

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2024

Indicatori riproporzionati su scala 1-9

Servizio ferroviario

Codice domanda	Indicatori di Customer Satisfaction riproporzionati su scala 1-9, come previsto dalla delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti n.16/2018, misura 5, punto 4/C.	Totale Passeggeri		Linea Metromare		Linea Roma-Viterbo	
		% soddisfatti (7-9)	Media (scala 1-9)	% soddisfatti (7-9)	Media (scala 1-9)	% soddisfatti (7-9)	Media (scala 1-9)
TREN0.D11	Giudizio complessivo iniziale	19%	5,9	23%	6,0	10%	5,6
TREN0.D_12_1_1	Regolarità del servizio rispetto delle corse programmate	18%	5,7	23%	5,8	10%	5,5
TREN0.D_12_1_2	Frequenza/Disponibilità delle corse	19%	5,5	24%	5,6	9%	5,3
TREN0.D_12_1_3	Integrazione modale con altre modalità di trasporto.	33%	6,1	44%	6,4	13%	5,5
TREN0.D_12_1_4	Rispetto orari partenza	22%	5,8	27%	6,0	11%	5,5
TREN0.D_12_1_5	Rispetto orari arrivo	22%	5,8	28%	6,1	10%	5,4
TREN0.D_12_1_6	Rapporto qualità/prezzo del servizio	26%	6,2	34%	6,4	12%	5,8
TREN0.D_12_1_7	Funzionamento delle validatrici/dei tornelli	21%	5,8	23%	5,8	18%	5,6
TREN0.D_12_1	Organizzazione del Servizio	18%	5,9	23%	5,9	8%	5,5
TREN0.D_12_2_1	Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere nelle ore di punta	16%	5,0	16%	4,9	15%	5,2
TREN0.D_12_2_2	Pulizia del mezzo	18%	5,6	19%	5,6	15%	5,4
TREN0.D_12_2_3	Integrità/Decoro dei mezzi	17%	5,7	17%	5,8	16%	5,4
TREN0.D_12_2_4	Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	20%	5,8	22%	5,9	15%	5,7

TRENO.D_12_2_5	Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	18%	5,4	19%	5,5	16%	5,0
TRENO.D_12_2	Comfort del Viaggio	17%	5,8	20%	5,8	11%	5,6
TRENO.D_12_3_1	Diffusione e chiarezza delle informazioni/orari	19%	5,8	25%	6,0	10%	5,5
TRENO.D_12_3_2	Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	19%	5,8	24%	6,0	10%	5,6
TRENO.D_12_3_3	Accessibilità al servizio, facilità di salita/discesa dai mezzi	25%	6,0	32%	6,3	11%	5,5
TRENO.D_12_3_4	Disponibilità di posti a sedere quando si sale sul treno al capolinea	24%	5,8	26%	6,0	19%	5,5
TRENO.D_12_3_5	Disponibilità di posti a sedere quando si sale sul treno alle fermate	16%	5,3	18%	5,4	13%	5,1
TRENO.D_12_3_6	Accessibilità al servizio per persone con mobilità ridotta	13%	5,4	18%	5,7	3%	4,8
TRENO.D_12_3	Attenzione verso il Cliente	15%	5,7	20%	5,8	6%	5,5
TRENO.D_12_4_1	Cortesia/Disponibilità del personale	26%	6,1	26%	6,1	27%	6,2
TRENO.D_12_4_2	Cura e aspetto del personale	29%	6,2	27%	6,2	33%	6,3
TRENO.D_12_4_3	Efficienza servizio reclami e informazioni	19%	5,8	23%	5,9	12%	5,7
TRENO.D_12_4	Aspetti relazionali del personale dell'Azienda?	23%	6,0	27%	6,1	17%	5,9
TRENO.D13	Giudizio complessivo finale	17%	5,9	23%	6,0	5%	5,7
TRENO.D16	Capillarità della rete di vendita	42%	6,6	49%	6,3	28%	6,6