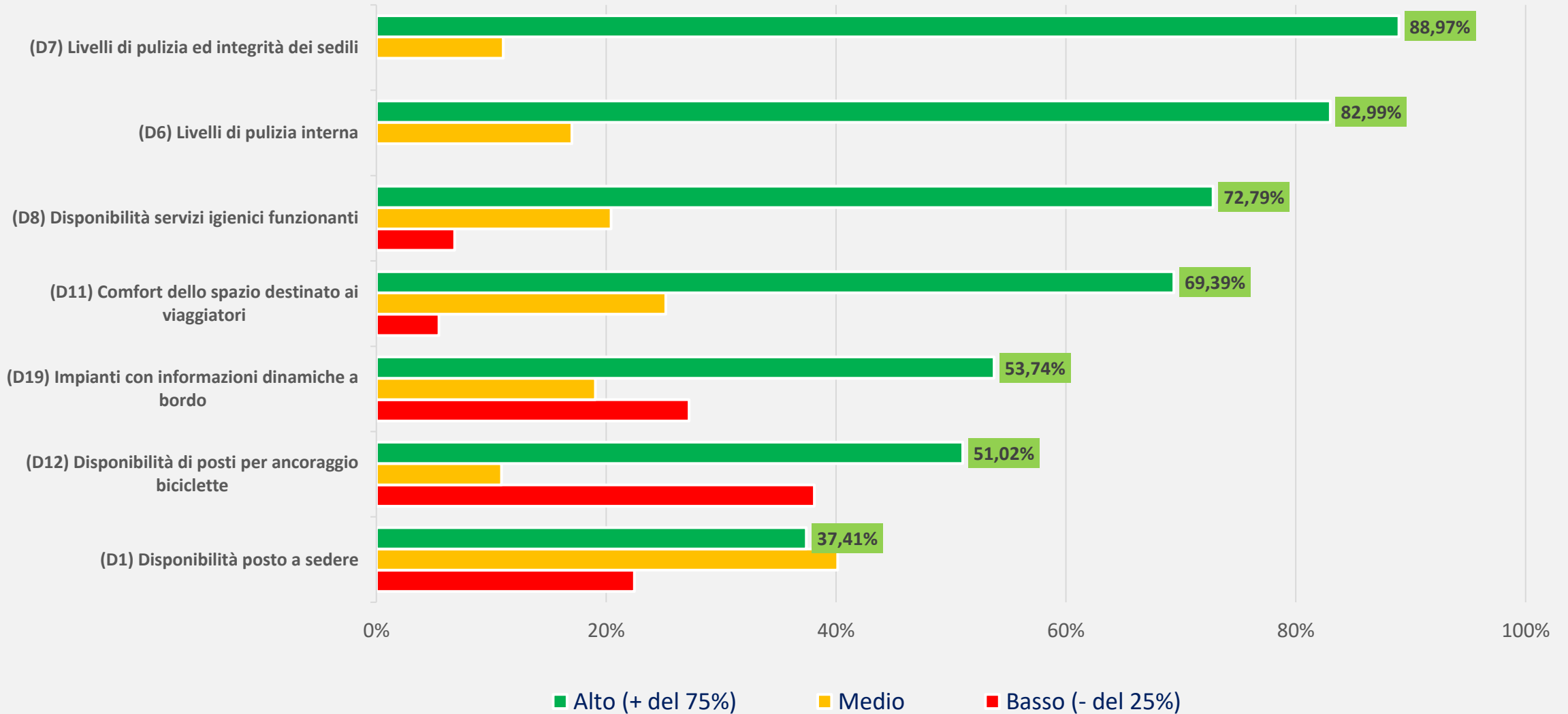


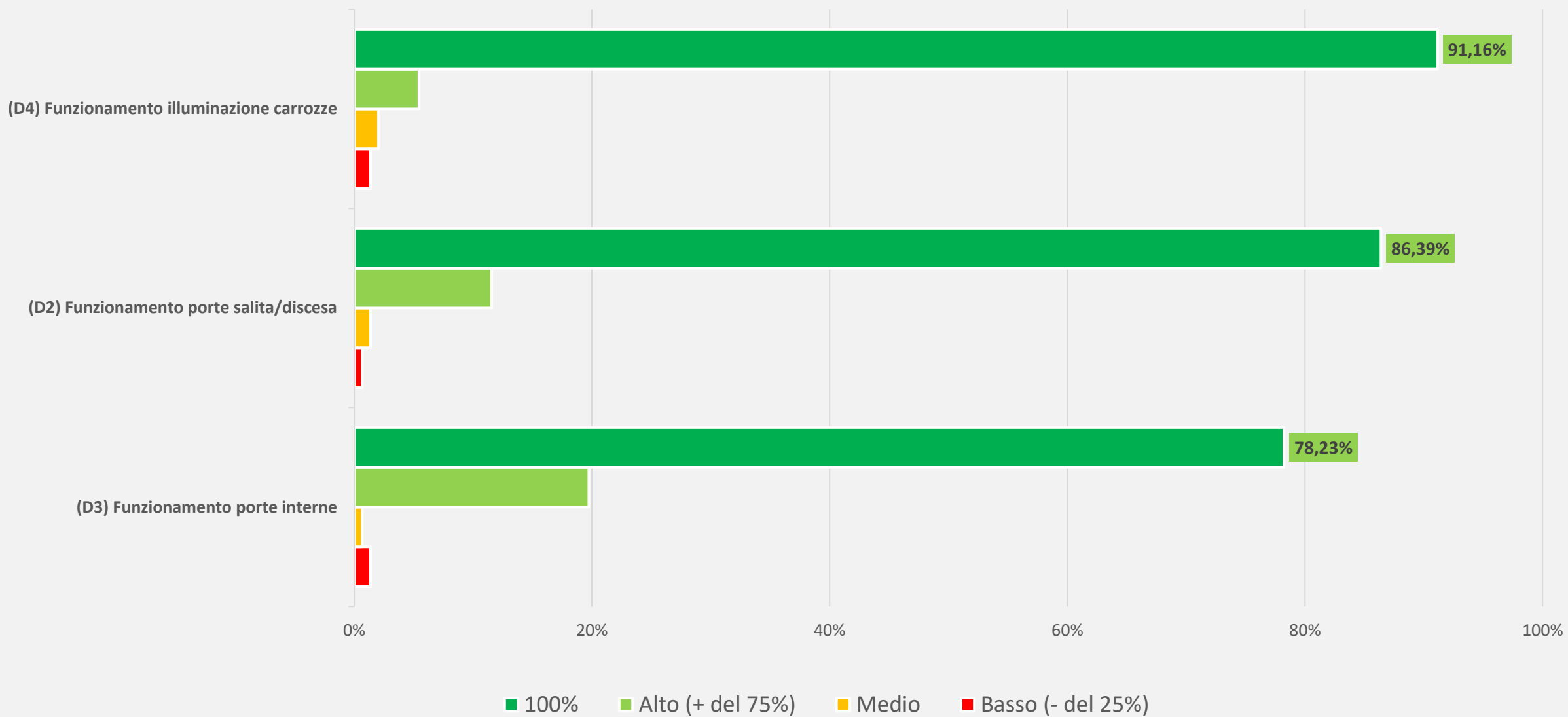


INDAGINE MYSTERY CLIENT 2023
PRESENTAZIONE GRAFICI

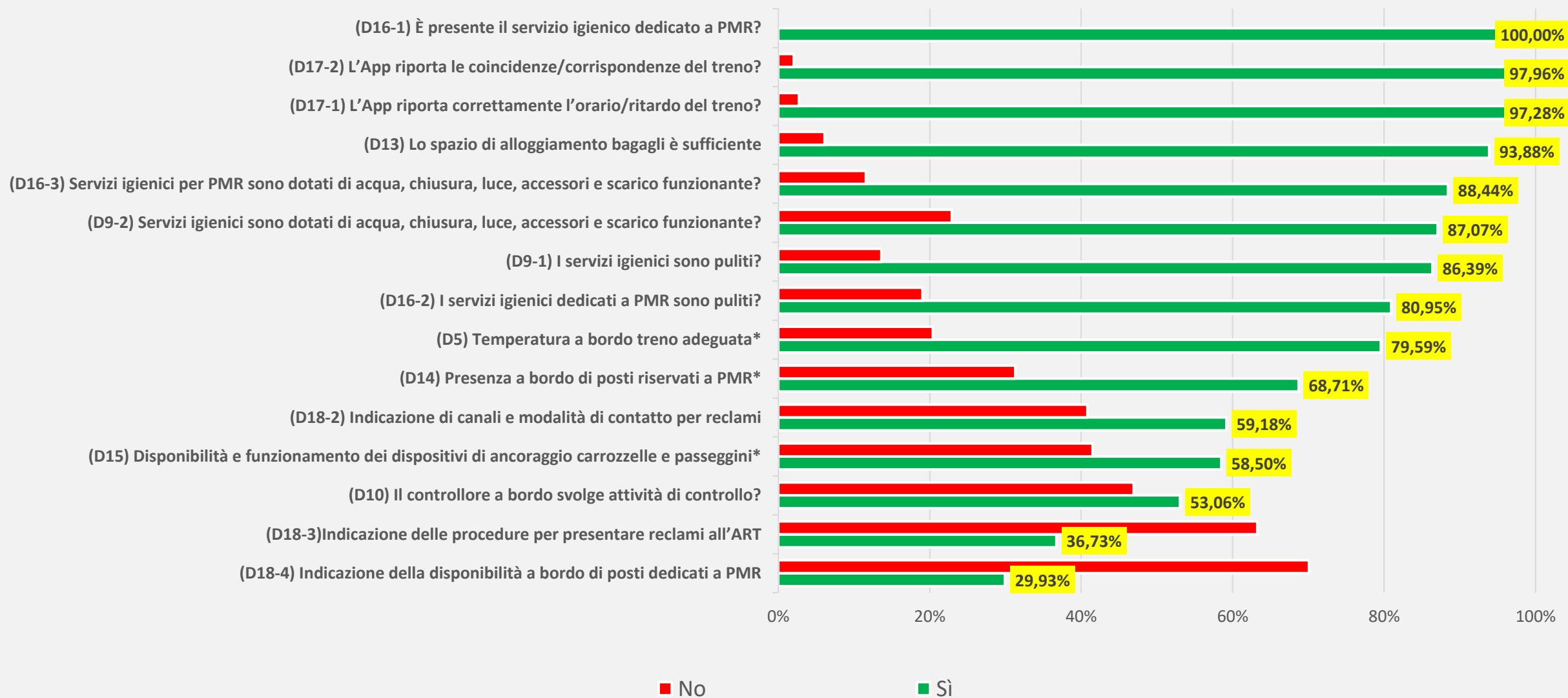
Indagine Mystery Client - Valutazione livello di comfort, pulizia e dotazioni



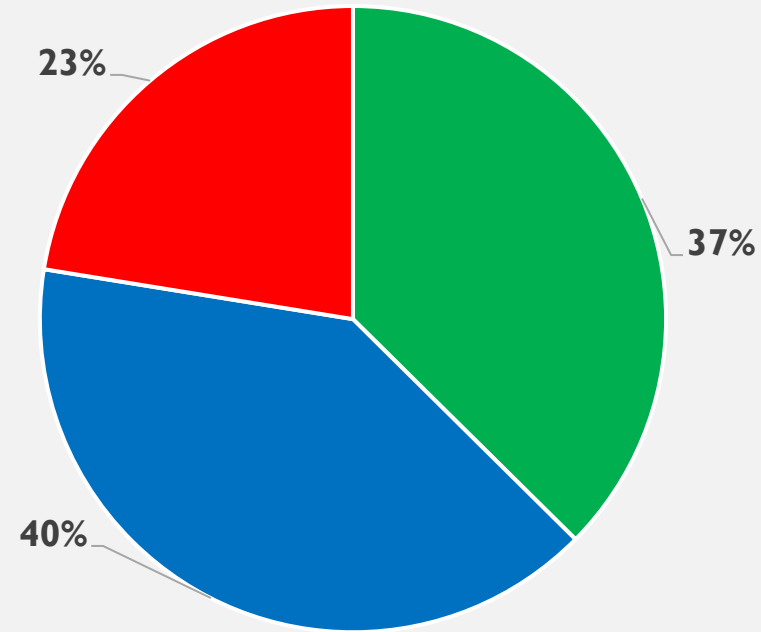
Indagine Mystery Client - Funzionamento porte e illuminazione



Indagine Mystery Client - Altri aspetti

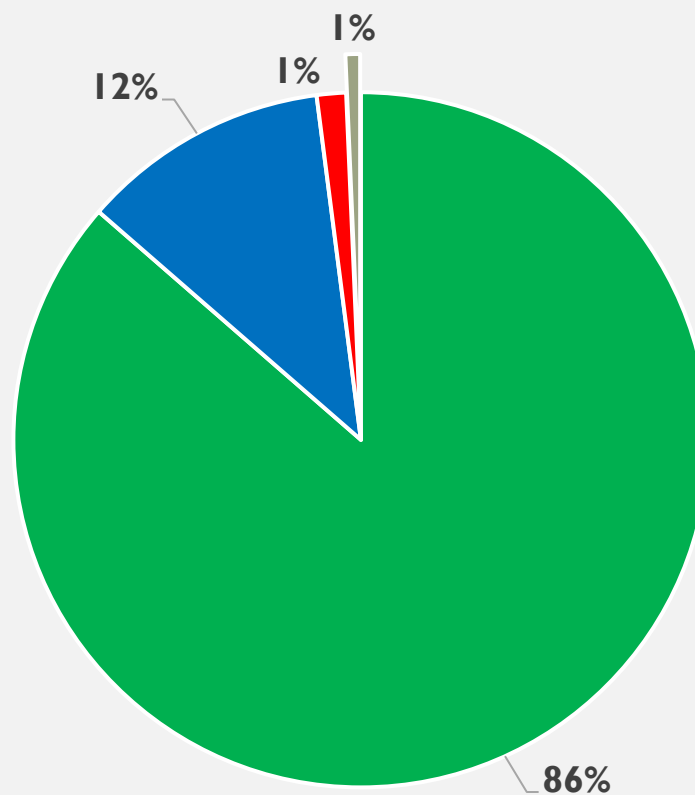


