

Comunicato stampa del 13 febbraio 2023

---

## Otto clienti su dieci soddisfatti del servizio TILO.

L'indagine biennale sulla soddisfazione della clientela TILO si è svolta dal 6 al 24 ottobre 2022. Giunta alla sua settima edizione, in totale sono stati elaborati e validati oltre 3'400 questionari, i quali hanno permesso di analizzare molteplici aspetti legati alla soddisfazione dei viaggiatori che utilizzano i collegamenti TILO. In generale, otto clienti su dieci si dichiarano soddisfatti o molto soddisfatti del servizio offerto. Questo dato globale conferma sostanzialmente i dati positivi delle indagini precedenti.

Nel 2022, i passeggeri sono tornati ad utilizzare regolarmente i collegamenti TILO, superando nella seconda parte dell'anno i numeri pre-pandemici. Infatti, nel mese di ottobre 2022 è stata raggiunta la cifra record di oltre 70'000 viaggiatori giornalieri. Proprio durante lo scorso mese di ottobre, TILO ha effettuato l'indagine biennale sulla soddisfazione della clientela intervistando clienti sull'intera rete TILO, ovvero sia in Ticino che in Lombardia.

L'81% dei clienti TILO intervistati si sono dichiarati soddisfatti o molto soddisfatti del servizio ferroviario offerto. Un ottimo valore benché vi sia un leggero calo rispetto ai dati 2020 (83%). La percentuale dell'81% è la media della soddisfazione globale registrata tra diversi gruppi di clienti: viaggiatori che si muovono unicamente in Ticino, clienti che si muovono in Lombardia e passeggeri transfrontalieri.

### L'indagine in dettaglio

Per quel che concerne l'esercizio ferroviario, l'80% dei clienti TILO si dichiara soddisfatto o molto soddisfatto del "Tempo di viaggio" che viene impiegato nel raggiungere la meta rispetto all'utilizzo del proprio mezzo privato. Gli effetti dell'introduzione del nuovo orario Ceneri, con collegamenti più veloci e frequenti, sono ben riconoscibili nelle risposte dei clienti che salgono e scendono in una stazione in Ticino. Infatti, rispetto alle indagini precedenti, per questi viaggiatori è migliorata la soddisfazione sulla "Frequenza dei collegamenti" e sulle "Coincidenze".

Si nota altresì un aumento dei clienti abituali che utilizzano giornalmente i collegamenti TILO, in particolare nel traffico transfrontaliero.

I dati dell'indagine 2022 rivelano che il livello di soddisfazione sulla puntualità dei collegamenti (63%) è in leggero calo rispetto al 2020 (66%). TILO ha recepito l'importanza di questo indicatore e sta implementando misure per migliorare la soddisfazione sulla puntualità.

## **I servizi a bordo**

In relazione ai servizi a bordo, gli aspetti che registrano maggiore gradimento sono il senso di sicurezza (90%), la pulizia dei convogli (89%) e la temperatura a bordo treno (86%). In controtendenza rispetto agli aspetti appena citati, il 58% dei partecipanti ha valutato positivamente la disponibilità dei posti a sedere. Il tema è particolarmente sentito per i viaggiatori che percorrono la tratta Como San Giovanni – Milano Centrale così come su altre linee negli orari di maggiore frequentazione. In tale ambito, TILO si impegna a migliorare costantemente la situazione, offrendo il maggior numero di posti a sedere possibile, compatibilmente con le risorse a disposizione in termini di materiale rotabile.

TILO ringrazia tutti i clienti che si sono messi a disposizione per rispondere alle domande in merito alla soddisfazione della clientela. L'indagine biennale è un importante momento di riflessione per l'azienda che dal 2010 interpella puntualmente i propri clienti al fine di evincere eventuali punti di miglioramento.