

## Comunicato stampa, 27 marzo 2017

---

Sondaggio sulla soddisfazione della clientela 2016

### **8 clienti su 10 soddisfatti di viaggiare TILO**

**Si conferma alta la soddisfazione dei clienti TILO: nel 2016 il 77,2 percento della clientela si è infatti detta complessivamente contenta del servizio offerto. Questo è quanto emerso dall'ultima indagine di mercato svoltasi a fine 2016. Buona la percentuale dei formulari rientrati: oltre il 25 percento degli 8'000 questionari distribuiti è stato riconsegnato, un altro segnale che indica come TILO stia a cuore ai suoi clienti.**

E' sempre molto buona la soddisfazione complessiva dei clienti TILO, nonostante sia in leggero calo rispetto al passato: nel 2016 quasi 8 passeggeri su 10 si sono infatti detti soddisfatti di viaggiare a bordo di un treno TILO (il 77,2 percento nel 2016 contro l'84 percento del 2014). Questo è quanto è emerso dall'ultima indagine di mercato TILO sulla soddisfazione della clientela svoltasi a fine 2016. Il leggero calo rispetto al 2014 può essere letto da una parte come fisiologico, nel senso che dopo alcuni anni dalla sua introduzione un servizio perde naturalmente quella componente di novità e quindi i giudizi tendono ad essere più critici. Ma allo stesso tempo è un dato che porta TILO a riflettere, perché denota come la clientela percepisca un lieve peggioramento del servizio offerto.

TILO resta particolarmente apprezzata dalla clientela per la sua comodità e, tra i servizi offerti, nel 2016 i valori più elevati di soddisfazione si registrano nella pulizia a bordo dei treni, 75,3 percento, nel tempo di viaggio, 70,8 percento e nella frequenza dei collegamenti, 70,7 percento.

#### **Puntualità, posti a sedere e prezzi le criticità**

La puntualità (55,3 percento contro il 78,7 percento dei soddisfatti nel 2014), la mancanza di posti a sedere (da 55,2 percento soddisfatti nel 2014 a 51,7 percento nel 2016) e il rapporto qualità/prezzo (sceso nel 2016 a 51,7 percento da 58,4 percento nel 2014) sono invece i punti più critici sollevati dai clienti. In particolare la

puntualità è la voce più criticata e a cascata ciò si riflette sulla percezione di aver pagato il giusto prezzo per il servizio ricevuto.

Lo scorso anno la puntualità non ha sicuramente raggiunto gli standard degli anni precedenti. I numerosi cantieri aperti lungo la linea - che servono in particolare a completare la Nuova ferrovia transalpina (NFTA), di cui la galleria di base del San Gottardo è il cuore - hanno giocato un ruolo importante. Almeno fino all'apertura della galleria di base del Monte Ceneri (2021), l'intera linea che attraversa il Ticino resterà interessata da numerosi cantieri e l'orario proposto da qui al 2020 sarà quindi un orario transitorio, che di anno in anno verrà raffinato. Per esempio, per migliorare la puntualità a dicembre 2016 con il cambio orario sono state introdotte alcune misure correttive che rendono l'offerta più compatibile con i cantieri attuali e futuri. Dai primi dati sulla puntualità di gennaio e febbraio 2017 sembra che tali provvedimenti stiano avendo effetti positivi: vi è infatti una puntualità superiore all'obiettivo (90 per cento).

Anche la disponibilità dei posti a sedere nelle ore di punta resta un tema critico per la clientela. TILO controlla costantemente la situazione e cerca di migliorarla laddove possibile con misure adeguate, in particolare nelle ore di punta, come l'introduzione della doppia composizione sulla linea TILO S20 e l'impiego dei treni al massimo della lunghezza consentita dall'attuale infrastruttura ferroviaria (un Flirt a sei casse accoppiato ad uno a quattro casse).