(D I) Possibilità di trovare posto a sedere nelle carrozze (livello di disponibilità)



- [livello alto] Oltre il 75% dei posti a sedere sono disponibili
- [livello medio] Il 50% dei posti a sedere è libero
- [livello basso] Meno del 25% dei posti a sedere è libero

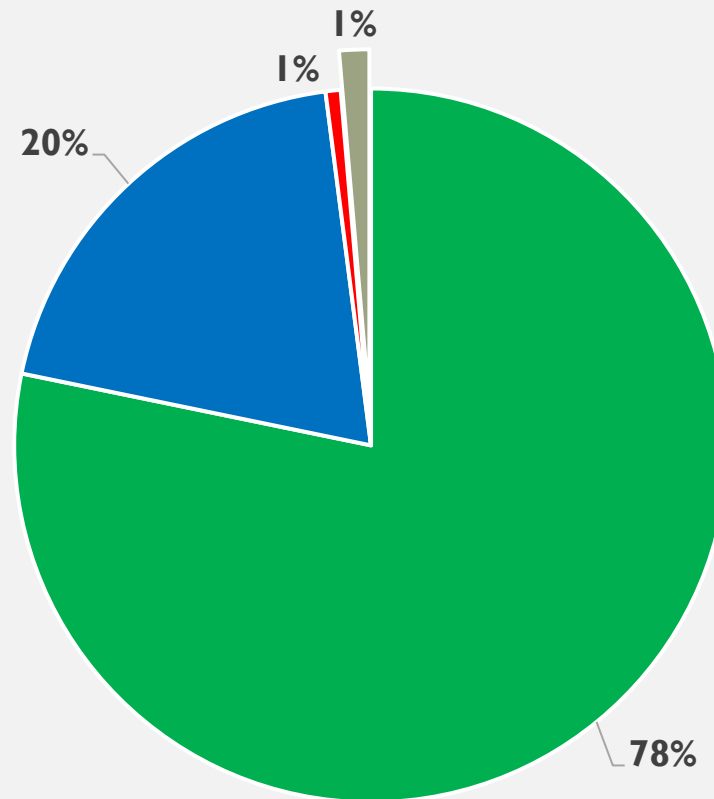
(D2) Funzionamento delle porte salita/discesa del mezzo di trasporto



- 100% delle porte è funzionante
- Il 50% delle porte è funzionante

- Oltre il 75% delle porte è funzionante
- Meno del 25% delle porte è funzionante

