

Comunicato stampa, 13 gennaio 2014

---

Clientela TILO

## Soddisfatti e puntuali con TILO

**L'86 per cento della clientela TILO si dice complessivamente soddisfatta del servizio, questo è il risultato emerso dall'ultima indagine di mercato sulla soddisfazione della clientela. Puntualità, pulizia e tempi di viaggio gli elementi di eccellenza; la disponibilità di posti a sedere resta invece il fattore più critico. La puntualità dei clienti TILO è uno dei fiori all'occhiello della società di trasporto, che nel 2013 si situa oltre il 91 per cento.**

Il livello di soddisfazione degli utenti TILO si conferma molto buono, complessivamente l'85,7 per cento degli utenti si dice soddisfatto o molto soddisfatto del servizio TILO. Un risultato incoraggiante, che dimostra come l'offerta TILO sia apprezzata dagli utenti e che le migliorie apportate sono state positivamente percepite. In particolare negli ultimi due anni sono stati introdotti 11 nuovi treni Flirt a 6 casse, treni più lunghi e con più posti a sedere. Complessivamente nel 2013 circa 8.5 milione di clienti hanno viaggiato con un TILO, con una proiezione di crescita dei + 6 per cento rispetto al 2012.

La voce che registra i valori più elevati di soddisfazione è la pulizia a bordo dei treni, 76,2 per cento, seguita dalla puntualità, 75,7 per cento e dal tempo di viaggio minore rispetto al mezzo privato, 70 per cento.

### Puntualità

Uno dei fiori all'occhiello di TILO è la puntualità dei propri clienti, che nel 2013 hanno viaggiato puntuali al 91 per cento, cioè più di 9 clienti su dieci hanno raggiunto la loro destinazione con un ritardo massimo di tre minuti. Questo il parametro usato dalle FFS per determinare la puntualità di treni e viaggiatori. Complessivamente per la regione Ticino la puntualità dei viaggiatori per l'intero 2013 si situa ad un livello inferiore, 85.2 per cento, questo è tuttavia un dato che comprende sia il traffico regionale (le relazioni TILO), sia il traffico nazionale (ICN e IR) e sia il traffico internazionale (EC). A penalizzare maggiormente su questa media è la bassa percentuale della

puntualità dei treni internazionali, mentre, come scritto, i treni regionali hanno un'ottima puntualità e quelli nazionali in linea con la media.

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

La disponibilità di posti a sedere nelle ore di punta resta il fattore di maggiore insoddisfazione della clientela. Un fattore costantemente monitorato da TILO e per cui si apportano costantemente migliorie. Negli ultimi due anni sono stati introdotti 11 nuovi treni Flirt a sei casse, a cavallo tra fine 2013 e inizio 2014 quattro comodi e moderni treni del tipo Domino hanno sostituito altrettante composizioni "tradizionali" (locomotiva più carrozze), mentre nei prossimi anni saranno consegnati otto nuovi treni Flirt a sei casse, attualmente in costruzione, ordinati per il futuro ampliamento dell'offerta in vista dell'apertura della linea ferroviaria Mendrisio-Stabio(-Varese).