

# *CARTA DEI SERVIZI DELLA MOBILITÀ 2020*



## *ALLEGATO 1*

INDAGINE SULLA QUALITÀ PERCEPITA DAI CLIENTI: *IL QUESTIONARIO*

Gentile Cliente,

la Direzione Ferroviaria della Ferrovia Adria-Mestre ha avviato un'indagine statistica con l'obiettivo di migliorare la qualità del servizio offerto.

Le chiediamo cortesemente di partecipare all'indagine rispondendo alle domande del presente questionario.

Indichi il suo grado di soddisfazione relativo all'aspetto proposto da ciascuna domanda, cliccando sulla casella corrispondente ad una delle seguenti risposte:

*1 PER NULLA SODDISFATTO | 2 POCO SODDISFATTO | 3 ABBASTANZA SODDISFATTO | 4 MOLTO SODDISFATTO*

Dove opportuno faccia riferimento al suo ultimo viaggio effettuato.

Grazie per la sua Collaborazione.

La Direzione

Seleziona la linea

## SICUREZZA

01 - Quanto è soddisfatto/a del livello di sicurezza complessivo del viaggio? 1  2  3  4

02 - Quanto è soddisfatto/a del livello di sicurezza riscontrato a bordo del treno, nelle stazioni e alle fermate?

1  2  3  4

## ACCESSIBILITÀ

03 - Quanto è soddisfatto/a delle modalità di accesso al treno? 1  2  3  4

04 - Quanto è soddisfatto/a delle modalità di accesso alle stazioni e ai binari? 1  2  3  4

## REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

05 - Quanto è soddisfatto/a complessivamente della regolarità del servizio nella tratta che Lei percorre abitualmente?

1  2  3  4

## PULIZIA E IGIENE

06 - Quanto è soddisfatto/a del livello di pulizia all'interno del treno? 1  2  3  4

## SERVIZIO VIAGGIATORI PORTATORI DI HANDICAP

07 - Quanto è soddisfatto/a dei servizi per i portatori di handicap? 1  2  3  4

### INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

08 - Quanto è soddisfatto/a del servizio offerto dai punti vendita di biglietti e abbonamenti? 1  2  3  4

09 - Quanto è soddisfatto/a delle risposte scritte che ha ricevuto ai Suoi reclami? (risponda solo se ne ha presentati)

1  2  3  4

10 - Quanto è soddisfatto/a delle informazioni fornite da tabelle e cartelloni posti alla stazione, alla fermata e al binario?

1  2  3  4

11 - Quanto è soddisfatto/a delle modalità con cui Lei può presentare un reclamo? 1  2  3  4

12 - Quanto è soddisfatto/a delle informazioni ricevute a bordo del treno? 1  2  3  4

### PERSONALE A CONTATTO CON I CLIENTI

13 - Quanto è soddisfatto/a dell'abbigliamento e dell'aspetto del personale? 1  2  3  4

14 - Quanto è soddisfatto/a del grado di riconoscibilità del personale? 1  2  3  4

15 - Quanto è soddisfatto/a della cortesia e disponibilità del personale? 1  2  3  4

### GRADO D'INTEGRAZIONE MODALE

16 - Quanto è soddisfatto/a degli aspetti relativi all'integrazione del treno con gli altri mezzi di trasporto (coincidenze con treni/autobus, parcheggi, localizzazione delle fermate, ecc.)? 1  2  3  4

### ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

17 - Quanto è soddisfatto/a del grado di attenzione all'ambiente che riscontra complessivamente nella gestione della linea?

1  2  3  4

### ORARI E FREQUENZA DEI TRENI

Nelle seguenti righe può aggiungere eventuali suggerimenti, commenti, osservazioni riguardanti la frequenza dei treni nelle diverse fasce orarie.

Indicare il tipo di osservazione

### SESSO, ETÀ E TILOLO DI STUDIO

Indichi il sesso  Donna  Uomo

Indichi la fascia di età  Fino ai 18 anni  Dai 19 ai 35 anni  Dai 36 ai 45 anni  Dai 46 ai 65 anni  Più di 65 anni

Indichi il titolo di studio  Licenza elementare  Media inferiore  Media superiore  Laurea

### OCCUPAZIONE

Selezionare l'occupazione

### ALTRE INFORMAZIONI

Lei è  Abbonato annuale  Abbonato mensile  Viaggiatore occasionale

**MEZZI UTILIZZATI**

Che mezzi utilizza per raggiungere la stazione di partenza?  Autobus  Tram  Altro  
 Treno  Vaporetto  Auto  Scooter/Moto  Bici  A Piedi

Utilizza altri mezzi dopo aver raggiunto la stazione di arrivo?

©2020 Sistemi Territoriali S.p.a. - Indagine sulla qualità percepita Mod. C.M.-Indagine Rev03



Ogni anno vengono eseguite delle indagini conoscitive effettuate su un ampio campione di viaggiatori, volte a conoscere la percezione della qualità in merito ai servizi forniti da Sistemi Territoriali S.p.A..

L'azienda pone particolare interesse per la qualità e l'efficienza del servizio offerto ed in tal senso opera costantemente per il raggiungimento dell'obiettivo.

