Relazione Finale SCAV



Analisi del servizio di trasporto pubblico sulle linee SCAV — 2026

Sopralluoghi effettuati da ARCO Consumatori per valutare la qualità, il comfort e l'informazione del servizio offerto agli utenti

ARCO CONSUMATORI ANNO 2026

Analisi dei Risultati

Gli orari delle fermate e le linee sono consultabili sul sito aziendale e nelle fermate dove ci sono affissi cartelli con un QR-code che rimanda al PDF presente nel sito; purtroppo i percorsi non sono collegati a Google Maps ; inoltre i caratteri risultano essere troppo piccoli se consultati tramite telefono e non si possono ingrandire le pagine per visualizzarli meglio.

Bisognerebbe migliorare questo aspetto per aiutare i consumatori, soprattutto per cercare di collegare le fermate al percorso; durante le corse in alcun modo si riesce ad evincere dove ci si trova e quali sono le fermate; bisogna chiedere aiuto all'autista.



LE PALINE

La maggioranza delle paline prese in esame da ARCO sono risultate essere datate, sbiadite con pochissimi riferimenti e informazioni; in alcuni casi gli orari, le linee e le fermate sono illeggibili.
In alcune paline invece sono visibili le linee di percorrenza e le fermate che però sono posizionate troppo in alto per essere facilmente leggibili; diffcile in ogni caso, associare la palina alla fermata .







Le Biglietterie

Punti vendita e abbonamenti

Esistono molti punti vendita per l'acquisto di biglietti e abbonamenti SCAV

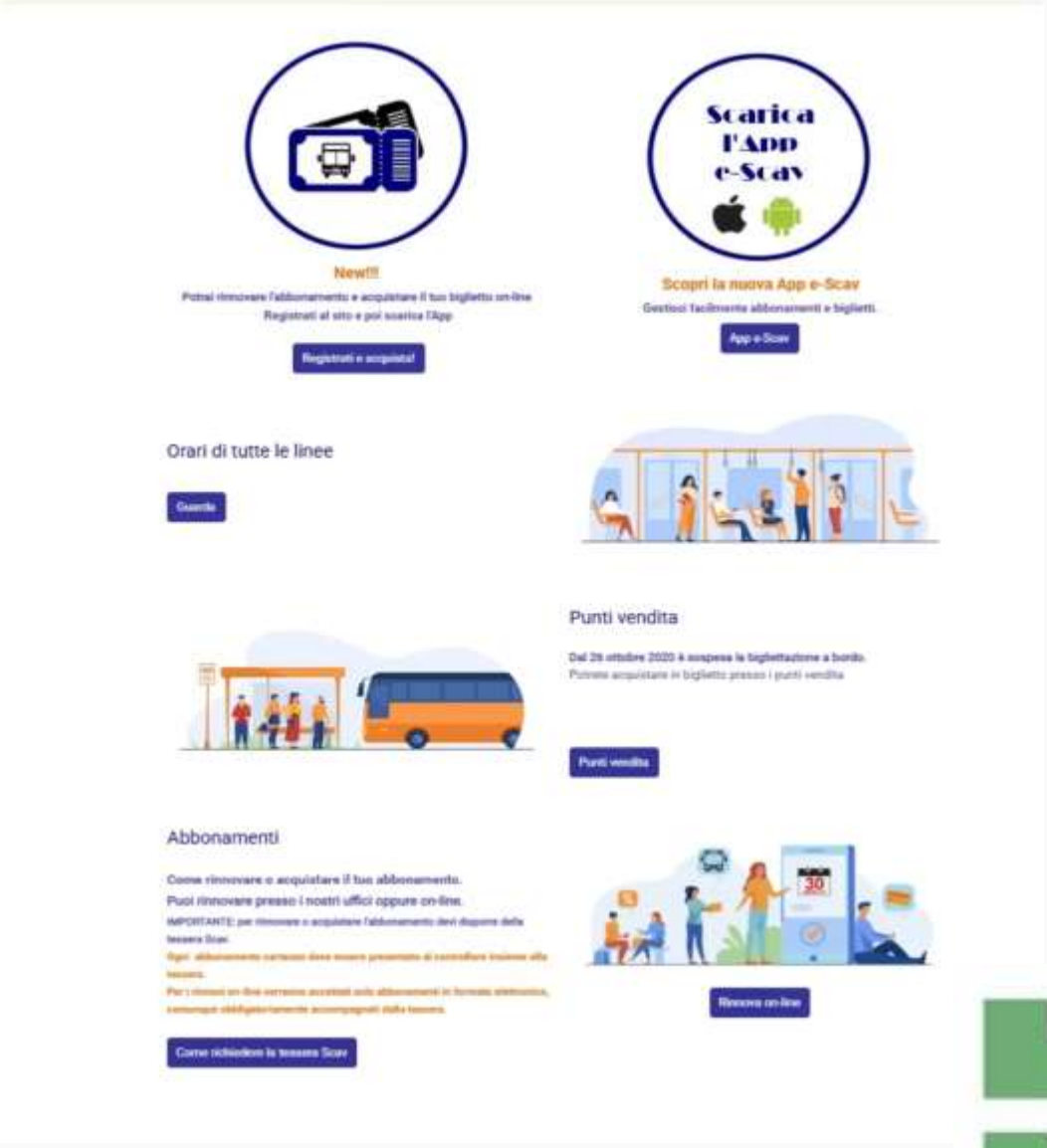
Possibile acqusito biglietti on line previa registrazione.

