



Intercity Trenitalia, aumentano i clienti soddisfatti del servizio

Comunicato stampa Gruppo FS

A poco più di tre mesi dall'avvio del nuovo Contratto per il servizio ferroviario "universale" tra Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, Ministero dell'Economia e delle Finanze e Trenitalia, aumenta l'indice della "customer satisfaction" per i treni Intercity (vedi [News ferroviarie del 19/01/2017](#) e [Approfondimenti del 28/02/2017](#)).

I clienti mostrano segni di apprezzamento per i nuovi servizi Intercity: le ultime rilevazioni trimestrali indicano che oltre il 90% degli intervistati si è dichiarato soddisfatto del viaggio nel suo complesso, con un incremento di quasi quattro punti (3,9%) rispetto al 2016. A migliorare sono le voci che riguardano:

- la pulizia dei convogli, in aumento del 5,1% rispetto all'anno precedente
- le informazioni durante il viaggio, la cui qualità soddisfa l'88,7% dei passeggeri, conseguendo 3,3 punti in più rispetto allo stesso trimestre dello scorso anno
- il comfort a bordo treno, il cui apprezzamento cresce del 4,7% rispetto al 2016

Introdotta anche su questa categoria di treni la figura del pulitore viaggiante, elemento che ha contribuito alla percezione, da parte dei viaggiatori, di maggior decoro e pulizia. Migliorato di pari passo anche il livello di informazione al pubblico, grazie all'attivazione di impianti di sonorizzazione automatica.

Puntualità e frequenza del servizio

Nei primi tre mesi di quest'anno i treni arrivati a destinazione in orario (range 0 -15 minuti, parametro più diffuso a livello europeo) sono stati l'86,5%. Si tratta di puntualità reale, effettivamente vissuta dai viaggiatori. Se si prendessero in considerazione soltanto le cause di ritardo imputabili a Trenitalia la percentuale salirebbe fino al 97,1%.

Nei primi tre mesi di quest'anno sono stati oltre 10.600 i treni Intercity che hanno circolato sul territorio italiano, per un totale di 6 milioni e 200 mila km, con una regolarità del 99,82% (0,18% le corse cancellate sulle programmate).

Rinnovo della flotta

Prosegue nel frattempo il rinnovo delle carrozze utilizzate per il servizio Intercity, con treni più moderni, performanti, confortevoli e bidirezionali, in gran parte facenti parte dell'ex flotta Frecciabianca.

L'upgrading dei treni porterà, già dalla fine del 2017, ad abbassarne progressivamente l'età media dei rotabili dagli attuali 25 a 15 anni.

Il contratto di servizio

La durata del nuovo Contratto di servizio con lo Stato è decennale (2017-2026), e per tutto questo periodo Trenitalia, gestore del servizio, deve garantire livelli di qualità (puntualità, regolarità, pulizia) più performanti di quelli previsti in passato, con associate penalità o premialità in relazione al raggiungimento di tali obiettivi.



Comunicato stampa Gruppo FS - 27 aprile 2017

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.