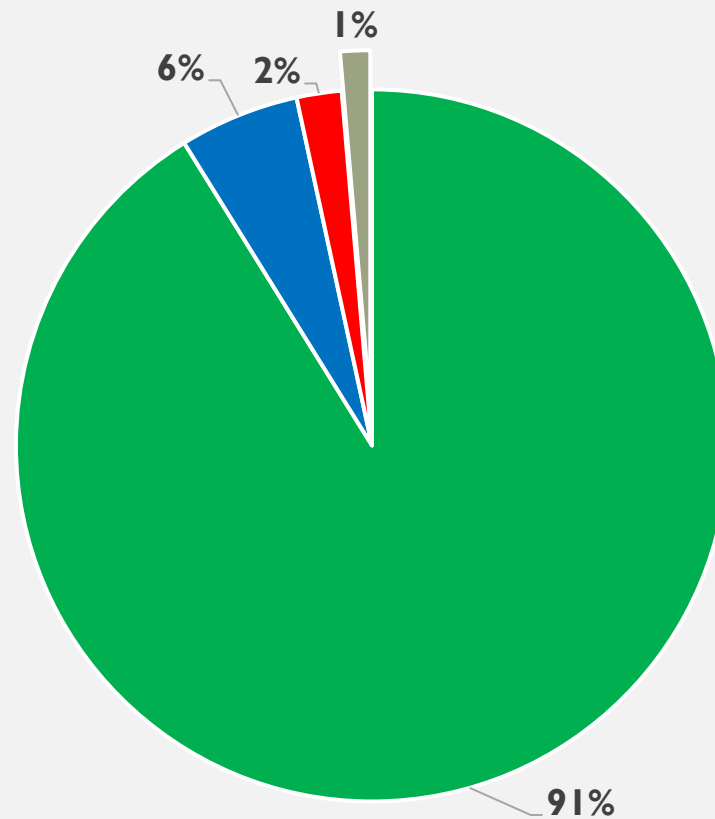
(D3) Funzionamento delle porte interne tra le carrozze



- 100% delle porte è funzionante
- Il 50% delle porte è funzionante

- Oltre il 75% delle porte è funzionante
- Meno del 25% delle porte è funzionante

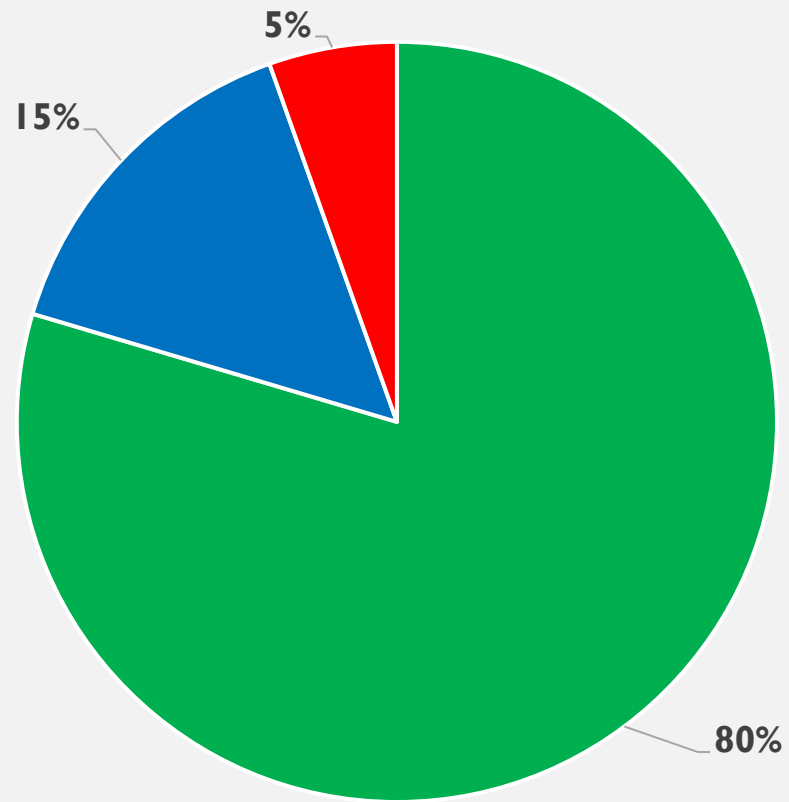
(D4) Funzionamento dell'illuminazione delle carrozze



- 100% delle luci è funzionate
- Il 50% delle luci è funzionante

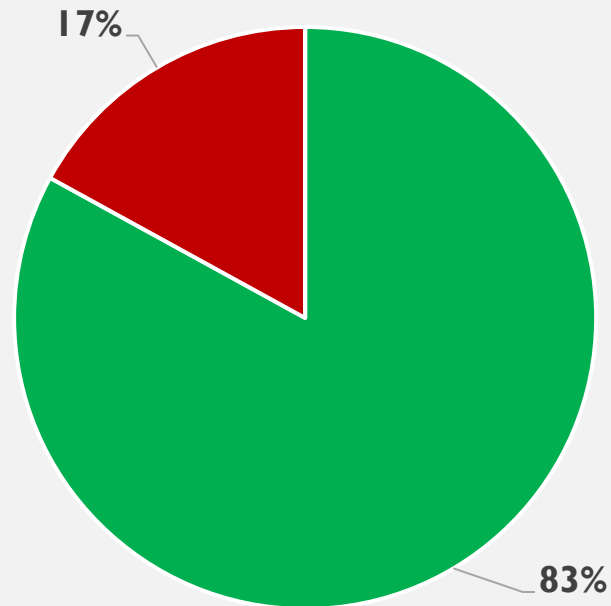
- Oltre il 75% delle luci è funzionante
- Meno del 25% delle luci è funzionante

(D5) Valutazione temperatura a bordo treno



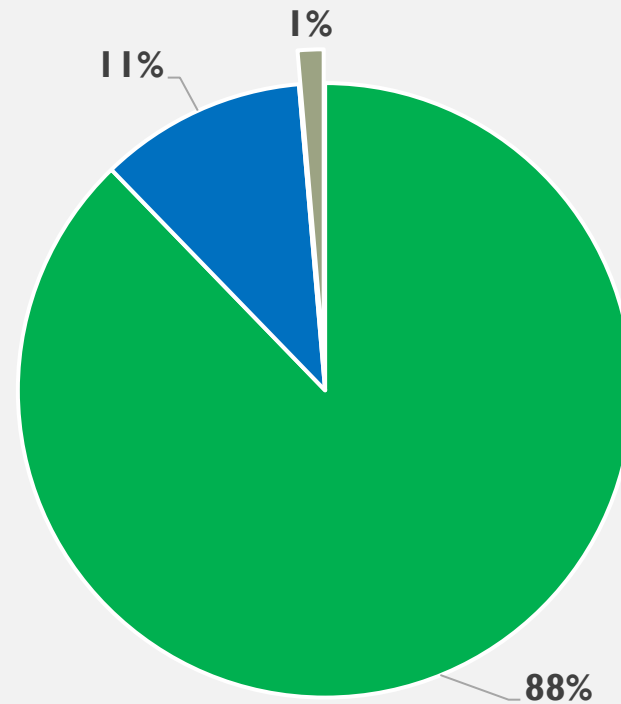
■ Adeguata ■ Troppo alta (caldo) ■ Troppo bassa (freddo)

(D6) Livelli di pulizia interna della carrozza



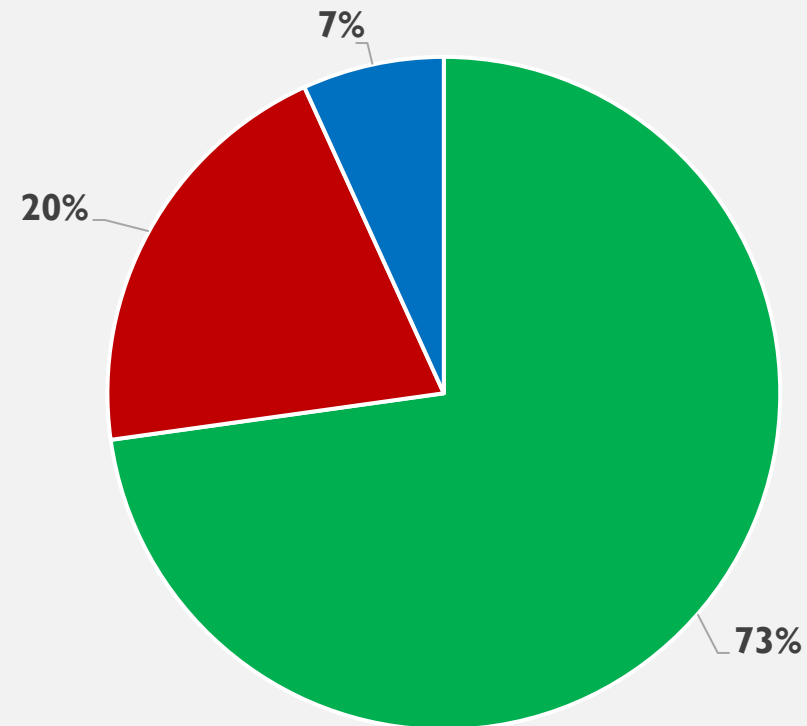
- [livello alto] In tutta la carrozza non è presente sporco diffuso, carte o scritte
- [livello medio] È presente sporco diffuso, carte o scritte al di sotto di 1/3 della superficie della carrozza in ciascuna carrozza esaminata
- [livello basso] In almeno una carrozza esaminata, su più di 1/3 della superficie è presente sporco diffuso, carte o scritte

