Aumentano i clienti soddisfatti del servizio Intercity di Trenitalia

a cura della Redazione

In un comunicato del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane si evidenzia che: "I clienti mostrano segni di apprezzamento per i nuovi servizi Intercity: le ultime rilevazioni trimestrali indicano che oltre il 90% (90,1) degli intervistati si è dichiarato soddisfatto del viaggio nel suo complesso, con un incremento di quasi quattro punti (3,9%) rispetto al 2016".

"A poco più di tre mesi dall'avvio del nuovo Contratto per il servizio ferroviario "universale" tra Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, Ministero dell'Economia e delle Finanze e Trenitalia, aumenta l'indice della "customer satisfaction" per gli Intercity. A migliorare, in particolare, sono le voci che riguardano la pulizia dei convogli, in aumento del 5,1 rispetto all'anno precedente (83,4% vs 78,3%), le informazioni durante il viaggio, la cui qualità soddisfa l'88,7% dei passeggeri, conseguendo 3,3 punti in più rispetto allo stesso trimestre dello scorso anno, e il comfort a bordo treno, il cui apprezzamento cresce del 4,7% rispetto al 2016 (raggiungendo l'87,3% nei primi tre mesi del 2017 vs 82,6%).Buone le performance anche per quanto riguarda la puntualità, pressoché in linea con il 2016. Nei primi tre mesi di quest'anno i treni arrivati a destinazione in orario (range 0 -15 minuti, parametro più diffuso a livello europeo) sono stati l'86,5%. Si tratta di puntualità reale, effettivamente vissuta dai viaggiatori. Se si prendessero in considerazione soltanto le cause di ritardo imputabili a Trenitalia la percentuale salirebbe fino al 97,1%. Nei primi tre mesi di quest'anno sono stati oltre 10.600 i treni Intercity che hanno circolato sul territorio italiano, per un totale di 6 milioni e 200 mila km, con una regolarità del 99,82% (0,18% le corse cancellate sulle programmate)".

La durata del nuovo Contratto di servizio con lo Stato è decennale (2017-2026), e per tutto questo periodo Trenitalia, gestore del servizio, deve garantire livelli di qualità (puntualità, regolarità, pulizia) più performanti di quelli previsti in passato, con associate penalità o premialità in relazione al raggiungimento di tali obiettivi".

"Prosegue nel frattempo il rinnovo delle carrozze utilizzate per il servizio Intercity – prosegue la nota - con treni più moderni, performanti, confortevoli e bidirezionali, in gran parte facenti parte dell'ex flotta Frecciabianca.

E' stata introdotta anche su questa categoria di treni la figura del pulitore viaggiante, elemento che ha contribuito alla percezione, da parte dei viaggiatori, di maggior decoro e pulizia . Migliorato di pari passo anche il livello di informazione al pubblico, grazie all'attivazione di impianti di sonorizzazione automatica.