

QUESTIONARIO ASSOCIAZIONI CONSUMATORI
Modulo di acquisizione dati 2020

1. Dati anagrafici

Denominazione:

Codice Fiscale:

2. Settori trasportistici di cui si è occupata l'associazione

Trasporto pubblico locale gomma, urbano ed extraurbano

Si No

Trasporto autobus a mercato, media e lunga percorrenza

Si No

Trasporto ferroviario OSP, regionale e nazionale

Si No

Trasporto ferroviario a mercato, AV e intercity

Si No

Trasporto autostradale

Si No

Trasporto marittimo

Si No

Trasporto aereo

Si No

Altri (specificare quali)

NOTE

3. Informazioni sui reclami		
Numero di reclami ricevuti		
Numero di reclami ricevuti relativi ai servizi di trasporto		
Numero di reclami ricevuti relativi ai servizi di trasporto pubblico locale gomma		
<i>di cui per *:</i>	SI/NO	% SI
- indisponibilità delle informazioni su come presentare reclamo al vettore	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	
- indisponibilità delle informazioni su come presentare reclamo al vettore in inglese	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	
- difficoltà nell'individuazione nel sito web del vettore della sezione dedicata alla presentazione di reclami	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	
- mancata accessibilità nel sito web dell'impresa di trasporto alla procedura del reclamo per le persone con disabilità	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	
- mancata risposta tout court	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	
- mancanza del format per il reclamo	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	
- mancanza della persona di riferimento per la pratica del reclamo	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	
- inadeguatezza della risposta al reclamo	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	
-altro		
Numero di reclami ricevuti relativi ai servizi di trasporto autobus a mercato		
<i>di cui per *:</i>	SI/NO	% SI
- indisponibilità delle informazioni su come presentare reclamo al vettore	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	
- indisponibilità delle informazioni su come presentare reclamo al vettore in inglese	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	
- difficoltà nell'individuazione nel sito web del vettore della sezione dedicata alla presentazione di reclami	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	
- mancata accessibilità nel sito web dell'impresa di trasporto alla procedura del reclamo per le persone con disabilità	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	
- mancata risposta tout court	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	
- mancanza del format per il reclamo	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	
- mancanza della persona di riferimento per la pratica del reclamo	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	
- inadeguatezza della risposta al reclamo	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	
-altro		

* inserire "si" oppure "no"; nel caso di risposta "si", inserire se disponibile la percentuale dei casi riscontrati sul totale

Numero di reclami ricevuti relativi ai servizi di trasporto ferroviario OSP		
<i>di cui per *:</i>	SI/NO	% SI
- indisponibilità delle informazioni su come presentare reclamo al vettore	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	
- indisponibilità delle informazioni su come presentare reclamo al vettore in inglese	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	
- difficoltà nell'individuazione nel sito web del vettore della sezione dedicata alla presentazione di reclami	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	
- mancata accessibilità nel sito web dell'impresa di trasporto alla procedura del reclamo per le persone con disabilità	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	
- mancata risposta tout court	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	
- mancanza del format per il reclamo	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	
- mancanza della persona di riferimento per la pratica del reclamo	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	
- inadeguatezza della risposta al reclamo	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	
-altro		
Numero di reclami ricevuti relativi ai servizi di trasporto ferroviario a mercato		
<i>di cui per *:</i>	SI/NO	% SI
- indisponibilità delle informazioni su come presentare reclamo al vettore	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	
- indisponibilità delle informazioni su come presentare reclamo al vettore in inglese	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	
- difficoltà nell'individuazione nel sito web del vettore della sezione dedicata alla presentazione di reclami	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	
- mancata accessibilità nel sito web dell'impresa di trasporto alla procedura del reclamo per le persone con disabilità	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	
- mancata risposta tout court	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	
- mancanza del format per il reclamo	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	
- mancanza della persona di riferimento per la pratica del reclamo	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	
- inadeguatezza della risposta al reclamo	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	
-altro		

* inserire "si" oppure "no"; nel caso di risposta "si", inserire se disponibile la percentuale dei casi riscontrati sul totale

NOTE