(D7) Livelli di pulizia ed integrità dei sedili



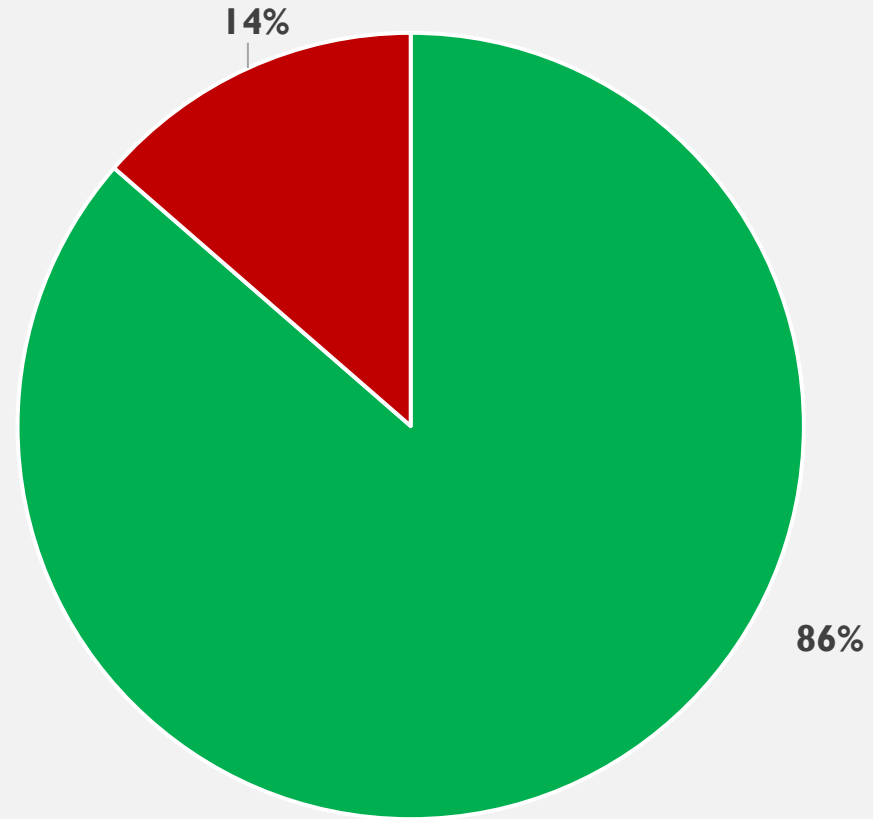
- [livello alto] Nessun sedile sporco o danneggiato
- [livello medio] Meno di 5 sedili sporchi o danneggiati in ciascuna carrozza esaminata
- [livello basso] Più di 5 sedili sporchi o danneggiati in almeno una carrozza esaminata
- Dato non rilevabile causa affollamento

(D8) Disponibilità di servizi igienici funzionanti per carrozza



- [livello alto] Oltre 75% servizi presenti sono funzionanti (accessibili, con acqua, carta, dispositivo chiusura, illuminazione e scarico funzionante)
- [livello medio] Il 50% servizi presenti sono funzionanti (accessibili, con acqua, carta, dispositivo chiusura, illuminazione e scarico funzionante)
- [livello basso] Meno 25% servizi presenti sono funzionanti (accessibili, con acqua, carta, dispositivo chiusura, illuminazione e scarico funzionante)

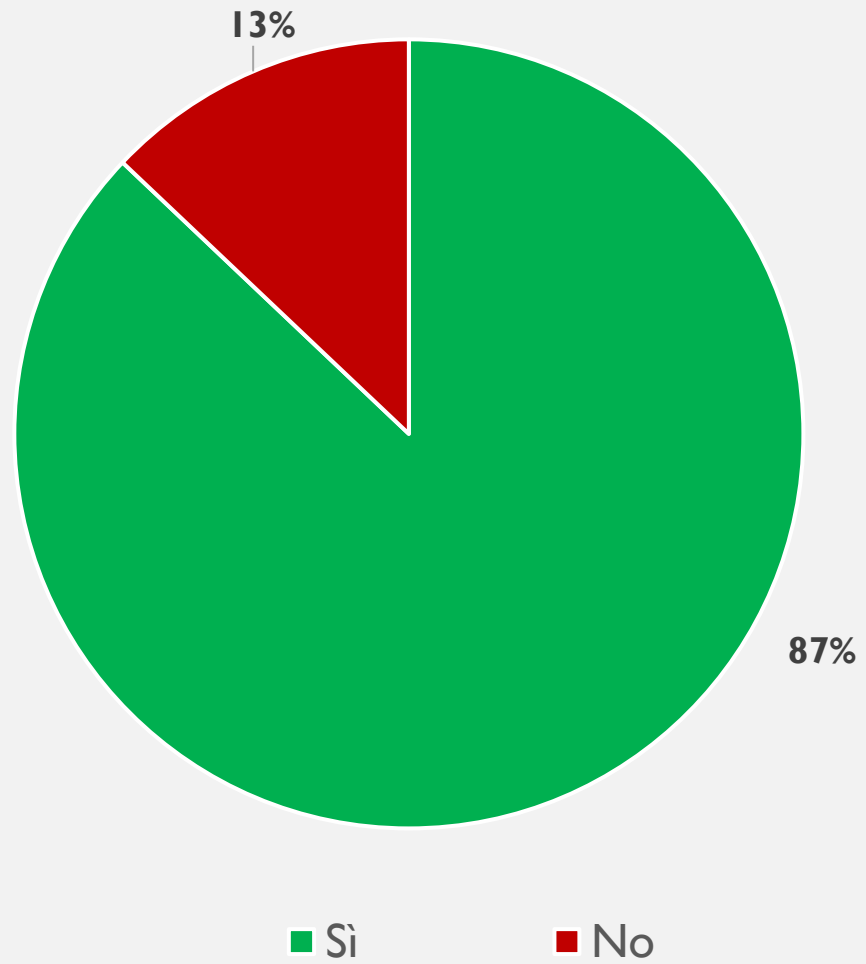
(D9-I) I servizi igienici sono puliti?