## Qualità del servizio

# ALLEGATO 2

## INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA DAI CLIENTI: *INDICATORI DI QUALITÀ*

## Linea Adria – Mestre

| FATTORI DI QUALITÀ                             | INDICATORI DI QUALITÀ  |  | VALORE 2018<br>[CONSUNTIVO] | VALORE 2019<br>[CONSUNTIVO] | STANDARD QUALITÀ<br>[OBIETTIVO 2020] | MODALITÀ DI ACQUISIZIONE |             |
|--|--|--|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|--------------------------|-------------|
|  | Tipologia  | Unità di misura  |                             |                             |                                      |                          |             |
| Sicurezza viaggio                              | Incidentalità su mezzi di trasporto  | n° feriti / media giornaliera  | 0,00                        | 0,00                        | 0,00                                 | rilevazione              |             |
|  |  | n° sinistri / treni giorno   | 0,00                        | 0,00                        | 0,00                                 | rilevazione              |             |
|  | Percezione complessiva del livello di sicurezza del viaggio                                    | % soddisfatti  | 57,1%                       | 64,1%                       | 64,1%                                | sondaggio                |             |
|  | Anzianità parco rotabile <sup>1</sup>  | Totale anzianità carrozze/n. carrozze  | 20,2 anni                   | 21,2                        |                                      | rilevazione              |             |
|  | Anzianità massima parco rotabile <sup>1</sup>  | % carrozze con anzianità > 10 anni   | 55,1%                       | 71,74%                      |                                      | rilevazione              |             |
| Sicurezza personale e patrimoniale             | Denunce per furti, danni o molestie (sui mezzi e nelle stazioni/fermate)                       | n° denunce / N. viaggiatori  | 0                           | 0                           | 0                                    | rilevazione              |             |
|  | Percezione complessiva livello sicurezza a bordo treno e nelle stazioni/fermate <sup>(2)</sup> | % soddisfatti  | 53,4%                       | 62,1%                       | 62,3%                                | sondaggio                |             |
| Regolarità del servizio                        | Regolarità complessiva del servizio  | % treni effettuati / treni programmati <sup>(3)</sup><br>[con soppressione tratta intera o parziale] | 99,0%                       | 99,5%                       | 99,5%                                | rilevazione              |             |
|  | Frequenza del servizio feriale (media giornaliera)   | Intervallo medio tra due treni   | 29'                         | 29'                         | 29'                                  | rilevazione              |             |
|  | Puntualità treni: ore di punta [hdp] e dato medio [dm]   | % Puntualità - ore punta [media]   |                             | 98,6%                       | 97,5%                                | 97,6%                    | rilevazione |
|  |  | % Puntualità – tutti i treni [media]   |                             | 98,6%                       | 96,5                                 | 96,6                     | rilevazione |
|  |  | % Puntualità hdp (<=5')  |                             | 99,0%                       | 97,3%                                | 97,4%                    | rilevazione |
|  |  | % Puntualità hdp (<=15')   |                             | 98,9%                       | 97,7%                                | 97,8%                    | rilevazione |
|  |  | % Puntualità tutti i treni (<=5')  |                             | 98,6%                       | 96,2%                                | 96,3%                    | rilevazione |
|  |  | % Puntualità tutti i treni (<=15')   |                             | 98,7%                       | 96,8%                                | 96,9%                    | rilevazione |
| Percezione complessiva regolarità del servizio | % soddisfatti  |  | 30,6%                       | 41,6%                       | 41,8%                                | sondaggio                |             |

<sup>(1)</sup> Viene considerato solo il materiale rotabile che effettivamente viene utilizzato per servizio viaggiatori.

<sup>(3)</sup> Dato consuntivo al 30/10 con previsione al 31/12/2019

<sup>(2)</sup> A bordo treno il personale di scorta effettua pure servizio di bigliettazione e vigilanza. Nella stazione di Piove di Sacco è presente un impianto di videocontrollo normato.

| FATTORI DI QUALITÀ   | INDICATORI DI QUALITÀ                                       |   | VALORE 2018<br>[CONSUNTIVO] | VALORE 2019<br>[CONSUNTIVO] | STANDARD QUALITÀ<br>[OBIETTIVO 2020] | MODALITÀ DI ACQUISIZIONE |
|--|---|---|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|--------------------------|
|  | Tipologia   | Unità di misura                               |                             |                             |                                      |                          |
| Accessibilità  | Accesso al treno  | % soddisfatti                                 | 55,6%                       | 65,0%                       | 65,1%                                | sondaggio                |
|  | Accesso a stazioni e binari                                 | % soddisfatti                                 | 55,6%                       | 63,3%                       | 64,0%                                | sondaggio                |
| Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture | Pulizia ordinaria: automotrici – rimorchiate                | n° media interventi giornalieri / n° rotabili | 1,0                         | 1,0                         | 1,0                                  | rilevazione              |
|  | Pulizia radicale: automotrici - rimorchiate                 | Frequenza media in gg.                        | 40                          | 40                          | 40                                   | rilevazione              |
|  | Frequenza pulizia spazi pubblici: stazioni e fermate        | n°. interventi a settimana                    | 6/7                         | 6/7                         | 6/7                                  | rilevazione              |
|  | Percezione complessiva del livello di pulizia a bordo treno | % soddisfatti                                 | 48,8%                       | 56,3%                       | 56,4%                                | sondaggio                |
| Confort del viaggio  | Affollamento treni (ore di punta)                           | Posti offerti totali / viaggiatori            | 3,4                         | 11,4                        | 11,0                                 | rilevazione              |
|  |   | Posti offerti seduti / viaggiatori            | 1,8                         | 6,7                         | 6,3                                  | rilevazione              |
|  | Affollamento treni (media giornaliera)                      | Posti offerti totali / viaggiatori            | 6,5                         | 6,9                         | 6,8                                  | rilevazione              |
|  |   | Posti offerti seduti / viaggiatori            | 1,8                         | 4,0                         | 3,9                                  | rilevazione              |
|  | Disponibilità sale attesa                                   | n°. stazioni munite / totale stazioni         | 7/8                         | 7/8                         | 7/8                                  | rilevazione              |
|  |   | n°. fermate munite / totale fermate           | 2/8                         | 2/8                         | 2/8                                  | rilevazione              |
|  | Disponibilità pensiline                                     | n°. stazioni munite / totale stazioni         | 5/8                         | 5/8                         | 5/8                                  | rilevazione              |
|  |   | n°. fermate munite / totale fermate           | 5/8                         | 5/8                         | 5/8                                  | rilevazione              |

