



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) |
| TRENO.D11 | Giudizio complessivo iniziale | 19% | 5,9 | 23% | 6,0 | 10% | 5,6 |
| TRENO.D_12_1_1 | Regolarità del servizio rispetto delle corse programmate | 18% | 5,7 | 23% | 5,8 | 10% | 5,5 |
| TRENO.D_12_1_2 | Frequenza/Disponibilità delle corse | 19% | 5,5 | 24% | 5,6 | 9% | 5,3 |
| TRENO.D_12_1_3 | Integrazione modale con altre modalità di trasporto. | 33% | 6,1 | 44% | 6,4 | 13% | 5,5 |
| TRENO.D_12_1_4 | Rispetto orari partenza | 22% | 5,8 | 27% | 6,0 | 11% | 5,5 |
| TRENO.D_12_1_5 | Rispetto orari arrivo | 22% | 5,8 | 28% | 6,1 | 10% | 5,4 |
| TRENO.D_12_1_6 | Rapporto qualità/prezzo del servizio | 26% | 6,2 | 34% | 6,4 | 12% | 5,8 |
| TRENO.D_12_1_7 | Funzionamento delle validatrici/dei tornelli | 21% | 5,8 | 23% | 5,8 | 18% | 5,6 |
| TRENO.D_12_1 | Organizzazione del Servizio | 18% | 5,9 | 23% | 5,9 | 8% | 5,5 |
| TRENO.D_12_2_1 | Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere nelle ore di punta | 16% | 5,0 | 16% | 4,9 | 15% | 5,2 |
| TRENO.D_12_2_2 | Pulizia del mezzo | 18% | 5,6 | 19% | 5,6 | 15% | 5,4 |
| TRENO.D_12_2_3 | Integrità/Decoro dei mezzi | 17% | 5,7 | 17% | 5,8 | 16% | 5,4 |
| TRENO.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 |