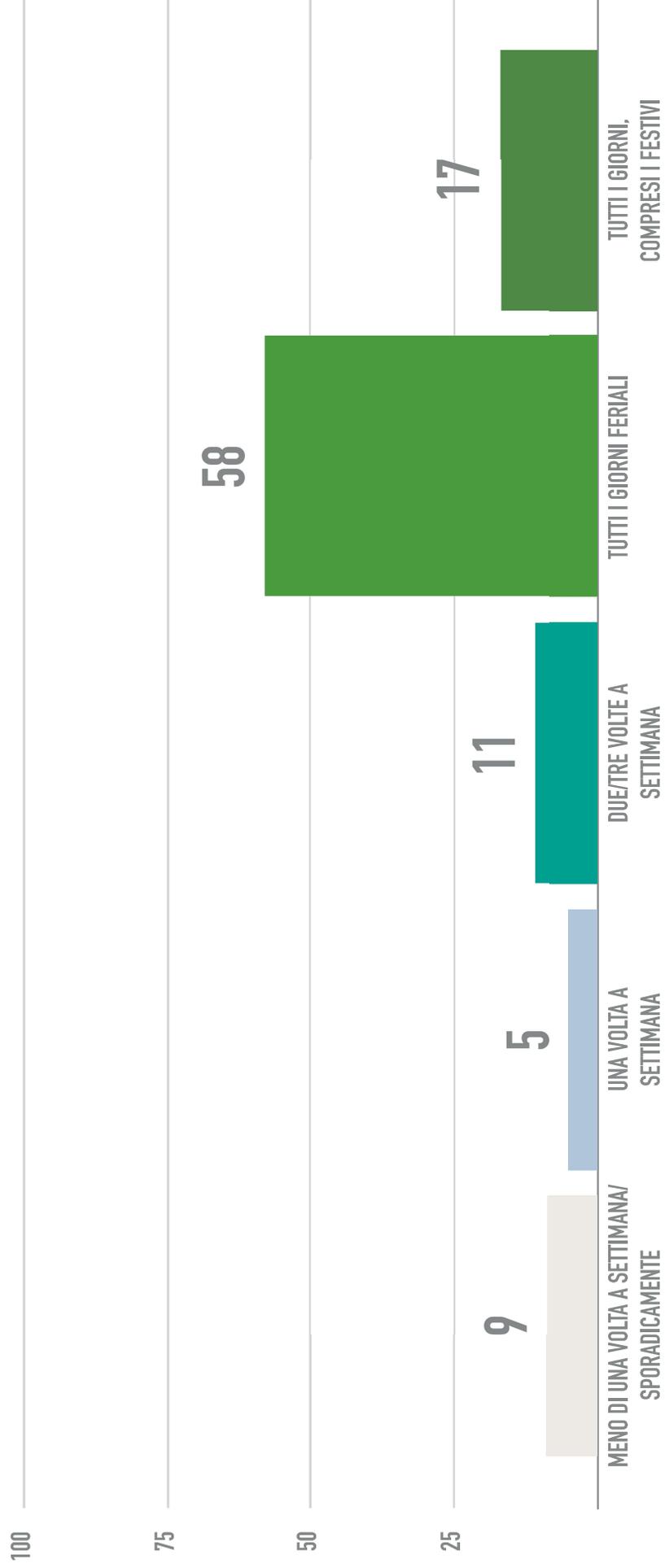


SERVIZIO URBANO - CITTÀ DI VICENZA

---

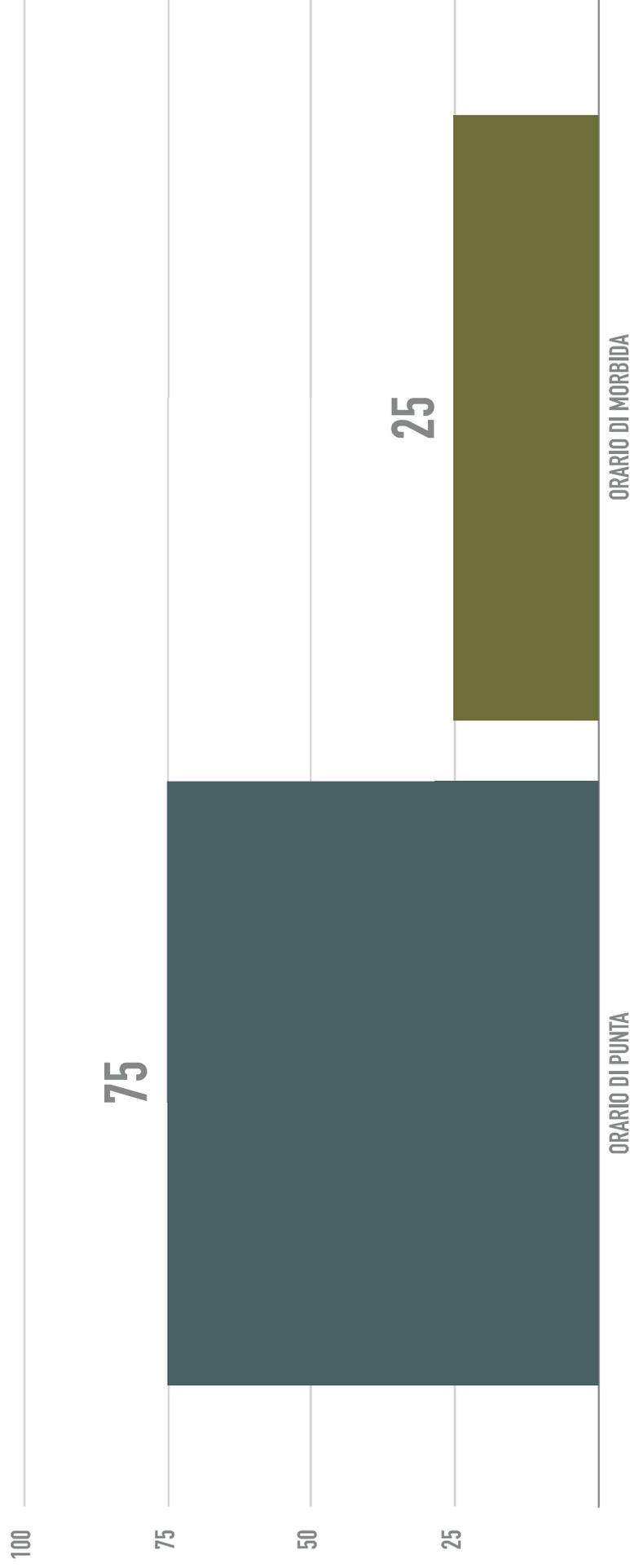
# UTILIZZO DEL SERVIZIO SVT

# CON CHE FREQUENZA SETTIMANALE UTILIZZA IL SERVIZIO SVT?



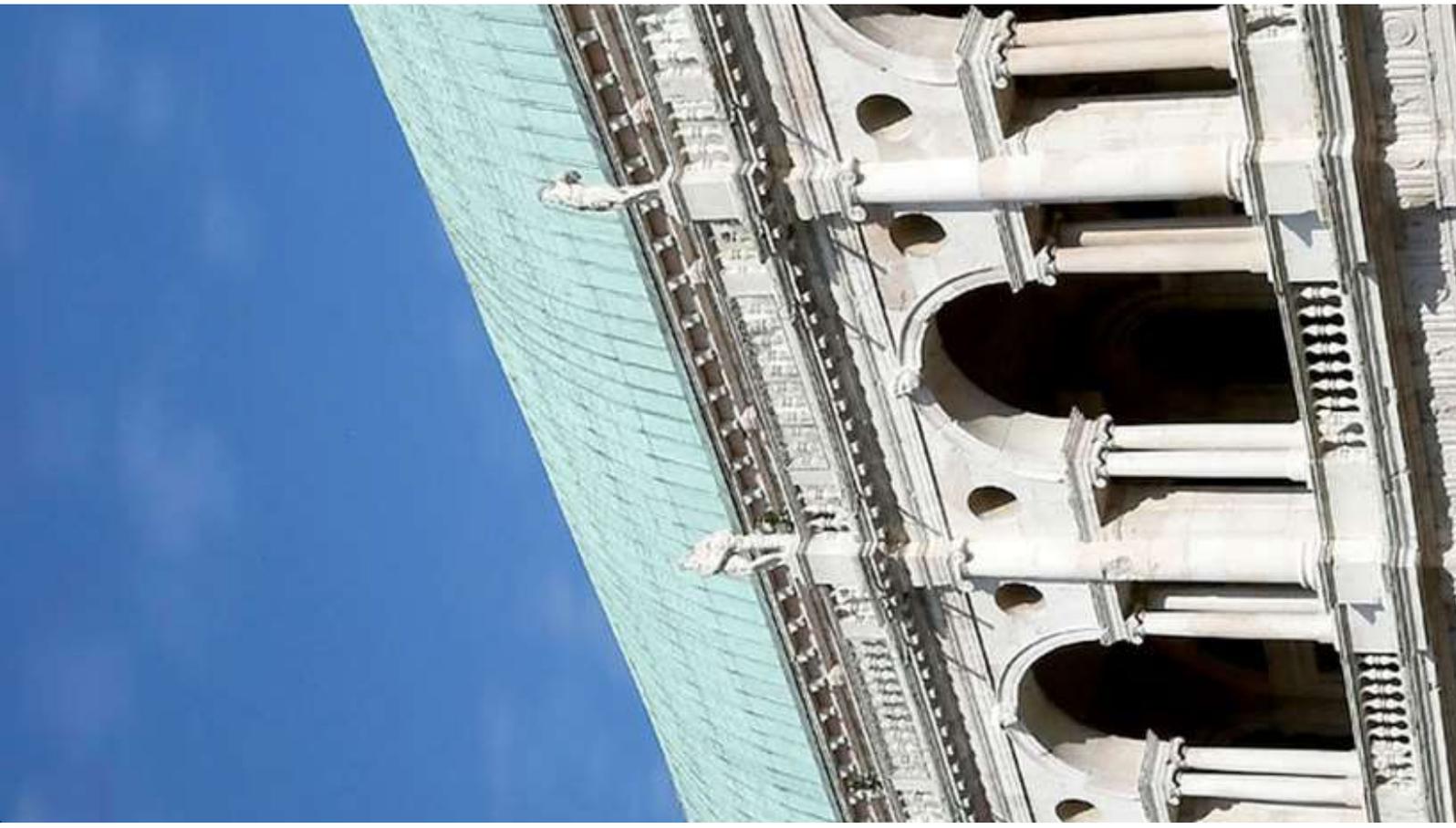
Valori % espressi sul totale dei rispondenti

# IN CHE FASCIA ORARIA UTILIZZA ABITUALMENTE IL SERVIZIO?



Orario di punta: 7:00-8:30; 12:30-14:30; 17:30-19 | Orario di morbida: 8:30-12:30; 14:30-17:30; 19-20:30

Valori % espressi sul totale dei rispondenti

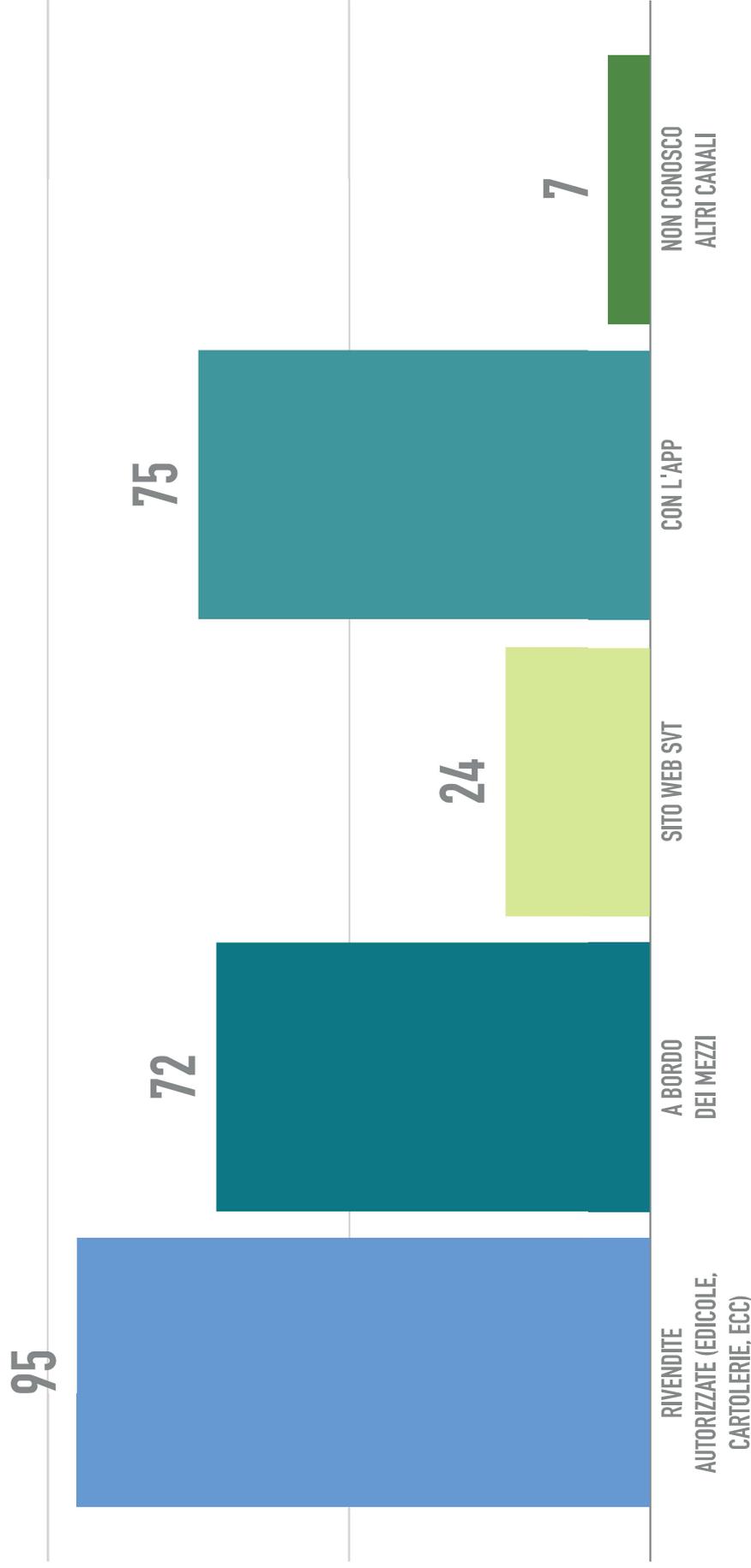


SERVIZIO URBANO - CITTÀ DI VICENZA

---

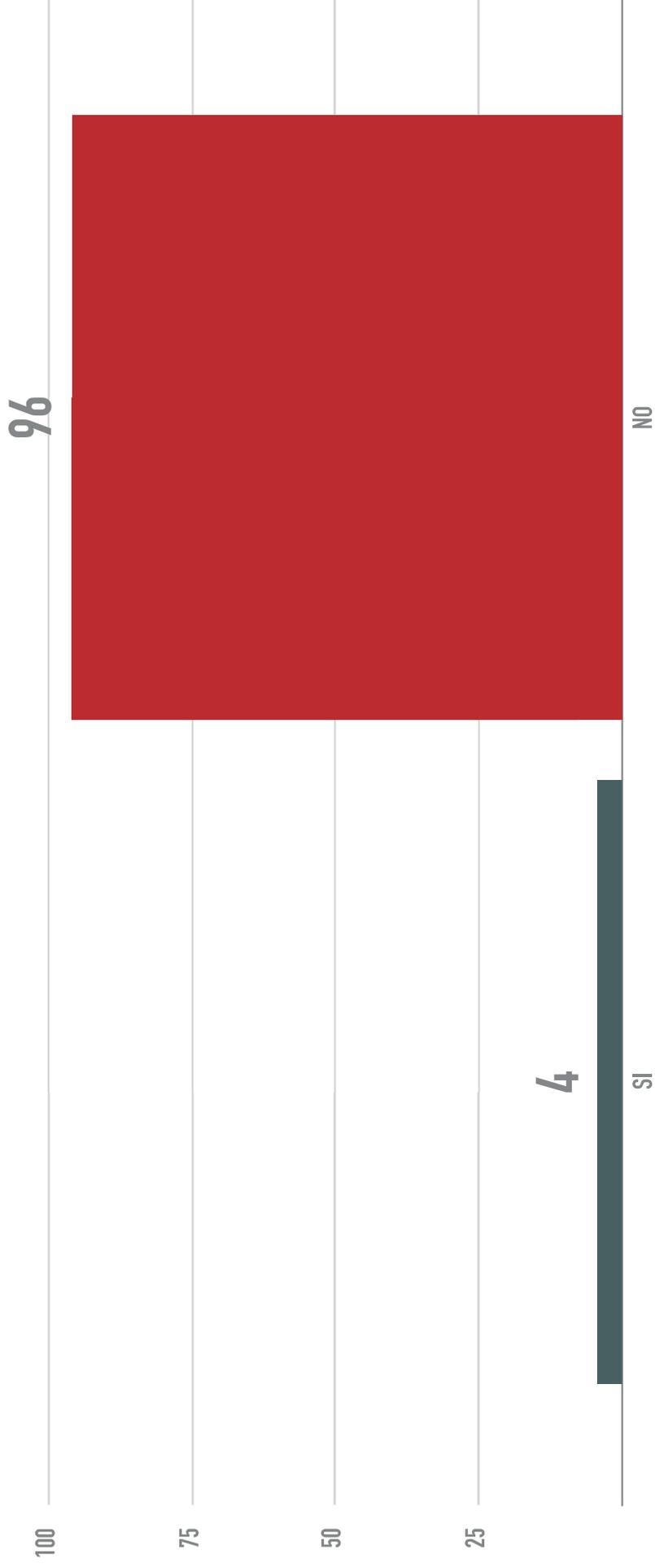
# CONOSCENZA DEL SERVIZIO SVT

# SAPREBBE INDICARMI ATTRAVERSO QUALI CANALI, OLTRE ALLE BIGLIETTERIE SVT, SI POSSONO ACQUISTARE TITOLI DI VIAGGIO?



Valori % espressi sul totale dei rispondenti | Domanda con possibilità di risposta multipla

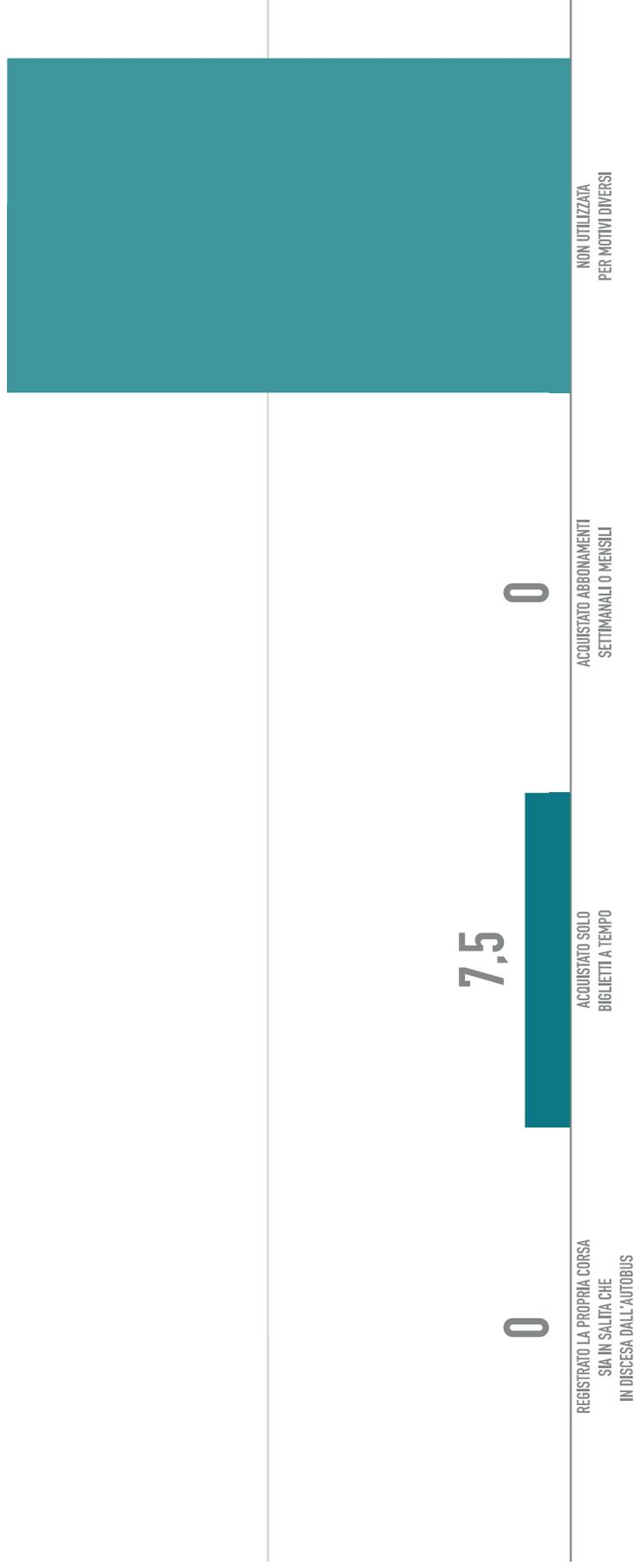
# CONOSCE LA NUOVA APP VIBUS



Valori % espressi sul totale dei rispondenti

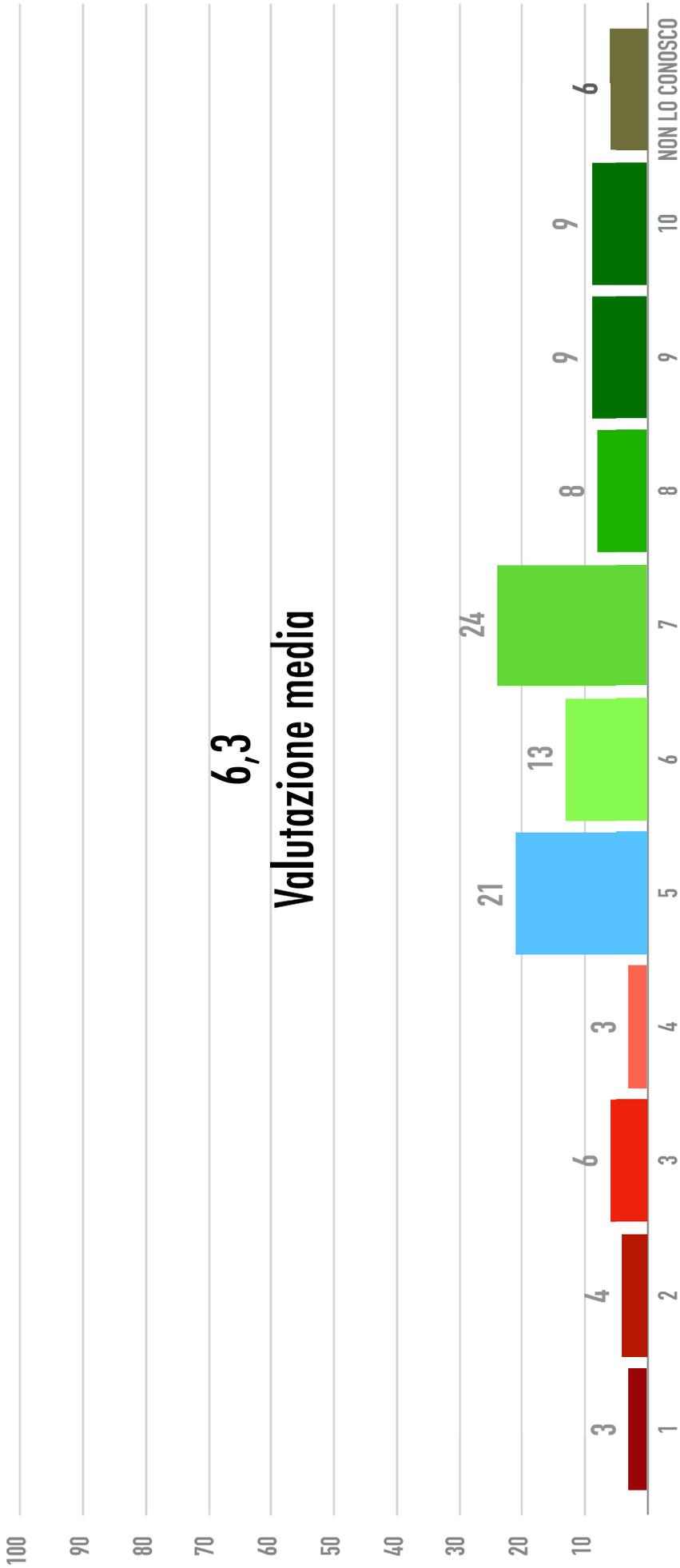
# SE SI QUAL È STATO IL SUO COMPORTEMENTO ADOTTATO E QUAL È IL RISULTATO OTTENUTO?

93



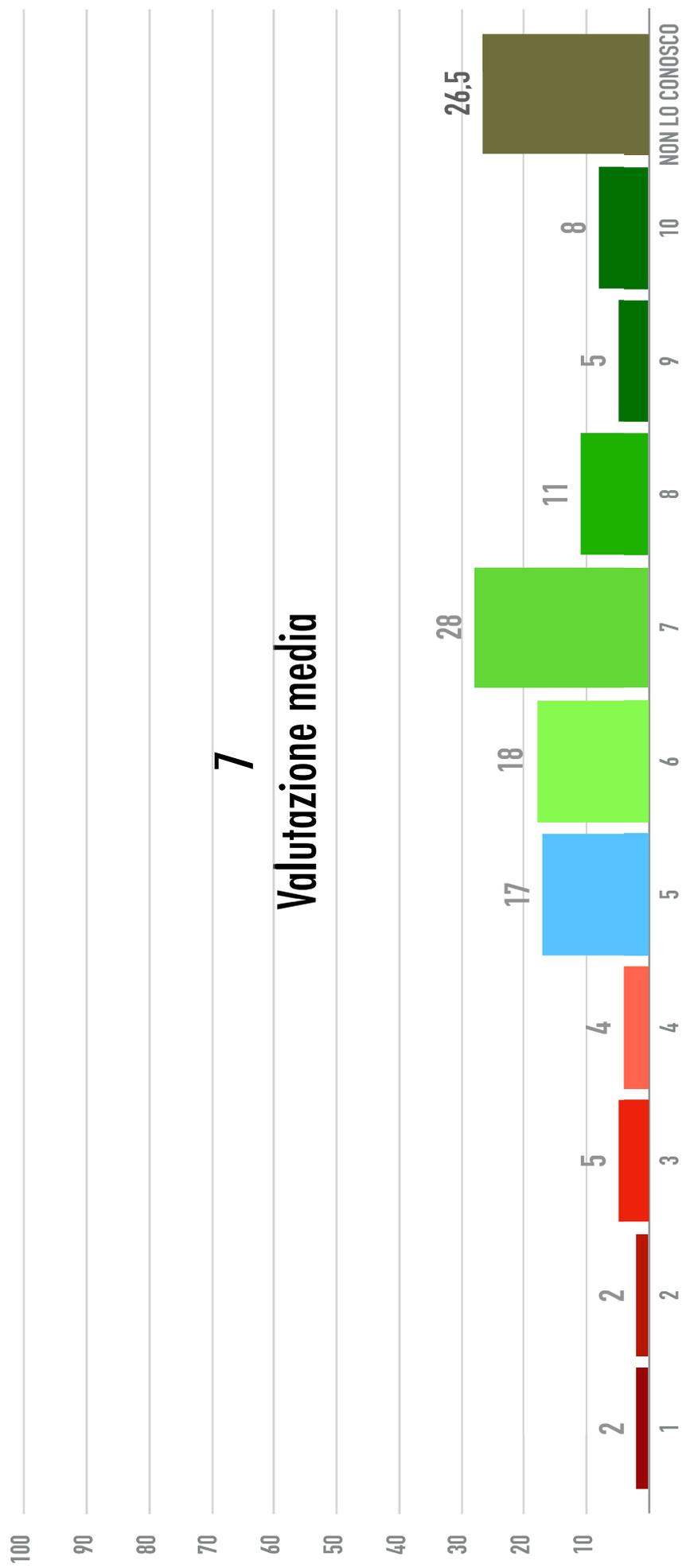
Domanda posta esclusivamente al 37,2% che ha affermato di conoscere l'app| Valori % espressi sul totale dei

# SU UNA SCALA DA 1 A 10 - DOVE 1 EQUIVALE A "PER NULLA SODDISFACENTE" E 10 "MOLTO SODDISFACENTE" - COME VALUTA IL NUOVO SITO SVT?



Valori % espressi sul totale dei rispondenti

# SU UNA SCALA DA 1 A 10 - DOVE 1 EQUIVALE A "PER NULLA SODDISFACENTE" E 10 "MOLTO SODDISFACENTE" - COME VALUTA LA FUNZIONE "PIANIFICA IL TUO VIAGGIO" SUL SITO DI SVT?