Linea Adria - Mestre

| FATTORI DI QUALITÀ                                      | INDICATORI DI QUALITÀ  |  | VALORE 2018<br>[CONSUNTIVO] | VALORE 2019<br>[CONSUNTIVO] | STANDARD QUALITÀ<br>[OBIETTIVO 2020] | MODALITÀ DI ACQUISIZIONE |
|---|--|--|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|--------------------------|
|   | Tipologia  | Unità di misura  |                             |                             |                                      |                          |
| Servizi aggiuntivi                                      | Trasporto bici   | % treni effettuati il servizio feriale                         | 71,4%                       | 71,4%                       | 71,4%                                | rilevazione              |
|   |  | % treni effettuati il servizio Festivo                         | 100%                        | 100%                        | 100%                                 | rilevazione              |
|   | Richiesta treni  | % treni su richiesta o prenotazione                            | 100%                        | 100%                        | 100%                                 | rilevazione              |
| Servizi viaggiatori con disabilità e a mobilità ridotta | Presenza servizi di assistenza   | % treni attrezzati / totale treni giorno <sup>1</sup>          | 100%                        | 100%                        | 100%                                 | rilevazione              |
|   |  | % staz./fermate attrezzate / totale <sup>2</sup> staz./fermate | 31%                         | 31%                         | 31%                                  | rilevazione              |
|   | Percezione complessiva servizi per portatori di handicap                     | % soddisfatti  | 50,4%                       | 55,7%                       | 55,7%                                | sondaggio                |
| Informazioni alla clientela                             | Tempestività risposta  | richiesta telefonica   | immediata                   | immediata                   | immediata                            | rilevazione              |
|   |  | richiesta pervenuta a mezzo e-mail                             | entro 30 gg.                | entro 30 gg.                | entro 30 gg.                         | rilevazione              |
|   |  | richiesta pervenuta a mezzo lettera                            | entro 30 gg.                | entro 30 gg.                | entro 30 gg.                         | rilevazione              |
|   | Disponibilità esposizioni orari, tariffe, comunicati                         | n° stazioni munite / totale stazioni                           | 8/8                         | 8/8                         | 8/8                                  | rilevazione              |
|   |  | n° fermate munite / totale fermate                             | 8/8                         | 8/8                         | 8/8                                  | rilevazione              |
|   |  | n° p. vendita munite / tot. punti vendita                      | 29/29                       | 29/29                       | 29/29                                | rilevazione              |
|   | Percezione complessiva del servizio reso dai punti vendita titoli di viaggio | % soddisfatti  | 57,3%                       | 66,2%                       | 66,2%                                | sondaggio                |
|   | Percezione complessiva su risposte scritte a seguito di reclami              | % soddisfatti  | 33,4%                       | 39,0%                       | 40,0%                                | sondaggio                |
|   | Percezione complessiva informazioni a terra [staz./fermata e al binario]     | % soddisfatti  | 43,3%                       | 57,2%                       | 57,3%                                | sondaggio                |
|   | Percezione complessiva sulle modalità di presentazione di un reclamo         | % soddisfatti  | 41,8%                       | 50,2%                       | 50,2%                                | sondaggio                |
| Percezione complessiva informazioni a bordo treno       | % soddisfatti  | 45,7%  | 56,5%                       | 56,6%                       | sondaggio                            |                          |

<sup>1</sup> Materiale rotabile atto ad ospitare viaggiatori diversamente abili. I treni sono normalmente attrezzati per il trasporto di passeggeri su sedia a rotelle, tuttavia causa eccezionali esigenze di servizio possono essere effettuati treni non attrezzati <sup>2</sup>stazioni/fermate attrezzate a gestire/ospitare viaggiatori diversamente abili.

| FATTORI DI QUALITÀ  | INDICATORI DI QUALITÀ   |  | VALORE 2018<br>[CONSUNTIVO]             | VALORE 2019<br>[CONSUNTIVO]             | STANDARD QUALITÀ<br>[OBIETTIVO 2020]    | MODALITÀ DI ACQUISIZIONE                |             |
|---|---|--|---|---|---|---|-------------|
|   | Tipologia   | Unità di misura  |   |   |   |   |             |
| Aspetti relazionali e comportamentali del personale a contatto con la clientela | Percezione presentabilità del personale                             | % soddisfatti  | 72,3%                                   | 72,9%                                   | 73,0%                                   | sondaggio                               |             |
|   | Percezione riconoscibilità del personale                            | % soddisfatti  | 71,3%                                   | 75,4%                                   | 76,0%                                   | sondaggio                               |             |
|   | Percezione comportamento del personale [cortesia e disponibilità]   | % soddisfatti  | 63,7%                                   | 64,8%                                   | 65,0%                                   | sondaggio                               |             |
| Grado integrazione modale   | Coincidenza con altre modalità <sup>1</sup>                         | n°. corse intermodali / totale corse                       | 0                                       | 0                                       | 0                                       | rilevazione                             |             |
|   | Stazioni/Fermate con interscambio servizi extraurbani               | n°. stazioni/f.te collegate / totale stazioni <sup>2</sup> | 8/16                                    | 8/16                                    | 8/16                                    | rilevazione                             |             |
|   | Disponibilità aree ST o pubbliche per interscambio con bus          | n°. stazioni/f.te / totale stazioni <sup>(2)</sup>         | 13/16                                   | 13/16                                   | 13/16                                   | rilevazione                             |             |
|   | Disponibilità aree ST o Pubbliche interscambio con auto, moto, bici | n°. stazioni munite / totale stazioni                      | 8/8 bici, moto<br>8/8 <sup>3</sup> auto | rilevazione |
|   |   | n°. fermate munite / totale fermate                        | 8/8 bici, moto<br>7/8 auto              | rilevazione |
|   | Percezione complessiva integrazione modale                          | % soddisfatti  | 39,8%                                   | 48,5%                                   | 48,6%                                   | sondaggio                               |             |
| Attenzione all'ambiente   | Trazione diesel   | % mezzi trazione sul totale                                | 100%                                    | 100                                     | 100%                                    | rilevazione                             |             |
|   | Percezione complessiva attenzione all'ambiente                      | % soddisfatti  | 44,8%                                   | 50,8%                                   | 51,0%                                   | sondaggio                               |             |

<sup>1</sup> Nelle stazioni di Adria, Ve.Mestre e Venezia S.Lucia vi è la presenza di altre imprese ferroviarie e/o in prossimità delle stesse anche imprese di trasporto viaggiatori su gomma

<sup>2</sup> Nelle adiacenze delle stazioni/fermate sono presenti vettori di trasporto su gomma <sup>3</sup> Di cui n. 7 con parcheggio libero