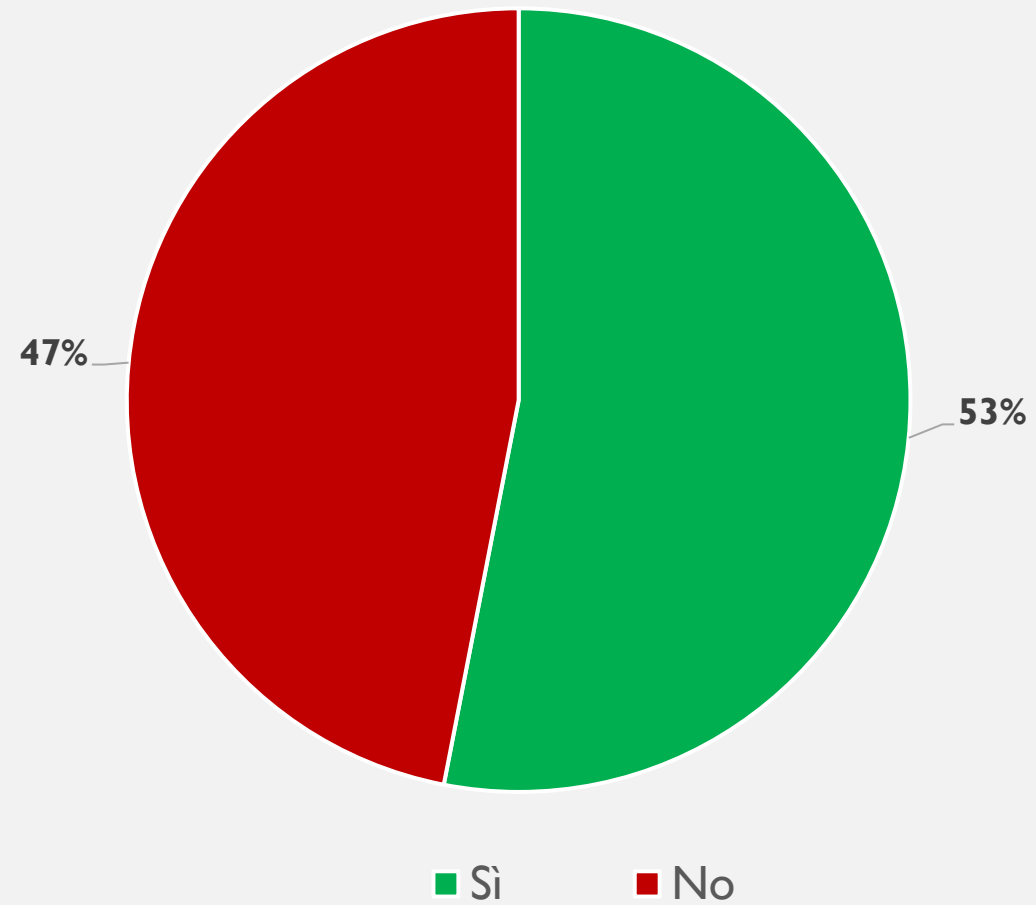
■ Sì, sono puliti

■ No, non sono puliti

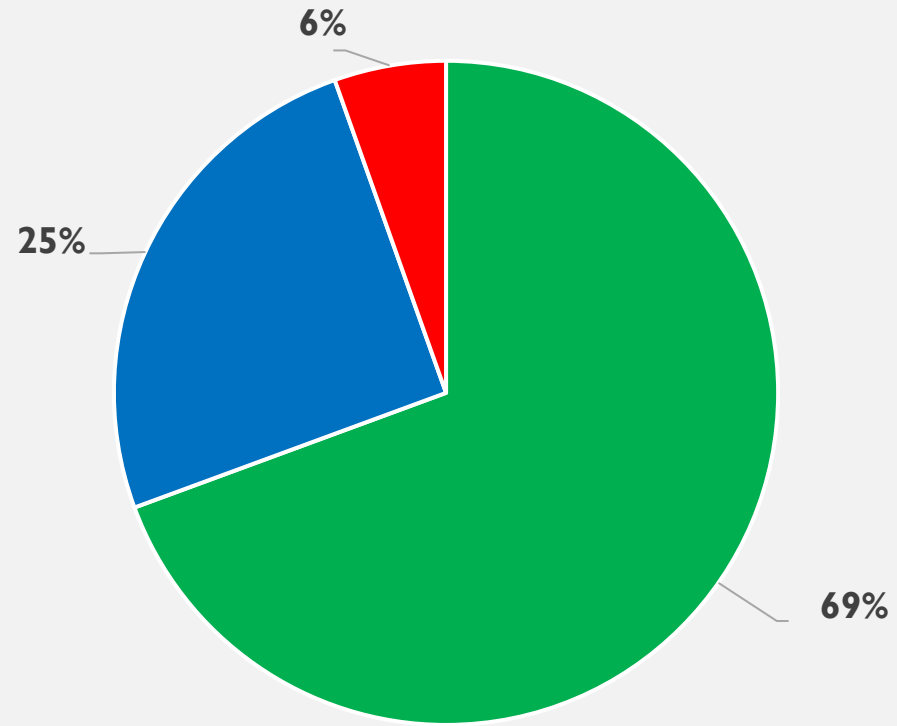
(D9-2) I servizi igienici sono dotati di acqua, dispositivo di chiusura, illuminazione, accessori igienici e scarico funzionante?



(D10) Il controllore a bordo svolge attività di controllo?

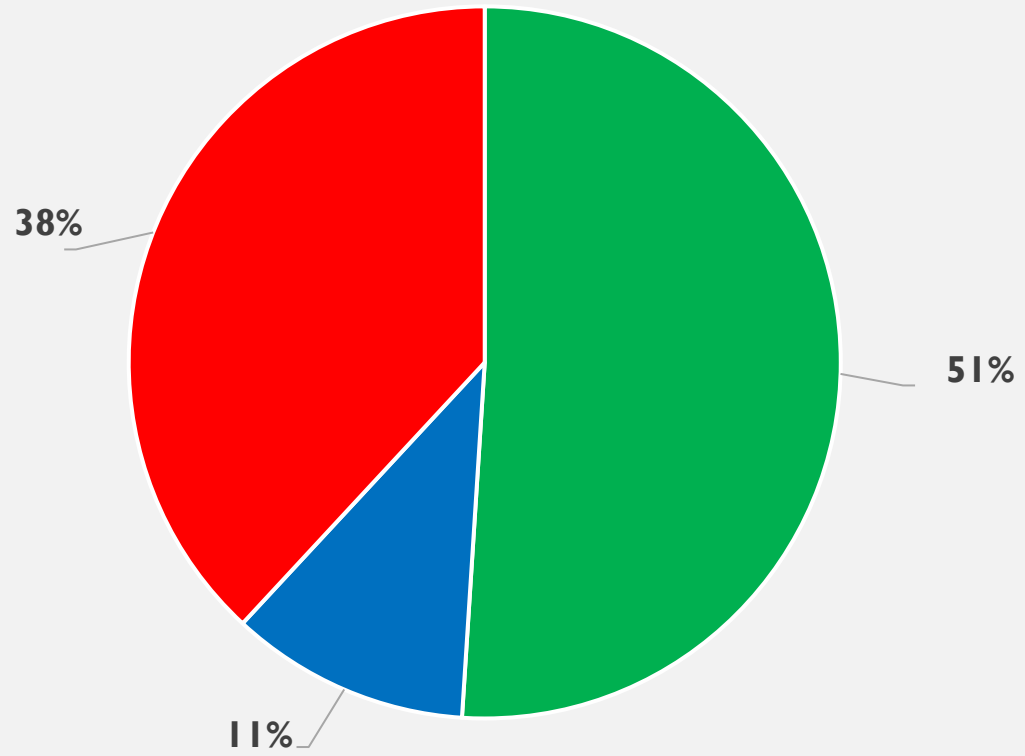


(D11) Livello di comfort dello spazio destinato ai viaggiatori



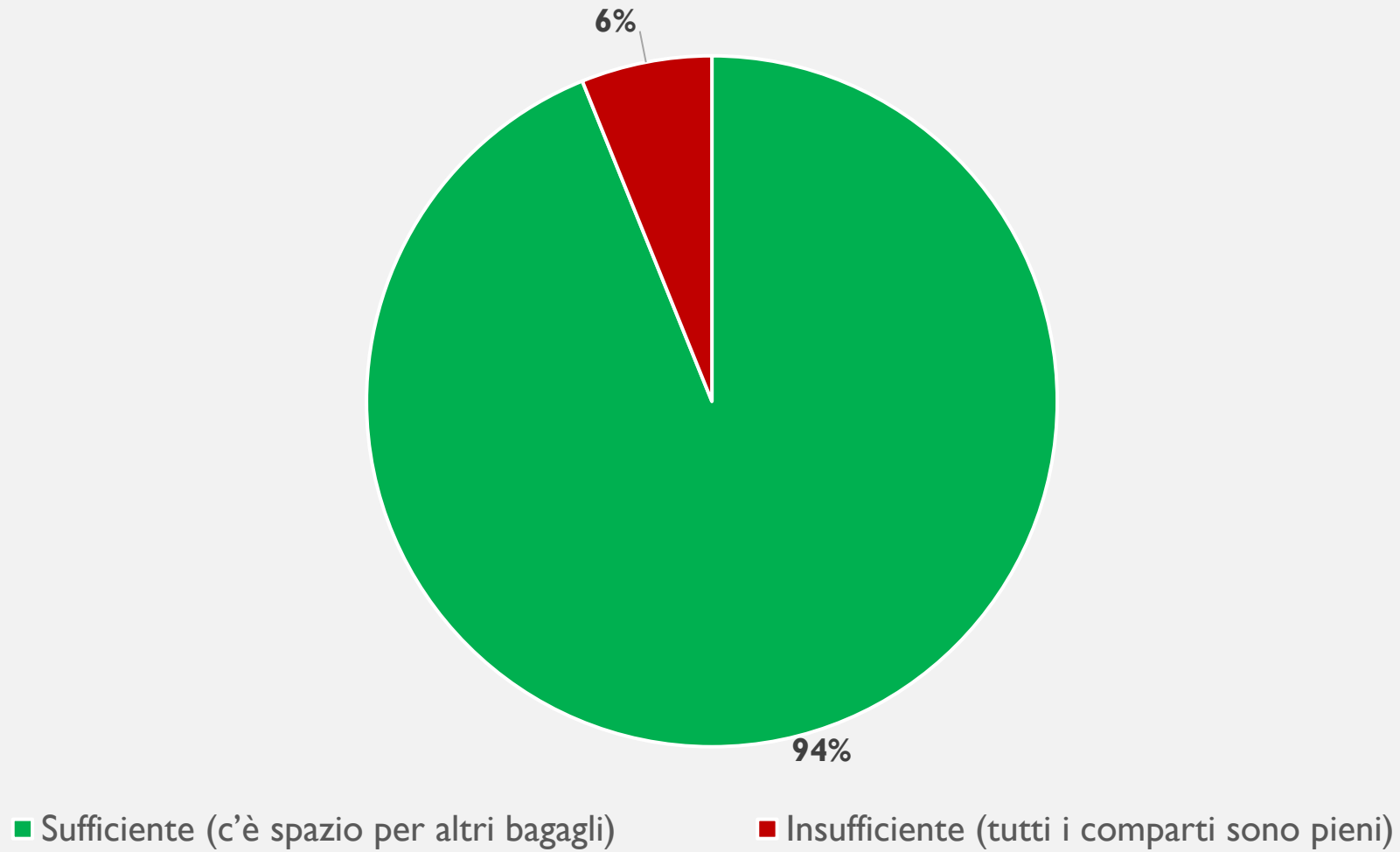
- [livello alto] Oltre 75% delle dotazioni indagate negli spazi destinati ai viaggiatori sono funzionanti.
- [livello medio] Il 50% delle dotazioni indagate negli spazi destinati ai viaggiatori sono funzionanti.
- [livello basso] Meno del 25% delle dotazioni indagate negli spazi destinati ai viaggiatori sono funzionanti.