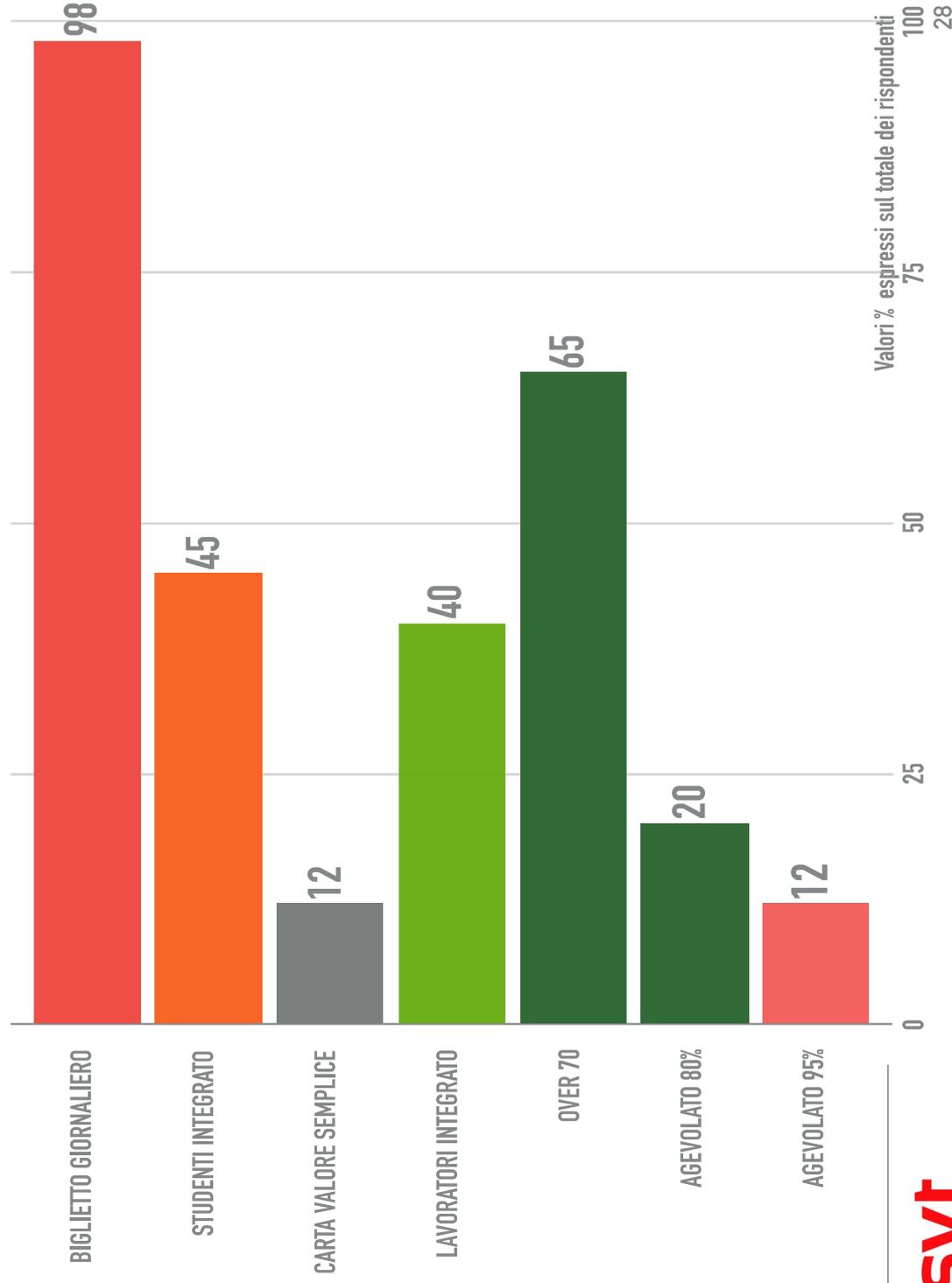


7

Valutazione media

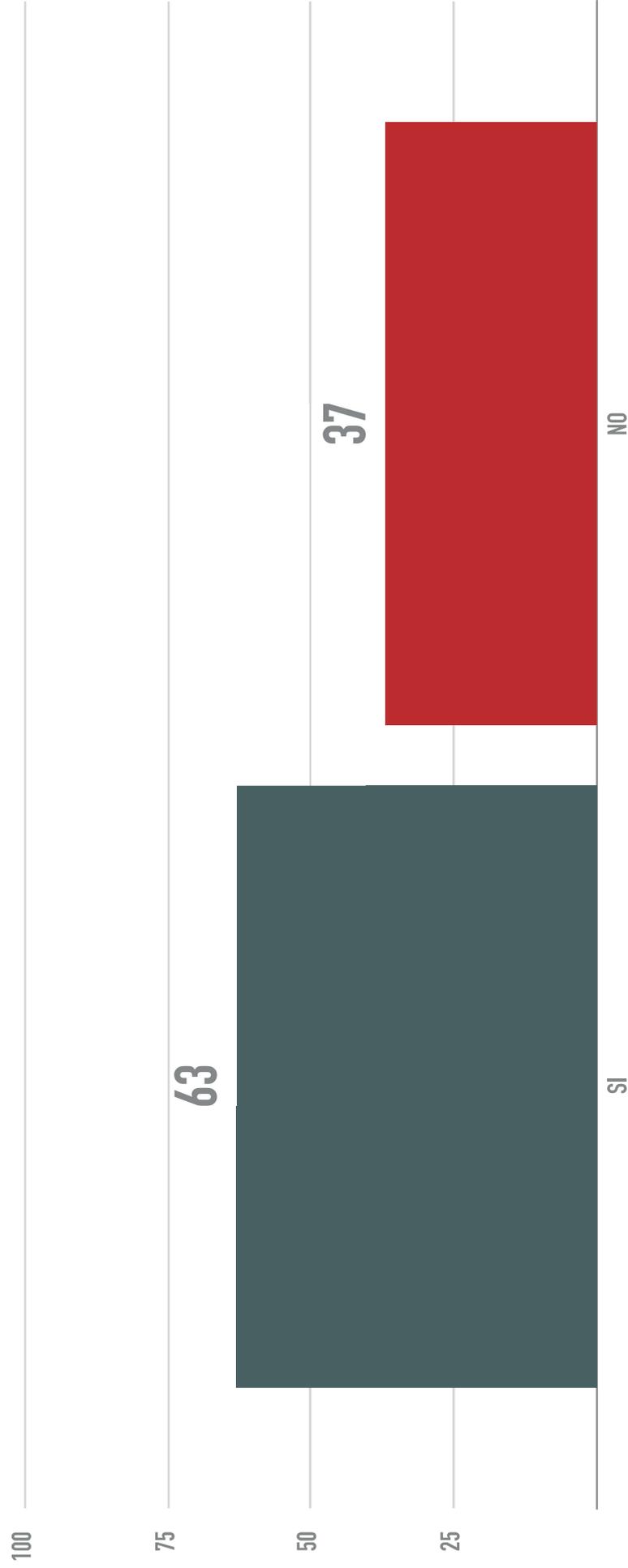
Valori % espressi sul totale dei rispondenti

# QUALE/I DELLE SEGUENTI PROMOZIONI SULL'ACQUISTO DEI TITOLI DI VIAGGIO CONOSCE?



CITTÀ DI VICENZA - CONOSCENZA DEL SERVIZIO SVT

# CONOSCE IL SERVIZIO CENTROBUS?

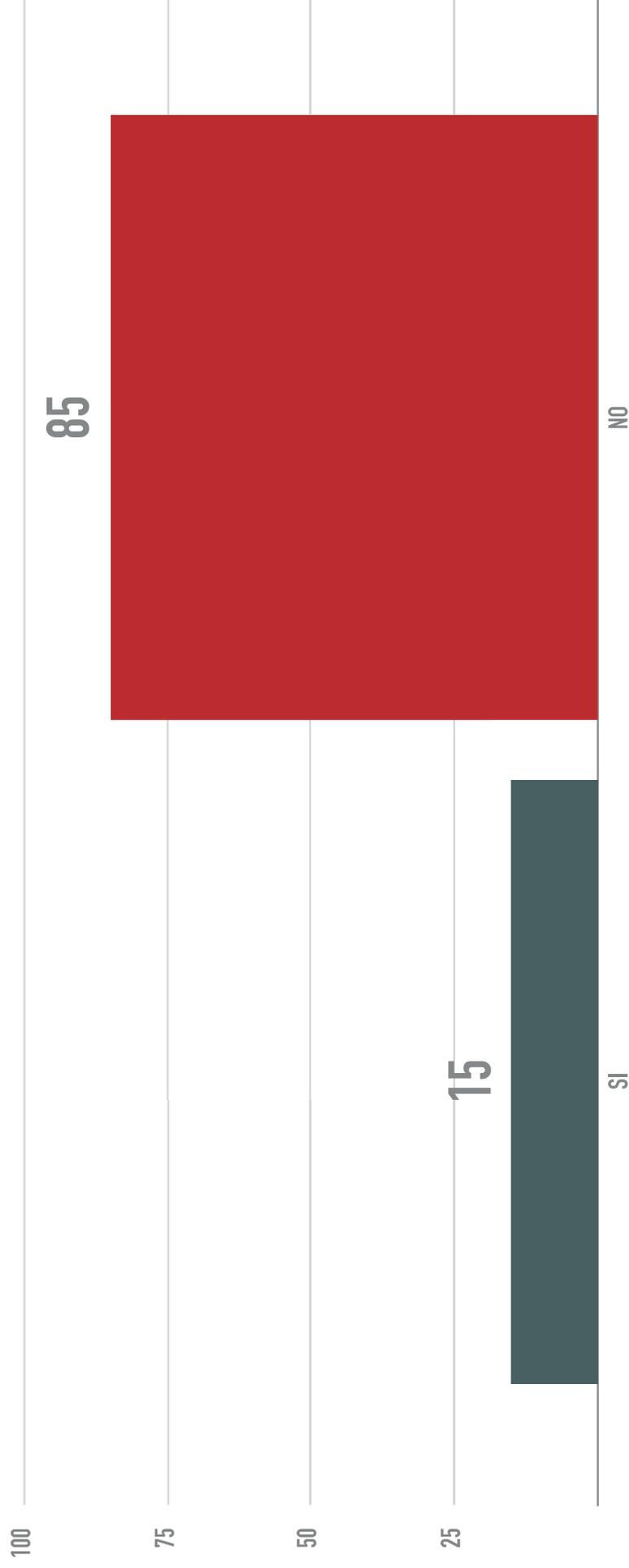


Valori % espressi sul totale dei rispondenti

# SE SI LO UTILIZZA?

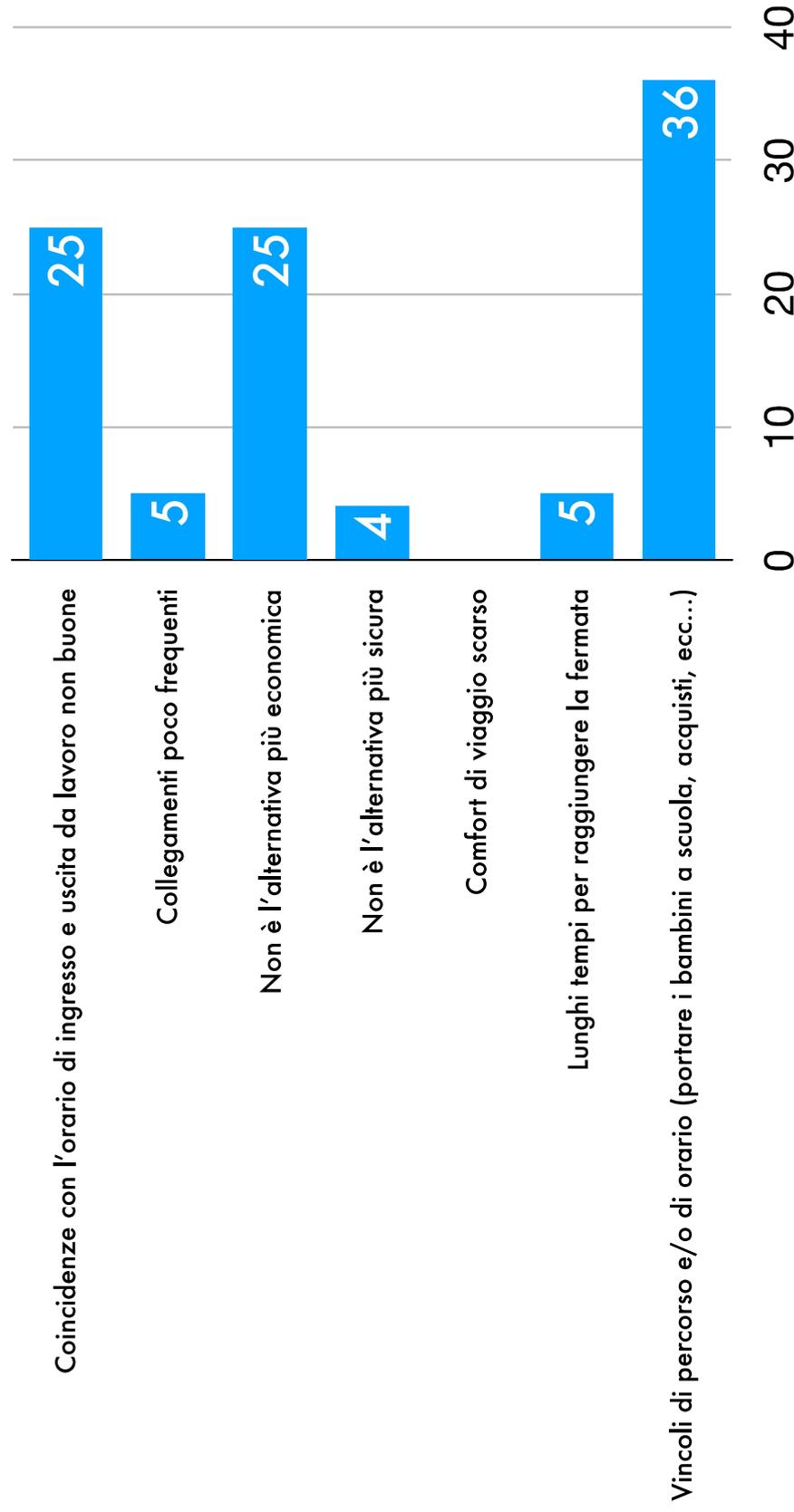
CITTÀ DI VICENZA - CONOSCENZA DEL SERVIZIO SVT

3/25/2024  
SVT Srl  
PROT-2024-E-003341



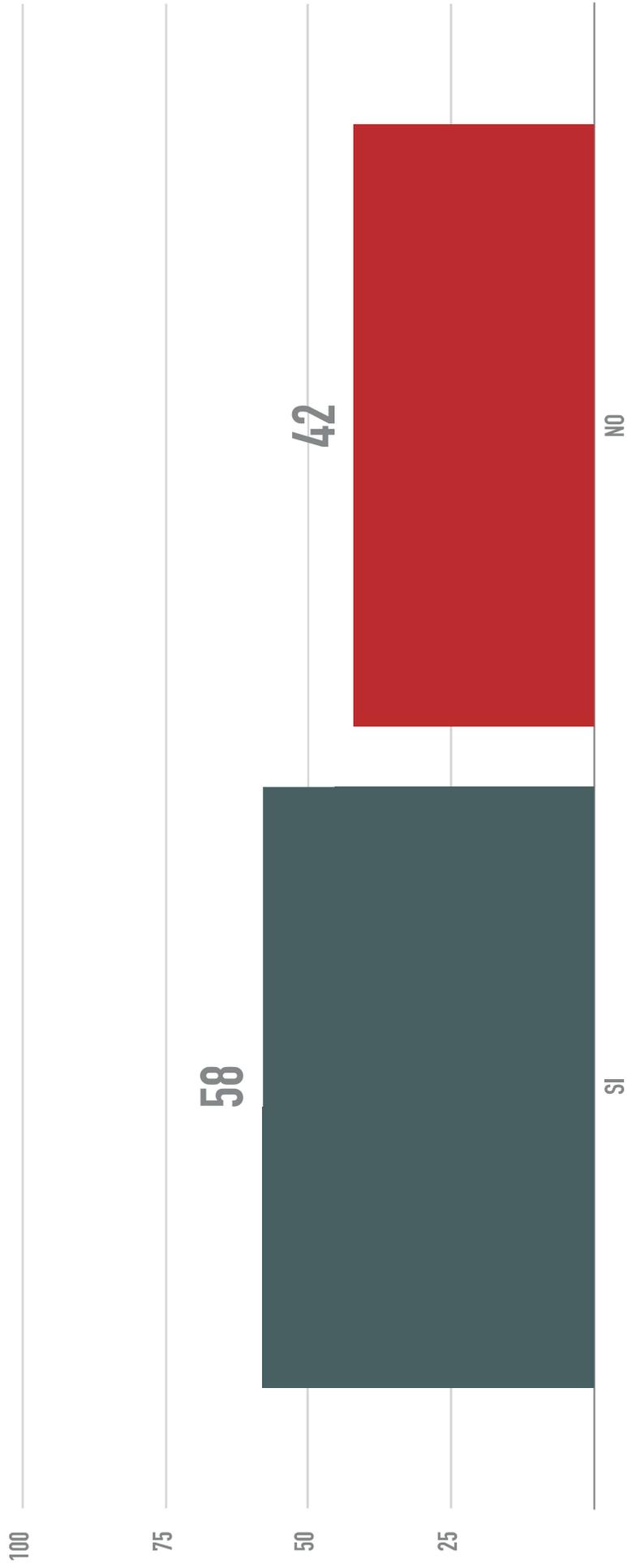
Valori % espressi sul totale dei rispondenti

# QUALI SONO LE MOTIVAZIONI PER CUI NON UTILIZZA IL SERVIZIO CENTROBUS?



Valori % espressi sul totale dei rispondenti | Domanda con possibilità di risposta multipla

# CONOSCE IL SERVIZIO A CHIAMATA PERIMETRO?

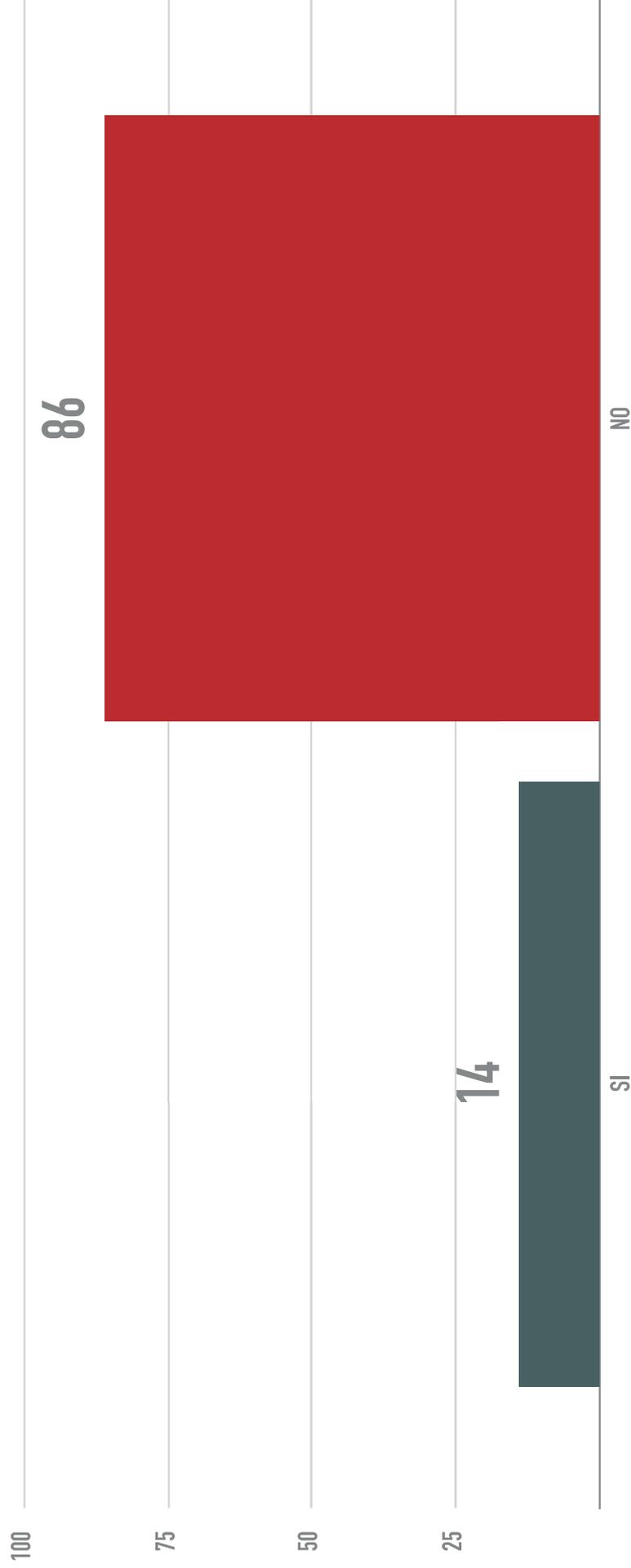


Valori % espressi sul totale dei rispondenti

# SE SI LO UTILIZZA?

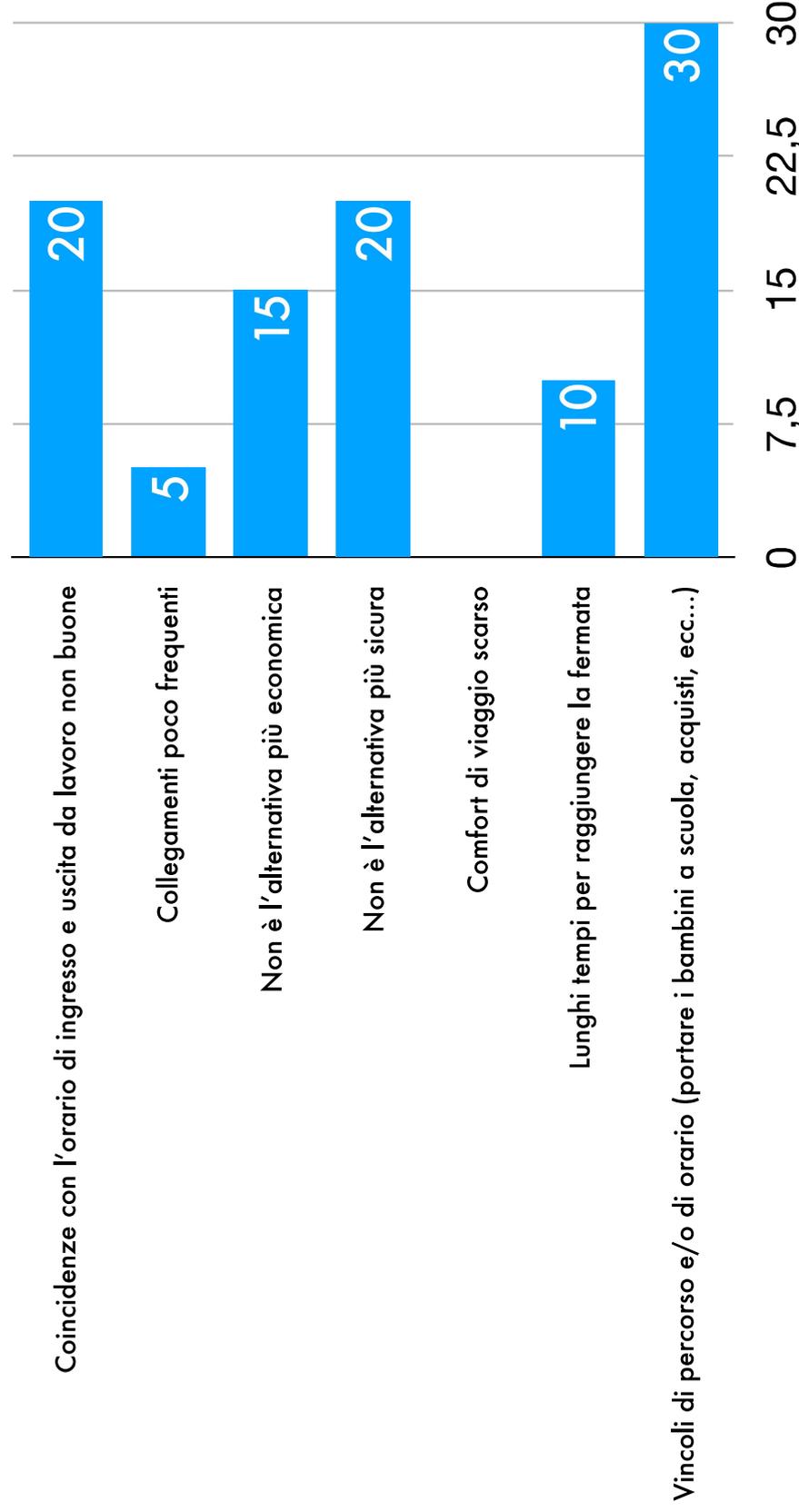
CITTÀ DI VICENZA - CONOSCENZA DEL SERVIZIO SVT

3/25/2024  
SVT Srl  
PROT-2024-E-003341



Valori % espressi sul totale dei rispondenti

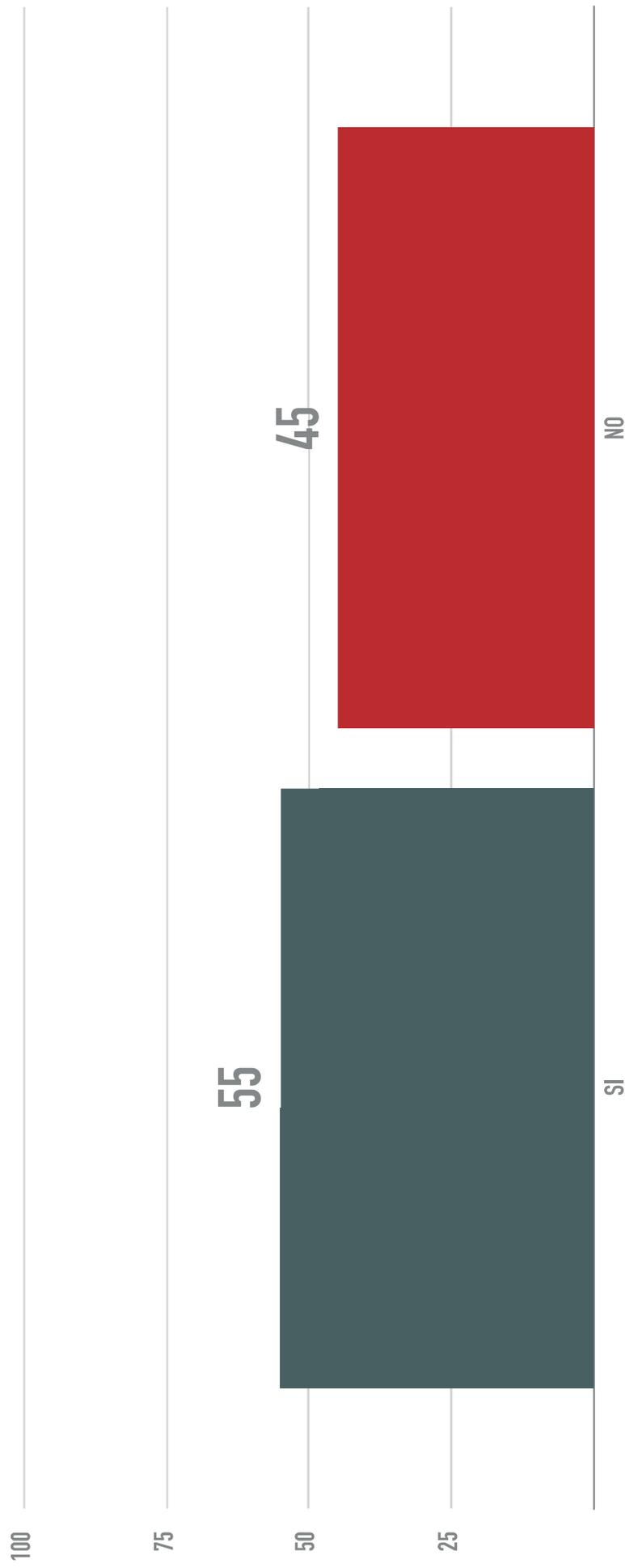
# QUALI SONO LE MOTIVAZIONI PER CUI NON UTILIZZA IL SERVIZIO CENTROBUS?



