

Comunicato stampa del 27 marzo 2025.

Ulteriore crescita di TILO

Il 2024 è stato finora l'anno che ha registrato il numero più alto di passeggeri sui collegamenti TILO. Infatti, sono stati raggiunti i 24.1 milioni di viaggiatori. Anche la soddisfazione della clientela è in crescita, come si evince dai risultati dell'indagine biennale svolta alla fine dello scorso anno. Il 2024 è stato inoltre l'anno con il migliore indice di puntualità dei collegamenti (94.2%).

Continuano a crescere i numeri di TILO, i treni che dal 2004 collegano il Cantone Ticino con la Regione Lombardia. Non solo si registra un ulteriore incremento nel numero totale annuale di viaggiatori, ma anche la soddisfazione nel servizio e la puntualità sono in crescita. Un ottimo risultato per l'azienda che quest'anno festeggia i primi 20 anni di attività.

Record dei passeggeri TILO.

Nel 2024, in totale più di **24.1 milioni di passeggeri** hanno viaggiato con i collegamenti TILO, il 5.4% in più rispetto al 2023 quando in totale si contarono 22.8 milioni di passeggeri. Il numero di passeggeri continua a crescere soprattutto tra coloro che attraversano il confine tra il Cantone Ticino e la Regione Lombardia. Nel 2024 sono transitati dalla stazione ferroviaria di Chiasso mediamente 9'200 passeggeri al giorno, il 13% in più rispetto al 2023 quando in media erano 8'100. Da Gaggiolo giornalmente in media lo scorso anno hanno superato il confine 4'400 viaggiatori. Nel 2023 i passeggeri giornalieri su questa tratta erano 4'100. L'aumento è stato del 7%.

Indagine biennale sulla soddisfazione della clientela.

A fine ottobre 2024 si è svolta l'indagine biennale sulla soddisfazione della clientela. In totale sono stati elaborati e validati più di 3'300 questionari consegnati a bordo dei collegamenti TILO. La soddisfazione è nuovamente aumentata, raggiungendo l'eccellente valore globale dell'**85.5% di clienti soddisfatti** o molto soddisfatti del servizio offerto. Si tratta di un dato molto positivo, in crescita rispetto al 2022, quando si è svolta l'ultima edizione dell'indagine con un risultato dell'81%. Un incremento del 4,5% da considerare molto consistente, visto che si è verificato a partire da livelli già ottimi.

I clienti che hanno partecipato all'indagine sono particolarmente soddisfatti della puntualità dei collegamenti. Ciò non sorprende in quanto l'anno appena trascorso è stato il migliore di sempre sotto questo aspetto, con il **94.2% dei treni giunto puntuale** a destinazione.

Motivazioni che portano i viaggiatori ad utilizzare TILO.

In generale i clienti scelgono di utilizzare i collegamenti TILO in quanto percepiscono un vantaggio nel tempo di viaggio rispetto all'utilizzo del mezzo privato. Anche la frequenza dei collegamenti è particolarmente apprezzata così come la loro puntualità. Tra gli altri aspetti che vengono indicati positivamente dai clienti vi sono anche il senso di sicurezza a bordo e la pulizia dei treni. Tra i punti da migliorare, i partecipanti al sondaggio segnalano la disponibilità dei posti a sedere e dei servizi sostitutivi così come l'assistenza al viaggiatore nelle stazioni.