

Comunicato stampa, 22 gennaio 2015

Sondaggio sulla soddisfazione della clientela 2014

I clienti si confermano soddisfatti di viaggiare TILO

Si conferma alta e in linea con i risultati dei sondaggi precedenti la soddisfazione dei clienti TILO, l'84 per cento della clientela si dice infatti complessivamente soddisfatta del servizio offerto. Questo è quanto emerso dall'ultima indagine di mercato svoltasi nel mese di ottobre 2014. Oltre il 23 per cento dei 7'000 questionari distribuiti è stato riconsegnato, una buona percentuale che segnala come TILO stia a cuore ai suoi clienti.

Più di 8 passeggeri su 10 sono soddisfatti di viaggiare a bordo di un treno TILO, si conferma quindi alto (84 per cento) il livello di gradimento emerso dall'ultima indagine di mercato TILO sulla soddisfazione della clientela svoltasi nel mese di ottobre 2014. Un risultato più che positivo che arriva proprio quando TILO, la società di trasporto transfrontaliera tra Ticino e Lombardia, si appresta a festeggiare i suoi primi 10 anni di vita. Fu infatti con il cambio orario 2005 che iniziarono a circolare i primi treni con la livrea TILO e in questi 10 anni i clienti non hanno smesso di apprezzare il puntuale e comodo servizio regionale. Soddisfazione espressa nel sondaggio dello scorso ottobre, ma che può anche essere letta nei numeri degli utenti: sono ormai più di 9 milioni le persone che nel 2014 hanno scelto di viaggiare e spostarsi con TILO.

Anche per il 2014 la maggior parte dei clienti afferma di utilizzare TILO per la sua comodità, mentre tra i servizi offerti i valori più elevati di soddisfazione la registrano la pulizia a bordo dei treni, 82,8 per cento, la puntualità, 78,7 per cento e il tempo di viaggio minore rispetto al mezzo privato, 76,5 per cento.

La disponibilità dei posti a sedere nelle ore di punta resta sempre il fattore di maggiore criticità per la clientela. TILO monitorizza costantemente la situazione e apporta costantemente migliorie al servizio: dalla ripresa delle scuole a settembre 2014 nelle ore di punta le corse della S10 sono prevalentemente effettuate a "doppia trazione", cioè con un due treni Flirt TILO attaccati (un Flirt a sei casse e uno a quattro casse), così da sfruttare la lunghezza massima consentita dall'infrastruttura ed offrire più spazio ai propri clienti. Il successo del servizio TILO, confermato dal costante aumen-

to degli utenti, fa tuttavia percepire solo parzialmente all'utenza i continui miglioramenti del servizio.

Da 10 anni il Ticino si muove con TILO

I viaggiatori che hanno scelto di spostarsi con un treno TILO durante il 2014 sono stati, come detto, oltre 9 milioni, raddoppiando così la domanda di trasporto rispetto all'introduzione del sistema S-Bahn TILO in Ticino. TILO si appresta quindi a festeggiare i suoi primi 10 anni di servizio alla clientela di Ticino e Lombardia con risultati incoraggianti, che le permettono di guardare ai prossimi anni, sempre carichi di novità, con fiducia. Poco più di un mese fa è entrata in servizio la nuova linea ferroviaria tra Stabio e Mendrisio e le corse della S40 (Albate-Camerlata – Stabio) e della S50 (Stabio – Mendrisio), tra qualche anno si festeggerà sia l'apertura della galleria di base del San Gottardo che quella del Monte Ceneri, importanti opere che apporteranno cambiamenti radicali anche al traffico regionale ticinese.

Il servizio TILO è pure particolarmente apprezzato grazie ai comodi ed efficienti treni Flirt della Stadler Rail SA. E grazie anche al contributo di Stadler, per ricordare i sui primi 10 anni di esistenza TILO ha realizzato un libro commemorativo che dal primo febbraio sarà in vendita presso gli sportelli delle stazioni FFS del Ticino. Libro che lo scorso venerdì il direttore di TILO, Roberto Tulipani, ha consegnato in anteprima al Consigliere di Stato Claudio Zali e alla Presidente del Consiglio di Amministrazione di TILO Anna Barbara Remund.