Valori % espressi sul totale dei rispondenti | Domanda con possibilità di risposta multipla

CITTÀ DI VICENZA - CONOSCENZA DEL SERVIZIO SVT

# SAREBBE INTERESSATO A UTILIZZARE SERVIZI DI TRASPORTO BUS+BICI O BUS+SKI?



Valori % espressi sul totale dei rispondenti

3/25/2024  
SVT Srl  
PROT-2024-E-003341



# SERVIZIO EXTRAURBANO VICENZA



# CUSTOMER SATISFACTION (1/3)

	% SODD.	MEDIA
<b>SICUREZZA DEI PASSEGGERI</b>		
Tranquillità del viaggio, intesa come mancanza di incidenti	93,3	8
Prudenza e abilità degli autisti alla guida	93,1	7,4
Sicurezza personale a bordo, intesa come assenza di furti, molestie, ecc.	92,4	8,2
Videosorveglianza a bordo, anche con deterrente contro furti, molestie, ecc.	81,7	7,5
<b>AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO</b>		
Puntualità delle corse	75,8	3,2
Frequenza delle corse	77,2	6,6
Modernità degli autobus	74,6	6,7
Presenza sul territorio di rivendite in cui acquistare biglietti e abbonamenti	86,7	6,8
Velocità dei mezzi	96,8	7,8
<b>COMFORT DEL SERVIZIO</b>		
Distanza tra una fermata e l'altra	89,2	7,6
Comodità nel salire a bordo dei mezzi	90,4	7,6
Temperatura a bordo (climatizzazione)	91,2	7,9
Affollamento dei mezzi nelle ore di punta	36	3,8
Affollamento dei mezzi nelle ore non di punta	62,4	6,7
Pulizia dei mezzi	84,1	6,8
Pulizia dei capolinea	87,2	6,8

Per "Soddisfazione": valori % espressi sul totale dei rispondenti per ciascuna domanda | Per "Media": punteggio massimo attribuibile 10

# CUSTOMER SATISFACTION (2/3)

	% SODD.	MEDIA
INFORMAZIONI DA SVT		
Tempestività e diffusione di informazioni in caso di scioperi, guasti, soppressioni di corse, etc	76	5,3
Chiarezza delle informazioni alla fermate (orari cartacei, display, monitor autostazioni) **	89,1	7,8
Chiarezza delle informazioni sugli orari da sito/app	90,5	8
Facilità di recuperare informazioni sul sito SVT	75,7	6,9
Facilità di lettura delle nuove mappe delle linee grafiche e linearizzate **	92	7,5
Cortesia e disponibilità degli autisti	85,2	7
Professionalità dei controllori	90	8
Cortesia e disponibilità del personale negli uffici e nelle biglietterie SVT	91,8	7,3
Cortesia e professionalità degli operatori del call center	85	7,7
Riconoscibilità e contegno del personale SVT	95,2	8,1
L'ATTENZIONE DI SVT		
Servizi offerti per portatori di disabilità motoria	75,2	5,8
Servizi offerti per portatori di altra disabilità	80	6
Facilità di presentare reclami	68,5	5,7
Tempestività e cortesia delle risposte di SVT a seguito di reclami*	55,2	4,8
Attenzione di SVT alla tutela dell'ambiente	71,8	4,6
Coincidenze degli orari con altre modalità di viaggio (e.g. treni, auto privata, ecc)	70	6,5

Per "Soddisfazione": valori % espressi sul totale dei rispondenti per ciascuna domanda | Per "Media": punteggio massimo attribuibile 10  
 \*domanda posta solo a chi ha dichiarato di aver presentato reclami  
 \*\* domanda introdotta quest'anno

# CUSTOMER SATISFACTION (3/3)

SERVIZIO URBANO - EXTRAURBANE

3/25/2024

SVT Srl

PROT-2024-E-003341

VALUTAZIONI COMPLESSIVE

	% SODD.	MEDIA
<b>Soddisfazione complessiva</b> "Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio erogato da SVT?"	88,4	7,5
<b>Rispondenza tra servizio desiderato e servizio effettivamente erogato</b> "Secondo Lei, quanto il servizio erogato da SVT si avvicina al servizio che Lei vorrebbe ricevere?"	77,2	6,9
<b>Propensione a raccomandare SVT a un parente / amico</b> "Da 1 a 10, quanto raccomanderebbe a un amico o un parente di utilizzare il servizio offerto da SVT?"	85,8	7,1
<b>Adeguatezza del costo dei titoli di viaggio</b> "Da 1 a 10, quanto secondo Lei il costo dei titoli di viaggio è adeguato al servizio effettivamente offerto?"	77	6,8

Per "Soddisfazione": valori % espressi sul totale dei rispondenti per ciascuna domanda | Per "Media": punteggio massimo attribuibile 10

3/25/2024  
SVT Srl  
PROT-2024-E-003341



# SERVIZIO EXTRAURBANO- VICENZA

## COMPARAZIONE DATI RILEVAZIONI 2024-2023



# CUSTOMER SATISFACTION (1/3)

SERVIZIO EXTRAURBANO - VICENZA - CONFRONTO % SODDISFATTI 2024/2023

3/25/2024  
SVT Srl  
PROT-2024-E-003341

	% SODD 2024	% SODD 2023	Δ [2024-2023]
<b>SICUREZZA DEI PASSEGGERI</b>			
Tranquillità del viaggio, intesa come mancanza di incidenti	93,3	93	0,3
Prudenza e abilità degli autisti alla guida	93,1	93,2	-0,1
Sicurezza personale a bordo, intesa come assenza di furti, molestie, ecc.	92,4	92,5	-0,1
Videosorveglianza a bordo, anche con deterrente contro furti, molestie, ecc.	81,7	81,5	0,2
<b>AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO</b>			
Puntualità delle corse	75,8	75,6	0,2
Frequenza delle corse	77,2	77	0,2
Modernità degli autobus	74,6	74,5	0,1
Presenza sul territorio di rivendite in cui acquistare biglietti e abbonamenti	86,7	86,5	0,2
Velocità dei mezzi	96,8	96,7	0,1
<b>COMFORT DEL SERVIZIO</b>			
Distanza tra una fermata e l'altra	89,2	89	0,2
Comodità nel salire a bordo dei mezzi	90,4	90,3	0,1
Temperatura a bordo (climatizzazione)	91,2	91	0,2
Affollamento dei mezzi nelle ore di punta	36	35	1
Affollamento dei mezzi nelle ore non di punta	62,4	62	0,4
Pulizia dei mezzi	84,1	83,4	0,7
Pulizia dei capolinea	87,2	87	0,2

# CUSTOMER SATISFACTION (2/3)

		% SODD 2024	% SODD 2023	Δ [2024-2023]
<b>INFORMAZIONI DA SVT</b>				
Tempestività e diffusione di informazioni in caso di scioperi, guasti, soppressioni di corse, etc				
		76	75	1
Chiarezza delle informazioni alla fermate (orari cartacei, display, monitor autostazioni)				
		89,1	87*	2,1
Facilità di recuperare informazioni sul sito SVT				
		75,7	75,5	0,2
Cortesia e disponibilità degli autisti				
		85,2	85	0,2
Professionalità dei controllori				
		90	90	0
Cortesia e disponibilità del personale negli uffici e nelle biglietterie SVT				
		91,8	91,4	0,4
Cortesia e professionalità degli operatori del call center				
		85	85	0
Riconoscibilità e contegno del personale SVT				
		95,2	95	0,2
Servizi offerti per portatori di disabilità motoria				
		75,2	74,8	0,4
Servizi offerti per portatori di altra disabilità				
		80	80	0
Facilità di presentare reclami				
		68,5	68,3	0,2
Tempestività e cortesia delle risposte di SVT a seguito di reclami*				
		55,2	55	0,2
Attenzione di SVT alla tutela dell'ambiente				
		71,8	71,5	0,3
Coincidenze degli orari con altre modalità di viaggio (e.g. treni, auto privata, ecc)				
		70	70	0
<b>L'ATTENZIONE DI SVT</b>				

\*Media aritmetica tra 2 domande poste - negli anni precedenti - in modalità separata

# CUSTOMER SATISFACTION (3/3)

SERVIZIO EXTRAURBANO - VICENZA - CONFRONTO % SODDISFATTI 2024/2023

3/25/2024  
SVT Srl  
PROT-2024-E-003341

	% SODD 2024	% SODD 2023	Δ [2024-2023]
<b>Soddisfazione complessiva</b> "Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio erogato da SVT?"	88,4	88,3	0,1
<b>Rispondenza tra servizio desiderato e servizio effettivamente erogato</b> "Secondo Lei, quanto il servizio erogato da SVT si avvicina al servizio che Lei vorrebbe ricevere?"	77,2	76,2	1
<b>Propensione a raccomandare SVT a un parente / amico</b> "Da 1 a 10, quanto raccomanderebbe a un amico o un parente di utilizzare il servizio offerto da SVT?"	85,8	85,1	0,7
<b>Adeguatezza del costo dei titoli di viaggio</b> "Da 1 a 10, quanto secondo Lei il costo dei titoli di viaggio è adeguato al servizio effettivamente offerto?"	77	76,8	0,2

VALUTAZIONI COMPLESSIVE

# CUSTOMER SATISFACTION (1/3)

SERVIZIO EXTRAURBANO - VICENZA - CONFRONTO MEDIA 2024/2023

3/25/2024  
SVT Srl  
PROT-2024-E-003341

	MEDIA 2024	MEDIA 2023	Δ (2024-2023)
<b>SICUREZZA DEI PASSEGGERI</b>			
Tranquillità del viaggio, intesa come mancanza di incidenti	8	8	0
Prudenza e abilità degli autisti alla guida	7,4	7,3	0,1
Sicurezza personale a bordo, intesa come assenza di furti, molestie, ecc.	8,2	8,2	0
Videosorveglianza a bordo, anche con deterrente contro furti, molestie, ecc.	7,5	7,5	0
<b>AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO</b>			
Puntualità delle corse	3,2	3,1	0,1
Frequenza delle corse	6,6	6,5	0,1
Modernità degli autobus	6,7	6,7	0
Presenza sul territorio di rivendite in cui acquistare biglietti e abbonamenti	6,8	6,8	0
Velocità dei mezzi	7,8	7,8	0
<b>COMFORT DEL SERVIZIO</b>			
Distanza tra una fermata e l'altra	7,6	7,5	0,1
Comodità nel salire a bordo dei mezzi	7,6	7,5	0,1
Temperatura a bordo (climatizzazione)	7,9	7,7	0,2
Affollamento dei mezzi nelle ore di punta	3,8	3,8	0
Affollamento dei mezzi nelle ore non di punta	6,7	6,7	0
Pulizia dei mezzi	6,8	6,8	0
Pulizia dei capolinea	6,8	6,8	0

# CUSTOMER SATISFACTION (2/3)

SERVIZIO EXTRAURBANO - VICENZA - CONFRONTO MEDIA 2024/2023

3/25/2024  
SVT Srl  
PROT-2024-E-003341

	MEDIA 2024	MEDIA 2023	Δ (2024- 2023)
<b>INFORMAZIONI DA SVT</b>			
Tempestività e diffusione di informazioni in caso di scioperi, guasti, soppressioni di corse, etc	5,3	5,2	0,1
Chiarezza delle informazioni alla fermate (orari cartacei, display, monitor autostazioni)	7,8	6,9*	0,9
Facilità di recuperare informazioni sul sito SVT	6,9	6,8	0,1
Cortesia e disponibilità degli autisti	7	6,8	0,2
Professionalità dei controllori	8	8	0
Cortesia e disponibilità del personale negli uffici e nelle biglietterie SVT	7,3	7,2	0,1
Cortesia e professionalità degli operatori del call center	7,7	7,7	0
Riconoscibilità e contegno del personale SVT	8,1	7,9	0,2
<b>IL PERSONALE SVT</b>			
Servizi offerti per portatori di disabilità motoria	5,8	5,8	0
Servizi offerti per portatori di altra disabilità	6	6	0
Facilità di presentare reclami	5,7	5,7	0
Tempestività e cortesia delle risposte di SVT a seguito di reclami*	4,8	4,8	0
Attenzione di SVT alla tutela dell'ambiente	4,6	4,6	0
Coincidenze degli orari con altre modalità di viaggio (e.g. treni, auto privata, ecc)	6,5	6,5	0
<b>L'ATTENZIONE DI SVT</b>			

\*Media aritmetica tra 2 domande poste - negli anni precedenti - in modalità separata

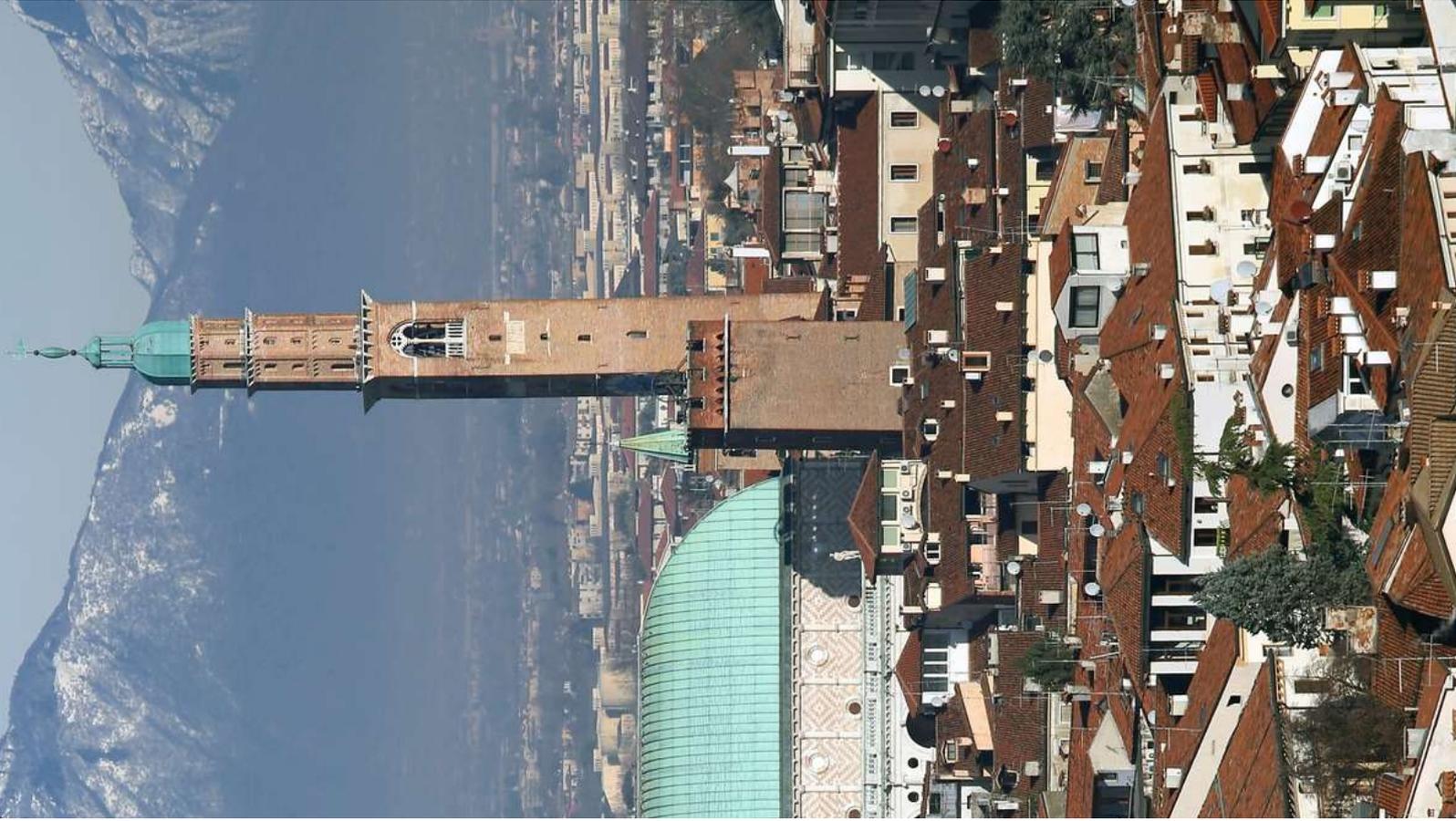
# CUSTOMER SATISFACTION (3/3)

SERVIZIO EXTRAURBANO - VICENZA - CONFRONTO MEDIA 2024/2023

3/25/2024  
SVT Srl  
PROT-2024-E-003341

	MEDIA 2024	MEDIA 2023	$\Delta$ [2024-2023]
<b>Soddisfazione complessiva</b> "Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio erogato da SVT?"	7,5	7,3	0,2
<b>Rispondenza tra servizio desiderato e servizio effettivamente erogato</b> "Secondo Lei, quanto il servizio erogato da SVT si avvicina al servizio che Lei vorrebbe ricevere?"	6,9	6,2	0,7
<b>Propensione a raccomandare SVT a un parente / amico</b> "Da 1 a 10, quanto raccomanderebbe a un amico o un parente di utilizzare il servizio offerto da SVT?"	7,1	7,1	0
<b>Adeguatezza del costo dei titoli di viaggio</b> "Da 1 a 10, quanto secondo Lei il costo dei titoli di viaggio è adeguato al servizio effettivamente offerto?"	6,8	6,5	0,3

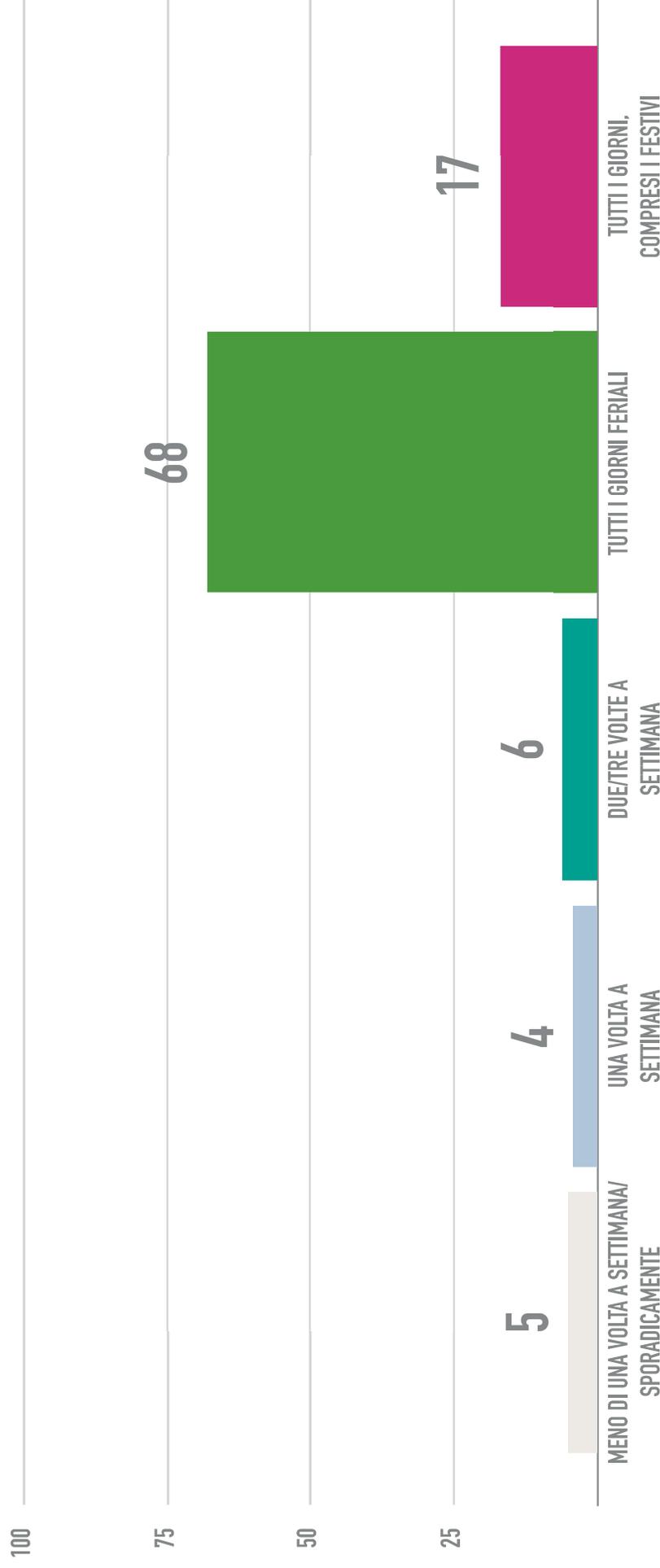
VALUTAZIONI COMPLESSIVE



SERVIZIO EXTRAURBANO - VICENZA

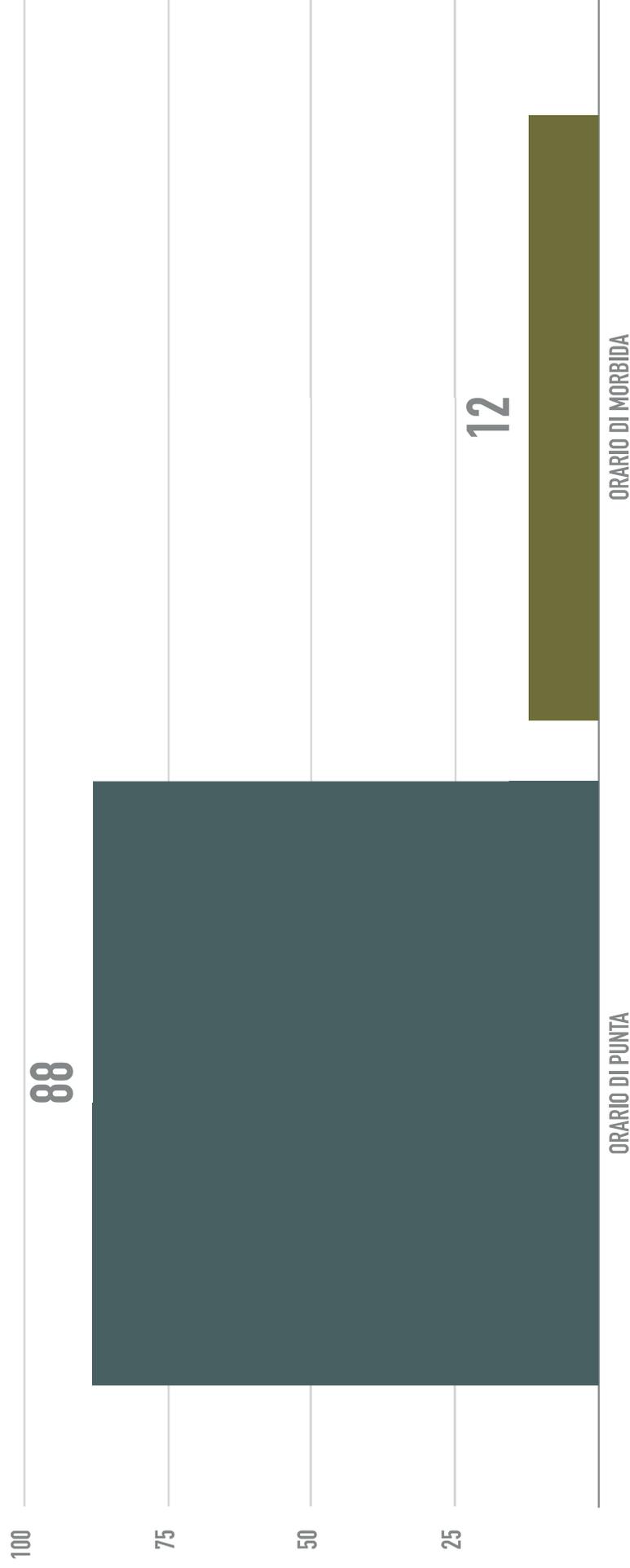
# UTILIZZO DEL SERVIZIO SVT

# CON CHE FREQUENZA SETTIMANALE UTILIZZA IL SERVIZIO SVT?



Valori % espressi sul totale dei rispondenti

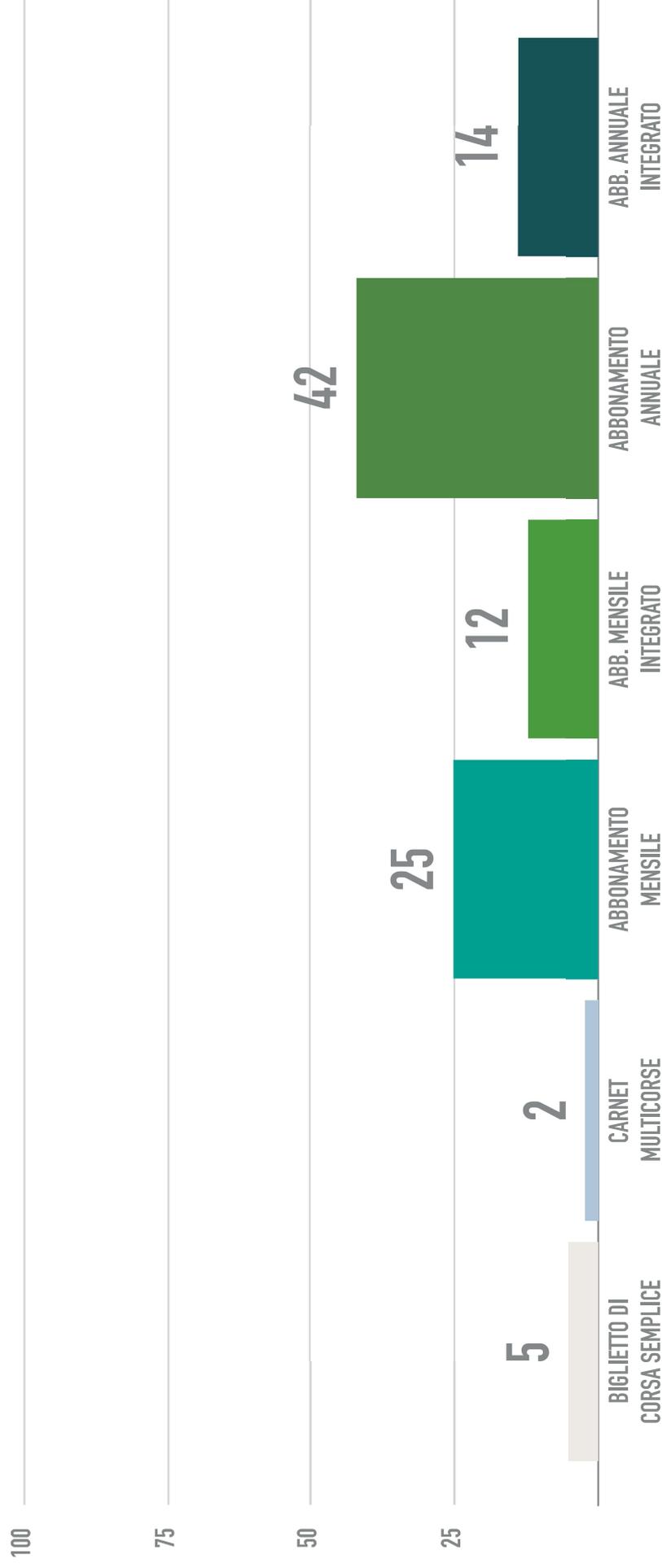
# IN CHE FASCIA ORARIA UTILIZZA ABITUALMENTE IL SERVIZIO?



