



### REPORT PER CATEGORIA ANNO 2024

| CATEGORIA                        | % su totale anno 2024 | TOTALE RECLAMI ANNO 2024 | Reclami per <b>Categoria</b> pervenuti in PUGLIA |                       |                            | Reclami per <b>Categoria</b> pervenuti in BASILICATA |                       |                                |
|----------------------------------|-----------------------|--------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------|----------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------|
|                                  |                       |                          | TOTALE                                           | % su totale aziendale | % su totale Regione Puglia | TOTALE                                               | % su totale aziendale | % su totale Regione Basilicata |
| Comportamento Scorretto          | 2,6%                  | 18                       | 11                                               | 61,1%                 | 1,9%                       | 7                                                    | 38,9%                 | 5,9%                           |
| Comunicazione Inadeguata         | 0,0%                  | 0                        | 0                                                |                       | 0,0%                       | 0                                                    |                       | 0,0%                           |
| Indisponibilità Titoli           | 0,0%                  | 0                        | 0                                                |                       | 0,0%                       | 0                                                    |                       | 0,0%                           |
| Malfunzionamento Mezzo           | 0,3%                  | 2                        | 2                                                | 100,0%                | 0,3%                       | 0                                                    | 0,0%                  | 0,0%                           |
| Disservizio Automobilistico      | 20,4%                 | 142                      | 100                                              | 70,4%                 | 17,3%                      | 42                                                   | 29,6%                 | 35,6%                          |
| Disservizio Ferroviario          | 9,5%                  | 66                       | 63                                               | 95,5%                 | 10,9%                      | 3                                                    | 4,5%                  | 2,5%                           |
| Disservizio Sito FAL             | 24,5%                 | 171                      | 168                                              | 98,2%                 | 29,0%                      | 3                                                    | 1,8%                  | 2,5%                           |
| Disservizio FALapp               | 1,3%                  | 9                        | 7                                                | 77,8%                 | 1,2%                       | 2                                                    | 22,2%                 | 1,7%                           |
| Disservizio Self-Service         | 7,0%                  | 49                       | 31                                               | 63,3%                 | 5,4%                       | 18                                                   | 36,7%                 | 15,3%                          |
| Disservizio Tornelli             | 1,0%                  | 7                        | 5                                                | 71,4%                 | 0,9%                       | 2                                                    | 28,6%                 | 1,7%                           |
| Malfunzionamento Impianto        | 1,6%                  | 11                       | 10                                               | 90,9%                 | 1,7%                       | 1                                                    | 9,1%                  | 0,8%                           |
| Mezzo Sporco                     | 0,6%                  | 4                        | 3                                                | 75,0%                 | 0,5%                       | 1                                                    | 25,0%                 | 0,8%                           |
| Ritardo Ferroviario              | 15,1%                 | 105                      | 104                                              | 99,0%                 | 18,0%                      | 1                                                    | 1,0%                  | 0,8%                           |
| Ritardo Automobilistico          | 4,3%                  | 30                       | 26                                               | 86,7%                 | 4,5%                       | 4                                                    | 13,3%                 | 3,4%                           |
| Sovraffollamento Ferroviario     | 0,4%                  | 3                        | 3                                                | 100,0%                | 0,5%                       | 0                                                    | 0,0%                  | 0,0%                           |
| Sovraffollamento Automobilistico | 11,0%                 | 77                       | 43                                               | 55,8%                 | 7,4%                       | 34                                                   | 44,2%                 | 28,8%                          |
| Altro                            | 0,4%                  | 3                        | 3                                                | 100,0%                | 0,5%                       | 0                                                    | 0,0%                  | 0,0%                           |
| <b>TOTALE</b>                    | <b>100%</b>           | <b>697</b>               | <b>579</b>                                       | <b>83%</b>            | <b>100%</b>                | <b>118</b>                                           | <b>17%</b>            | <b>100%</b>                    |





### REPORT PER AREA AZIENDALE ANNO 2024

| SETTORE                  | % su totale anno 2024 | TOTALE RECLAMI ANNO 2024 |
|--------------------------|-----------------------|--------------------------|
| Automobilistico BARI     | 26,8%                 | 187                      |
| Ferroviario BARI         | 26,0%                 | 181                      |
| Automobilistico POTENZA  | 12,8%                 | 89                       |
| Ferroviario POTENZA      | 0,6%                  | 4                        |
| Direzione Risorse        | 0,0%                  | 0                        |
| Information technologies | 33,9%                 | 236                      |
| Personale                | 0,0%                  | 0                        |
| Altro                    | 0,0%                  | 0                        |
| <b>TOTALE</b>            | <b>100%</b>           | <b>697</b>               |