**INDICATORI DI QUALITÀ**

SEGNALAZIONI DEL CLIENTE/UTENTE

Si riportano le note integrative che i clienti utenti hanno segnalato sui questionari, suddivise per tipologia in otto macro argomenti, indicando per ogn'una l'incidenza percentuale sul totale delle segnalazioni<sup>1</sup>

| Note                             | Valore della segnalazione 2018 | Valore della segnalazione 2019 | Si riporta una sintesi descrittiva per le note maggiormente segnalate   |
|----------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|---|
| 1 ORARIO                         | 68,2 %                         | 83,6%                          | Proposte di inserimento di nuovi orari, incremento della frequenza treni, modifiche degli attuali orari, ecc. |
| 2 AFFOLLAMENTO                   | 14,3 %                         | 1,6%                           | Implementazione del numero delle corse, della composizione dei treni nelle fasce ore di punta, ecc.           |
| 3 MATERIALE ROTABILE             | 1,9 %                          | 3,6%                           | Richiesta di nuovo mezzi in sostituzione di quelli più vecchi   |
| 4 PULIZIA MR                     | 0,6 %                          | 1,6%                           | Segnalazioni di possibile criticità di pulizia a bordo treno  |
| 5 INFORMAZIONI E SERVIZI A TERRA | 6,5 %                          | 1,6%                           | Informazioni nelle stazioni/fermate e puntualità negli avvisi in caso di irregolarità del servizio            |
| 6 INFORMAZIONI E SERVIZI A BORDO | 2,6%                           | 2,3%                           | Informazione a bordo dei treni e puntualità negli avvisi in caso di irregolarità del servizio                 |
| 7 PERSONALE                      | 3,9 %                          | 3,9%                           | Segnalazioni sull'attività svolta dal personale a bordo treno   |
| 8 PULIZIA STAZIONI/FERMATE       | 1,9 %                          | 1,6%                           | Segnalazioni di possibile criticità di pulizia dei marciapiedi, sale attesa e arredi delle stazioni e fermate |

<sup>1</sup> Le note sono state riportate sul 46,01% dei questionari di sondaggio della linea.

## Linea Rovigo - Chioggia

| FATTORI DI QUALITÀ                             | INDICATORI DI QUALITÀ  |  | VALORE 2018<br>[CONSUNTIVO] | VALORE 2019<br>[CONSUNTIVO] | STANDARD QUALITÀ<br>[OBIETTIVO 2020] | MODALITÀ DI ACQUISIZIONE |             |
|--|--|--|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|--------------------------|-------------|
|  | Tipologia  | Unità di misura  |                             |                             |                                      |                          |             |
| Sicurezza viaggio                              | Incidentalità su mezzi di trasporto  | n° feriti / media giornaliera  | 0,00                        | 0,00                        | 0,00                                 | rilevazione              |             |
|  |  | n° sinistri / treni giorno   | 0,00                        | 0,00                        | 0,00                                 | rilevazione              |             |
|  | Percezione complessiva del livello di sicurezza del viaggio                                    | % soddisfatti  | 46,0%                       | 68,4%                       | 68,0%                                | sondaggio                |             |
|  | Anzianità parco rotabile <sup>1</sup>  | Totale anzianità carrozze/n. carrozze  | 20,2 anni                   | 21,2                        |                                      | rilevazione              |             |
|  | Anzianità massima parco rotabile <sup>1</sup>  | % carrozze con anzianità > 10 anni   | 55,1%                       | 71,74%                      |                                      | rilevazione              |             |
| Sicurezza personale e patrimoniale             | Denunce per furti, danni o molestie (sui mezzi e nelle stazioni/fermate)                       | n° denunce / N. viaggiatori  | 0                           | 0                           | 0                                    | rilevazione              |             |
|  | Percezione complessiva livello sicurezza a bordo treno e nelle stazioni/fermate <sup>(2)</sup> | % soddisfatti  | 46,8%                       | 66,4%                       | 66,4%                                | sondaggio                |             |
| Regolarità del servizio                        | Regolarità complessiva del servizio  | % treni effettuati / treni programmati <sup>(3)</sup><br>[con soppressione tratta intera o parziale] | 98,6%                       | 99,8%                       | 99,8%                                | rilevazione              |             |
|  | Frequenza del servizio feriale (media giornaliera)   | Intervallo medio tra due treni   | 35'                         | 35'                         | 35'                                  | rilevazione              |             |
|  | Puntualità treni: ore di punta [hdp] e dato medio [dm]   | % Puntualità - ore punta [media]   |                             | 96,2%                       | 98,4%                                | 98,4%                    | rilevazione |
|  |  | % Puntualità - tutti i treni [media]   |                             | 98,1%                       | 98,3%                                | 98,3%                    | rilevazione |
|  |  | % Puntualità hdp (<=5')  |                             | 94,1%                       | 98,5%                                | 98,5%                    | rilevazione |
|  |  | % Puntualità hdp (<=15')   |                             | 98,3%                       | 99,9%                                | 99,9%                    | rilevazione |
|  |  | % Puntualità tutti i treni (<=5')  |                             | 96,8%                       | 97,3%                                | 97,3%                    | rilevazione |
|  |  | % Puntualità tutti i treni (<=15')   |                             | 99,3%                       | 99,3%                                | 99,3%                    | rilevazione |
| Percezione complessiva regolarità del servizio | % soddisfatti  |  | 33,1%                       | 55,3%                       | 38,1%                                | sondaggio                |             |

<sup>(1)</sup> Viene considerato solo il materiale rotabile che effettivamente viene utilizzato per servizio viaggiatori.

<sup>(2)</sup> A bordo treno il personale di scorta effettua pure servizio di bigliettazione e vigilanza.