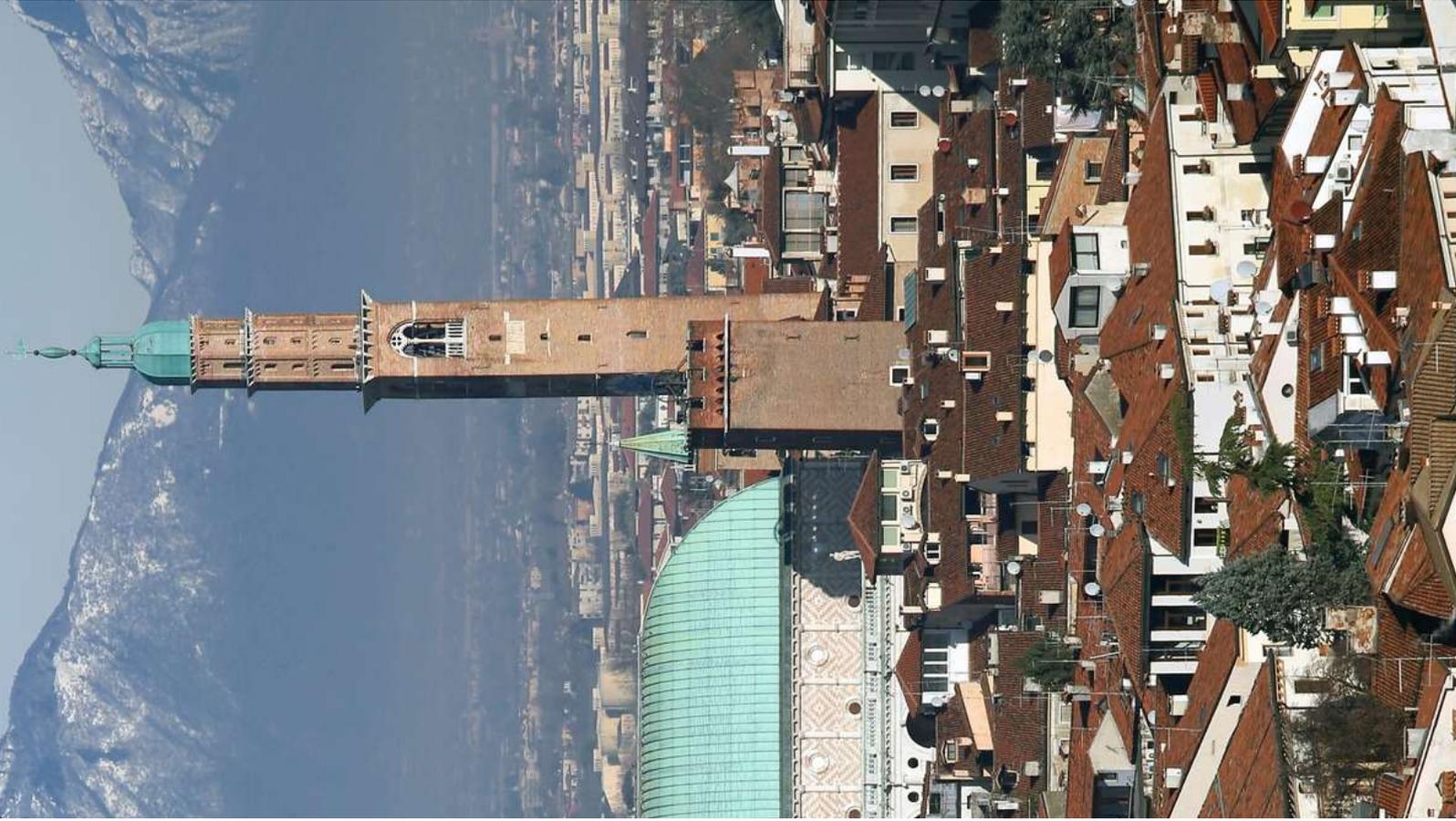
Orario di punta: 7:00-8:30; 12:30-14:30; 17:30-19 | Orario di morbida: 8:30-12:30; 14:30-17:30; 19-20:30

Valori % espressi sul totale dei rispondenti

# CHE TITOLO DI VIAGGIO STA UTILIZZANDO IN QUESTO MOMENTO?



Valori % espressi sul totale dei rispondenti



SERVIZIO EXTRAURBANO - VICENZA

---

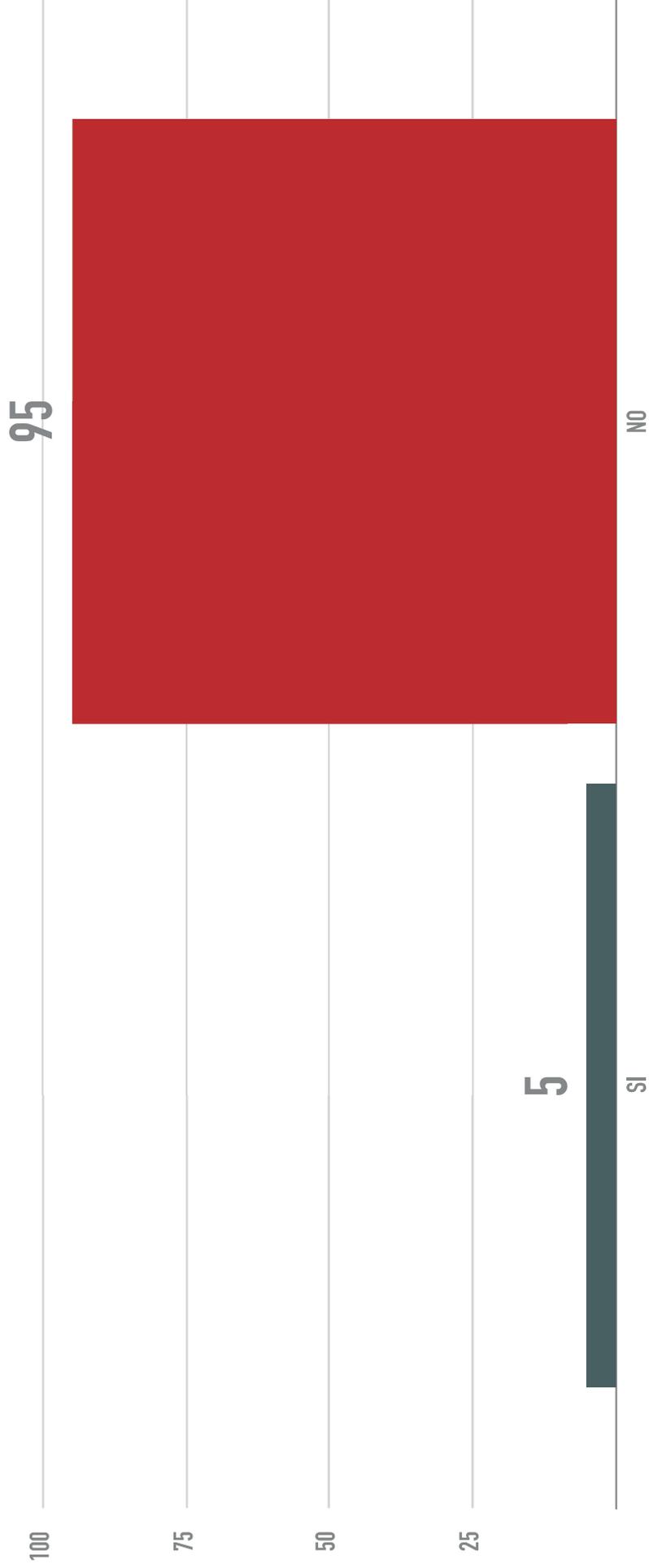
# CONOSCENZA DEL SERVIZIO SVT

# SAPREBBE INDICARMI ATTRAVERSO QUALI CANALI, OLTRE ALLE BIGLIETTERIE SVT, SI POSSONO ACQUISTARE TITOLI DI VIAGGIO?



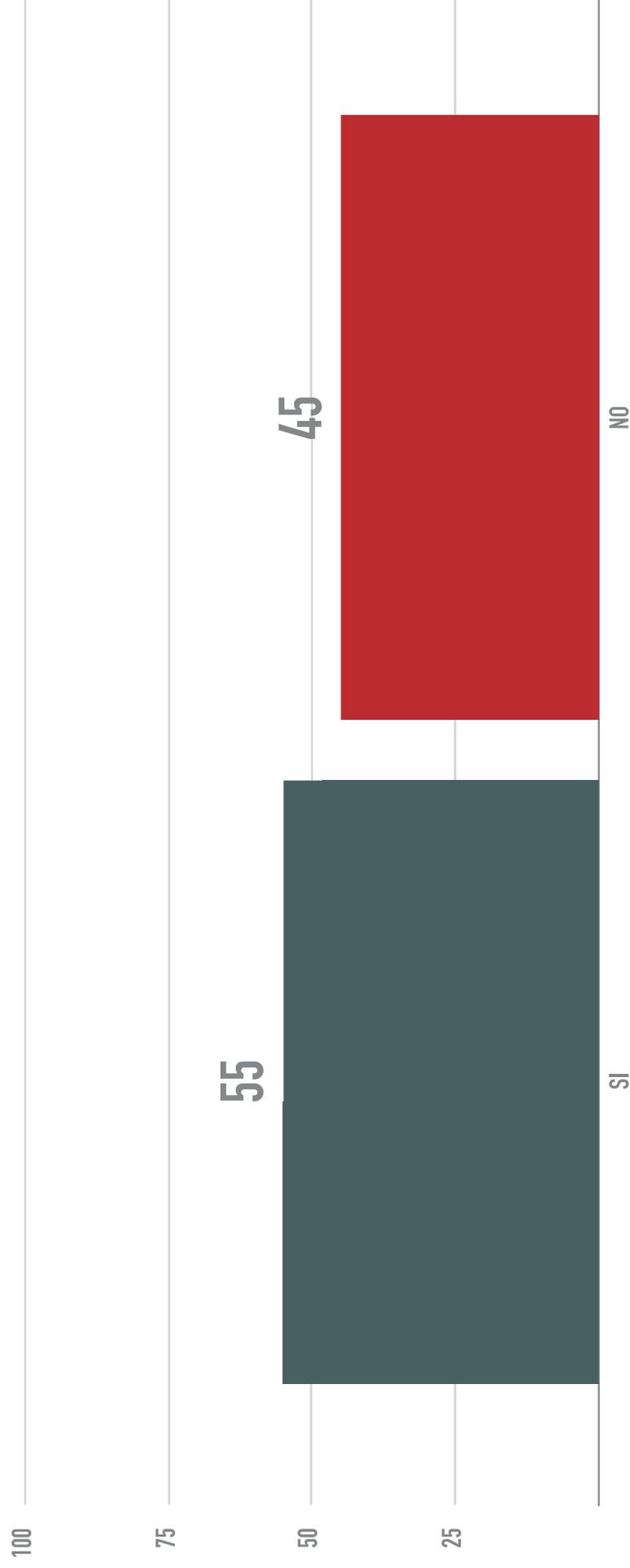
Valori % espressi sul totale dei rispondenti | Domanda con possibilità di risposta multipla

# CONOSCE LA NUOVA LINEA E45 MAROSTICA TEZZE SUL BRENTA E ROSSANO VENETO?



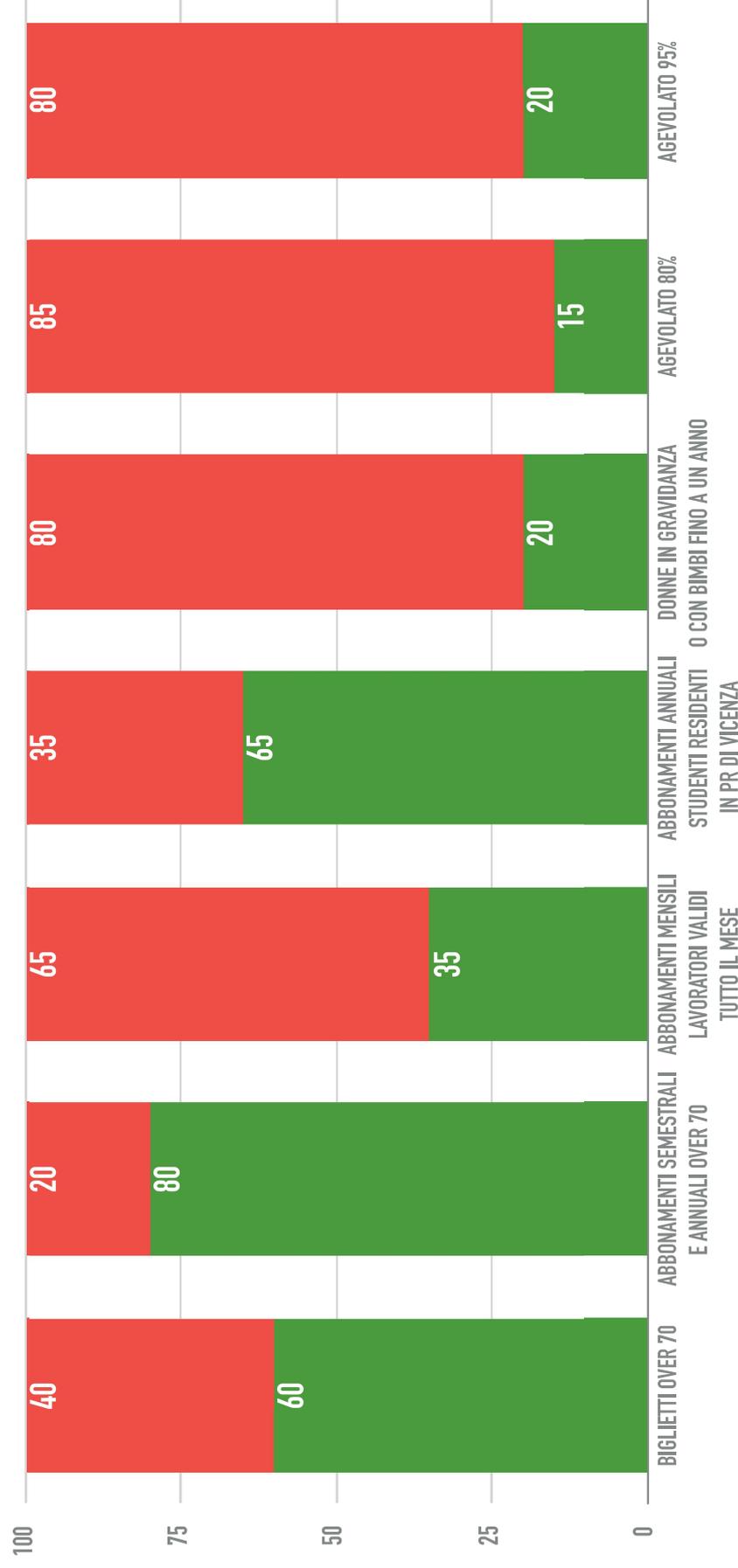
Valori % espressi sul totale dei rispondenti

# SAREBBE INTERESSATO A UTILIZZARE SERVIZI DI TRASPORTO BUS+BICI O BUS+SKI?



Valori % espressi sul totale dei rispondenti

# QUALE DELLE SEGUENTI PROMOZIONI SULL'ACQUISTO DEI TITOLI DI VIAGGIO CONOSCE?



■ Sì

■ No

Valori % espressi sul totale dei rispondenti

# SERVIZIO URBANO CITTÀ DI BASSANO



# CUSTOMER SATISFACTION (1/3)

SERVIZIO URBANO - CITTÀ DI BASSANO

3/25/2024  
SVT Srl  
PROT-2024-E-003341

	% SODD.	MEDIA
<b>SICUREZZA DEI PASSEGGERI</b>		
Tranquillità del viaggio, intesa come mancanza di incidenti	93,2	8,2
Prudenza e abilità degli autisti alla guida	88,1	7,5
Sicurezza personale a bordo, intesa come assenza di furti, molestie, ecc.	95,2	7,9
Videosorveglianza a bordo, anche con deterrente contro furti, molestie, ecc.	91,8	7,6
<b>AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO</b>		
Puntualità delle corse	92,3	6,9
Frequenza delle corse	74,9	5,5
Modernità degli autobus	86	7,3
Presenza sul territorio di rivendite in cui acquistare biglietti e abbonamenti	90,2	8,1
<b>COMFORT DEL SERVIZIO</b>		
Velocità dei mezzi	93,3	8,3
Distanza tra una fermata e l'altra	92,7	8,5
Comodità nel salire a bordo dei mezzi	90,8	7,3
Temperatura a bordo (climatizzazione)	86,5	8,1
Affollamento dei mezzi nelle ore di punta	42,4	4,3
Affollamento dei mezzi nelle ore non di punta	92,3	7,6
Pulizia dei mezzi	88,4	7,5
Pulizia dei capolinea	84,6	7,7

# CUSTOMER SATISFACTION (2/3)

SERVIZIO URBANO - CITTÀ DI BASSANO

3/25/2024  
SVT Srl  
PROT-2024-E-003341

	% SODD.	MEDIA
INFORMAZIONI DA SVT		
Tempestività e diffusione di informazioni in caso di scioperi, guasti, soppressioni di corse, etc	81,2	5,5
Chiarezza delle informazioni alla fermate (orari cartacei, display, monitor autostazioni)**	94,3	8,5
Chiarezza delle informazioni sugli orari e da sito/app	93,5	8,5
Facilità di recuperare informazioni sul sito SVT	90,6	7,7
Facilità di lettura delle nuove mappe delle linee grafiche e linearizzate**	93	8
IL PERSONALE SVT		
Cortesìa e disponibilità degli autisti	87,4	5,5
Professionalità dei controllori	93	8,1
Cortesìa e disponibilità del personale negli uffici e nelle biglietterie SVT	95,2	8
Cortesìa e professionalità degli operatori del call center	93,5	7,5
Riconoscibilità e contegno del personale SVT	92,6	8
L'ATTENZIONE DI SVT		
Servizi offerti per portatori di disabilità motoria	93	6,6
Servizi offerti per portatori di altra disabilità	96,4	8
Facilità di presentare reclami	75,1	5,9
Tempestività e cortesia delle risposte di SVT a seguito di reclami*	65,2	5,6
Attenzione di SVT alla tutela dell'ambiente	81,7	7
Coincidenze degli orari con altre modalità di viaggio (e.g. treni, auto privata, ecc)	92,1	8

Per "Soddisfazione": valori % espressi sul totale di coloro i quali hanno espresso una valutazione per ciascuna domanda |

Per "Media": punteggio massimo attribuibile 10 \* domanda posta solo a chi ha dichiarato di aver presentato reclami

\*\* domanda introdotta quest'anno 58

# CUSTOMER SATISFACTION (3/3)

SERVIZIO URBANO - CITTÀ DI BASSANO

3/25/2024  
SVT Srl  
PROT-2024-E-003341

	% SODD.	MEDIA
<b>Soddisfazione complessiva</b> "Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio erogato da SVT?"	90,3	7,1
<b>Rispondenza tra servizio desiderato e servizio effettivamente erogato</b> "Secondo Lei, quanto il servizio erogato da SVT si avvicina al servizio che Lei vorrebbe ricevere?"	82,4	7,3
<b>Propensione a raccomandare SVT a un parente / amico</b> "Da 1 a 10, quanto raccomanderebbe a un amico o un parente di utilizzare il servizio offerto da SVT?"	90	7,5
<b>Adeguatezza del costo dei titoli di viaggio</b> "Da 1 a 10, quanto secondo Lei il costo dei titoli di viaggio è adeguato al servizio effettivamente offerto?"	81	7

VALUTAZIONI COMPLESSIVE

Per "Soddisfazione": valori % espressi sul totale che hanno espresso una valutazione per ciascuna domanda | Per "Media": punteggio massimo attribuibile 10

# SERVIZIO URBANO - CITTÀ DI BASSANO

## COMPARAZIONE DATI RILEVAZIONI 2024-2023



# CUSTOMER SATISFACTION (1/3)

SERVIZIO URBANO - CITTÀ DI BASSANO - CONFRONTO % SODDISFATTI 2024/2023

3/25/2024  
SVT Srl  
PROT-2024-E-003341

	% SODD 2024	% SODD 2023	Δ [2024-2023]
<b>SICUREZZA DEI PASSEGGERI</b>			
Tranquillità del viaggio, intesa come mancanza di incidenti	93,2	93,7	0,1
Prudenza e abilità degli autisti alla guida	88,1	88	0,1
Sicurezza personale a bordo, intesa come assenza di furti, molestie, ecc.	95,2	95	0,2
Videosorveglianza a bordo, anche con deterrente contro furti, molestie, ecc.	91,8	92,5	-0,7
<b>AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO</b>			
Puntualità delle corse	92,3	92,4	-0,1
Frequenza delle corse	74,9	75	-0,1
Modernità degli autobus	86	86,2	-0,2
Presenza sul territorio di rivendite in cui acquistare biglietti e abbonamenti	90,2	90	0,2
Velocità dei mezzi	93,3	93	0,3
<b>COMFORT DEL SERVIZIO</b>			
Distanza tra una fermata e l'altra	92,7	92	0,7
Comodità nel salire a bordo dei mezzi	90,8	90	0,8
Temperatura a bordo (climatizzazione)	86,5	86,2	0,3
Affollamento dei mezzi nelle ore di punta	42,4	42,2	0,2
Affollamento dei mezzi nelle ore non di punta	92,3	92	0,3
Pulizia dei mezzi	88,4	88	0,4
Pulizia dei capolinea	84,6	84,2	0,4

# CUSTOMER SATISFACTION (2/3)

	% SODD 2024	% SODD 2023	Δ (2024-2023)
<b>INFORMAZIONI DA SVT</b>			
Tempestività e diffusione di informazioni in caso di scioperi, guasti, soppressioni di corse, etc	81,2	80	1,2
Chiarezza delle informazioni alla fermate (orari cartacei, display, monitor autostazioni)	94,3	93,8*	0,5
Facilità di recuperare informazioni sul sito SVT	90,6	90,5	0,1
<b>IL PERSONALE SVT</b>			
Cortesia e disponibilità degli autisti	87,4	87	0,4
Professionalità dei controllori	93	92,8	0,2
Cortesia e disponibilità del personale negli uffici e nelle biglietterie SVT	95,2	95	0,2
Cortesia e professionalità degli operatori del call center	93,5	93,4	0,1
Riconoscibilità e contegno del personale SVT	92,6	92,5	0,1
<b>L'ATTENZIONE DI SVT</b>			
Servizi offerti per portatori di disabilità motoria	93	93	0
Servizi offerti per portatori di altra disabilità	96,4	96,2	0,2
Facilità di presentare reclami	75,1	74,5	0,6
Tempestività e cortesia delle risposte di SVT a seguito di reclami*	65,2	65	0,2
Attenzione di SVT alla tutela dell'ambiente	81,7	81,5	0,2
Coincidenze degli orari con altre modalità di viaggio (e.g. treni, auto privata, ecc)	92,1	92	0,1

\*Media aritmetica tra 2 domande poste - negli anni precedenti - in modalità separata

# CUSTOMER SATISFACTION (3/3)

SERVIZIO URBANO - CITTÀ DI BASSANO - CONFRONTO % SODDISFATTI 2024/2023

3/25/2024  
SVT Srl  
PROT-2024-E-003341

	% SODD 2024	% SODD 2023	Δ [2024-2023]
<b>Soddisfazione complessiva</b>	90,3	90,2	0,1
<i>"Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio erogato da SVT?"</i>			
<b>Rispondenza tra servizio desiderato e servizio effettivamente erogato</b>	82,4	82,4	0
<i>"Secondo Lei, quanto il servizio erogato da SVT si avvicina al servizio che Lei vorrebbe ricevere?"</i>			
<b>Propensione a raccomandare SVT a un parente / amico</b>	90	90	0
<i>"Da 1 a 10, quanto raccomanderebbe a un amico o un parente di utilizzare il servizio offerto da SVT?"</i>			
<b>Adeguatezza del costo dei titoli di viaggio</b>	81	81	0
<i>"Da 1 a 10, quanto secondo Lei il costo dei titoli di viaggio è adeguato al servizio effettivamente offerto?"</i>			

VALUTAZIONI COMPLESSIVE

# CUSTOMER SATISFACTION (1/3)

SERVIZIO URBANO - CITTÀ DI BASSANO - CONFRONTO MEDIA 2024/2023

3/25/2024  
SVT Srl  
PROT-2024-E-003341

	MEDIA 2024	MEDIA 2023	Δ (2024-2023)
<b>SICUREZZA DEI PASSAGGERI</b>			
Tranquillità del viaggio, intesa come mancanza di incidenti	8,2	8,1	0,1
Prudenza e abilità degli autisti alla guida	7,5	7,4	0,1
Sicurezza personale a bordo, intesa come assenza di furti, molestie, ecc.	7,9	7,8	0,1
Videosorveglianza a bordo, anche con deterrente contro furti, molestie, ecc.	7,6	7,5	0,1
<b>AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO</b>			
Puntualità delle corse	6,9	7	-0,1
Frequenza delle corse	5,5	5,6	-0,1
Modernità degli autobus	7,3	7,4	-0,1
Presenza sul territorio di rivendite in cui acquistare biglietti e abbonamenti	8,1	8	0,1
<b>COMFORT DEL SERVIZIO</b>			
Velocità dei mezzi	8,3	8,1	0,2
Distanza tra una fermata e l'altra	8,5	8,2	0,3
Comodità nel salire a bordo dei mezzi	7,3	7,1	0,2
Temperatura a bordo (climatizzazione)	8,1	8	0,1
Affollamento dei mezzi nelle ore di punta	4,3	4,2	0,1
Affollamento dei mezzi nelle ore non di punta	7,6	7,5	0,1
Pulizia dei mezzi	7,5	7,2	0,3
Pulizia dei capolinea	7,7	7,4	0,3

# CUSTOMER SATISFACTION (2/3)

SERVIZIO URBANO - CITTÀ DI BASSANO - CONFRONTO MEDIA 2024/2023

3/25/2024  
SVT Srl  
PROT-2024-E-003341

	MEDIA 2024	MEDIA 2023	Δ (2024-2023)
<b>INFORMAZIONI DA SVT</b>			
Tempestività e diffusione di informazioni in caso di scioperi, guasti, soppressioni di corse, etc	5,5	5,2	0,3
Chiarezza delle informazioni alla fermate (orari cartacei, display, monitor autostazioni)	8,5	8,3*	0,2
Facilità di recuperare informazioni sul sito SVT	7,7	7,5	0,2
Cortesia e disponibilità degli autisti	5,5	5,8	-0,3
Professionalità dei controllori	8,1	8	0,1
Cortesia e disponibilità del personale negli uffici e nelle biglietterie SVT	8	7,9	0,1
Cortesia e professionalità degli operatori del call center	7,5	7,5	0
Riconoscibilità e contegno del personale SVT	8	8	0
Servizi offerti per portatori di disabilità motoria	6,6	6,6	0
Servizi offerti per portatori di altra disabilità	8	7,9	0,1
Facilità di presentare reclami	5,9	5,8	0,1
Tempestività e cortesia delle risposte di SVT a seguito di reclami*	5,6	5,5	0,1
Attenzione di SVT alla tutela dell'ambiente	7	6,9	0,1
Coincidenze degli orari con altre modalità di viaggio (e.g. treni, auto privata, ecc)	8	8	0
<b>L'ATTENZIONE DI SVT</b>			
Servizi offerti per portatori di disabilità motoria	6,6	6,6	0
Servizi offerti per portatori di altra disabilità	8	7,9	0,1
Facilità di presentare reclami	5,9	5,8	0,1
Tempestività e cortesia delle risposte di SVT a seguito di reclami*	5,6	5,5	0,1
Attenzione di SVT alla tutela dell'ambiente	7	6,9	0,1
Coincidenze degli orari con altre modalità di viaggio (e.g. treni, auto privata, ecc)	8	8	0
<b>IL PERSONALE SVT</b>			
Cortesia e disponibilità degli autisti	5,5	5,8	-0,3
Professionalità dei controllori	8,1	8	0,1
Cortesia e disponibilità del personale negli uffici e nelle biglietterie SVT	8	7,9	0,1
Cortesia e professionalità degli operatori del call center	7,5	7,5	0
Riconoscibilità e contegno del personale SVT	8	8	0
Servizi offerti per portatori di disabilità motoria	6,6	6,6	0
Servizi offerti per portatori di altra disabilità	8	7,9	0,1
Facilità di presentare reclami	5,9	5,8	0,1
Tempestività e cortesia delle risposte di SVT a seguito di reclami*	5,6	5,5	0,1
Attenzione di SVT alla tutela dell'ambiente	7	6,9	0,1
Coincidenze degli orari con altre modalità di viaggio (e.g. treni, auto privata, ecc)	8	8	0

\*Media aritmetica tra 2 domande poste - negli anni precedenti - in modalità separata

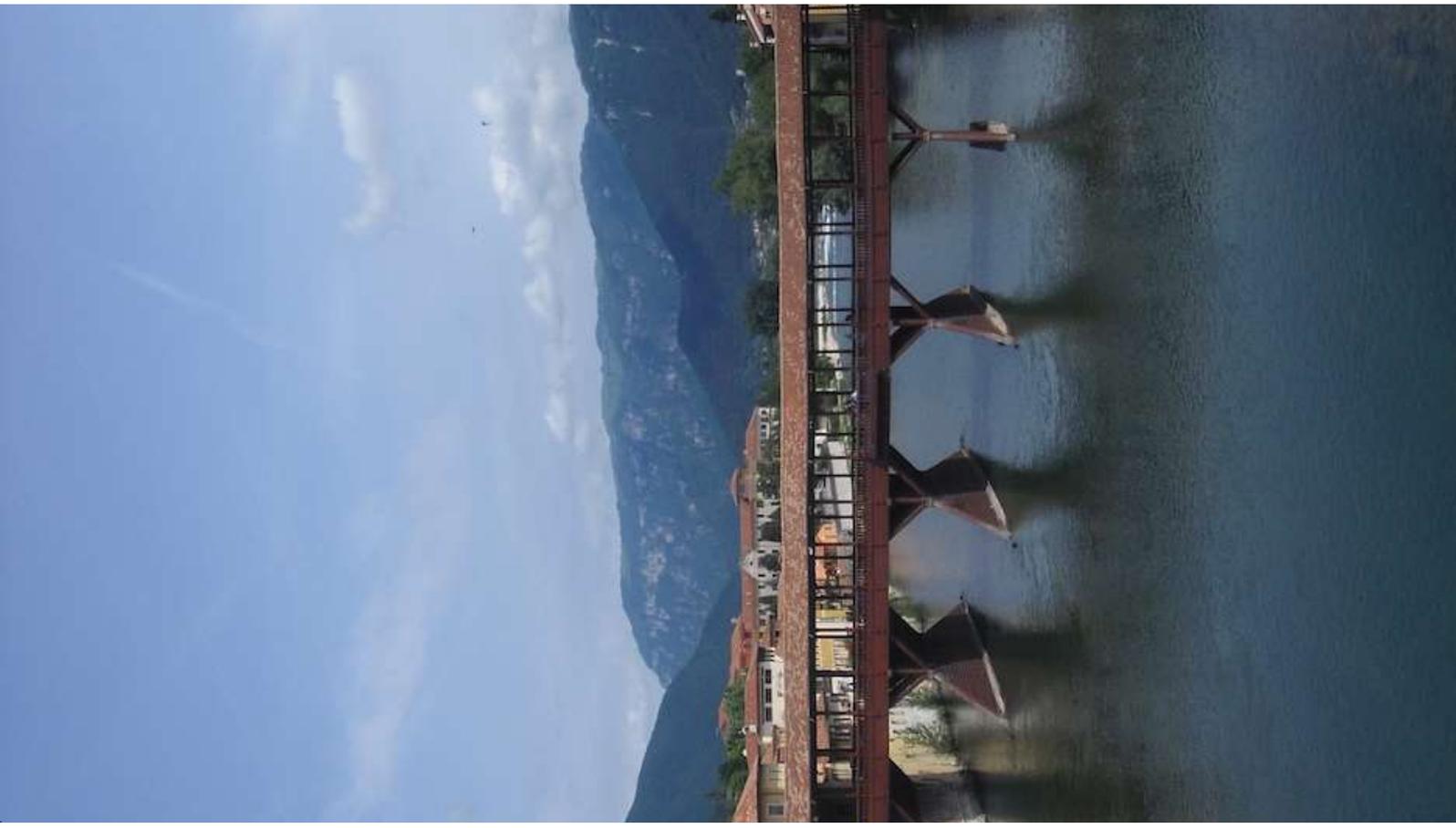
# CUSTOMER SATISFACTION (3/3)

SERVIZIO URBANO - CITTÀ DI BASSANO - CONFRONTO MEDIA 2024/2023

3/25/2024  
SVT Srl  
PROT-2024-E-003341

	MEDIA 2024	MEDIA 2023	Δ (2024-2023)
<b>Soddisfazione complessiva</b>	7,1	7,2	-0,1
<i>"Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio erogato da SVT?"</i>			
<b>Rispondenza tra servizio desiderato e servizio effettivamente erogato</b>	7,3	7,3	0
<i>"Secondo Lei, quanto il servizio erogato da SVT si avvicina al servizio che Lei vorrebbe ricevere?"</i>			
<b>Propensione a raccomandare SVT a un parente / amico</b>	7,5	7,5	0
<i>"Da 1 a 10, quanto raccomanderebbe a un amico o un parente di utilizzare il servizio offerto da SVT?"</i>			
<b>Adeguatezza del costo dei titoli di viaggio</b>	7	7	0
<i>"Da 1 a 10, quanto secondo Lei il costo dei titoli di viaggio è adeguato al servizio effettivamente offerto?"</i>			