(D12) Disponibilità di posti per ancoraggio biciclette sul treno

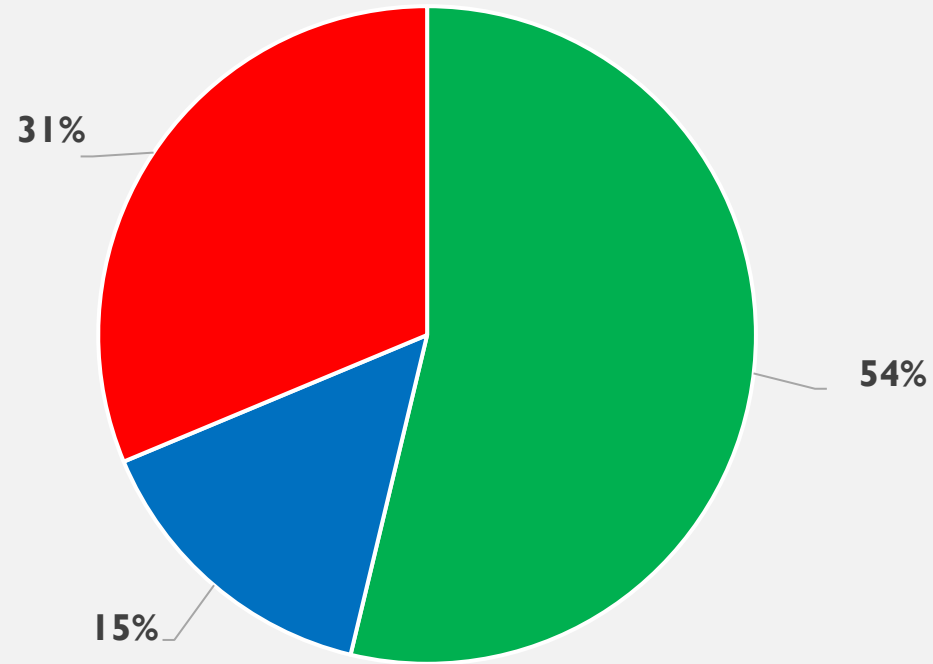


- [livello alto] Oltre 75% degli ancoraggi è disponibile
- [livello medio] Il 50% degli ancoraggi è disponibile
- [livello basso] Meno del 25% degli ancoraggi è disponibile

(D13) Lo spazio di alloggiamento dei bagagli è

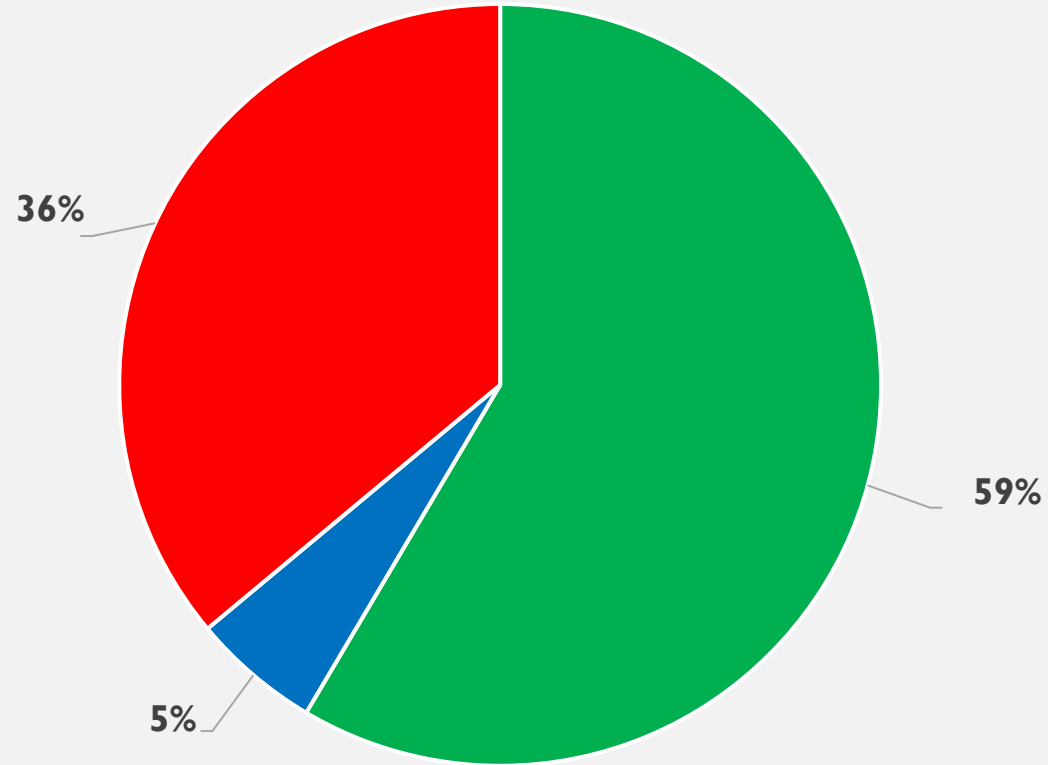


(D14) Presenza a bordo di posti riservati alle persone con mobilità ridotta



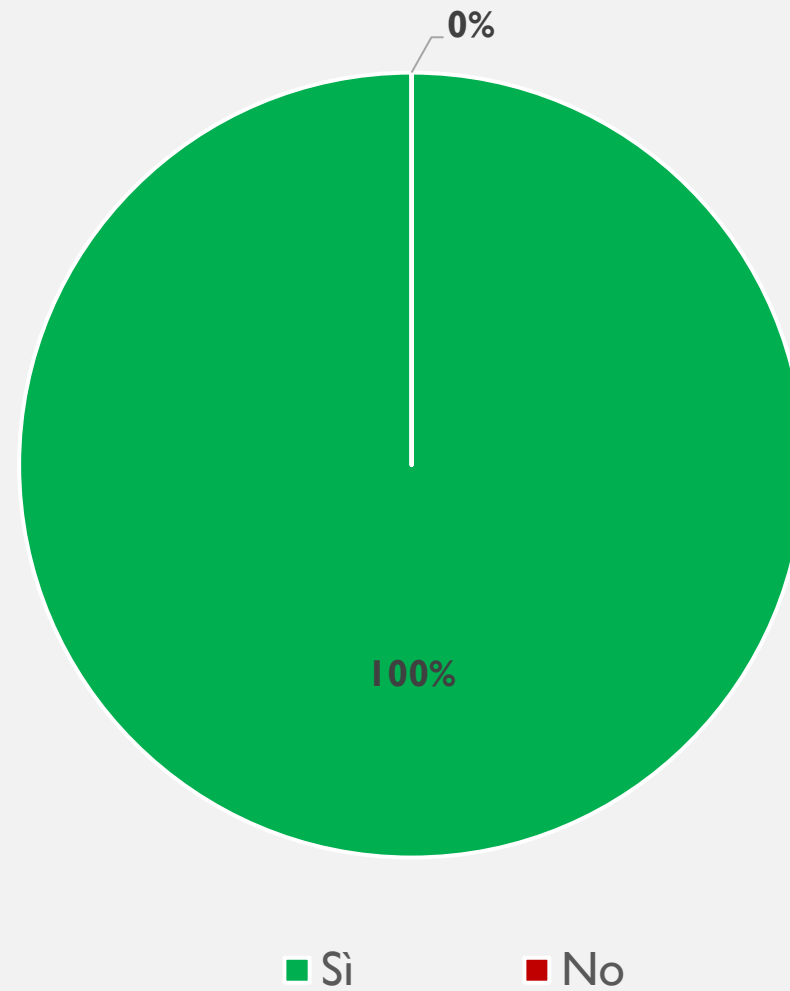
- Sì, sono presenti e contrassegnati con l'apposito pittogramma
- Sì, sono presenti, ma non sono contrassegnati con l'apposito pittogramma
- No, non sono presenti