Acquisto a bordo

Non è possibile acquistare biglietti SCAV

Acquisto a tramite app

Possibile attraverso la APP acquistare sia biglietti singoli che abbonamenti,



Flotta

La flotta è mista , ci sono mezzi più nuovi e mezzi più vetusti; mediamente la carrozzeria è in buono stato; nei mezzi più vetusti la rumorosità è maggiore e l'accesso disabili non sempre disponibile.





Comfort e Servizi

La qualità a bordo è stata valutata su più dimensioni: sedute, pulizia, dotazioni e accessibilità. I nuovi mezzi offrono un livello di comfort apprezzabile, con margini di miglioramento sulla pulizia ordinaria.

1

Sedute e carrozzeria

Sedute: Giudicate positivamente, comode e spaziose, adatte a un utilizzo prolungato durante le tratte più lunghe.
Carrozzeria: Generalmente in buono stato, ad esclusione dei mezzi più datati che mostrano segni di usura.

2

Pulizia e dotazioni

Stato di pulizia: Discreta, soprattutto per le condizioni generali, migliorabile lungo i corridoi;
Temperatura nel mezzo non perfettamente adeguata (sensazione di caldo).

3

Accessibilità

Segnaletica a bordo: Presenti indicazioni per passeggini e viaggiatori su sedia a rotelle. Le fermate non vengono annunciate vocalmente né segnalate internamente; non c'è la possibilità di seguire il percorso e le fermate attraverso google maps che al momento delle rilevazioni non era funzionante.
Affollamento: I mezzi sono generalmente poco affollati, con picchi nelle fasce orarie dedicate al trasporto scolastico e mattutino.

arco
associazione consumatori
ABRUZZO

Avvisi e altro

Sul sito aziendale non compaiono avvisi relativamente ai lavori che stanno interessando la zona adiacente alla Stazione che vede lo spostamento di alcune fermate, sarebbe bene dare maggiore visibilità a modifiche di tratti stradali, lavori in corso e qualsiasi evento possa interessare il percorso TPL.

Consigliamo inoltre di lasciare sempre visibile il logo aziendale sui lati dei mezzi e di migliorare la visibilità delle tratte percepibili solo sul lato anteriore autista.







Made with GAMMA

Le Interviste e l'Informazione

Le Interviste agli Utenti

Giudizio generale: abbastanza buono
Puntualità: soddisfazione diffusa per la regolarità del servizio
Personale a bordo: disponibilità e gentilezza apprezzate
Controllo titoli: L'autista svolge la mansione di controllore

L'Informazione

Il numero del call center è stato facile da reperire ed efficiente. I tempi di attesa per le risposte sono stati inferiori ai 5 minuti e le informazioni fornite sono state esaustive e utili.