VALUTAZIONI COMPLESSIVE

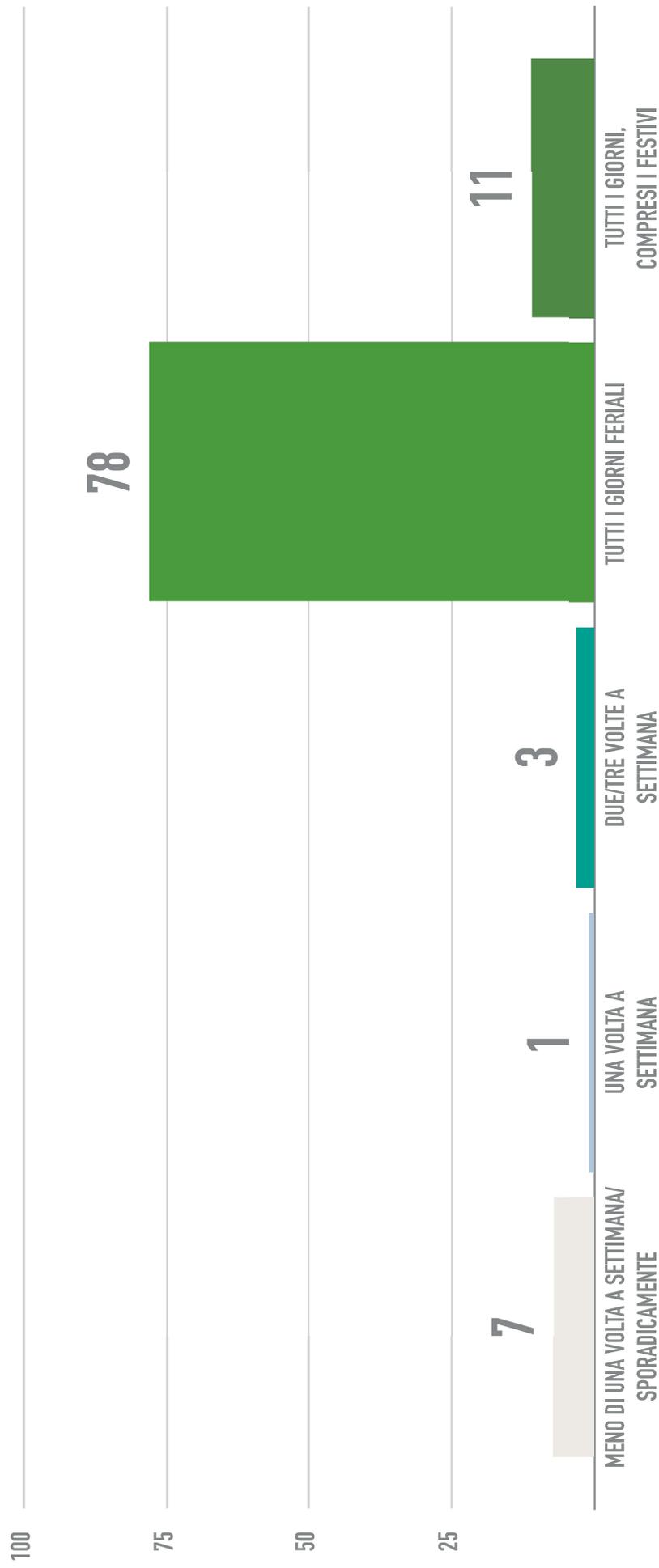


SERVIZIO URBANO - CITTÀ DI BASSANO

---

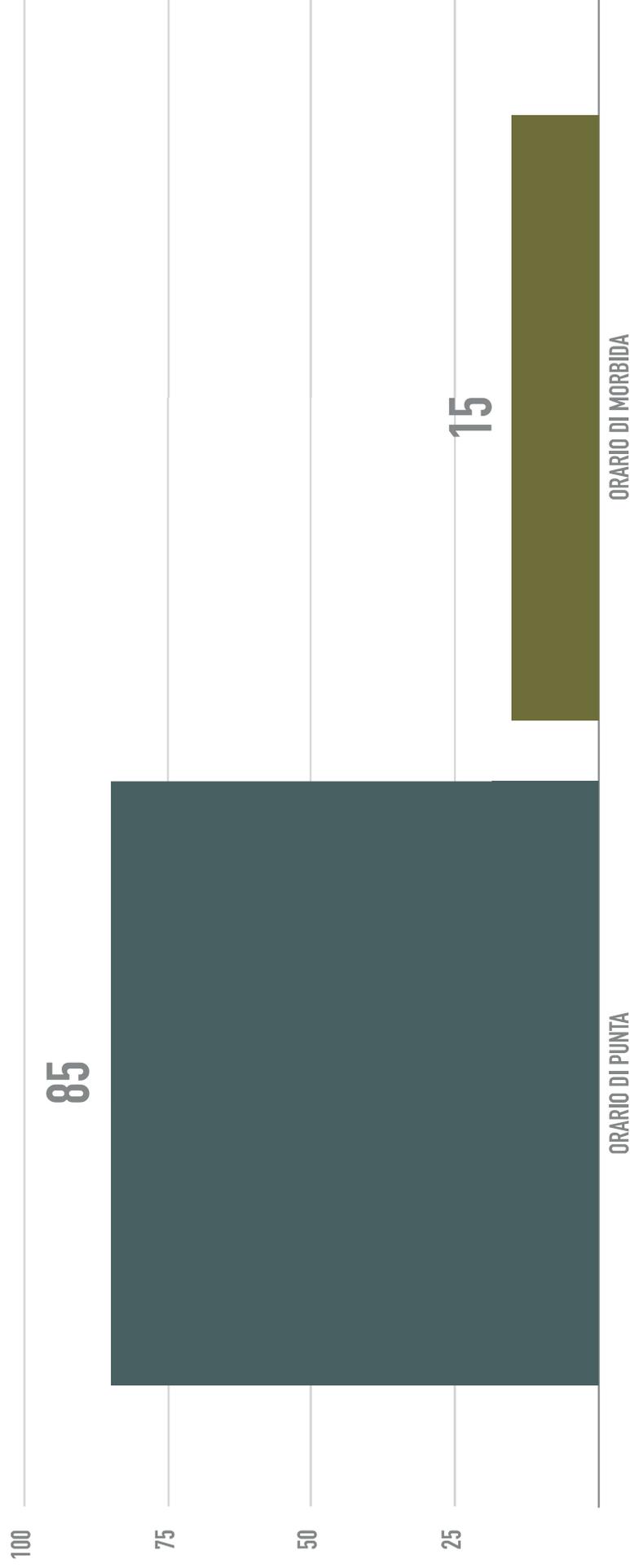
# UTILIZZO DEL SERVIZIO SVT

# CON CHE FREQUENZA SETTIMANALE UTILIZZA IL SERVIZIO SVT?



Valori % espressi sul totale dei rispondenti

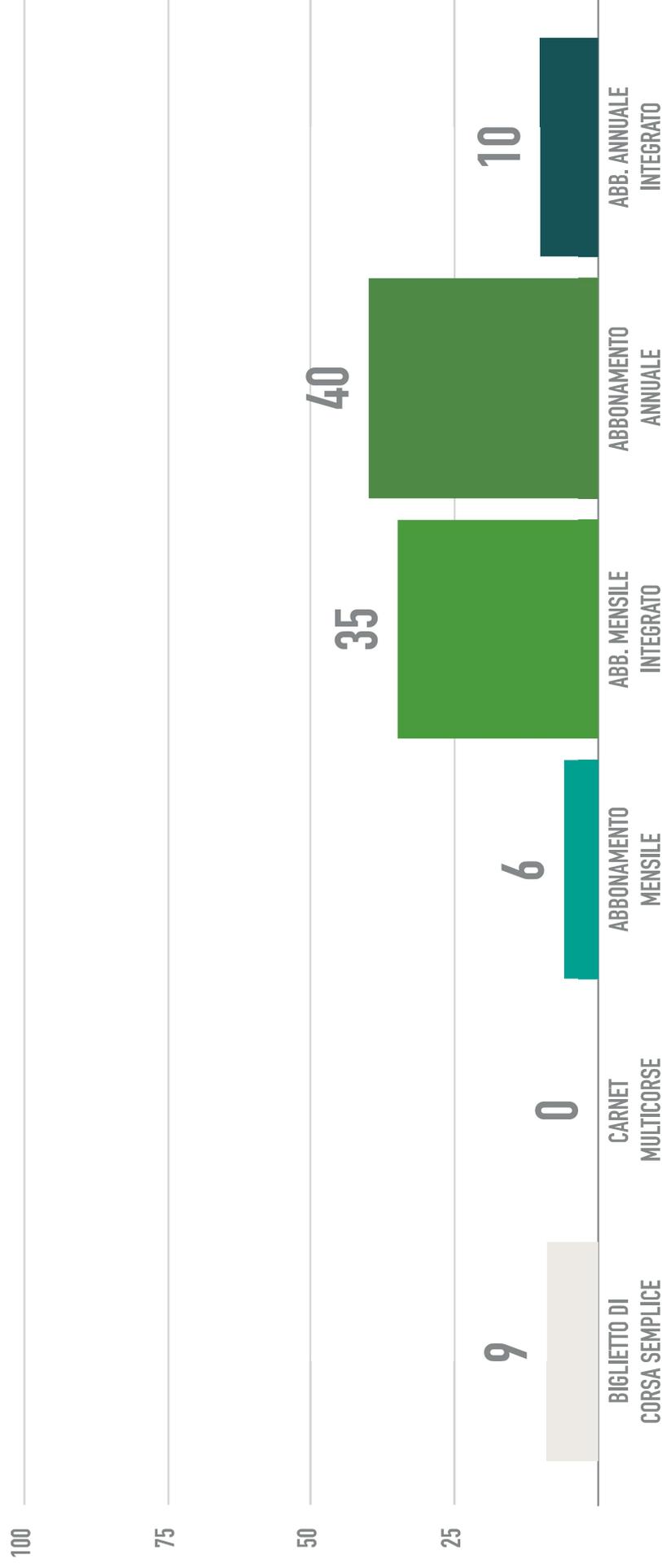
# IN CHE FASCIA ORARIA UTILIZZA ABITUALMENTE IL SERVIZIO?



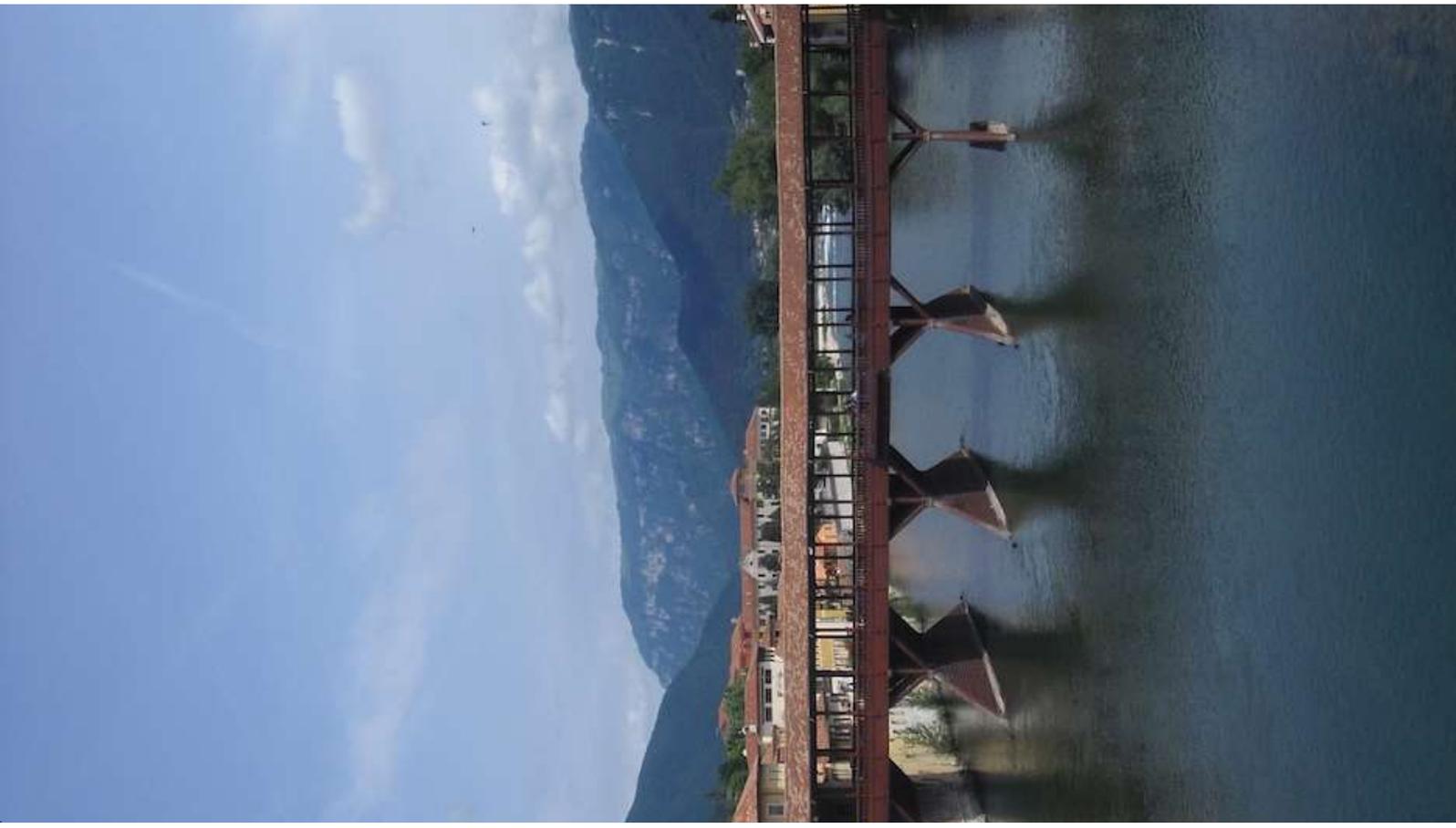
Orario di punta: 7:00-8:30; 12:30-14:30; 17:30-19 | Orario di morbida: 8:30-12:30; 14:30-17:30; 19-20:30

Valori % espressi sul totale dei rispondenti

# CHE TITOLO DI VIAGGIO STA UTILIZZANDO IN QUESTO MOMENTO?



Valori % espressi sul totale dei rispondenti

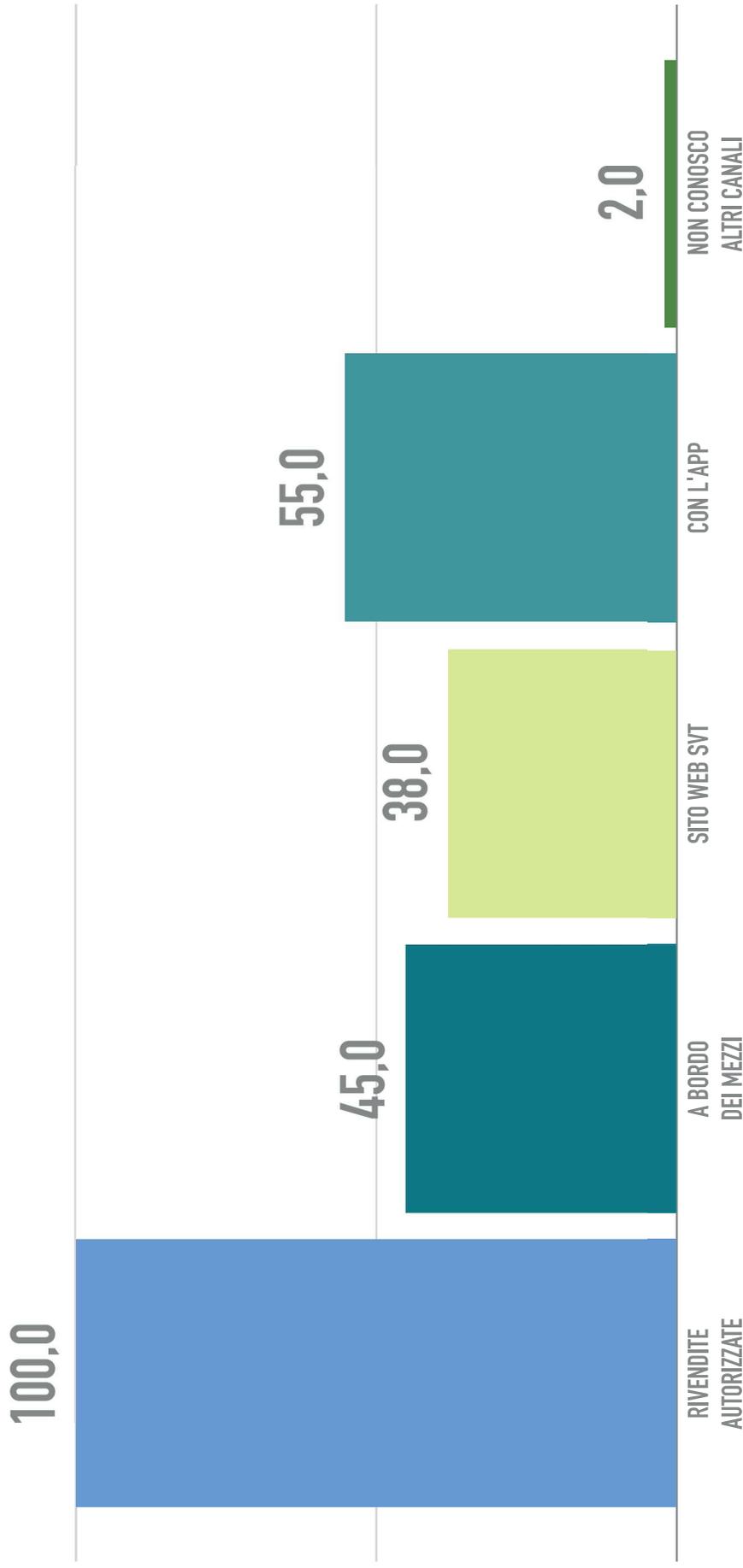


SERVIZIO URBANO - CITTÀ DI BASSANO

---

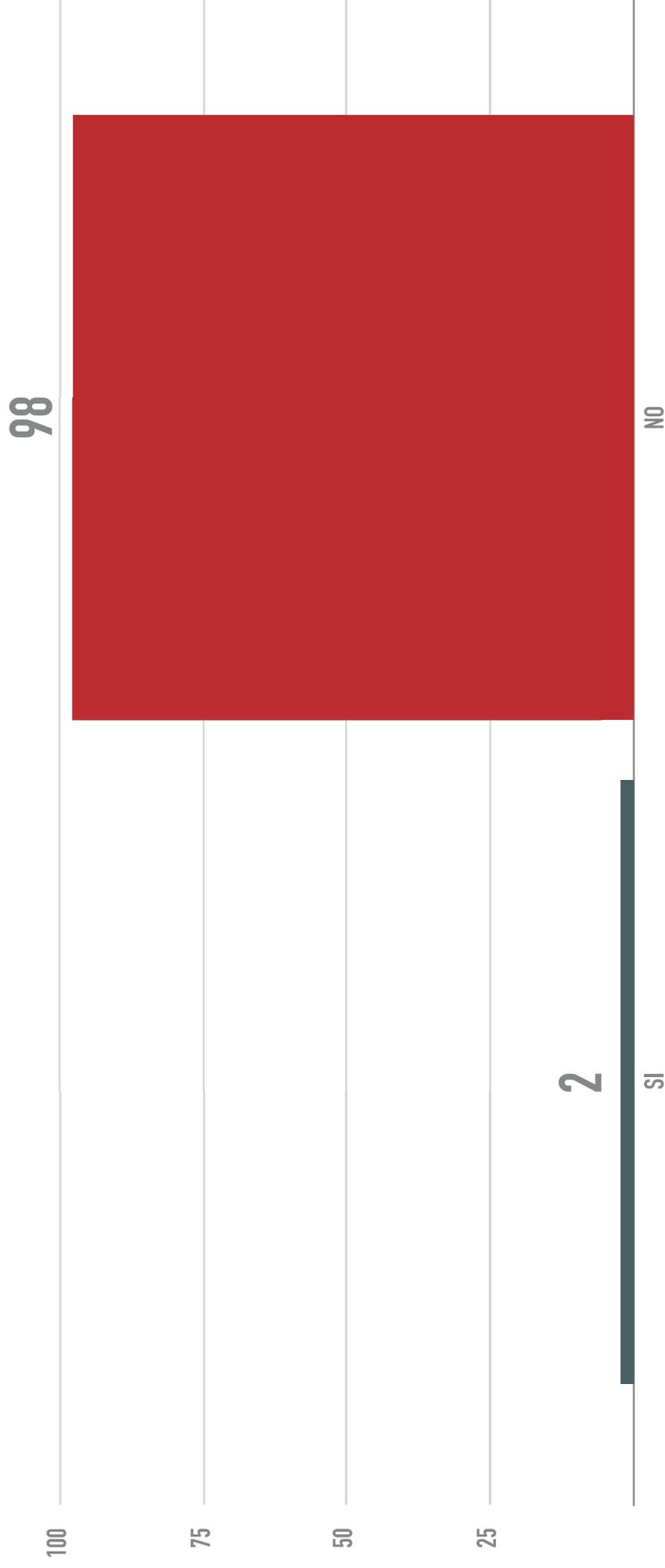
# CONOSCENZA DEL SERVIZIO SVT

# SAPREBBE INDICARMI ATTRAVERSO QUALI CANALI, OLTRE ALLE BIGLIETTERIE SVT, SI POSSONO ACQUISTARE TITOLI DI VIAGGIO?



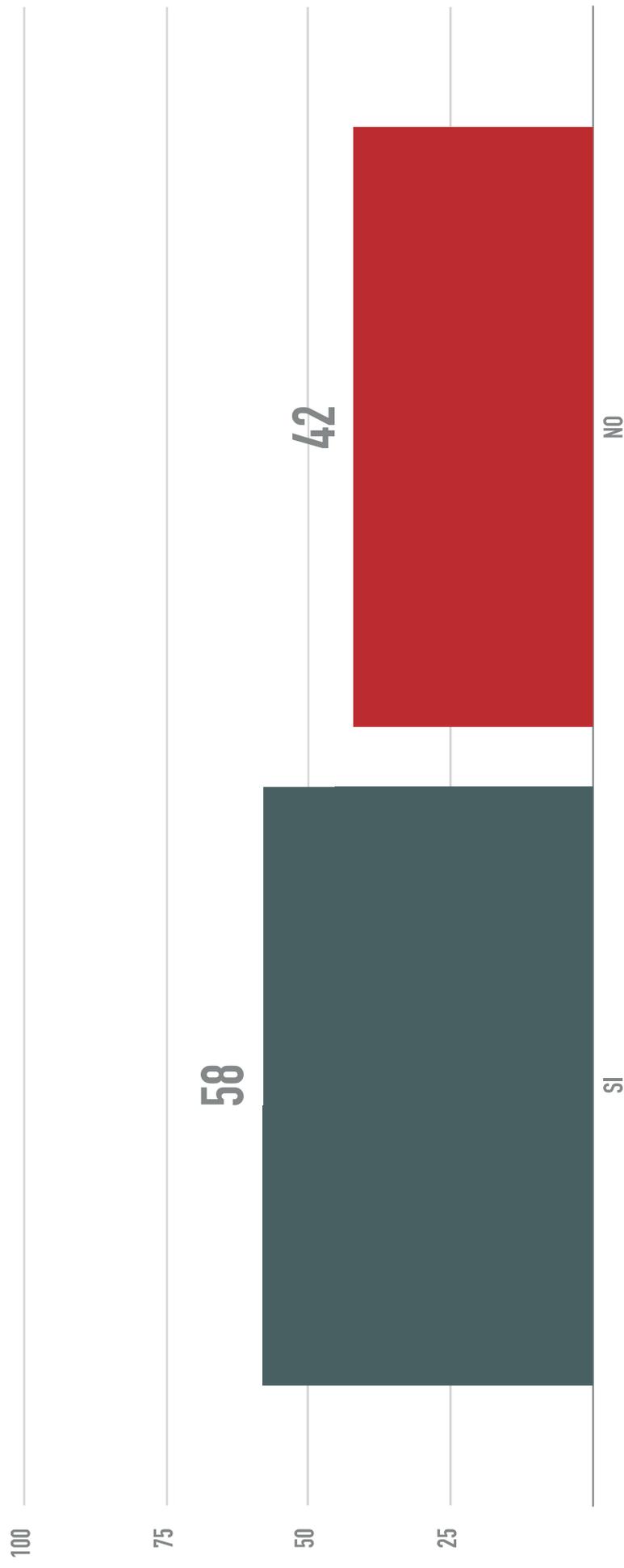
Valori % espressi sul totale dei rispondenti | Domanda con possibilità di risposta multipla

# CONOSCE LA NUOVA LINEA E45 MAROSTICA TEZZE SUL BRENTA E ROSSANO VENETO?



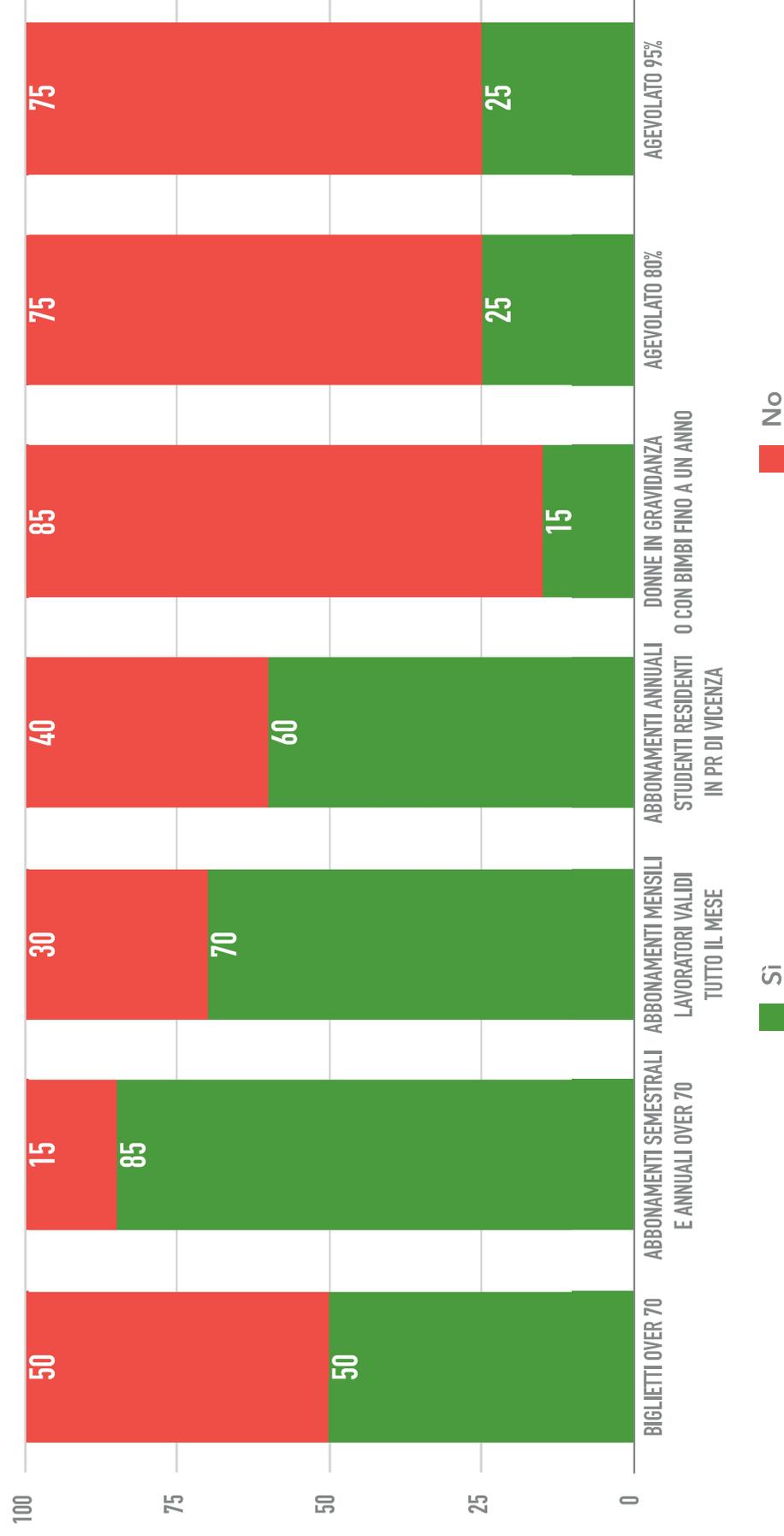
Valori % espressi sul totale dei rispondenti