<sup>(3)</sup> Dato consuntivato al 22/12/2019

| FATTORI DI QUALITÀ   | INDICATORI DI QUALITÀ   |   | VALORE 2018<br>[CONSUNTIVO] | VALORE 2019<br>[CONSUNTIVO] | STANDARD QUALITÀ<br>[OBIETTIVO 2020] | MODALITÀ DI ACQUISIZIONE |
|--|---|---|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|--------------------------|
|  | Tipologia   | Unità di misura                               |                             |                             |                                      |                          |
| Accessibilità  | Accesso al treno  | % soddisfatti                                 | 41,1%                       | 66,0%                       | 66,0%                                | sondaggio                |
|  | Accesso a stazioni e binari<br>(Strutture non di competenza di Sistemi Territoriali Spa)                          | % soddisfatti                                 | 41,1%                       | 69,0%                       | 69,0%                                | sondaggio                |
| Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture | Pulizia ordinaria: automotrici – rimorchiate  | n° media interventi giornalieri / n° rotabili | 1,0                         | 1,0                         | 1,0                                  | rilevazione              |
|  | Pulizia radicale: automotrici - rimorchiate   | Frequenza media in gg.                        | 40                          | 40                          | 40                                   | rilevazione              |
|  | Frequenza pulizia spazi pubblici: stazioni e fermate<br>(Strutture non di competenza di Sistemi Territoriali Spa) |   |                             |                             |                                      |                          |
|  | Percezione complessiva del livello di pulizia a bordo treno   | % soddisfatti                                 | 36,3%                       | 54,3%                       | 54,5%                                | sondaggio                |
| Confort del viaggio  | Affollamento treni (ore di punta)   | Posti offerti totali / viaggiatori            | 6,8                         | 7,6                         | 7,2                                  | rilevazione              |
|  |   | Posti offerti seduti / viaggiatori            | 3,7                         | 3,9                         | 3,7                                  | rilevazione              |
|  | Affollamento treni (media giornaliera)  | Posti offerti totali / viaggiatori            | 11,5                        | 9,0                         | 9,0                                  | rilevazione              |
|  |   | Posti offerti seduti / viaggiatori            | 6,1                         | 4,6                         | 4,6                                  | rilevazione              |
|  | Disponibilità sale attesa<br>(Strutture non di competenza di Sistemi Territoriali Spa)                            | n°. stazioni munite / totale stazioni         |                             |                             |                                      | rilevazione              |
|  |   | n°. fermate munite / totale fermate           |                             |                             |                                      | rilevazione              |
|  | Disponibilità pensiline<br>(Strutture non di competenza di Sistemi Territoriali Spa)                              | n°. stazioni munite / totale stazioni         |                             |                             |                                      | rilevazione              |
|  |   | n°. fermate munite / totale fermate           |                             |                             |                                      | rilevazione              |

Linea Rovigo Chioggia

| FATTORI DI QUALITÀ   | INDICATORI DI QUALITÀ  |  | VALORE 2018<br>[CONSUNTIVO] | VALORE 2019<br>[CONSUNTIVO] | STANDARD QUALITÀ<br>[OBIETTIVO 2020] | MODALITÀ DI ACQUISIZIONE |
|--|--|--|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|--------------------------|
|  | Tipologia  | Unità di misura  |                             |                             |                                      |                          |
| Servizi aggiuntivi   | Trasporto bici   | % treni effettuati il servizio feriale   | 58,1%                       | 58,1%                       | 58,1%                                | rilevazione              |
|  |  | % treni effettuati il servizio Festivo   | 65,0%                       | 65,0%                       | 65,0%                                | rilevazione              |
|  | Richiesta treni  | % treni su richiesta o prenotazione  | 100%                        | 100%                        | 100%                                 | rilevazione              |
| Servizi viaggiatori con disabilità e a mobilità ridotta              | Presenza servizi di assistenza   | % treni attrezzati / totale treni giorno <sup>1</sup>  | 8,3%                        | 8,3%                        | 8,3%                                 | rilevazione              |
|  |  | % staz./fermate attrezzate / totale staz. /fermate <sup>2</sup> (Rovigo Sala Blu RFI tel. 800906060 con preavviso di almeno 24h) | 10%                         | 10%                         | 10%                                  | rilevazione              |
|  | Percezione complessiva servizi viaggiatori diversamente abili                    | % soddisfatti  | 33,1%                       | 53,1%                       | 53,1%                                | sondaggio                |
| Informazioni alla clientela  | Tempestività risposta  | richiesta telefonica   | immediata                   | immediata                   | immediata                            | rilevazione              |
|  |  | richiesta pervenuta a mezzo e-mail   | entro 30 gg.                | entro 30 gg.                | entro 30 gg.                         | rilevazione              |
|  |  | richiesta pervenuta a mezzo lettera  | entro 30 gg.                | entro 30 gg.                | entro 30 gg.                         | rilevazione              |
|  | Disponibilità esposizioni orari  | n° stazioni munite / totale stazioni   | 3/3                         | 3/3                         | 3/3                                  | rilevazione              |
|  |  | n° fermate munite / totale fermate   | 7/7                         | 7/7                         | 7/7                                  | rilevazione              |
|  |  | n° p. vendita munite / tot. punti vendita(*)   |                             |                             |                                      |                          |
|  | Percezione complessiva del servizio reso dai punti vendita titoli di viaggio (*) | % soddisfatti  | 41,9%                       | 66,1%                       | 66,1%                                | sondaggio                |
|  | Percezione complessiva su risposte scritte a seguito di reclami                  | % soddisfatti  | 33,3%                       | 47,6%                       | 50,0%                                | sondaggio                |
|  | Percezione complessiva informazioni a terra [staz./f.ta e al binario]            | % soddisfatti  | 43,6%                       | 69,7%                       | 69,0%                                | sondaggio                |
| Percezione complessiva sulle modalità di presentazione di un reclamo | % soddisfatti  | 40,3%  | 59,0%                       | 60,0%                       | sondaggio                            |                          |
| Percezione complessiva informazioni a bordo treno                    | % soddisfatti  | 49,2%  | 72,5%                       | 70,0%                       | sondaggio                            |                          |

<sup>1</sup> Materiale rotabile atto ad ospitare viaggiatori diversamente abili, per il trasporto di sedia a rotelle, tuttavia causa eccezionali esigenze di servizio possono essere effettuati treni non attrezzati.

