

Indice.

Il Biglietto – n. 01 anno 2017 –

Pag. 3 Introduzione.

Pag. 9 Disponibilità di servizi di trasporto (e offerta di posti a sedere).

Pag. 15 Regolarità e puntualità del servizio.

Pag. 17 Informazioni all'utenza e trasparenza.

Pag. 18 Accessibilità commerciale.

Pag. 19 Aspetti relazionali e attenzione al cliente.

Pag. 21 Pulizia e comfort dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico.

Pag. 22 Accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico (con particolare riferimento a PMR).

Pag. 23 Sicurezza del viaggio e del viaggiatore, personale e patrimoniale.

Pag. 25 Conclusioni.

Pag. 27 Letture e approfondimenti.

Pag. 29 Biografie.