# SAREBBE INTERESSATO A UTILIZZARE SERVIZI DI TRASPORTO BUS+BICI O BUS+SKI?



Valori % espressi sul totale dei rispondenti

# QUALE DELLE SEGUENTI PROMOZIONI SULL'ACQUISTO DEI TITOLI DI VIAGGIO CONOSCE?



Valori % espressi sul totale dei rispondenti

# SERVIZIO URBANO CITTÀ DI VALDAGNO



# CUSTOMER SATISFACTION (1/3)

SERVIZIO URBANO - CITTÀ DI VALDAGNO

3/25/2024  
SVT Srl  
PROT-2024-E-003341

	% SODD.	MEDIA
<b>SECUREZZA DEI PASSEGGERI</b>		
Tranquillità del viaggio, intesa come mancanza di incidenti	87,4	8,1
Prudenza e abilità degli autisti alla guida	96,1	7,4
Sicurezza personale a bordo, intesa come assenza di furti, molestie, ecc.	94,2	7,6
Videosorveglianza a bordo, anche con deterrente contro furti, molestie, ecc.	89,8	7,1
<b>AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO</b>		
Puntualità delle corse	79,1	7,1
Frequenza delle corse	74,7	7,3
Modernità degli autobus	91,4	8,8
Presenza sul territorio di rivendite in cui acquistare biglietti e abbonamenti	84,8	8,2
Velocità dei mezzi	93,1	7,3
<b>COMFORT DEL SERVIZIO</b>		
Distanza tra una fermata e l'altra	92,1	7,5
Comodità nel salire a bordo dei mezzi	94,2	8,2
Temperatura a bordo (climatizzazione)	93,2	7
Affollamento dei mezzi nelle ore di punta	62	5
Affollamento dei mezzi nelle ore non di punta	78,5	6,3
Pulizia dei mezzi	86	6,7
Pulizia dei capolinea	91,6	7,3

# CUSTOMER SATISFACTION (2/3)

SERVIZIO URBANO - CITTÀ DI VALDAGNO

3/25/2024  
SVT Srl  
PROT-2024-E-003341

	% SODD.	MEDIA
Tempestività e diffusione di informazioni in caso di scioperi, guasti, soppressioni di corse, etc	84	6,3
Chiarezza delle informazioni alla fermate (orari cartacei, display, monitor autostazioni) **	96,2	8
Chiarezza delle informazioni sugli orari da sito / app	96	8
Facilità di recuperare informazioni sul sito SVT	67,5	7,6
Facilità di lettura delle nuove mappe delle linee grafiche e linearizzate **	94	8,4
Cortesia e disponibilità degli autisti	93,2	9
Professionalità dei controllori	90,5	8
Cortesia e disponibilità del personale negli uffici e nelle biglietterie SVT	98	8,1
Cortesia e professionalità degli operatori del call center	93,6	6,9
Riconoscibilità e contegno del personale SVT	95,6	6,8
Servizi offerti per portatori di disabilità motoria	81,8	7,1
Servizi offerti per portatori di altra disabilità	86,9	8,5
Facilità di presentare reclami	86,5	6,1
Tempestività e cortesia delle risposte di SVT a seguito di reclami*	88	5,7
Attenzione di SVT alla tutela dell'ambiente	92,8	7,6
Coincidenze degli orari con altre modalità di viaggio (e.g. treni, auto privata, ecc)	86	6,9

INFORMAZIONI  
DA SVT

IL PERSONALE  
SVT

L'ATTENZIONE DI SVT

# CUSTOMER SATISFACTION (3/3)

SERVIZIO URBANO - CITTÀ DI VALDAGNO

3/25/2024  
SVT Srl  
PROT-2024-E-003341

VALUTAZIONI COMPLESSIVE		% SODD.	MEDIA
<b>Soddisfazione complessiva</b>		95,1	8
<i>"Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio erogato da SVT?"</i>			
<b>Rispondenza tra servizio desiderato e servizio effettivamente erogato</b>		87,3	8,5
<i>"Secondo Lei, quanto il servizio erogato da SVT si avvicina al servizio che Lei vorrebbe ricevere?"</i>			
<b>Propensione a raccomandare SVT a un parente / amico</b>		91,1	8,3
<i>"Da 1 a 10, quanto raccomanderebbe a un amico o un parente di utilizzare il servizio offerto da SVT?"</i>			
<b>Adeguatezza del costo dei titoli di viaggio</b>		81,3	7,8
<i>"Da 1 a 10, quanto secondo Lei il costo dei titoli di viaggio è adeguato al servizio effettivamente offerto?"</i>			

Per "Soddisfazione": valori % espressi sul totale che hanno espresso una valutazione per ciascuna domanda | Per "Media": punteggio massimo attribuibile 10

# SERVIZIO URBANO - CITTÀ DI VALDAGNO

## COMPARAZIONE DATI RILEVAZIONI 2024-2023



# CUSTOMER SATISFACTION (1/3)

SERVIZIO URBANO - CITTÀ DI VALDAGNO - **CONFRONTO % SODDISFATTI 2024/2023**

3/25/2024  
SVT Srl  
PROT-2024-E-003341

	% SODD 2024	% SODD 2023	Δ [2024-2023]
<b>SICUREZZA DEI PASSEGGERI</b>			
Tranquillità del viaggio, intesa come mancanza di incidenti	87,4	87,5	-0,1
Prudenza e abilità degli autisti alla guida	96,1	96,2	-0,1
Sicurezza personale a bordo, intesa come assenza di furti, molestie, ecc.	94,2	94,3	-0,1
Videosorveglianza a bordo, anche con deterrente contro furti, molestie, ecc.	89,8	90	-0,2
<b>AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO</b>			
Puntualità delle corse	79,1	79,2	-0,1
Frequenza delle corse	74,7	75	-0,3
Modernità degli autobus	91,4	91,5	-0,1
Presenza sul territorio di rivendite in cui acquistare biglietti e abbonamenti	84,8	85,1	-0,3
Velocità dei mezzi	93,1	93,2	-0,1
<b>COMFORT DEL SERVIZIO</b>			
Distanza tra una fermata e l'altra	92,1	92,4	-0,3
Comodità nel salire a bordo dei mezzi	94,2	93,8	0,4
Temperatura a bordo (climatizzazione)	93,2	93,2	0
Affollamento dei mezzi nelle ore di punta	62	61	1
Affollamento dei mezzi nelle ore non di punta	78,5	78	0,5
Pulizia dei mezzi	86	85,5	0,5
Pulizia dei capolinea	91,6	91,8	-0,2

# CUSTOMER SATISFACTION (2/3)

	% SODD 2024	% SODD 2023	Δ [2024- 2023]
<b>INFORMAZIONI DA SVT</b>			
Tempestività e diffusione di informazioni in caso di scioperi, guasti, soppressioni di corse, etc	84	84,2	-0,2
Chiarezza delle informazioni alle fermate (orari cartacei, display, monitor autostazioni)	96,2	95,8*	0,4
Facilità di recuperare informazioni sul sito SVT	67,5	67,2	0,3
<b>IL PERSONALE SVT</b>			
Cortesia e disponibilità degli autisti	93,2	92,8	0,4
Professionalità dei controllori	90,5	90,2	0,3
Cortesia e disponibilità del personale negli uffici e nelle biglietterie SVT	98	98,4	-0,4
Cortesia e professionalità degli operatori del call center	93,6	93,5	0,1
Riconoscibilità e contegno del personale SVT	95,6	94,3	1,3
<b>L'ATTENZIONE DI SVT</b>			
Servizi offerti per portatori di disabilità motoria	81,8	81,6	0,2
Servizi offerti per portatori di altra disabilità	86,9	86,8	0,1
Facilità di presentare reclami	86,5	86,7	-0,2
Tempestività e cortesia delle risposte di SVT a seguito di reclami*	88	88,2	-0,2
Attenzione di SVT alla tutela dell'ambiente	92,8	92,9	-0,1
Coincidenze degli orari con altre modalità di viaggio (e.g. treni, auto privata, ecc)	86	86,3	-0,3

\*Media aritmetica tra 2 domande poste - negli anni precedenti - in modalità separata

# CUSTOMER SATISFACTION (3/3)

SERVIZIO URBANO - CITTÀ DI VALDAGNO - **CONFRONTO % SODDISFATTI 2024/2023**

3/25/2024  
SVT Srl  
PROT-2024-E-003341

	% SODD 2024	% SODD 2023	Δ (2024-2023)
<b>Soddisfazione complessiva</b>	95,1	95	0,1
<i>"Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio erogato da SVT?"</i>			
<b>Rispondenza tra servizio desiderato e servizio effettivamente erogato</b>	87,3	87,4	-0,1
<i>"Secondo Lei, quanto il servizio erogato da SVT si avvicina al servizio che Lei vorrebbe ricevere?"</i>			
<b>Propensione a raccomandare SVT a un parente / amico</b>	91,1	91,2	-0,1
<i>"Da 1 a 10, quanto raccomanderebbe a un amico o un parente di utilizzare il servizio offerto da SVT?"</i>			
<b>Adeguatezza del costo dei titoli di viaggio</b>	81,3	81,2	0,1
<i>"Da 1 a 10, quanto secondo Lei il costo dei titoli di viaggio è adeguato al servizio effettivamente offerto?"</i>			

VALUTAZIONI COMPLESSIVE

# CUSTOMER SATISFACTION (1/3)

SERVIZIO URBANO - CITTÀ DI VALDAGNO - CONFRONTO MEDIA 2024/2023

3/25/2024  
SVT Srl  
PROT-2024-E-003341

	MEDIA 2024	MEDIA 2023	Δ [2024-2023]
<b>SICUREZZA DEI PASSEGGERI</b>			
Tranquillità del viaggio, intesa come mancanza di incidenti	8,1	8,2	-0,1
Prudenza e abilità degli autisti alla guida	7,4	7,5	-0,1
Sicurezza personale a bordo, intesa come assenza di furti, molestie, ecc.	7,6	7,7	-0,1
Videosorveglianza a bordo, anche con deterrente contro furti, molestie, ecc.	7,1	7,2	-0,1
<b>AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO</b>			
Puntualità delle corse	7,1	7,2	-0,1
Frequenza delle corse	7,3	7,5	-0,2
Modernità degli autobus	8,8	8,9	-0,1
Presenza sul territorio di rivendite in cui acquistare biglietti e abbonamenti	8,2	8,5	-0,3
Velocità dei mezzi	7,3	7,3	0
<b>COMFORT DEL SERVIZIO</b>			
Distanza tra una fermata e l'altra	7,5	7,6	-0,1
Comodità nel salire a bordo dei mezzi	8,2	8	0,2
Temperatura a bordo (climatizzazione)	7	7	0
Affollamento dei mezzi nelle ore di punta	5	4,8	0,2
Affollamento dei mezzi nelle ore non di punta	6,3	6	0,3
Pulizia dei mezzi	6,7	6,6	0,1
Pulizia dei capolinea	7,3	7,4	-0,1

# CUSTOMER SATISFACTION (2/3)

	MEDIA 2024	MEDIA 2023	Δ [2024-2023]
<b>INFORMAZIONI DA SVT</b>			
Tempestività e diffusione di informazioni in caso di scioperi, guasti, soppressioni di corse, etc	6,3	6,5	-0,2
Chiarezza delle informazioni alle fermate (orari cartacei, display, monitor autostazioni)	8	8,1*	-0,1
Facilità di recuperare informazioni sul sito SVT	7,6	7,4	0,2
Cortesia e disponibilità degli autisti	9	8,8	0,2
Professionalità dei controllori	8	7,8	0,2
Cortesia e disponibilità del personale negli uffici e nelle biglietterie SVT	8,1	8,3	-0,2
Cortesia e professionalità degli operatori del call center	6,9	6,8	0,1
Riconoscibilità e contegno del personale SVT	6,8	6,5	0,3
<b>IL PERSONALE SVT</b>			
Servizi offerti per portatori di disabilità motoria	7,1	7	0,1
Servizi offerti per portatori di altra disabilità	8,5	8,4	0,1
Facilità di presentare reclami	6,1	6	0,1
<b>L'ATTENZIONE DI SVT</b>			
Tempestività e cortesia delle risposte di SVT a seguito di reclami*	5,7	5,8	-0,1
Attenzione di SVT alla tutela dell'ambiente	7,6	7,7	-0,1
Coincidenze degli orari con altre modalità di viaggio (e.g. treni, auto privata, ecc)	6,9	7	-0,1

\*Media aritmetica tra 2 domande poste - negli anni precedenti - in modalità separata

# CUSTOMER SATISFACTION (3/3)

SERVIZIO URBANO - CITTÀ DI VALDAGNO - CONFRONTO MEDIA 2024/2023

3/25/2024  
SVT Srl  
PROT-2024-E-003341

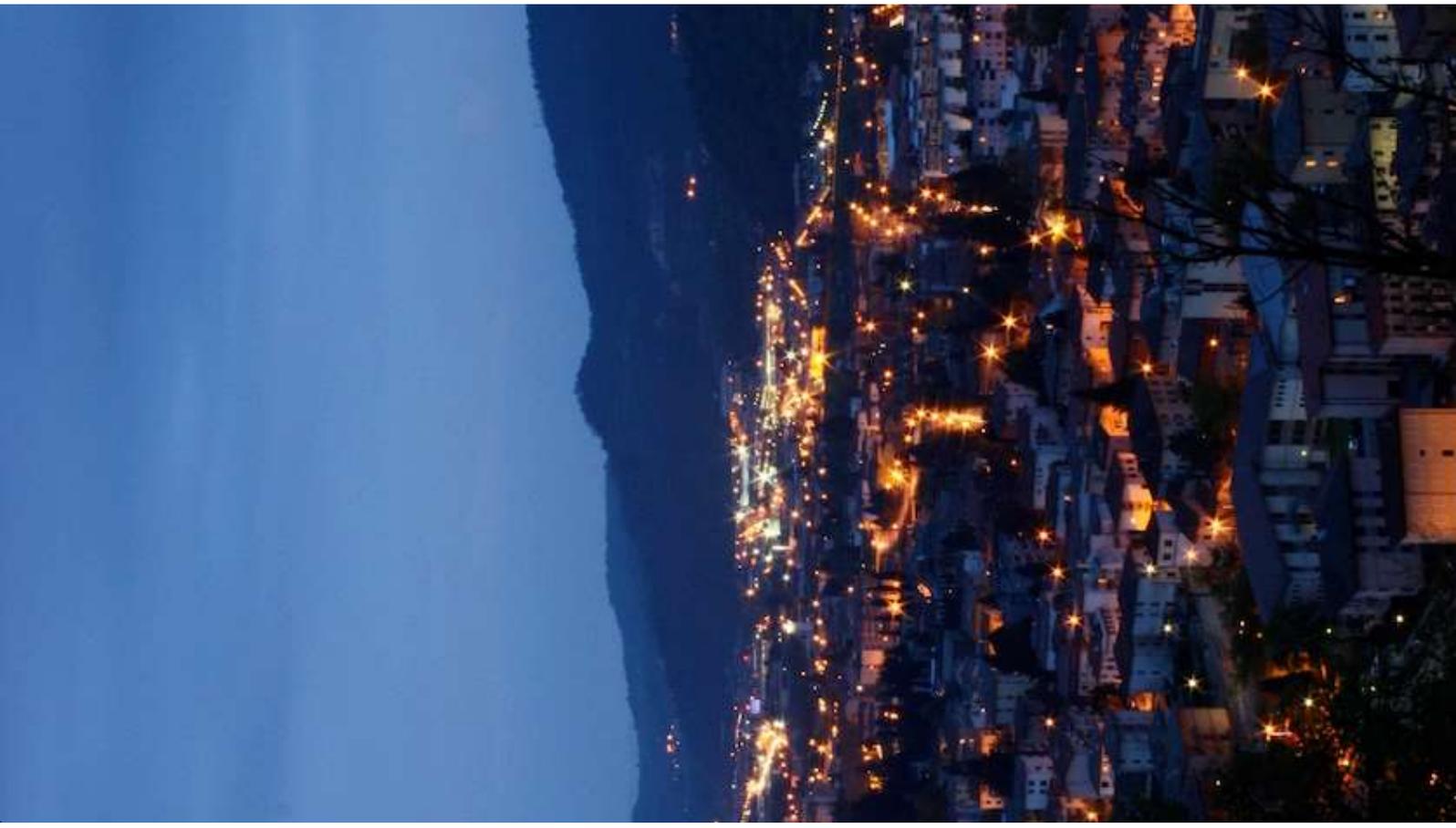
	MEDIA 2024	MEDIA 2023	Δ (2024-2023)
<b>Soddisfazione complessiva</b>	8	8	0
<i>"Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio erogato da SVT?"</i>			
<b>Rispondenza tra servizio desiderato e servizio effettivamente erogato</b>	8,5	8,6	-0,1
<i>"Secondo Lei, quanto il servizio erogato da SVT si avvicina al servizio che Lei vorrebbe ricevere?"</i>			
<b>Propensione a raccomandare SVT a un parente / amico</b>	8,3	8,4	-0,1
<i>"Da 1 a 10, quanto raccomanderebbe a un amico o un parente di utilizzare il servizio offerto da SVT?"</i>			
<b>Adeguatezza del costo dei titoli di viaggio</b>	7,8	7,9	-0,1
<i>"Da 1 a 10, quanto secondo Lei il costo dei titoli di viaggio è adeguato al servizio effettivamente offerto?"</i>			

VALUTAZIONI COMPLESSIVE

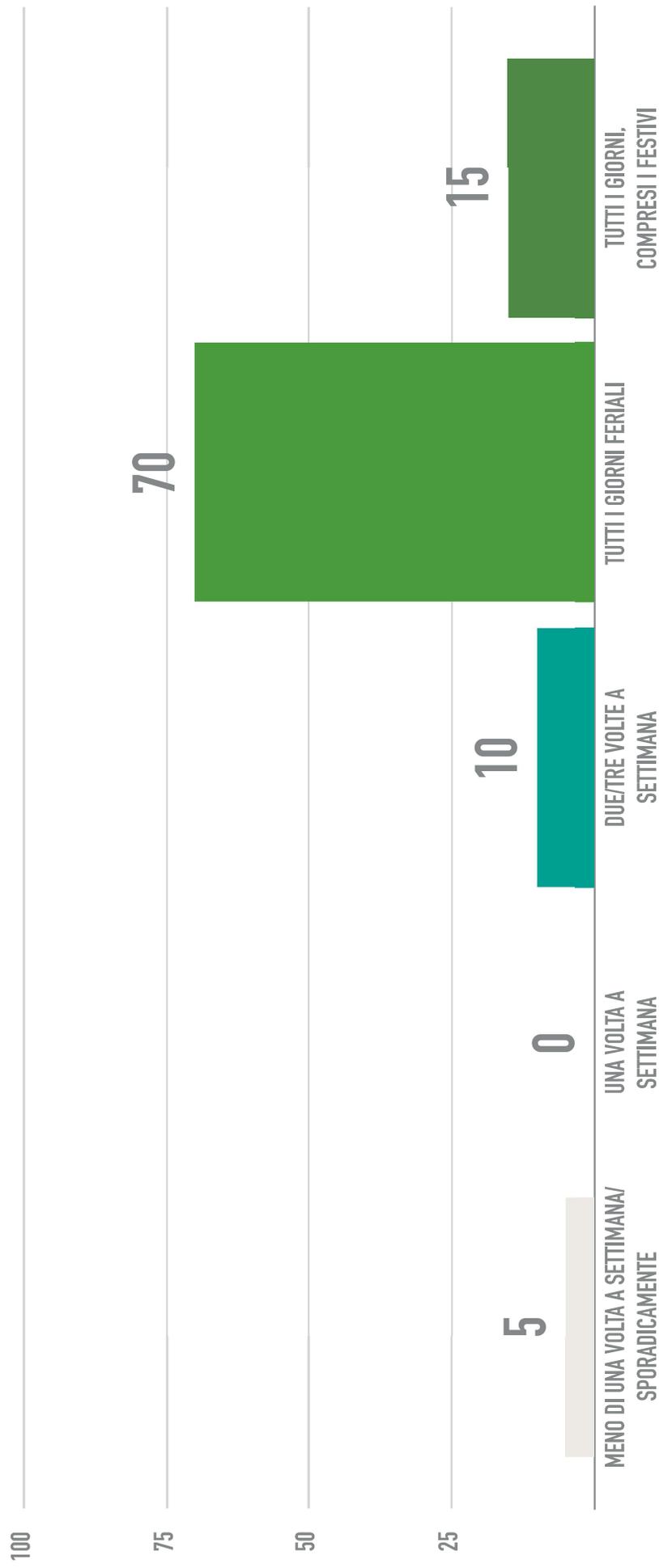
SERVIZIO URBANO - CITTÀ DI VALDAGNO

---

# UTILIZZO DEL SERVIZIO SVT

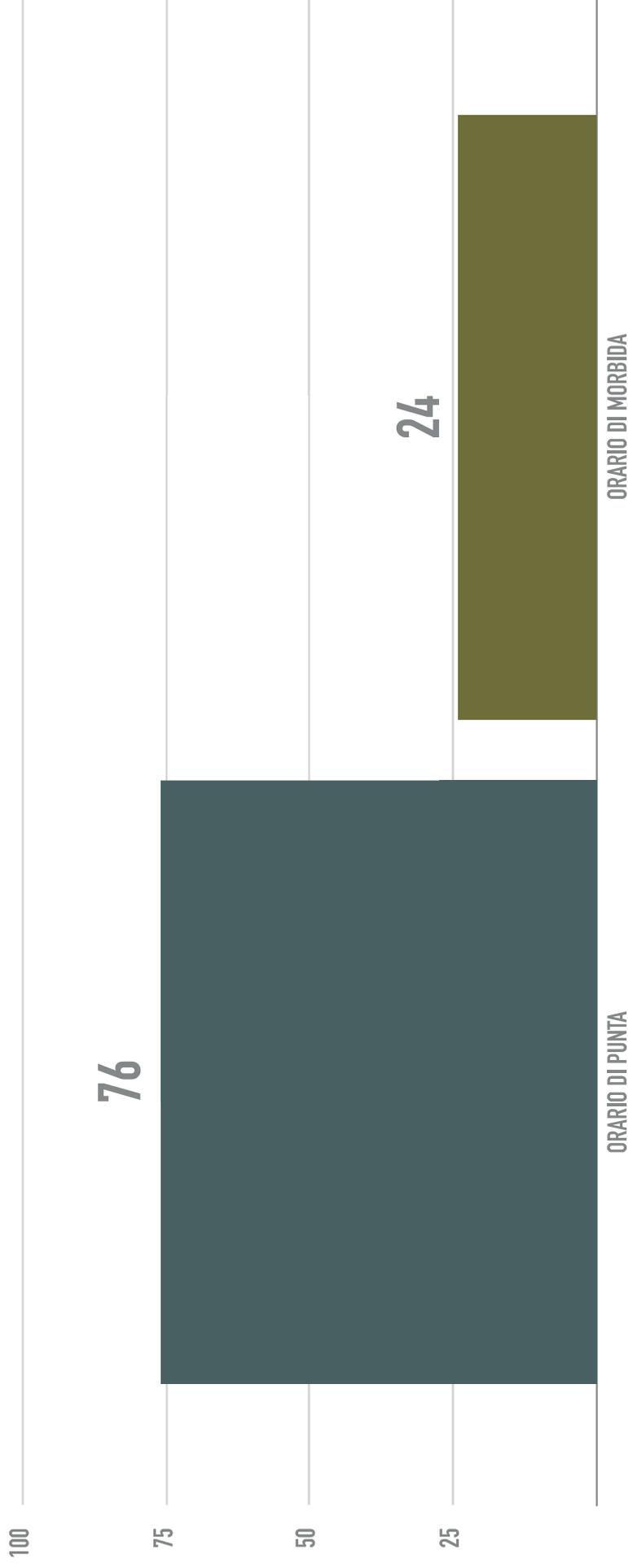


# CON CHE FREQUENZA SETTIMANALE UTILIZZA IL SERVIZIO SVT?



Valori % espressi sul totale dei rispondenti

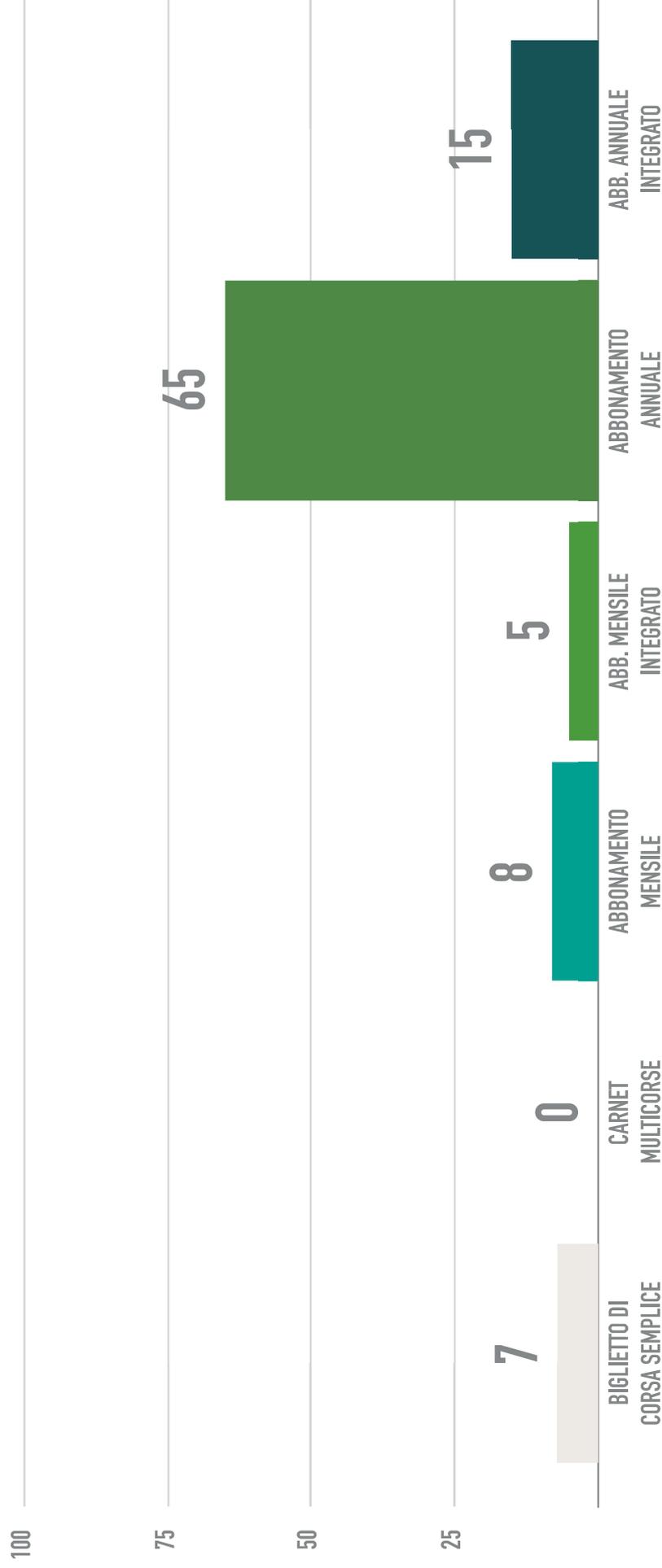
# IN CHE FASCIA ORARIA UTILIZZA ABITUALMENTE IL SERVIZIO?