<sup>2</sup>stazioni/fermate con marciapiedi adeguati a gestire/ospitare viaggiatori diversamente abili. (\*) Punti vendita non gestiti da Sistemi Territoriali S.p.A.

| FATTORI DI QUALITÀ  | INDICATORI DI QUALITÀ   |  | VALORE 2018<br>[CONSUNTIVO] | VALORE 2019<br>[CONSUNTIVO] | STANDARD QUALITÀ<br>[OBIETTIVO 2020] | MODALITÀ DI ACQUISIZIONE |
|---|---|--|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|--------------------------|
|   | Tipologia   | Unità di misura                              |                             |                             |                                      |                          |
| Aspetti relazionali e comportamentali del personale a contatto con la clientela | Percezione presentabilità del personale                                     | % soddisfatti                                | 66,1%                       | 79,9%                       | 79,9%                                | sondaggio                |
|   | Percezione riconoscibilità del personale                                    | % soddisfatti                                | 71,0%                       | 82,4%                       | 82,4%                                | sondaggio                |
|   | Percezione comportamento del personale [cortesia e disponibilità]           | % soddisfatti                                | 66,1%                       | 74,6%                       | 74,6                                 | sondaggio                |
| Grado integrazione modale   | Coincidenza con altre modalità (ferro/gomma)                                | n° corse intermodali / totale corse          | 0                           | 0                           | 0                                    | rilevazione              |
|   | Stazioni/Fermate con interscambio servizi extraurbani <sup>1</sup>          | n° stazioni/f.te / totale stazioni           | 3/10                        | 3/10                        | 3/10                                 | rilevazione              |
|   | Disponibilità aree pubbliche per interscambio con bus <sup>1</sup>          | n° stazioni/f.te collegate / totale stazioni |                             |                             |                                      | rilevazione              |
|   | Disponibilità aree pubbliche interscambio con auto, moto, bici <sup>1</sup> | n° stazioni munite / totale stazioni         |                             |                             |                                      | rilevazione              |
|   |   | n° fermate munite / totale fermate           |                             |                             |                                      | rilevazione              |
|   | Percezione complessiva integrazione trasporto modale                        | % soddisfatti                                | 31,5%                       | 52,8%                       | 53,0%                                | sondaggio                |
| Attenzione all'ambiente   | Trazione diesel   | % mezzi di trazione sul totale               | 100%                        | 100%                        | 100%                                 | rilevazione              |
|   | Percezione complessiva attenzione all'ambiente                              | % soddisfatti                                | 36,3%                       | 57,0%                       | 57,0%                                | sondaggio                |

Linea Rovigo Chioggia

<sup>1</sup> Nelle stazioni di Chioggia, Adria e Rovigo sono presenti imprese ferroviarie e/o in prossimità delle stesse di imprese di trasporto viaggiatori su gomma.

**INDICATORI DI QUALITÀ**

**SEGNALAZIONI DEL CLIENTE/UTENTE**

Si riportano le note integrative che i clienti utenti hanno segnalato sui questionari, suddivise per tipologia in otto macro argomenti, indicando per ogn'una l'incidenza percentuale sul totale delle segnalazioni<sup>1</sup>

| Note                             | Valore della segnalazione 2018 | Valore della segnalazione 2019 | <i>Si riporta una sintesi descrittiva per le note maggiormente segnalate</i>                                  |
|----------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|---|
| 1 ORARIO                         | 44,4 %                         | 77,9%                          | Proposte di inserimento di nuovi orari, incremento della frequenza treni, modifiche degli attuali orari, ecc. |
| 2 AFFOLLAMENTO                   | 16,7 %                         | 3,5%                           | Implementazione del numero delle corse, della composizione dei treni nelle fasce ore di punta, ecc.           |
| 3 MATERIALE ROTABILE             | 27,8 %                         | 9,3%                           | Richiesta di aumento del numero delle carrozze in composizione ai treni                                       |
| 4 PULIZIA MR                     | 5,6 %                          | 4,7%                           | Segnalazioni sull'attività svolta dal personale a bordo treno   |
| 5 INFORMAZIONI E SERVIZI A TERRA | 5,6 %                          | 1,2%                           | Segnalazioni di possibile criticità di pulizia a bordo treno  |
| 6 INFORMAZIONI E SERVIZI A BORDO | 0,0 %                          | 0,0%                           | Informazione a bordo dei treni e puntualità negli avvisi in caso di irregolarità del servizio                 |
| 7 PERSONALE                      | 0,0 %                          | 3,5%                           | Informazioni nelle stazioni/fermate e puntualità negli avvisi in caso di irregolarità del servizio            |
| 8 PULIZIA STAZIONI/FERMATE       | 0,0 %                          | 0,0%                           | Segnalazioni di possibile criticità di pulizia dei marciapiedi, sale attesa e arredi delle stazioni e fermate |

<sup>1</sup> Le note sono state riportate sul 26,4% dei questionari di sondaggio.

Sondaggio eseguito nel periodo: dal 13 al 20-05-2019

## Linea Rovigo - Verona

| FATTORI DI QUALITÀ                             | INDICATORI DI QUALITÀ  |  | VALORE 2018<br>[CONSUNTIVO] | VALORE 2019<br>[CONSUNTIVO] | STANDARD QUALITÀ<br>[OBIETTIVO 2020] | MODALITÀ DI ACQUISIZIONE |             |
|--|--|--|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|--------------------------|-------------|
|  | Tipologia  | Unità di misura  |                             |                             |                                      |                          |             |
| Sicurezza viaggio                              | Incidentalità su mezzi di trasporto  | n° feriti / media giornaliera  | 0,00                        | 0,00                        | 0,00                                 | rilevazione              |             |
|  |  | n° sinistri / treni giorno   | 0,00                        | 0,00                        | 0,00                                 | rilevazione              |             |
|  | Percezione complessiva del livello di sicurezza del viaggio                                    | % soddisfatti  | 46,6%                       | 62,0%                       | 62,0%                                | sondaggio                |             |
|  | Anzianità parco rotabile <sup>(1)</sup>  | Totale anzianità carrozze/n. carrozze  | 20,2                        | 21,2                        |                                      | rilevazione              |             |
|  | Anzianità massima parco rotabile <sup>(1)</sup>  | % carrozze con anzianità > 10 anni   | 55,1%                       | 71,74%                      |                                      | rilevazione              |             |
| Sicurezza personale e patrimoniale             | Denunce per furti, danni o molestie (sui mezzi e nelle stazioni/fermate)                       | n° denunce / N. viaggiatori  | 0                           | 0                           | 0                                    | rilevazione              |             |
|  | Percezione complessiva livello sicurezza a bordo treno e nelle stazioni/fermate <sup>(2)</sup> | % soddisfatti  | 41,4%                       | 62,0%                       | 62,0%                                | sondaggio                |             |
| Regolarità del servizio                        | Regolarità complessiva del servizio  | % treni effettuati / treni programmati <sup>(3)</sup><br>[con soppressione tratta intera o parziale] | 98,4%                       | 99,6%                       | 99,6%                                | rilevazione              |             |
|  | Frequenza del servizio feriale (media giornaliera)   | Intervallo medio tra due treni   | 34'                         | 34'                         | 29'                                  | rilevazione              |             |
|  | Puntualità treni: ore di punta [hdp] e dato medio [dm]   | % Puntualità - ore punta [media]   |                             | 94,9%                       | 93,6%                                | 93,6%                    | rilevazione |
|  |  | % Puntualità - tutti i treni [media]   |                             | 94,7%                       | 94,5%                                | 94,5%                    | rilevazione |
|  |  | % Puntualità hdp (<=5')  |                             | 99,6%                       | 88,9%                                | 88,9%                    | rilevazione |
|  |  | % Puntualità hdp (<=15')   |                             | 98,4%                       | 98,4%                                | 98,4%                    | rilevazione |
|  |  | % Puntualità tutti i treni (<=5')  |                             | 91,0%                       | 99,2%                                | 99,2%                    | rilevazione |
|  |  | % Puntualità tutti i treni (<=15')   |                             | 98,4%                       | 98,9%                                | 98,9%                    | rilevazione |
| Percezione complessiva regolarità del servizio | % soddisfatti  | 31,9%  | 54,3%                       | 55,0%                       | sondaggio                            |                          |             |