(D15) Disponibilità e funzionamento dei dispositivi di ancoraggio carrozzelle e passeggini

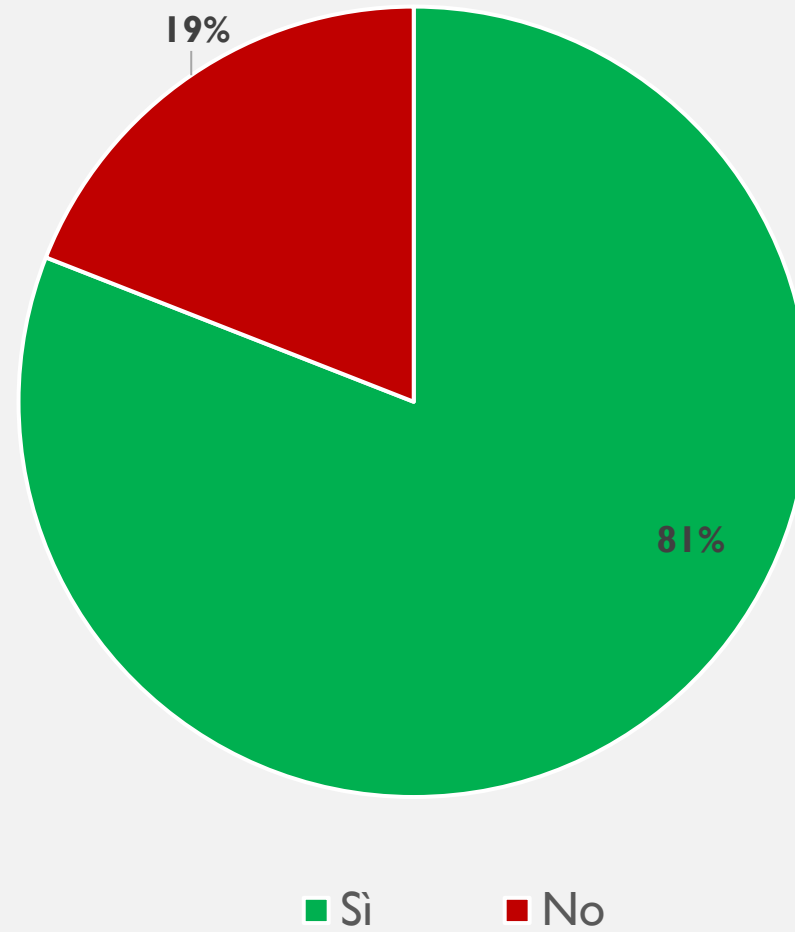


■ Sì, sono presenti integri e funzionanti ■ Sì, sono presenti, ma non integri e funzionanti ■ No, non sono presenti

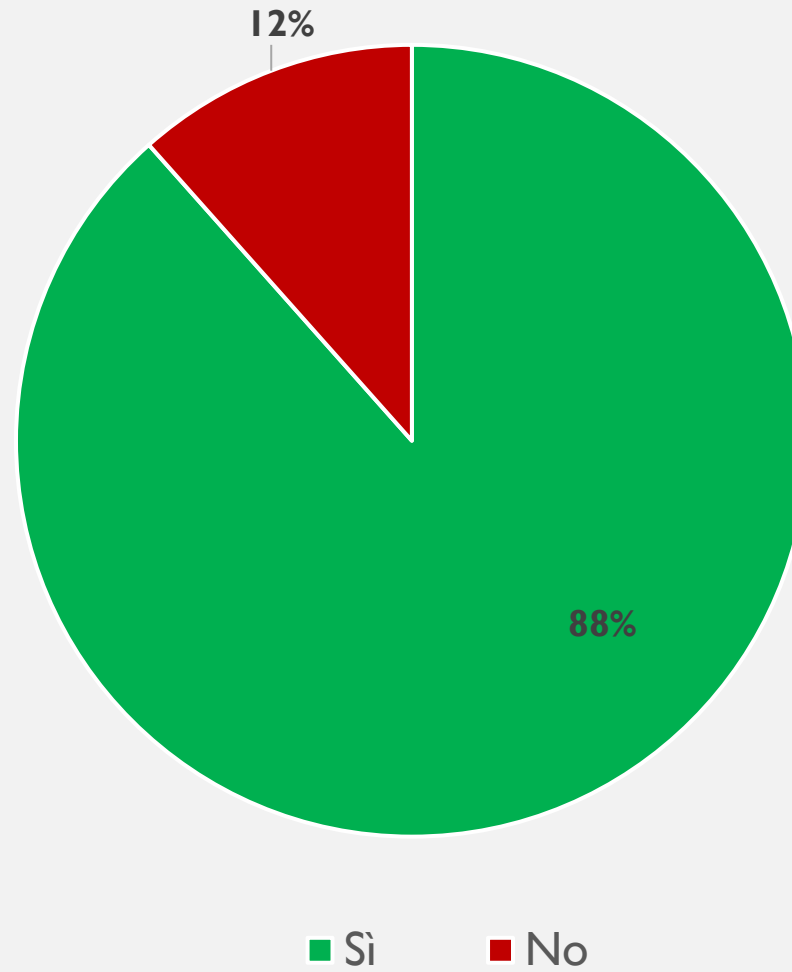
(D16-1) È presente il servizio igienico dedicato alle persone con mobilità ridotta?



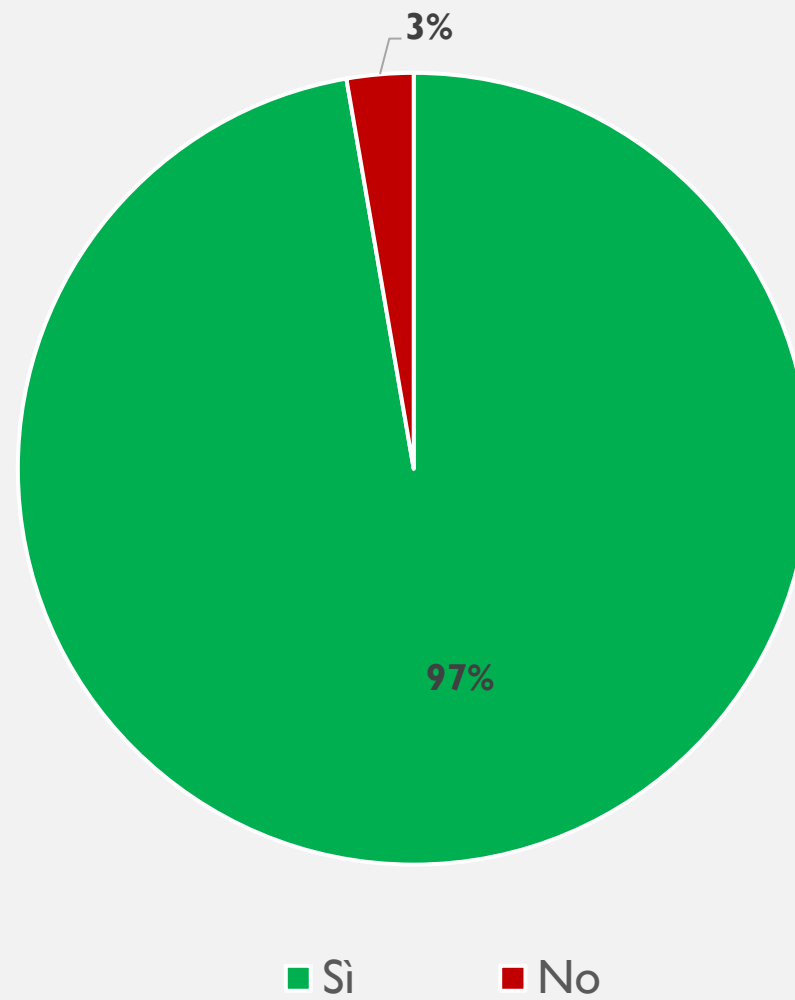
(D16-2) I servizi igienici sono puliti?



