

da **Brevi ferroviarie** del 23 giugno 2025

FAL premiata come azienda "Amica dei clienti"

Comunicato stampa FAL

Con un punteggio di 7,36 Ferrovie Appulo Lucane si colloca al secondo posto in Italia, tra le Aziende di trasporto ferroviario, per il miglior servizio clienti (prima Italo con 8,24; terza Trenitalia con 7,21).

E' quanto emerge dalla "Italy's Best Customer Service 2025/2026", l'indagine realizzata da L'Economia del Corriere della Sera e dalla società internazionale di ricerca e analisi Statista, che classifica le migliori società in base all'efficienza dei loro 'servizi clienti'.

L'indagine ha coinvolto oltre 4mila concorrenti suddivisi in 141 categorie e Fal è tra i 463 concorrenti nominati "Italy's Best Customer Service 2025/2026"; sono state raccolte le opinioni di 15mila persone che hanno assegnato un punteggio sulla base dei seguenti criteri: disponibilità del servizio, orientamento al cliente, competenza professionale, qualità della comunicazione, varietà delle soluzioni offerte.

Grande soddisfazione viene espressa dai vertici aziendali: "Siamo davvero orgogliosi che i nostri utenti apprezzino la quantità e la qualità dei servizi che abbiamo attivato per migliorare l'interazione e la soddisfazione del cliente. Oltre 15 anni fa Fal è stata una delle prime Aziende di TPL in Italia a creare una pagina Facebook - aggiungono - e pian piano grazie alla volontà del Cda e del management, che hanno sempre posto l'utente al centro della missione aziendale, e al gran lavoro degli Uffici, in particolare dell'Ufficio Relazioni Esterne, siamo riusciti a costruire un nuovo rapporto con gli utenti, sempre più aperto e costruttivo. Questo riconoscimento per noi è motivo di orgoglio, ma anche di stimolo a continuare sempre meglio e sempre più su questa strada, sfruttando al meglio le opportunità che le nuove tecnologie ci mettono a disposizione per fare in modo che l'Azienda sia davvero al servizio degli utenti".

Al momento le modalità di comunicazione tra Fal e i propri utenti comprendono la pagina Facebook, il sito internet aziendale (<http://ferrovieappulolucane.it/>), che offre la possibilità di seguire i mezzi in tempo reale e di chattare in tempo reale con l'Azienda; la APP FAL, il numero verde 800.050.500 e, naturalmente, una mail dedicata alle relazioni esterne, dove è possibile inviare segnalazioni, reclami e segnalare particolari esigenze di viaggio. Tutti i canali di comunicazione garantiscono agli utenti un riscontro in tempo reale.



Foto David Campione

Comunicato stampa FAL - 23 giugno 2025

Iscriviti alla [newsletter quotidiana gratuita di FERROVIE.IT](#) per ricevere tutte le mattine le ultime notizie.

Unisciti al nostro [canale WhatsApp](#) per aggiornamenti in tempo reale.