Orario di punta: 7:00-8:30; 12:30-14:30; 17:30-19 | Orario di morbida: 8:30-12:30; 14:30-17:30; 19-20:30

Valori % espressi sul totale dei rispondenti

# CHE TITOLO DI VIAGGIO STA UTILIZZANDO IN QUESTO MOMENTO?



Valori % espressi sul totale dei rispondenti

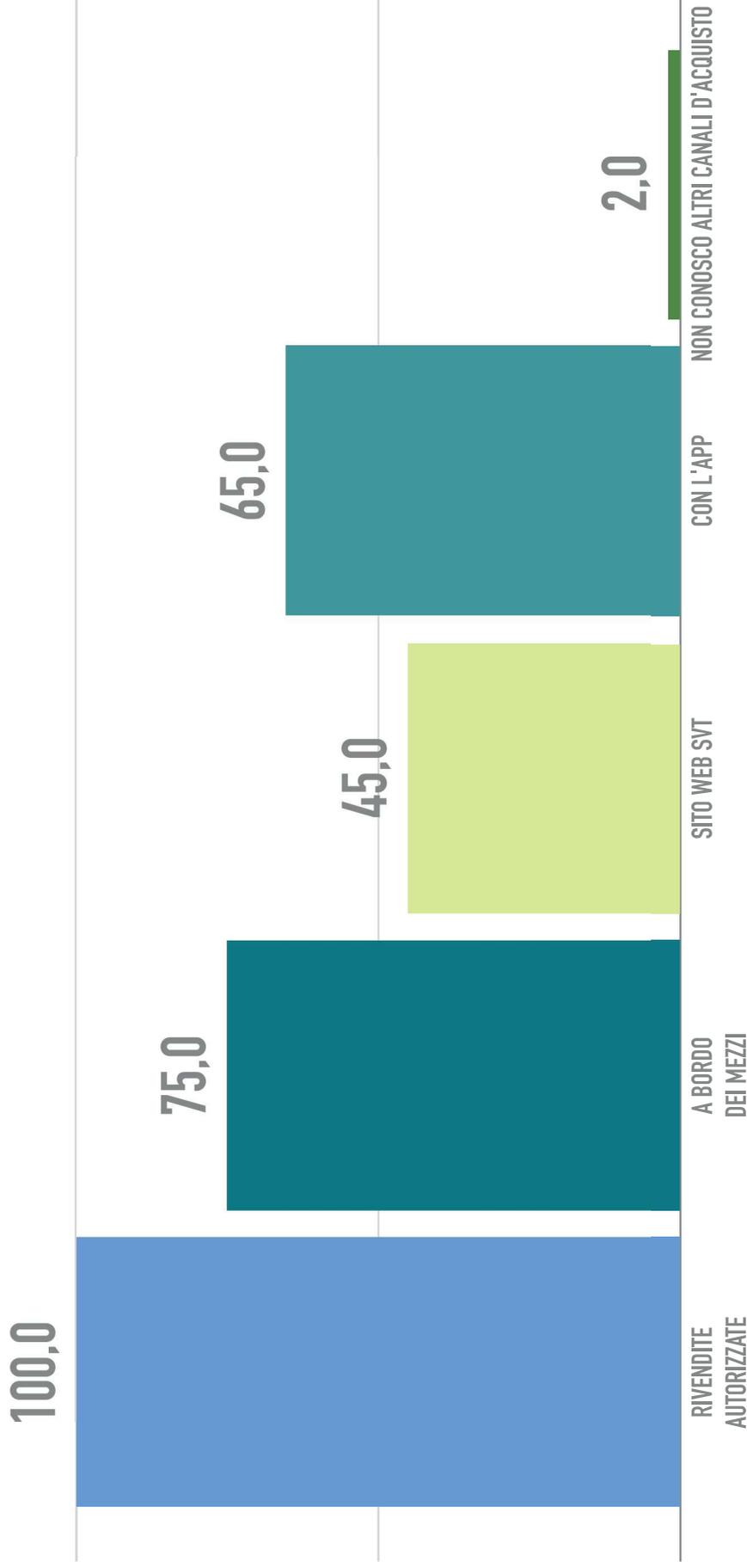
SERVIZIO URBANO - CITTÀ DI VALDAGNO

---

# CONOSCENZA DEL SERVIZIO SVT

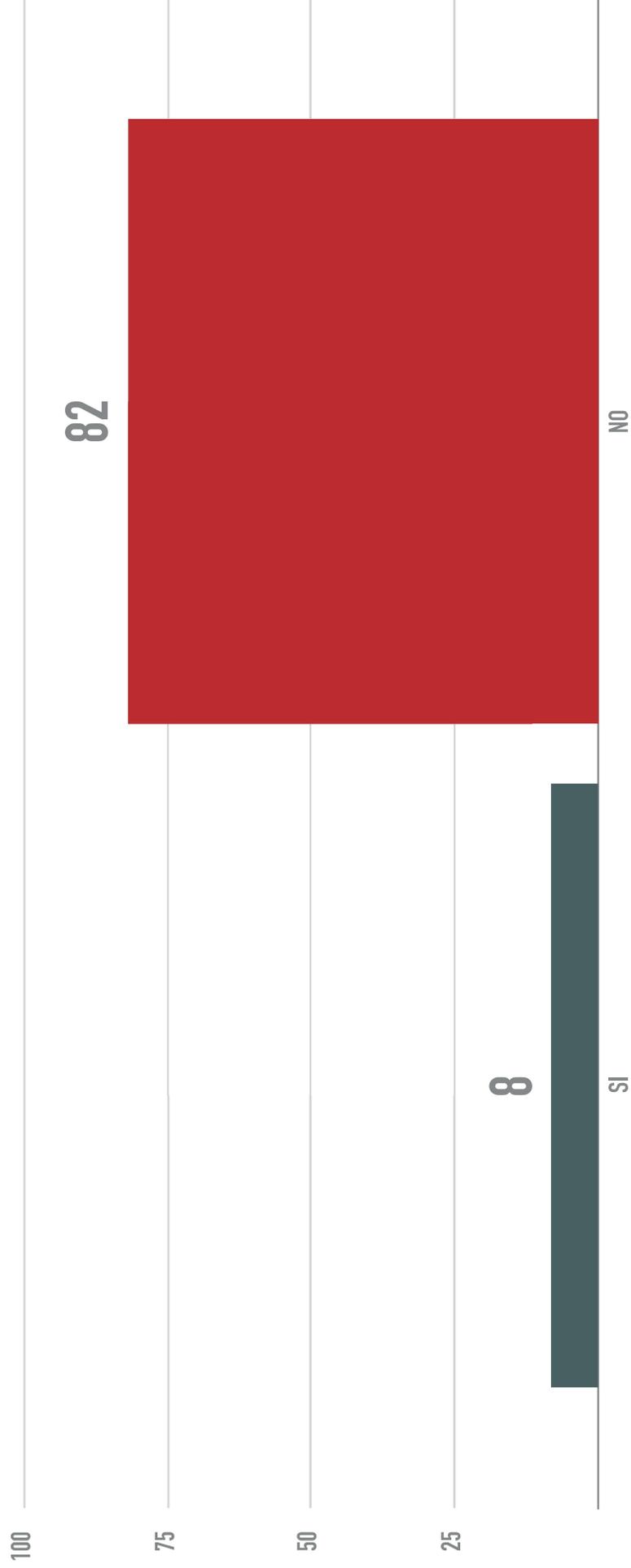


# SAPREBBE INDICARMI ATTRAVERSO QUALI CANALI, OLTRE ALLE BIGLIETTERIE SVT, SI POSSONO ACQUISTARE TITOLI DI VIAGGIO?



Valori % espressi sul totale dei rispondenti | Domanda con possibilità di risposta multipla

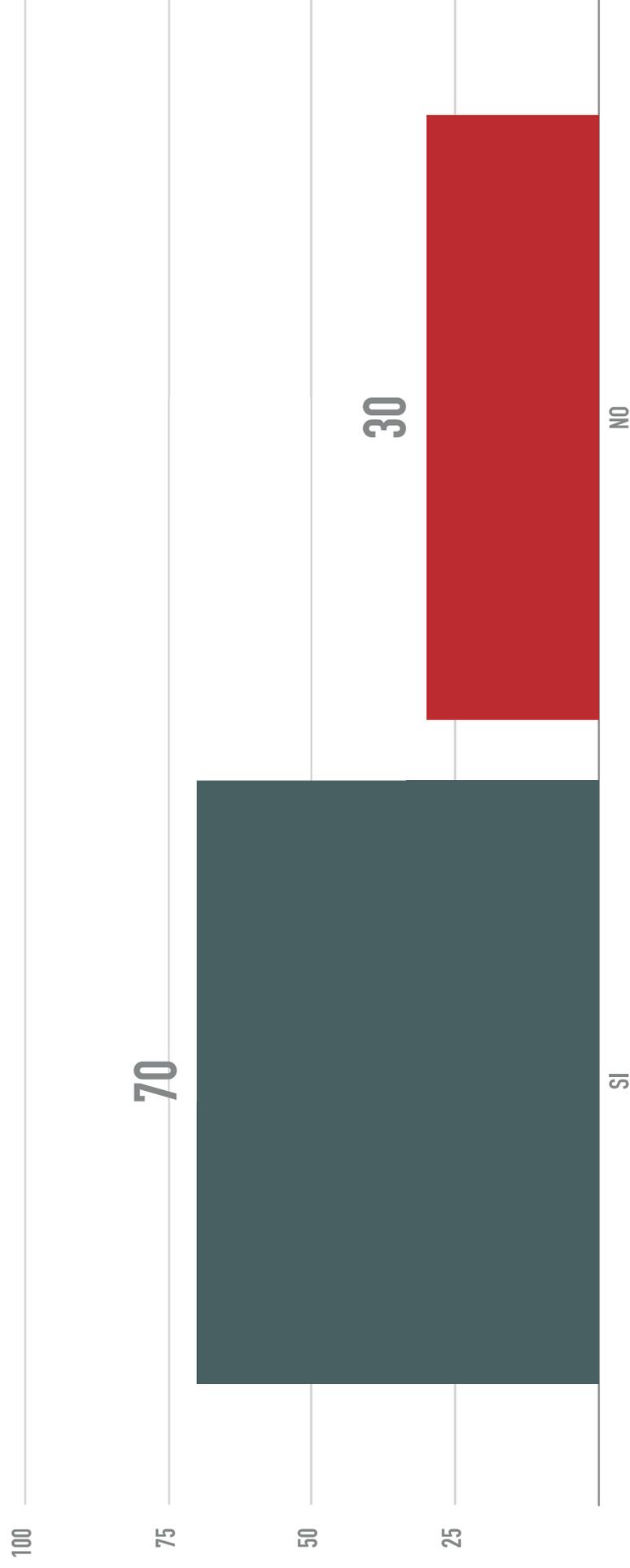
# CONOSCE LA NUOVA LINEA E45 MAROSTICA TEZZE SUL BRENTA E ROSSANO VENETO?



Valori % espressi sul totale dei rispondenti

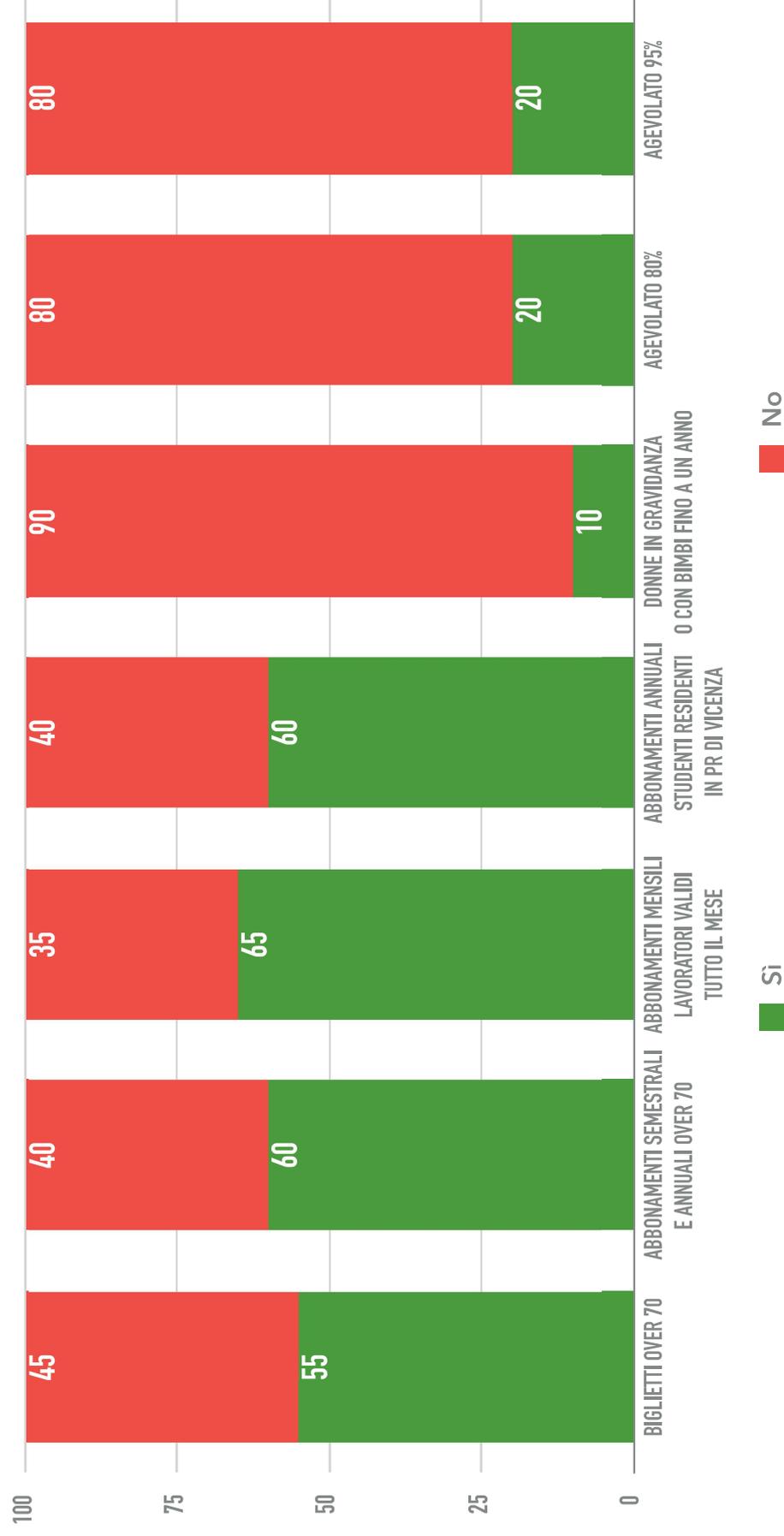
CITTÀ DI VALDAGNO - CONOSCENZA DEL SERVIZIO SVT

# SAREBBE INTERESSATO A UTILIZZARE SERVIZI DI TRASPORTO BUS+BICI O BUS+SKI?



Valori % espressi sul totale dei rispondenti

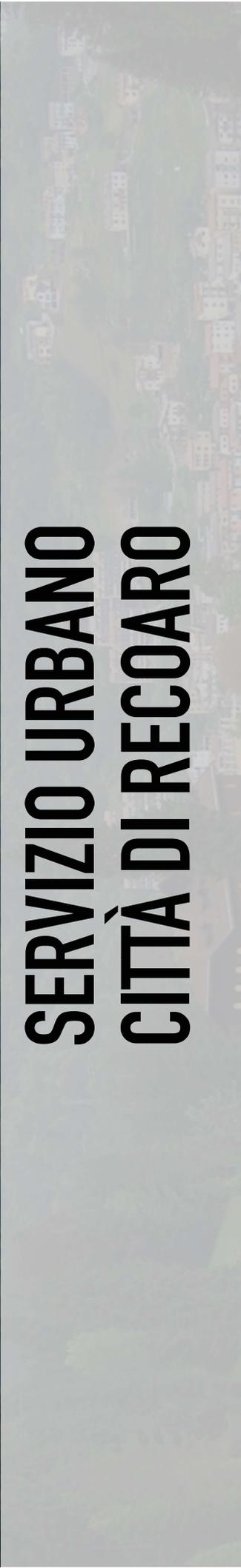
# QUALE DELLE SEGUENTI PROMOZIONI SULL'ACQUISTO DEI TITOLI DI VIAGGIO CONOSCE?



Valori % espressi sul totale dei rispondenti



# SERVIZIO URBANO CITTÀ DI RECOARO



# CUSTOMER SATISFACTION (1/3)

3/25/2024  
SVT Srl  
PROT-2024-E-003341

SERVIZIO URBANO - CITTÀ DI RECOARO

	% SODD.	MEDIA
<b>SICUREZZA DEI PASSEGGERI</b>		
Tranquillità del viaggio, intesa come mancanza di incidenti	94,6	8,1
Prudenza e abilità degli autisti alla guida	94,5	8,1
Sicurezza personale a bordo, intesa come assenza di furti, molestie, ecc.	96,3	8,9
Videosorveglianza a bordo, anche con deterrente contro furti, molestie, ecc.	91,8	7
<b>AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO</b>		
Puntualità delle corse	85,6	6,9
Frequenza delle corse	95,8	8
Modernità degli autobus	93,9	8
Presenza sul territorio di rivendite in cui acquistare biglietti e abbonamenti	88	6,7
Velocità dei mezzi	88,7	7
<b>COMFORT DEL SERVIZIO</b>		
Distanza tra una fermata e l'altra	91	7
Comodità nel salire a bordo dei mezzi	89	6,9
Temperatura a bordo (climatizzazione)	90,1	7
Affollamento dei mezzi nelle ore di punta	75,2	6,2
Affollamento dei mezzi nelle ore non di punta	96	8
Pulizia dei mezzi	90	7,5
Pulizia dei capolinea	97	8,4

Per "Soddisfazione": valori % espressi sul totale dei rispondenti per ciascuna domanda | Per "Media": punteggio massimo attribuibile 10

# CUSTOMER SATISFACTION (2/3)

SERVIZIO URBANO - CITTÀ DI RECOARO

3/25/2024  
SVT Srl  
PROT-2024-E-003341

	% SODD.	MEDIA
Tempestività e diffusione di informazioni in caso di scioperi, guasti, soppressioni di corse, etc	85,4	6,2
Chiarezza delle informazioni alla fermate(orari cartacei, display, monitor autostazioni)**	89,5	7,4
Chiarezza delle informazioni sugli orari da sito / app	89,5	8,1
Facilità di recuperare informazioni sul sito SVT	78,1	7,3
Facilità di lettura delle nuove mappe delle linee grafiche e linearizzate**	94	8,3
Cortesia e disponibilità degli autisti	86,2	7,8
Professionalità dei controllori	96,6	8,1
Cortesia e disponibilità del personale negli uffici e nelle biglietterie SVT	97,5	8
Cortesia e professionalità degli operatori del call center	86	6,8
Riconoscibilità e contegno del personale SVT	95,5	8,4
Servizi offerti per portatori di disabilità motoria	89	6,8
Servizi offerti per portatori di altra disabilità	89,2	6,8
Facilità di presentare reclami	85,4	7,1
Tempestività e cortesia delle risposte di SVT a seguito di reclami*	82,3	6,7
Attenzione di SVT alla tutela dell'ambiente	95,3	9
Coincidenze degli orari con altre modalità di viaggio (e.g. treni, auto privata, ecc)	88,1	8,8

INFORMAZIONI  
DA SVT

IL PERSONALE  
SVT

L'ATTENZIONE DI SVT

Per "Soddisfazione": valori % espressi sul totale dei rispondenti per ciascuna domanda | Per "Media": punteggio massimo attribuibile 10  
\*domanda posta solo a chi ha dichiarato di aver presentato reclami

\*\* domanda introdotta quest'anno

# CUSTOMER SATISFACTION (3/3)

	% SODD.	MEDIA
<b>Soddisfazione complessiva</b> "Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio erogato da SVT?"	96,1	8
<b>Rispondenza tra servizio desiderato e servizio effettivamente erogato</b> "Secondo Lei, quanto il servizio erogato da SVT si avvicina al servizio che Lei vorrebbe ricevere?"	95,1	9
<b>Propensione a raccomandare SVT a un parente / amico</b> "Da 1 a 10, quanto raccomanderebbe a un amico o un parente di utilizzare il servizio offerto da SVT?"	97,6	8,1
<b>Adeguatezza del costo dei titoli di viaggio</b> "Da 1 a 10, quanto secondo Lei il costo dei titoli di viaggio è adeguato al servizio effettivamente offerto?"	91,8	7,9

VALUTAZIONI COMPLESSIVE

Per "Soddisfazione": valori % espressi sul totale dei rispondenti per ciascuna domanda | Per "Media": punteggio massimo attribuibile 10



# SERVIZIO URBANO - CITTÀ DI RECOARO

## COMPARAZIONE DATI RILEVAZIONI 2024-2023



# CUSTOMER SATISFACTION (1/3)

SERVIZIO URBANO - CITTÀ DI RECOARO - CONFRONTO % SODDISFATTI 2024/2023

3/25/2024  
SVT Srl  
PROT-2024-E-003341

	% SODD 2024	% SODD 2023	Δ [2024-2023]
<b>SICUREZZA DEI PASSEGGERI</b>			
Tranquillità del viaggio, intesa come mancanza di incidenti	94,6	94,5	0,1
Prudenza e abilità degli autisti alla guida	94,5	94,1	0,4
Sicurezza personale a bordo, intesa come assenza di furti, molestie, ecc.	96,3	96,2	0,1
Videosorveglianza a bordo, anche con deterrente contro furti, molestie, ecc.	91,8	92	-0,2
<b>AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO</b>			
Puntualità delle corse	85,6	85,5	0,1
Frequenza delle corse	95,8	96	-0,2
Modernità degli autobus	93,9	94	-0,1
Presenza sul territorio di rivendite in cui acquistare biglietti e abbonamenti	88	87	1
Velocità dei mezzi	88,7	88,2	0,5
<b>COMFORT DEL SERVIZIO</b>			
Distanza tra una fermata e l'altra	91	91,2	-0,2
Comodità nel salire a bordo dei mezzi	89	88,8	0,2
Temperatura a bordo (climatizzazione)	90,1	90,5	-0,4
Affollamento dei mezzi nelle ore di punta	75,2	74,8	0,4
Affollamento dei mezzi nelle ore non di punta	96	95,8	0,2
Pulizia dei mezzi	90	89,8	0,2
Pulizia dei capolinea	97	97,2	-0,2

# CUSTOMER SATISFACTION (2/3)

	% SODD 2024	% SODD 2023	$\Delta$ [2024-2023]
<b>INFORMAZIONI DA SVT</b>			
Tempestività e diffusione di informazioni in caso di scioperi, guasti, soppressioni di corse, etc	85,4	85,2	0,2
Chiarezza delle informazioni alle fermate (orari cartacei, display, monitor autostazioni)	89,5	88,8	0,7
Facilità di recuperare informazioni sul sito SVT	78,1	77,8	0,3
<b>IL PERSONALE SVT</b>			
Cortesia e disponibilità degli autisti	86,2	86	0,2
Professionalità dei controllori	96,6	96,6	0
Cortesia e disponibilità del personale negli uffici e nelle biglietterie SVT	97,5	97,5	0
Cortesia e professionalità degli operatori del call center	86	86,1	-0,1
Riconoscibilità e contegno del personale SVT	95,5	95,8	-0,3
<b>L'ATTENZIONE DI SVT</b>			
Servizi offerti per portatori di disabilità motoria	89	88,7	0,3
Servizi offerti per portatori di altra disabilità	89,2	89,6	-0,4
Facilità di presentare reclami	85,4	85,1	0,3
Tempestività e cortesia delle risposte di SVT a seguito di reclami*	82,3	81,9	0,4
Attenzione di SVT alla tutela dell'ambiente	95,3	95,2	0,1
Coincidenze degli orari con altre modalità di viaggio (e.g. treni, auto privata, ecc)	88,1	88,2	-0,1

\*Media aritmetica tra 2 domande poste - negli anni precedenti - in modalità separata

# CUSTOMER SATISFACTION (3/3)

SERVIZIO URBANO - CITTÀ DI RECOARO - CONFRONTO % SODDISFATTI 2024/2023

3/25/2024  
SVT Srl  
PROT-2024-E-003341

	% SODD 2024	% SODD 2023	Δ [2024-2023]
<b>Soddisfazione complessiva</b>	96,1	96,2	-0,1
<i>"Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio erogato da SVT?"</i>			
<b>Rispondenza tra servizio desiderato e servizio effettivamente erogato</b>	95,1	95,3	-0,2
<i>"Secondo Lei, quanto il servizio erogato da SVT si avvicina al servizio che Lei vorrebbe ricevere?"</i>			
<b>Propensione a raccomandare SVT a un parente / amico</b>	97,6	97,8	-0,2
<i>"Da 1 a 10, quanto raccomanderebbe a un amico o un parente di utilizzare il servizio offerto da SVT?"</i>			
<b>Adeguatezza del costo dei titoli di viaggio</b>	91,8	92	-0,2
<i>"Da 1 a 10, quanto secondo Lei il costo dei titoli di viaggio è adeguato al servizio effettivamente offerto?"</i>			

VALUTAZIONI COMPLESSIVE

# CUSTOMER SATISFACTION (1/3)

SERVIZIO URBANO - CITTÀ DI RECOARO - CONFRONTO MEDIA 2024/2023

3/25/2024  
SVT Srl  
PROT-2024-E-003341

	MEDIA 2024	MEDIA 2023	Δ [2024-2023]
<b>SICUREZZA DEI PASSEGGERI</b>			
Tranquillità del viaggio, intesa come mancanza di incidenti	8,1	8	0,1
Prudenza e abilità degli autisti alla guida	8,1	7,9	0,2
Sicurezza personale a bordo, intesa come assenza di furti, molestie, ecc.	8,9	8,9	0
Videosorveglianza a bordo, anche con deterrente contro furti, molestie, ecc.	7	7,2	-0,2
<b>AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO</b>			
Puntualità delle corse	6,9	6,9	0
Frequenza delle corse	8	8,2	-0,2
Modernità degli autobus	8	8	0
Presenza sul territorio di rivendite in cui acquistare biglietti e abbonamenti	6,7	6,2	0,5
Velocità dei mezzi	7	6,7	0,3
<b>COMFORT DEL SERVIZIO</b>			
Distanza tra una fermata e l'altra	7	7,1	-0,1
Comodità nel salire a bordo dei mezzi	6,9	6,7	0,2
Temperatura a bordo (climatizzazione)	7	7,2	-0,2
Affollamento dei mezzi nelle ore di punta	6,2	6	0,2
Affollamento dei mezzi nelle ore non di punta	8	7,9	0,1
Pulizia dei mezzi	7,5	7,4	0,1
Pulizia dei capolinea	8,4	8,5	-0,1

# CUSTOMER SATISFACTION (2/3)

SERVIZIO URBANO - CITTÀ DI RECOARO - CONFRONTO MEDIA 2024/2023

3/25/2024  
SVT Srl  
PROT-2024-E-003341

	MEDIA 2024	MEDIA 2023	Δ [2024- 2023]
<b>INFORMAZIONI DA SVT</b>			
Tempestività e diffusione di informazioni in caso di scioperi, guasti, soppressioni di corse, etc	6,2	6,4	-0,2
Chiarezza delle informazioni alla fermate (orari cartacei, display, monitor autostazioni)	7,4	6,9*	0,5
Facilità di recuperare informazioni sul sito SVT	7,3	7,1	0,2
<b>IL PERSONALE SVT</b>			
Cortesia e disponibilità degli autisti	7,8	7,6	0,2
Professionalità dei controllori	8,1	8	0,1
Cortesia e disponibilità del personale negli uffici e nelle biglietterie SVT	8	8	0
Cortesia e professionalità degli operatori del call center	6,8	6,7	0,1
Riconoscibilità e contegno del personale SVT	8,4	8,3	0,1
<b>L'ATTENZIONE DI SVT</b>			
Servizi offerti per portatori di disabilità motoria	6,8	6,7	0,1
Servizi offerti per portatori di altra disabilità	6,8	6,9	-0,1
Facilità di presentare reclami	7,1	7	0,1
Tempestività e cortesia delle risposte di SVT a seguito di reclami*	6,7	6,8	-0,1
Attenzione di SVT alla tutela dell'ambiente	9	8,8	0,2
Coincidenze degli orari con altre modalità di viaggio (e.g. treni, auto privata, ecc)	8,8	8,8	0

\*Media aritmetica tra 2 domande poste - negli anni precedenti - in modalità separata

# CUSTOMER SATISFACTION (3/3)

SERVIZIO URBANO - CITTÀ DI RECOARO - CONFRONTO MEDIA 2024/2023

3/25/2024  
SVT Srl  
PROT-2024-E-003341

	MEDIA 2024	MEDIA 2023	Δ [2024-2023]
<b>Soddisfazione complessiva</b> "Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio erogato da SVT?"	8	8	0
<b>Rispondenza tra servizio desiderato e servizio effettivamente erogato</b> "Secondo Lei, quanto il servizio erogato da SVT si avvicina al servizio che Lei vorrebbe ricevere?"	9	8,9	0,1
<b>Propensione a raccomandare SVT a un parente / amico</b> "Da 1 a 10, quanto raccomanderebbe a un amico o un parente di utilizzare il servizio offerto da SVT?"	8,1	8,1	0
<b>Adeguatezza del costo dei titoli di viaggio</b> "Da 1 a 10, quanto secondo Lei il costo dei titoli di viaggio è adeguato al servizio effettivamente offerto?"	7,9	7,8	0,1

VALUTAZIONI COMPLESSIVE

SERVIZIO URBANO - CITTÀ DI RECOARO

---

# UTILIZZO DEL SERVIZIO SVT

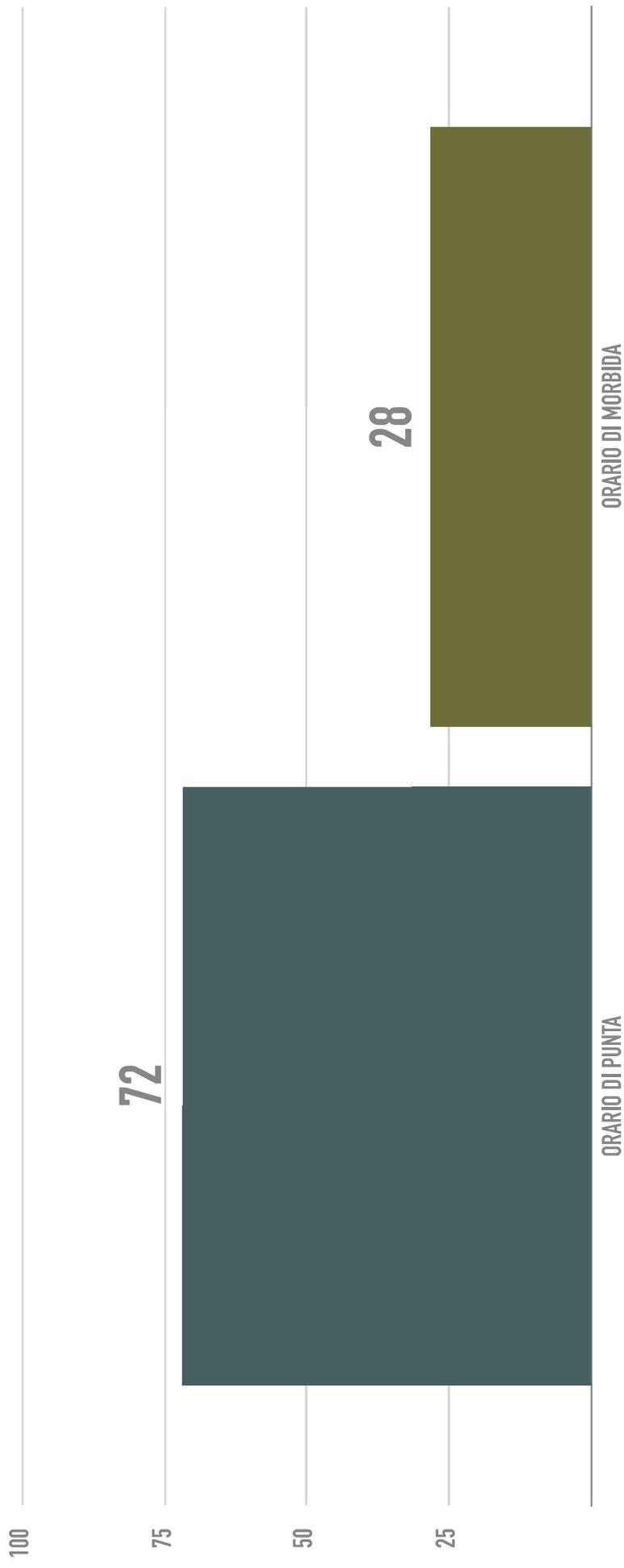


# CON CHE FREQUENZA SETTIMANALE UTILIZZA IL SERVIZIO SVT?



Valori % espressi sul totale dei rispondenti

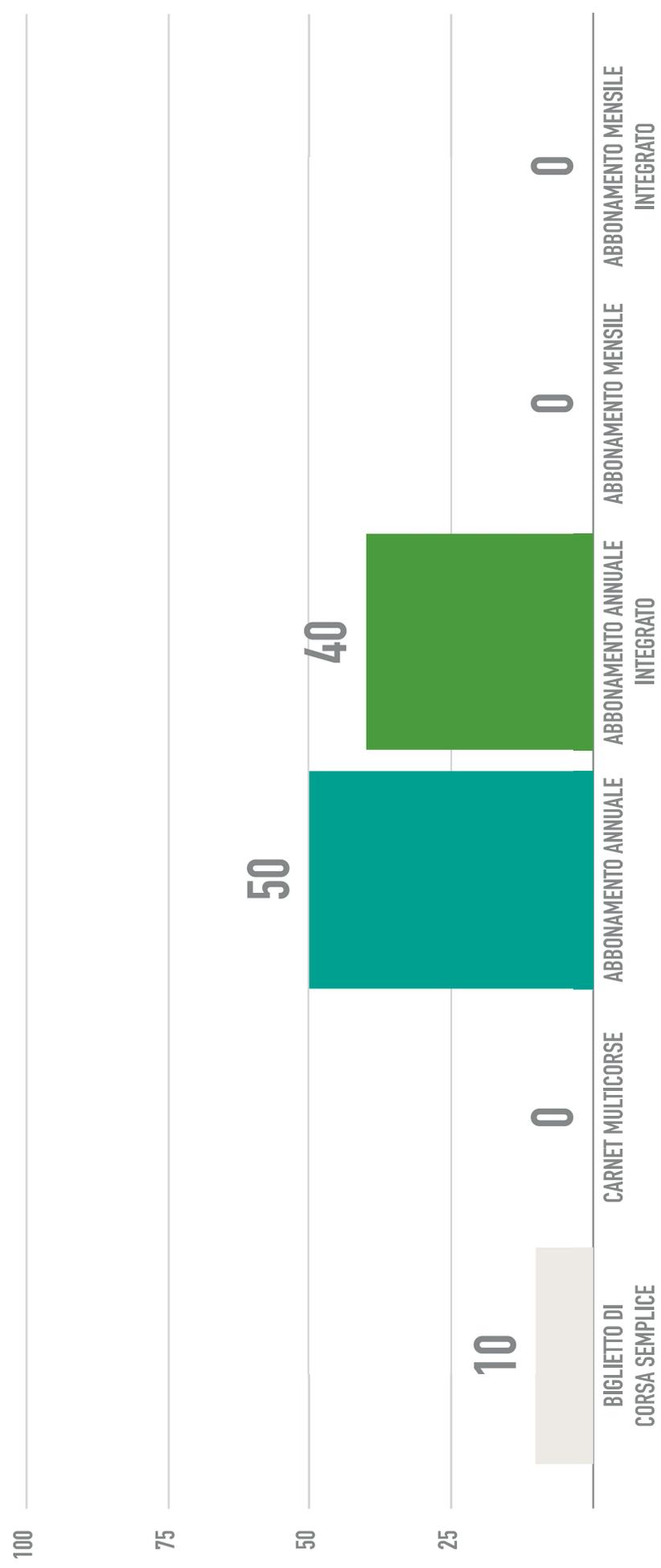
# IN CHE FASCIA ORARIA UTILIZZA ABITUALMENTE IL SERVIZIO?