<sup>(1)</sup> Viene considerato solo il materiale rotabile che effettivamente viene utilizzato per servizio viaggiatori.

<sup>(3)</sup> Dato consuntivo al 22/12/2019

<sup>(2)</sup> A bordo treno il personale di scorta effettua pure servizio di bigliettazione e vigilanza. Nella stazione di Piove di Sacco è presente un impianto di videocontrollo normato.

| FATTORI DI QUALITÀ   | INDICATORI DI QUALITÀ   |   | VALORE 2018<br>[CONSUNTIVO] | VALORE 2019<br>[CONSUNTIVO] | STANDARD QUALITÀ<br>[OBIETTIVO 2020] | MODALITÀ DI ACQUISIZIONE |
|--|---|---|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|--------------------------|
|  | Tipologia   | Unità di misura                               |                             |                             |                                      |                          |
| Accessibilità  | Accesso al treno  | % soddisfatti                                 | 50,0%                       | 63,0%                       | 63,0%                                | sondaggio                |
|  | Accesso a stazioni e binari<br>(Strutture non di competenza di Sistemi Territoriali Spa)                          | % soddisfatti                                 | 50,0%                       | 67,8%                       | 67,8%                                | sondaggio                |
| Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture | Pulizia ordinaria: automotrici – rimorchiate  | n° media interventi giornalieri / n° rotabili | 1,0                         | 1,0                         | 1,0                                  | rilevazione              |
|  | Pulizia radicale: automotrici - rimorchiate   | Frequenza media in gg.                        | 40                          | 40                          | 40                                   | rilevazione              |
|  | Frequenza pulizia spazi pubblici: stazioni e fermate<br>(Strutture non di competenza di Sistemi Territoriali Spa) |   |                             |                             |                                      |                          |
|  | Percezione complessiva del livello di pulizia a bordo treno   | % soddisfatti                                 | 37,1                        | 49,7%                       | 50,0%                                | sondaggio                |
| Confort del viaggio  | Affollamento treni (ore di punta)   | Posti offerti totali / viaggiatori            | 3,1                         | 5,1                         | 5,1                                  | rilevazione              |
|  |   | Posti offerti seduti / viaggiatori            | 1,7                         | 2,6                         | 2,6                                  | rilevazione              |
|  | Affollamento treni (media giornaliera)  | Posti offerti totali / viaggiatori            | 1,7                         | 5,2                         | 5,2                                  | rilevazione              |
|  |   | Posti offerti seduti / viaggiatori            | 0,9                         | 2,6                         | 2,6                                  | rilevazione              |
|  | Disponibilità sale attesa<br>(Strutture non di competenza di Sistemi Territoriali Spa)                            | n°. stazioni munite / totale stazioni         |                             |                             |                                      | rilevazione              |
|  |   | n°. fermate munite / totale fermate           |                             |                             |                                      | rilevazione              |
|  | Disponibilità pensiline<br>(Strutture non di competenza di Sistemi Territoriali Spa)                              | n°. stazioni munite / totale stazioni         |                             |                             |                                      | rilevazione              |
|  |   | n°. fermate munite / totale fermate           |                             |                             |                                      | rilevazione              |

| FATTORI DI QUALITÀ                                      | INDICATORI DI QUALITÀ   |   | VALORE 2018<br>[CONSUNTIVO] | VALORE 2019<br>[CONSUNTIVO] | STANDARD QUALITÀ<br>[OBIETTIVO 2020] | MODALITÀ DI ACQUISIZIONE |
|---|---|---|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|--------------------------|
|   | Tipologia   | Unità di misura   |                             |                             |                                      |                          |
| Servizi aggiuntivi                                      | Trasporto bici  | % treni effettuanti il servizio feriale   | 57,1%                       | 57,1%                       | 57,1%                                | rilevazione              |
|   |   | % treni effettuanti il servizio Festivo   | 61,5%                       | 61,5%                       | 61,5%                                | rilevazione              |
|   | Richiesta treni   | % treni su richiesta o prenotazione   | 100%                        | 100%                        | 100%                                 | rilevazione              |
| Servizi viaggiatori con disabilità e a mobilità ridotta | Presenza servizi di assistenza  | % treni attrezzati / totale treni giorno <sup>1</sup>   | 15,7%                       | 15,7%                       | 1,7%                                 | rilevazione              |
|   |   | % staz./fermate attrezzate / totale staz./fermate (Rovigo Sala Blu RFI tel. 800906060) <sup>2</sup> | 23,1%                       | 23,1%                       | 23,1%                                | rilevazione              |
|   | Percezione complessiva servizi viaggiatori diversamente abili                     | % soddisfatti   | 40,5%                       | 48,3%                       | 49,0%                                | sondaggio                |
| Informazioni alla clientela                             | Tempestività risposta   | richiesta telefonica  | immediata                   | immediata                   | immediata                            | rilevazione              |
|   |   | richiesta pervenuta a mezzo e-mail  | entro 30 gg.                | entro 30 gg.                | entro 30 gg.                         | rilevazione              |
|   |   | richiesta pervenuta a mezzo lettera   | entro 30 gg.                | entro 30 gg.                | entro 30 gg.                         | rilevazione              |
|   | Disponibilità esposizioni orari   | n° stazioni munite / totale stazioni  | 5/5                         | 5/5                         | 5/5                                  | rilevazione              |
|   |   | n° fermate munite / totale fermate  | 8/8                         | 8/8                         | 8/8                                  | rilevazione              |
|   |   | n° p. vendita munite / tot. punti vendita(*)  |                             |                             |                                      |                          |
|   | Percezione complessiva del servizio reso dai punti vendita titoli di viaggio (**) | % soddisfatti   | 47,4%                       | 65,9%                       | 65,9%                                | sondaggio                |
|   | Percezione complessiva su risposte scritte a seguito di reclami                   | % soddisfatti   | 34,4%                       | 52,6%                       | 52,6%                                | sondaggio                |
|   | Percezione complessiva informazioni a terra [staz./f.ta e al binario]             | % soddisfatti   | 44,0%                       | 66,0%                       | 66,0%                                | sondaggio                |
|   | Percezione complessiva sulle modalità di presentazione di un reclamo              | % soddisfatti   | 44,0%                       | 57,4%                       | 57,4%                                | sondaggio                |
| Percezione complessiva a bordo treno                    | % soddisfatti   | 54,3%   | 68,7%                       | 68,7%                       | sondaggio                            |                          |

