

**Oggetto: Monitoraggio della Qualità del Servizio 2014.**

Come previsto all'articolo 7.1 del "Contratto per i servizi Ferroviari di Interesse Regionale e Locale per il periodo 01.01.2009 – 31.12.2014", si riportano nella tabella i risultati delle indagini della rilevazione della qualità percepita dalla clientela effettuate da una nostra società di consulenza nel periodo dicembre 2013 – novembre 2014. I dati riportati corrispondono alla media delle rilevazioni quadrimestrali pervenute.

QUALITA' PERCEPITA: Direzione Regionale Veneto – Anno 2014	
	Customer Satisfaction (%)
Viaggio nel complesso	82.9
Offerta ferroviaria	73.9
Preparazione del viaggio	93.7
Afflusso alla stazione di partenza	82.6
Permanenza nella stazione di partenza	86.6
Permanenza a bordo del treno	82.6
Deflusso dalla Stazione di arrivo	84.2