

## Comunicato stampa, 23 marzo 2011

---

Indagine di mercato sulla soddisfazione della clientela Tilo

### **Molto positivi i giudizi su puntualità, offerta e orario**

**La clientela del traffico regionale Tilo si dichiara a grande maggioranza soddisfatta o molto soddisfatta riguardo a orario, offerta di coincidenze dirette, tempo di viaggio e puntualità dei treni regionali TiLo Ticino–Lombardia. Meno positive le valutazioni espresse sulla disponibilità di posti a sedere nelle ore di punta. L'utenza richiede inoltre maggiori controlli di polizia e di verifica della validità dei titoli di trasporto. È quanto emerge da una ricerca di mercato commissionata da Tilo a una società esterna nel quarto trimestre 2010.**

L'82,9 per cento della clientela dei treni Tilo si ritiene molto soddisfatta (21,8%) o soddisfatta (61,1%) del servizio ferroviario regionale nel suo complesso, mentre il 9,3% ha una posizione neutra. La voce che registra i valori più elevati di soddisfazione è la puntualità (79,1%), seguita dal numero di treni offerti ogni ora (76,4%), dal tempo di viaggio rispetto al mezzo privato (76,7%) e dall'offerta di coincidenze dirette (63,8%).

Dall'indagine emerge inoltre che le motivazioni principali all'utilizzo dei treni Tilo non sono legate in maniera preponderante al risparmio di denaro – la metà circa degli intervistati conferma il proprio giudizio soddisfacente anche riguardo al rapporto qualità-prezzo – o al guadagno di tempo rispetto al mezzo privato, ma alla comodità del viaggio (55,4%) e alla possibilità di evitare il traffico stradale (51,6%). Per la clientela adulta ai fini della scelta svolge un ruolo importante anche l'aspetto ecologico (43,5%).

#### **Più posti a sedere nelle ore di punta**

La disponibilità di posti a sedere nelle ore di punta è risultata essere il fattore di maggiore insoddisfazione della clientela; il 37% circa del campione preso in esame si è dichiarato molto insoddisfatto (13,3%) o insoddisfatto (23,6%) riguardo a questo aspetto. Il problema del sovraffollamento è riscontrabile in particolare nella fascia ora-

ria tra le ore 7 e le 8.30 del mattino sulla S10 tra Mendrisio e Lugano, e tra Bellinzona e Lugano.

I risultati scaturiti dall'indagine di mercato si riferiscono però al periodo antecedente la messa in esercizio a tappe dei nuovi treni Flirt a sei vetture, più capienti dei modelli a quattro vetture. Il primo Flirt a sei vetture ha iniziato la sua attività nel dicembre 2010; oggi sono già cinque i treni di questo tipo in circolazione sulle linee S10 e S20. Da ottobre 2011, l'insieme delle undici le composizioni a sei vetture ordinate dalla Tilo all'industria ferroviaria saranno messe in esercizio. Il graduale utilizzo di questo nuovo materiale rotabile ha già oggi consentito di alleviare la situazione per alcune relazioni con un'alta densità di viaggiatori.

I viaggiatori ritengono inoltre non sufficienti i controlli di polizia (19% circa del campione esaminato esprime insoddisfazione a tal riguardo) e chiedono maggiori controlli di verifica della validità dei titoli di trasporto (16% circa esprime insoddisfazione a tal riguardo). Infine circa il 18% della clientela ritiene che a bordo dei treni non vi sia sufficiente rispetto per la tranquillità da parte di alcuni viaggiatori più giovani.

#### **Un'indagine per migliorare:**

A seguito dell'adozione di numerose novità nell'ambito dell'offerta TILO, sia su territorio ticinese che lombardo, la Società di trasporto ferroviario ha ritenuto necessario sondare la soddisfazione della clientela riguardo ai servizi offerti. I risultati scaturiti dall'indagine saranno utilizzati per sviluppare nuove strategie aziendali nell'intento di accrescere la soddisfazione della clientela.

L'indagine di mercato si è svolta nel mese di ottobre 2010 con la distribuzione di questionari ai viaggiatori sulle linee TILO S10 e S20. I formulari erano disponibili sia in lingua italiana sia tedesca. Per incoraggiare la compilazione sono stati messi in palio due viaggi soggiorno premio. Il ritorno dei moduli compilati da parte della clientela è stato considerato elevato: su 3'500 questionari distribuiti ne sono ritornati oltre 1'000 (poco meno del 30 per cento).

#### **Il profilo demografico degli intervistati:**

Il 35,4% degli intervistati corrisponde alla fascia di età 30-49 anni, il 27,3% a quella 20-29 anni, seguiti dalla fascia 50-69 (16,3%) e dai minori di 19 anni (15,4%). Degli interpellati il 24,8% proviene dal Mendrisiotto, 22,4% dal Luganese, 18,3% dal Locarnese, 13,4% dal Bellinzonese, 9,1% dall'Italia e il 5,9 da altri Cantoni.

---

#### **Ferrovie federali svizzere FFS**

Servizio per i media Ticino

Palazzo della Stazione · CH-6500 Bellinzona

Tel. +41 (0) 512 27 64 98 · Fax +41 (0) 512 27 62 64

[www.ffs.ch/press](http://www.ffs.ch/press)