01 Call Center

Numero facilmente reperibile, tempi di attesa inferiori ai 5 minuti, risposte esaustive e utili agli utenti. Mancata copertura giorni festivi e fuori dagli orari di ufficio.

03 Fermate e paline

Informazioni sugli orari scarse e non ben esposte sulle paline; QR-CODE non sempre presenti e vandalizzati, difficoltà nel reperire le fermate.

02 Personale a bordo

Il personale ha mostrato disponibilità e gentilezza in tutte le corse effettuate durante i sopralluoghi.

04 Sito aziendale

Strutturato in maniera molto semplice e facile da usare, Sicuramente migliorabile sia per i percorsi con l'introduzione di google maps, sia per la grafica; dare maggiore visibilità a percorsi, orari, fermate e avvisi di variazione aggiornati e fruibili. In generale il sito ha ampi margini di miglioramento

La Carta dei Servizi e il Sito Internet

ARCO Consumatori ha analizzato la Carta dei Servizi presente sul sito di SCAV e il portale aziendale, rilevando un quadro complessivamente discreto su entrambi i fronti. La carta dei Servizi è da aggiornare con risultati dei parametri , misurabili; encomiabili le presenze sul sito aziendale delle certificazioni e dei risultati del controllo diffuso disponibili per tutti.

Giudizio ARCO

La presenza del giudizio del controllo diffuso sul sito aziendale è stata molto apprezzata, a dimostrazione della trasparenza e dell'impegno di SCAV nel comunicare la propria qualità del servizio ai consumatori.

Carta dei Servizi

Possibili aree di Intervento

Riscrivere la sezione **standard di qualità** in modo leggibile e misurabile

Inserire una sezione completa su **accessibilità**

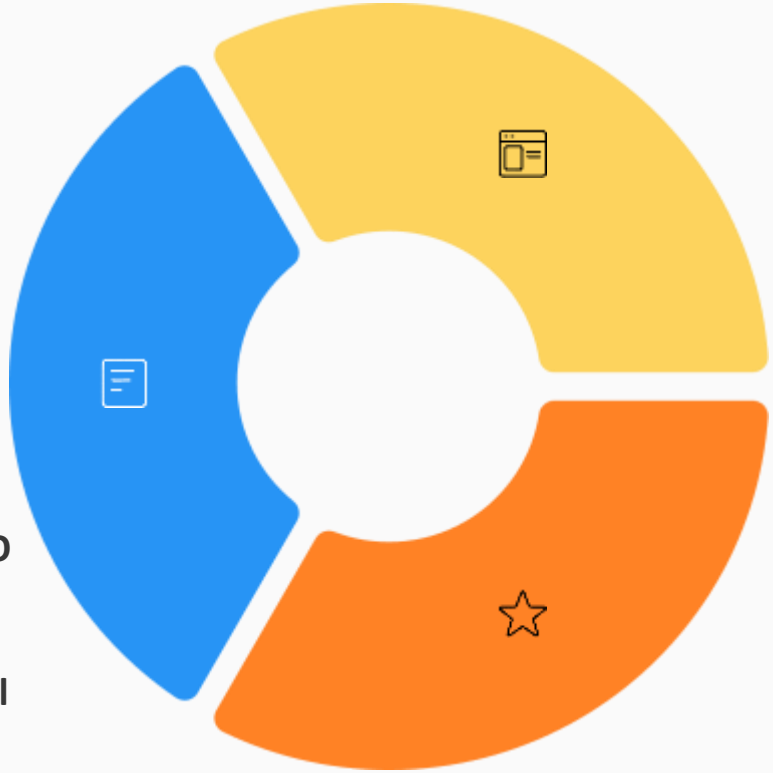
Aggiornare **normativa, anno, dati, riferimenti ISO**

Rafforzare **reclami, rimborsi, conciliazione**

Aggiungere **monitoraggio annuale e risultati**

Migliorare **chiarezza redazionale e uniformità del testo**

Rafforzare la parte su **privacy e canali digitali**



Sito Internet Aziendale

Giudicato discretamente da ARCO

Semplice, facile da utilizzare

Informazioni non completamente esaustive né dettagliate: consigliamo di implementare le informazioni sulla descrizione generale dell'azienda, sulle linee di percorrenza, con orari chiari e con tutte le fermate possibili.

