Intercity Trenitalia, migliora la customer satisfaction

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. I clienti **Trenitalia** mostrano infatti di apprezzare i nuovi servizi Intercity: le ultime rilevazioni trimestrali indicano che oltre il 90% (90,1) degli intervistati si dichiara soddisfatto del viaggio nel suo complesso, con un incremento di quasi 4 punti (3,9%) rispetto al 2016.

Nel 1° trimestre 2017 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).

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 (+ 3,3 %), 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**: 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%.

Prosegue nel frattempo il rinnovo delle carrozze utilizzate per il servizio Intercity, con treni più moderni, performanti, confortevoli e bidirezionali, in gran parte dell’ex flotta Frecciabianca. Migliorato di pari passo anche il livello di informazione al pubblico, grazie all’attivazione di impianti di sonorizzazione automatica.

La durata del nuovo Contratto di servizio con lo Stato (2017-2026), prevede da parte di Trenitalia la garanzia di livelli di qualità (puntualità, regolarità, pulizia) più soddisfacenti di quelli previsti in passato, con penalità o incentivi in relazione al raggiungimento di tali obiettivi.