Orario di punta: 7:00-8:30; 12:30-14:30; 17:30-19 | Orario di morbida: 8:30-12:30; 14:30-17:30; 19-20:30

Valori % espressi sul totale dei rispondenti

# CHE TITOLO DI VIAGGIO STA UTILIZZANDO IN QUESTO MOMENTO?



Valori % espressi sul totale dei rispondenti | Domanda con possibilità di risposta multipla

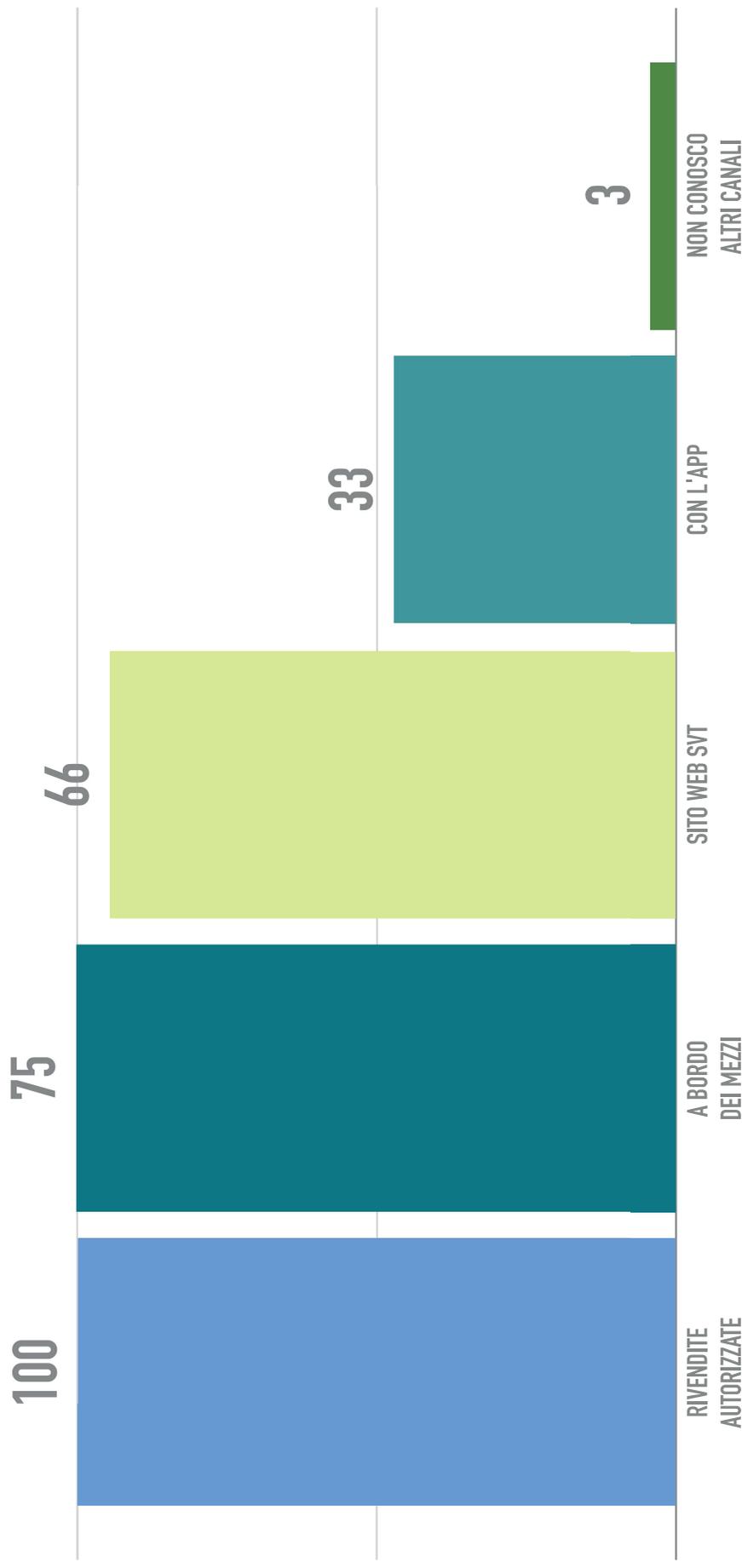


SERVIZIO URBANO - CITTÀ DI RECOARO

---

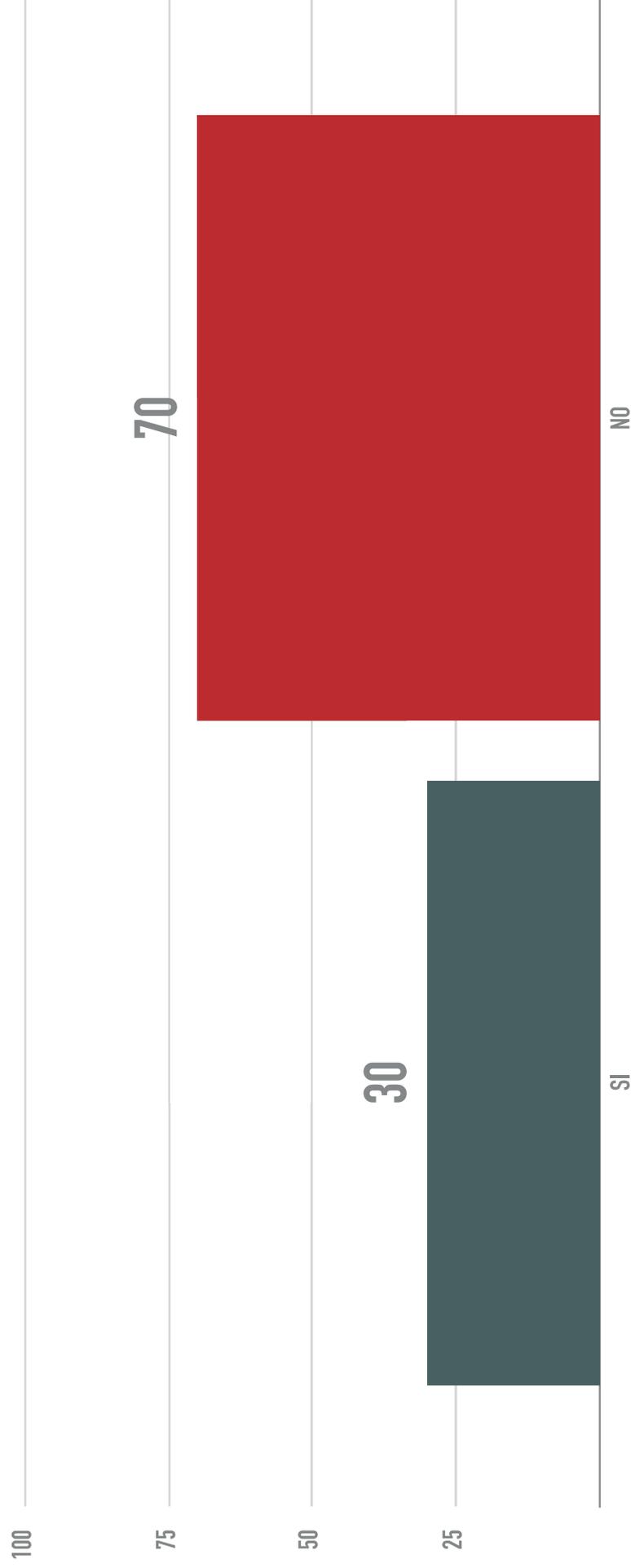
# CONOSCENZA DEL SERVIZIO SVT

# SAPREBBE INDICARMI ATTRAVERSO QUALI CANALI, OLTRE ALLE BIGLIETTERIE SVT, SI POSSONO ACQUISTARE TITOLI DI VIAGGIO?



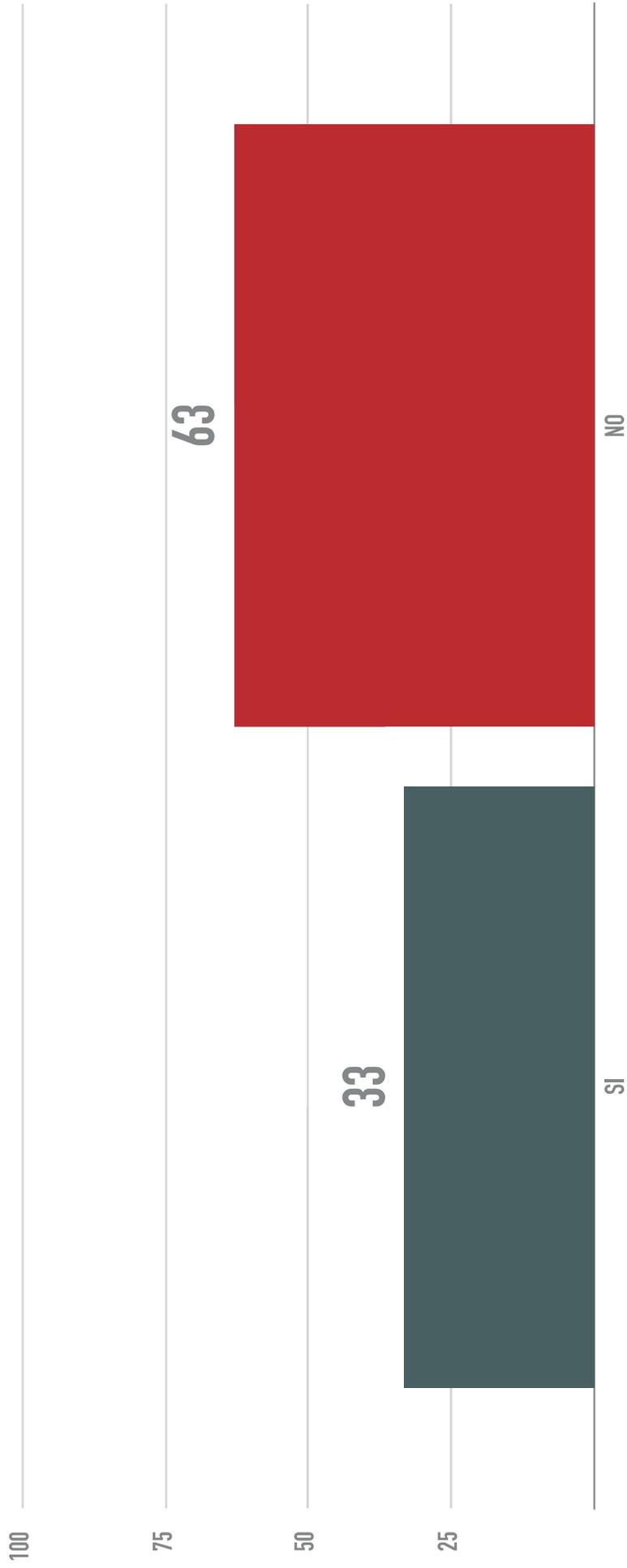
Valori % espressi sul totale dei rispondenti

# SAREBBE INTERESSATO A UTILIZZARE SERVIZI DI TRASPORTO BUS+BICI O BUS+SKI?



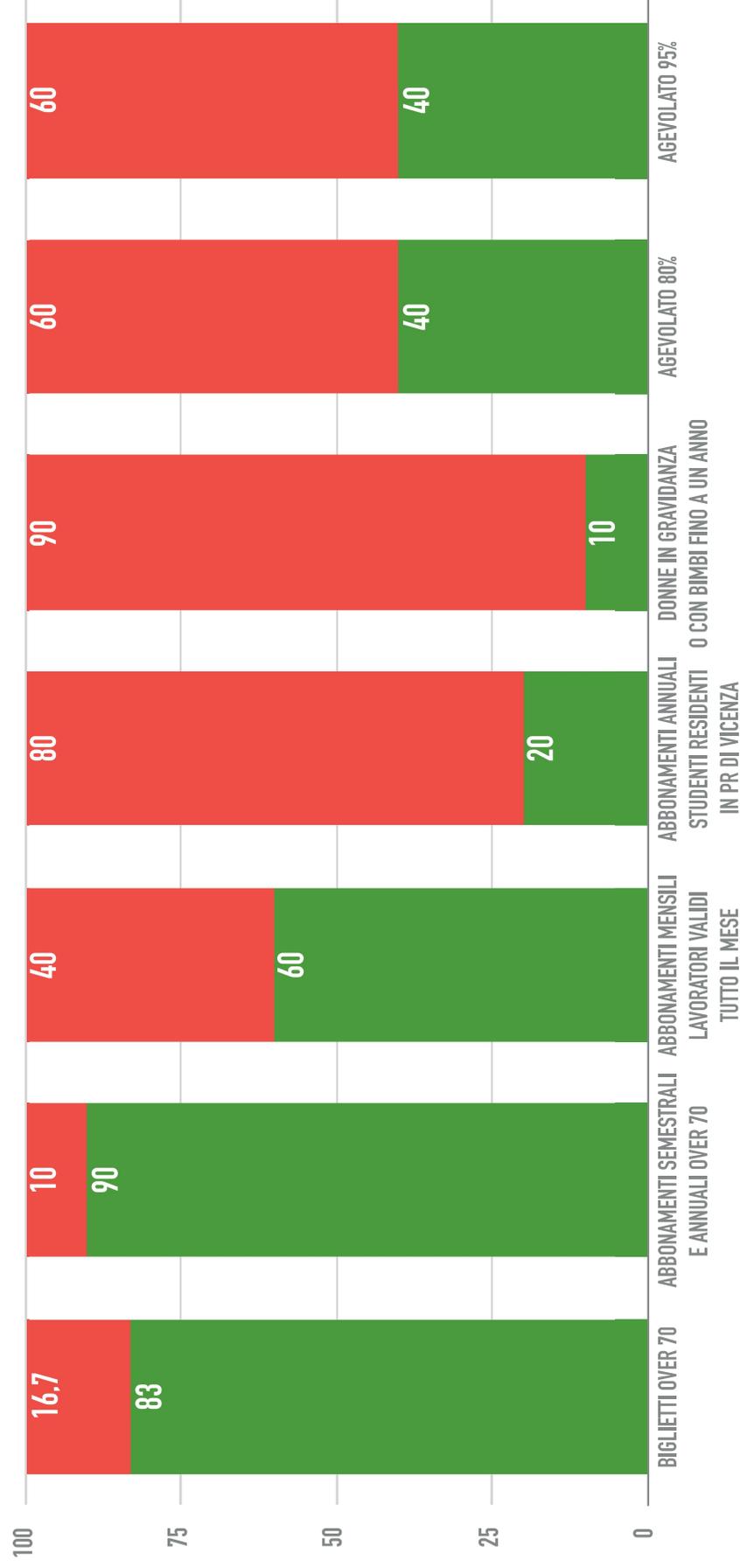
Valori % espressi sul totale dei rispondenti

# CONOSCE LA NUOVA LINEA E45 MAROSTICA TEZZE SUL BRENTA E ROSSANO VENETO?



Valori % espressi sul totale dei rispondenti

# QUALE DELLE SEGUENTI PROMOZIONI SULL'ACQUISTO DEI TITOLI DI VIAGGIO CONOSCE?



■ Si

■ No

Valori % espressi sul totale dei rispondenti



**RICERCHE DI MERCATO, SOCIALI E SONDAGGI  
DI OPINIONE**



Chiamata gratuita | Lunedì - venerdì  
9:00 - 18:00

**SEDE DI BARI**  
via De Rossi, 57  
70122 Bari (BA)

**SEDE DI ROMA**  
Via Dodecaneso, 3  
00144 Roma (RM)

info@troisiricerche.it  
www.troisiricerche.it

**SEDE DI MILANO**  
Via Montenapoleone, 8  
20121 Milano (MI)

**TROISI RICERCHE SRL UNIPERSONALE**

Cap. Soc. 10.000,00 € (i.v.)  
REA BA - 541094  
P.IVA 07216100722

AZIENDA CERTIFICATA:



Google Analytics Advanced **HubSpot** Academy



Istituto accreditato al MIUR come  
Ente di ricerca (codice 62814Efi)

ADERENTE A:



CONFINDUSTRIA



ASSOCIAZIONE NAZIONALE SERVIZI  
PROFESSIONALI PER LE IMPRESE



Società  
Italiana di  
Statistica



International  
Statistical  
Institute

**From:** "Posta Certificata Legalmail" <posta-certificata@legalmail.it>  
**Sent:** ven 29/03/2024 10:20  
**To:** "svt@legalmail.it" <svt@legalmail.it>  
**Subject:** ACCETTAZIONE: PROT-2024-U-003630  
**Attachments:** daticert.xml

## Ricevuta di accettazione

Il giorno 29/03/2024 alle ore 10:20:47 (+0100) il messaggio "PROT-2024-U-003630" proveniente da "svt@legalmail.it" ed indirizzato a:

provincia.vicenza@cert.ip-veneto.net ("posta certificata")  
protocollo\_dfp@mailbox.governo.it ("posta certificata")  
vicenza@cert.comune.vicenza.it ("posta certificata")  
comune.valdagno@legalmail.it ("posta certificata")  
segreteria.comune.recoaroterme.vi@pecveneto.it ("posta certificata")  
protocollo.comune.bassanodelgrappa@pecveneto.it ("posta certificata")  
è stato accettato dal sistema ed inoltrato.

**Identificativo messaggio:** 31FCFABF.01F71C39.8983016F.F005B50A.posta-certificata@legalmail.it

Questa ricevuta, per Sua garanzia, è firmata digitalmente.  
La preghiamo di conservarla come attestato dell'invio del messaggio

---

## Acceptance receipt

On 29/03/2024 at 10:20:47 (+0100) the message, "PROT-2024-U-003630", sent by "svt@legalmail.it" and addressed to:

provincia.vicenza@cert.ip-veneto.net ("posta certificata")  
protocollo\_dfp@mailbox.governo.it ("posta certificata")  
vicenza@cert.comune.vicenza.it ("posta certificata")  
comune.valdagno@legalmail.it ("posta certificata")  
segreteria.comune.recoaroterme.vi@pecveneto.it ("posta certificata")  
protocollo.comune.bassanodelgrappa@pecveneto.it ("posta certificata")  
was accepted by the certified email system.

**Message ID:** 31FCFABF.01F71C39.8983016F.F005B50A.posta-certificata@legalmail.it

As a guarantee to you, this receipt is digitally signed.  
Please keep it as a certificate of delivery of the message.

**From:** "Posta Certificata Legalmail" <posta-certificata@legalmail.it>  
**Sent:** ven 29/03/2024 10:20  
**To:** "svt@legalmail.it" <svt@legalmail.it>  
**Subject:** CONSEGNA: PROT-2024-U-003630  
**Attachments:** postacert.eml, daticert.xml

## Ricevuta di avvenuta consegna

Il giorno 29/03/2024 alle ore 10:20:55 (+0100) il messaggio "PROT-2024-U-003630" proveniente da "svt@legalmail.it" ed indirizzato a "provincia.vicenza@cert.ip-veneto.net" è stato consegnato nella casella di destinazione.

Questa ricevuta, per Sua garanzia, è firmata digitalmente e la preghiamo di conservarla come attestato della consegna del messaggio alla casella destinataria.

**Identificativo messaggio:** 31FCFABF.01F71C39.8983016F.F005B50A.posta-certificata@legalmail.it

---

## Delivery receipt

The message "PROT-2024-U-003630" sent by "svt@legalmail.it", on 29/03/2024 at 10:20:55 (+0100) and addressed to "provincia.vicenza@cert.ip-veneto.net", was delivered by the certified email system.

As a guarantee to you, this receipt is digitally signed. Please keep it as certificate of delivery to the specified mailbox.

**Message ID:** 31FCFABF.01F71C39.8983016F.F005B50A.posta-certificata@legalmail.it

**From:** "Posta Certificata Legalmail" <posta-certificata@legalmail.it>  
**Sent:** ven 29/03/2024 10:21  
**To:** "svt@legalmail.it" <svt@legalmail.it>  
**Subject:** CONSEGNA: PROT-2024-U-003630  
**Attachments:** postacert.eml, daticert.xml

## Ricevuta di avvenuta consegna

Il giorno 29/03/2024 alle ore 10:21:00 (+0100) il messaggio "PROT-2024-U-003630" proveniente da "svt@legalmail.it" ed indirizzato a "protocollo\_dfp@mailbox.governo.it" è stato consegnato nella casella di destinazione.

Questa ricevuta, per Sua garanzia, è firmata digitalmente e la preghiamo di conservarla come attestato della consegna del messaggio alla casella destinataria.

**Identificativo messaggio:** 31FCFABF.01F71C39.8983016F.F005B50A.posta-certificata@legalmail.it

---

## Delivery receipt

The message "PROT-2024-U-003630" sent by "svt@legalmail.it", on 29/03/2024 at 10:21:00 (+0100) and addressed to "protocollo\_dfp@mailbox.governo.it", was delivered by the certified email system.

As a guarantee to you, this receipt is digitally signed. Please keep it as certificate of delivery to the specified mailbox.

**Message ID:** 31FCFABF.01F71C39.8983016F.F005B50A.posta-certificata@legalmail.it

**From:** "Posta Certificata Legalmail" <posta-certificata@legalmail.it>  
**Sent:** ven 29/03/2024 10:21  
**To:** "svt@legalmail.it" <svt@legalmail.it>  
**Subject:** CONSEGNA: PROT-2024-U-003630  
**Attachments:** postacert.eml, daticert.xml

## Ricevuta di avvenuta consegna

Il giorno 29/03/2024 alle ore 10:21:04 (+0100) il messaggio "PROT-2024-U-003630" proveniente da "svt@legalmail.it" ed indirizzato a "comune.valdagno@legalmail.it" è stato consegnato nella casella di destinazione.

Questa ricevuta, per Sua garanzia, è firmata digitalmente e la preghiamo di conservarla come attestato della consegna del messaggio alla casella destinataria.

**Identificativo messaggio:** 31FCFABF.01F71C39.8983016F.F005B50A.posta-certificata@legalmail.it

---

## Delivery receipt

The message "PROT-2024-U-003630" sent by "svt@legalmail.it", on 29/03/2024 at 10:21:04 (+0100) and addressed to "comune.valdagno@legalmail.it", was delivered by the certified email system.

As a guarantee to you, this receipt is digitally signed. Please keep it as certificate of delivery to the specified mailbox.

**Message ID:** 31FCFABF.01F71C39.8983016F.F005B50A.posta-certificata@legalmail.it

**From:** "Posta Certificata Legalmail" <posta-certificata@legalmail.it>  
**Sent:** ven 29/03/2024 10:21  
**To:** "svt@legalmail.it" <svt@legalmail.it>  
**Subject:** CONSEGNA: PROT-2024-U-003630  
**Attachments:** postacert.eml, daticert.xml

## Ricevuta di avvenuta consegna

Il giorno 29/03/2024 alle ore 10:21:08 (+0100) il messaggio "PROT-2024-U-003630" proveniente da "svt@legalmail.it" ed indirizzato a "vicenza@cert.comune.vicenza.it" è stato consegnato nella casella di destinazione.

Questa ricevuta, per Sua garanzia, è firmata digitalmente e la preghiamo di conservarla come attestato della consegna del messaggio alla casella destinataria.

**Identificativo messaggio:** 31FCFABF.01F71C39.8983016F.F005B50A.posta-certificata@legalmail.it

---

## Delivery receipt

The message "PROT-2024-U-003630" sent by "svt@legalmail.it", on 29/03/2024 at 10:21:08 (+0100) and addressed to "vicenza@cert.comune.vicenza.it", was delivered by the certified email system.

As a guarantee to you, this receipt is digitally signed. Please keep it as certificate of delivery to the specified mailbox.

**Message ID:** 31FCFABF.01F71C39.8983016F.F005B50A.posta-certificata@legalmail.it

**From:** "Namirial S.p.A." <posta-certificata@pro.sicurezzapostale.it>  
**Sent:** ven 29/03/2024 10:21  
**To:** "svt@legalmail.it" <svt@legalmail.it>  
**Subject:** CONSEGNA: PROT-2024-U-003630  
**Attachments:** daticert.xml, postacert.eml

## Ricevuta di avvenuta consegna

Il giorno 29/03/2024 alle ore 10:21:37 (+0100) il messaggio "PROT-2024-U-003630" proveniente da "svt@legalmail.it" ed indirizzato a "protocollo.comune.bassanodelgrappa@pecveneto.it" è stato consegnato nella casella di destinazione.

Identificativo messaggio: 31FCFABF.01F71C39.8983016F.F005B50A.posta-certificata@legalmail.it

**From:** "Namirial S.p.A." <posta-certificata@pro.sicurezzapostale.it>  
**Sent:** ven 29/03/2024 10:21  
**To:** "svt@legalmail.it" <svt@legalmail.it>  
**Subject:** CONSEGNA: PROT-2024-U-003630  
**Attachments:** daticert.xml, postacert.eml

## Ricevuta di avvenuta consegna

Il giorno 29/03/2024 alle ore 10:21:37 (+0100) il messaggio "PROT-2024-U-003630" proveniente da "svt@legalmail.it" ed indirizzato a "segreteria.comune.recoaroterme.vi@pecveneto.it" è stato consegnato nella casella di destinazione.

Identificativo messaggio: 31FCFABF.01F71C39.8983016F.F005B50A.posta-certificata@legalmail.it