

SINTESI TRIMESTRALE RECLAMI RICEVUTI SULLA LINEA NAPOLI-CAGLIARI-PALERMO

Ai fini della classificazione, si fa riferimento alla data di gestione del reclamo

TRIMESTRE GIUGNO-LUGLIO-AGOSTO 2021

| <i>N. RECLAMI RICEVUTI</i> | <i>PAX TRASPORTATI*</i> | <i>% RECLAMI/PAX</i> | <i>MOTIVO DEI RECLAMI</i> | <i>AZIONI ADOTTATE</i> | <i>MOTIVO DEL RIGETTO</i> |
|----------------------------|-------------------------|----------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| 7 | 49.393 | 0,01% | Altro | Offerta di bonus/rimborsi | Nessun rigetto registrato |

*dato comprensivo dei driver dei veicoli commerciali

TRIMESTRE SETTEMBRE-OTTOBRE-NOVEMBRE 2021

| <i>N. RECLAMI RICEVUTI</i> | <i>PAX TRASPORTATI</i> | <i>% RECLAMI/PAX</i> | <i>MOTIVO DEI RECLAMI</i> | <i>AZIONI ADOTTATE</i> | <i>MOTIVO DEL RIGETTO</i> |
|----------------------------|------------------------|----------------------|---------------------------|------------------------|---------------------------|
| 11 | 26.587 | 0,04% | Altro | Offerta di bonus | Nessun rigetto registrato |

TRIMESTRE DICEMBRE 2021 - GENNAIO-FEBBRAIO 2022

| <i>N. RECLAMI RICEVUTI</i> | <i>PAX TRASPORTATI</i> | <i>% RECLAMI/PAX</i> | <i>MOTIVO DEI RECLAMI</i> | <i>AZIONI ADOTTATE</i> | <i>MOTIVO DEL RIGETTO</i> |
|----------------------------|------------------------|----------------------|--------------------------------|------------------------|---------------------------|
| 1 | 14.189 | 0,13% | Altro | Offerta di bonus | Nessun rigetto registrato |
| 18 | | | Ritardo/cancellazione partenza | Offerta di rimborso | Nessun rigetto registrato |
| TOT 19 | | | | | |

TRIMESTRE MARZO-APRILE-MAGGIO 2022

| <i>N. RECLAMI RICEVUTI</i> | <i>PAX TRASPORTATI</i> | <i>% RECLAMI/PAX</i> | <i>MOTIVO DEI RECLAMI</i> | <i>AZIONI ADOTTATE</i> | <i>MOTIVO DEL RIGETTO</i> |
|----------------------------|------------------------|----------------------|--------------------------------|---------------------------|---------------------------|
| 4 | 20.847 | 0,03% | Altro | Offerta di bonus | Nessun rigetto registrato |
| 3 | | | Ritardo/cancellazione partenza | Offerta di bonus/rimborso | Nessun rigetto registrato |
| TOT 7 | | | | | |