

**Oggetto: Monitoraggio della Qualità del Servizio 2013.**

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 2012 – novembre 2013. I dati riportati corrispondono alla media delle rilevazioni quadrimestrali pervenute.

<b>QUALITA' PERCEPITA: Direzione Regionale Veneto – Anno 2013</b>	
	<b>Customer Satisfaction (%)</b>
<b>Viaggio nel complesso</b>	<b>81.0</b>
<b>Offerta ferroviaria</b>	<b>66.5</b>
<b>Preparazione del viaggio</b>	<b>92.4</b>
<b>Afflusso alla stazione di partenza</b>	<b>77.8</b>
<b>Permanenza nella stazione di partenza</b>	<b>82.8</b>
<b>Permanenza a bordo del treno</b>	<b>79.9</b>
<b>Deflusso dalla Stazione di arrivo</b>	<b>79.8</b>