Rendere visibili eventuali avvisi di variazione viabilità , lavori in corso.

RISULTATI INDAGINE 2025/26

	LINEE ANALIZZATE	1	3	6
1	PUNTUALITÀ PASSAGGI	5	5	4
2	CONDOTTA DI GUIDA DEGLI AUTISTI	5	5	5
3	CORTESIA E PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE	5	5	5
4	FUNZIONALITÀ E VISIBILITÀ INFORMAZIONI DISPLAY INDICATORI SUGLI MEZZI	4	4	4
5	STATO CARROZZERIA AUTOBUS	4	4	3
6	COMFORT SEDUTA	4	4	4
7	ADEGUATEZZA DELLA CLIMATIZZAZIONE	3	3	3
8	PULIZIA MEZZO	3	3	4
9	ASSENZA DI FASTIDIO DA AFFOLLAMENTO	5	5	5
10	FUNZIONALITÀ DEGLI STRUMENTI DI BORDO A DISPOSIZIONE DEGLI UTENTI (PORTE, OBLITERATRICE, PULSANTI STOP)	4	4	4
11	FUNZIONALITÀ E FACILITÀ D'USO PEDANA DISABILE	4	4	4
12	QUALITA’PERCEPITA COMPLESSIVAMENTE DEGLI AUTOBUS	4	4	3
13	IDENTIFICAZIONE FERMATA E CAPOLINEA	1	1	1
14	INFORMAZIONI ESAUSTIVE E CHIARE ALLE FERMATE E AI CAPOLINEA SU ORARI	3	3	3
15	ADEGUATEZZA PENSILINE NEGLI SNODI PRINCIPALI	1	1	1
16	INFORMAZIONI ESAUSTIVE E CHIARE RISPETTO ALLE REGOLE DEL VIAGGIO (CARTA DEI SERVIZI)	3	3	3
17	FACILITA’ ACQUISTO TITOLI VIAGGIO	4	4	4
18	INFORMAZIONI ESAUSTIVE E CHIARE SUL SITO AZIENDALE	4	4	4

Made with GAMMA

Conclusioni

Quadro complessivo per il servizio SCAV — 2025/26

I risultati dell'indagine mostrano un quadro discreto, migliore il giudizio in riferimento ai mezzi di recente impiego.

Bisognerebbe implementare la gestione delle linee, percorrenze e visibilità orari.

Permangono margini di miglioramento su copertura servizio nel corso della giornata. I mezzi non passano la domenica lasciando scoperto un possibile servizio. Da migliorare le informazioni (carta dei Servizi) a bordo sulle fermate e la visibilità di tutte le tratte..

Punti di forza

Mezzi di recente acquisizione, servizio nelle zone interne, personale disponibile, call center efficiente, carta dei Servizi chiara e soddisfacente.

Aree di miglioramento

Pulizia a bordo migliorabile (corridoi, sedute). Assenza di annunci delle fermate e di informazioni interne sui percorsi. Sito aziendale, linee e fermate con orari più visibili, possibilità di acquistare biglietti a bordo anche con carta di credito (difficoltà per chi non usa internet), visibilità aziendale.

Valutazione ARCO: In attesa di verificare l'effettivo raggiungimento degli obiettivi 2025/26, ARCO Consumatori esprime un giudizio complessivamente **accettabile** sul servizio SCAV, con particolare apprezzamento per i mezzi di nuova generazione e per la professionalità e cortesia degli autisti e servizio call center.