Ferrovie dello Stato Italiane
UR 27/3/2013
TRNIT-DPR.DRV\P\2013\0017401

TRENITALIA
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

Divisione Passeggeri Regionale
Direzione Regionale Veneto
Il Direttore

Data
Data regist.: - 5 APR. 2013
Prot. n.: 145874
Indice / Fascicolo
E. 540. | 17. 2.

REGIONE VENETO
Segreteria Regionale alle Infrastrutture e Mobilità
Direzione Mobilità
Calle Priuli – Cannaregio, 99
30121 VENEZIA

Oggetto: Monitoraggio della Qualità del Servizio 2012

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 2011 – novembre 2012. I dati riportati corrispondono alla media delle rilevazioni quadrimestrali pervenute.

QUALITA' PERCEPITA: Direzione Regionale Veneto – Anno 2012	
	Customer Satisfaction (%)
Viaggio nel complesso	75.9
Offerta ferroviaria	60.6
Preparazione del viaggio	86.3
Afflusso alla Stazione di partenza	69.5
Permanenza nella Stazione di partenza	77.7
Permanenza a bordo del treno	77.6
Deflusso dalla Stazione di arrivo	71.0

Si ricorda che la percentuale di Customer Satisfaction viene espressa attraverso la percentuale di clienti soddisfatti (% di clienti che hanno manifestato il proprio giudizio sul singolo item con un voto pari o superiore a 6, in una scala da 1 a 9).

Cordiali saluti.

Maria A. Giaconia