<sup>1</sup> Materiale rotabile atto ad ospitare viaggiatori diversamente abili, per il trasporto di sedia a rotelle, tuttavia causa eccezionali esigenze di servizio possono essere effettuati treni non attrezzati.

<sup>2</sup>stazioni/fermate con marciapiedi adeguati a gestire/ospitare viaggiatori diversamente abili. (\*) Punti vendita non gestiti da Sistemi Territoriali S.p.A.

| FATTORI DI QUALITÀ  | INDICATORI DI QUALITÀ   |  | VALORE 2018<br>[CONSUNTIVO] | VALORE 2019<br>[CONSUNTIVO] | STANDARD QUALITÀ<br>[OBIETTIVO 2020] | MODALITÀ DI ACQUISIZIONE |
|---|---|--|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|--------------------------|
|   | Tipologia   | Unità di misura                              |                             |                             |                                      |                          |
| Aspetti relazionali e comportamentali del personale a contatto con la clientela | Percezione presentabilità del personale                             | % soddisfatti                                | 71,6%                       | 77,4%                       | 78,0%                                | sondaggio                |
|   | Percezione riconoscibilità del personale                            | % soddisfatti                                | 70,7%                       | 78,1%                       | 78,1%                                | sondaggio                |
|   | Percezione comportamento del personale [cortesia e disponibilità]   | % soddisfatti                                | 76,7%                       | 80,3%                       | 80,3%                                | sondaggio                |
| Grado integrazione modale   | Coincidenza con altre modalità (ferro/gomma)                        | n° corse intermodali / totale corse          | 0                           | 0                           | 0                                    | rilevazione              |
|   | Stazioni/Fermate con interscambio servizi extraurbani <sup>1</sup>  | n° stazioni/f.te / totale stazioni/f.te      | 5/13                        | 5/10                        | 5/10                                 |                          |
|   | Disponibilità aree pubbliche per interscambio con bus               | n° stazioni/f.te collegate / totale stazioni |                             |                             |                                      | rilevazione              |
|   | Disponibilità aree ST o Pubbliche interscambio con auto, moto, bici | n° stazioni munite / totale stazioni         |                             |                             |                                      | rilevazione              |
|   |   | n° fermate munite / totale fermate           |                             |                             |                                      | rilevazione              |
|   | Percezione complessiva integrazione trasporto modale                | % soddisfatti                                | 39,7%                       | 57,0%                       | 57,0%                                | Sondaggio                |
| Attenzione all'ambiente   | Trazione diesel   | % mezzi trazione sul totale                  | 100%                        | 100%                        | 100%                                 | rilevazione              |
|   | Percezione complessiva attenzione all'ambiente                      | % soddisfatti                                | 35,3%                       | 51,6%                       | 52,0%                                | sondaggio                |

<sup>1</sup>Nelle adiacenze delle stazioni sono presenti vettori di trasporto su gomma

INDICATORI DI QUALITÀ

SEGNALAZIONI DEL CLIENTE/UTENTE

Si riportano le note integrative che i clienti utenti hanno segnalato sui questionari, suddivise per tipologia in otto macro argomenti, indicando per ogn'una l'incidenza percentuale sul totale delle segnalazioni<sup>1</sup>

| Note                             | Valore della segnalazione 2018 | Valore della segnalazione 2019 | Si riporta una sintesi descrittiva per le note maggiormente segnalate   |
|----------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|---|
| 1 ORARIO                         | 40,0%                          | 76,6%                          | Proposte di inserimento di nuovi orari, incremento della frequenza treni, modifiche degli attuali orari, ecc. |
| 2 MATERIALE ROTABILE             | 12,0%                          | 9,1%                           | Richiesta di aumento del numero delle carrozze in composizione ai treni                                       |
| 3 AFFOLLAMENTO                   | 36,0%                          | 6,5%                           | Implementazione del numero delle corse, della composizione dei treni nelle fasce ore di punta, ecc.           |
| 4 INFORMAZIONI E SERVIZI A BORDO | 0,0%                           | 0,0%                           | Informazione a bordo dei treni e puntualità negli avvisi in caso di irregolarità del servizio                 |
| 5 PULIZIA MR                     | 4,0%                           | 0,0%                           | Segnalazioni di possibile criticità di pulizia a bordo treno  |
| 6 INFORMAZIONI E SERVIZI A TERRA | 8,0%                           | 2,6%                           | Informazioni nelle stazioni/fermate e puntualità negli avvisi in caso di irregolarità del servizio            |
| 7 PERSONALE                      | 0,0%                           | 3,9%                           | Segnalazioni sull'attività svolta dal personale a bordo treno   |
| 8 PULIZIA STAZIONI/FERMATE       | 0,0%                           | 1,3%                           | Segnalazioni di possibile criticità di pulizia dei marciapiedi, sale attesa e arredi delle stazioni e fermate |

<sup>1</sup> Le note sono state riportate sul 20,9% dei questionari di sondaggio.

Sondaggio eseguito nel periodo: dal 13 al 20-05-2019