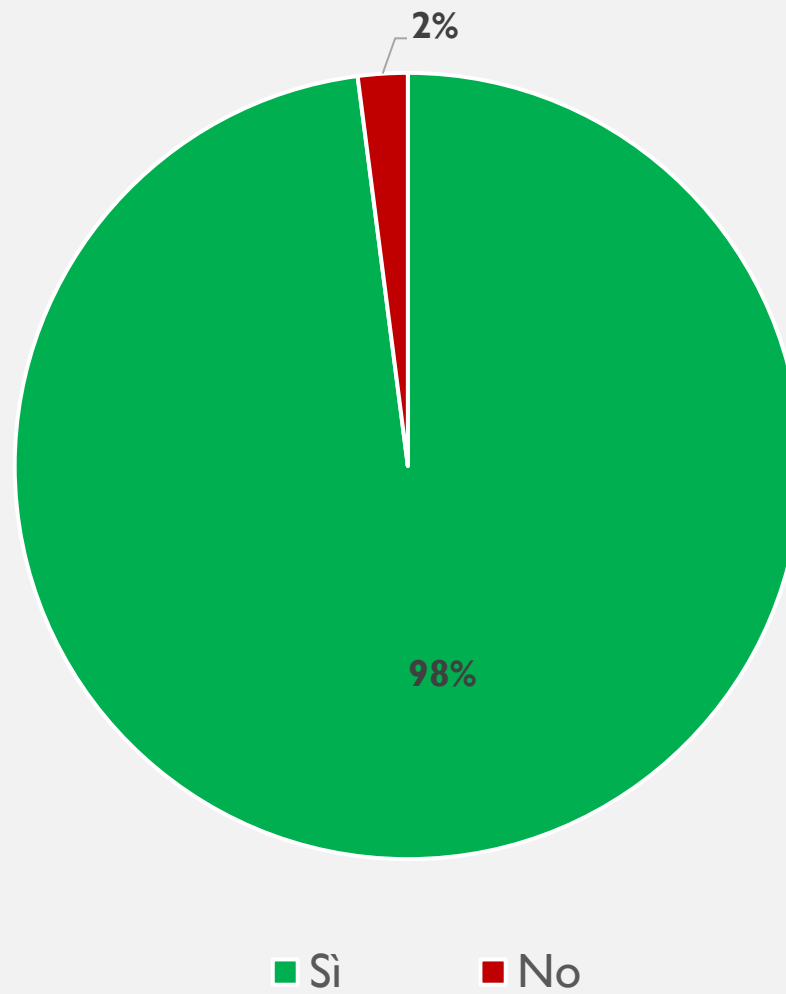
(D16-3) I servizi igienici sono dotati di acqua e/o accessori igienici e/o dispositivo di chiusura, illuminazione e/o scarico funzionante?



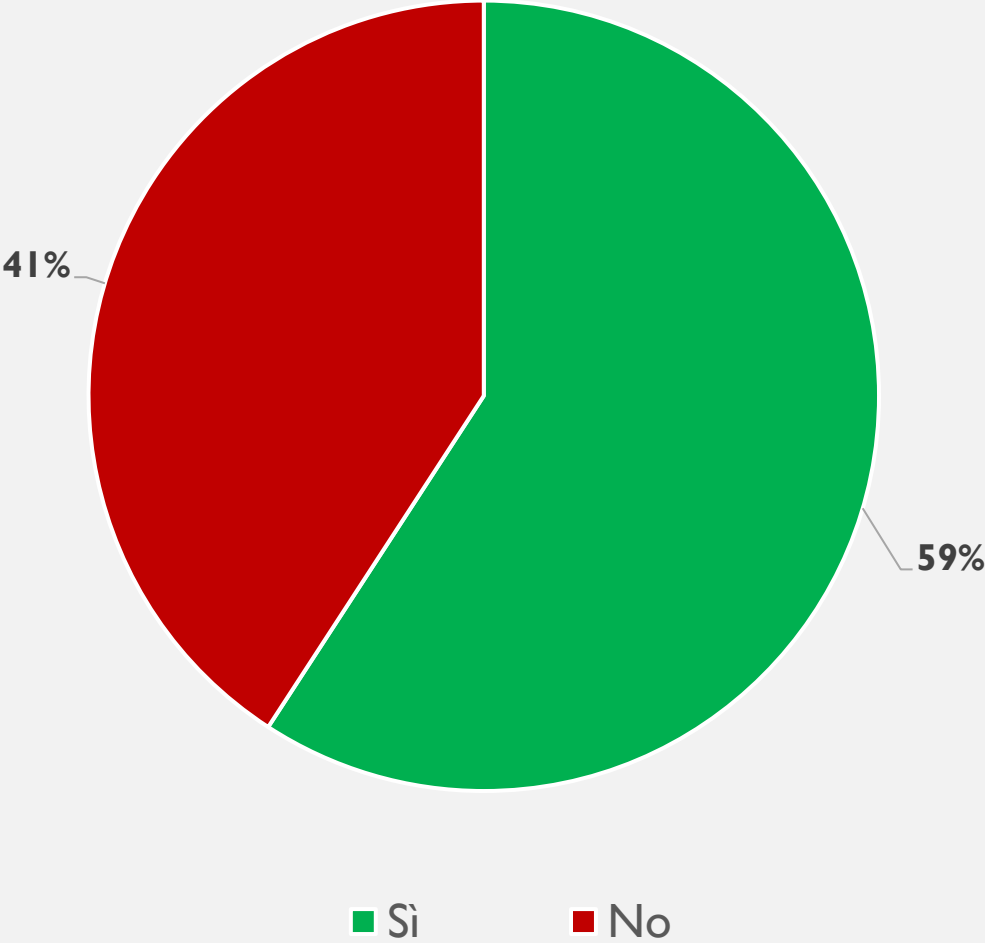
(D17-1) L'App riporta correttamente l'orario/ritardo del treno?



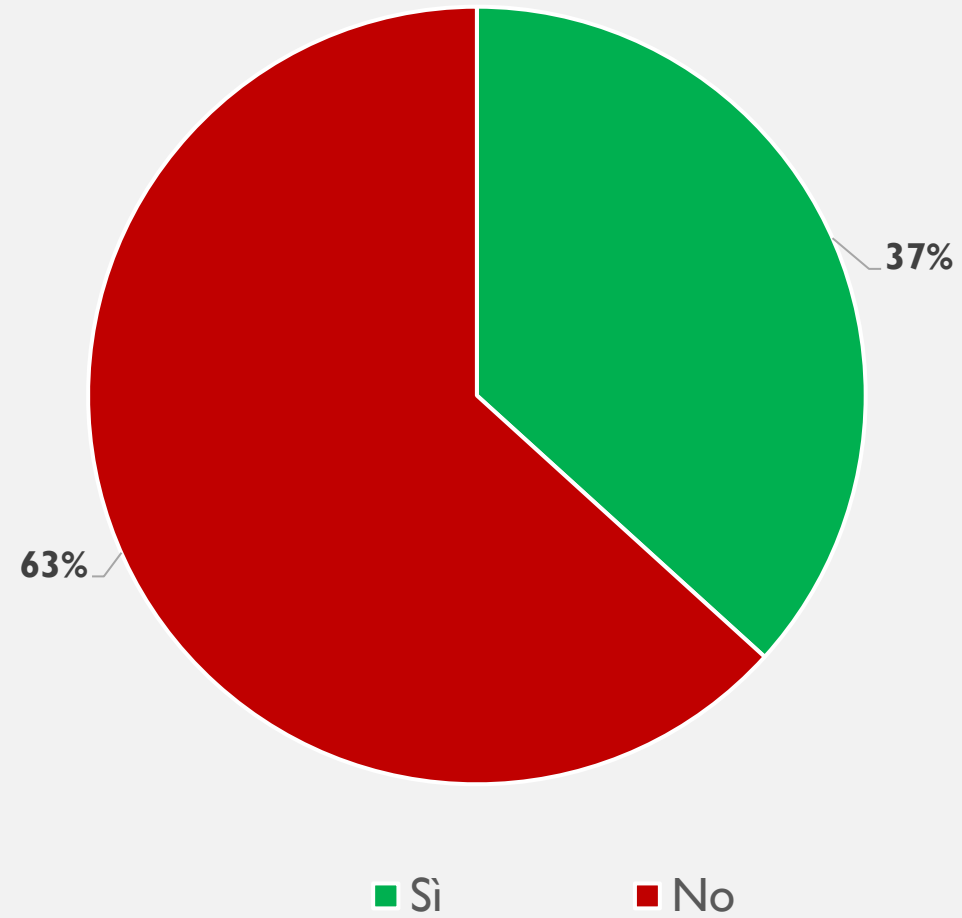
(D17-2) L'App riporta le coincidenze/corrispondenze del treno?



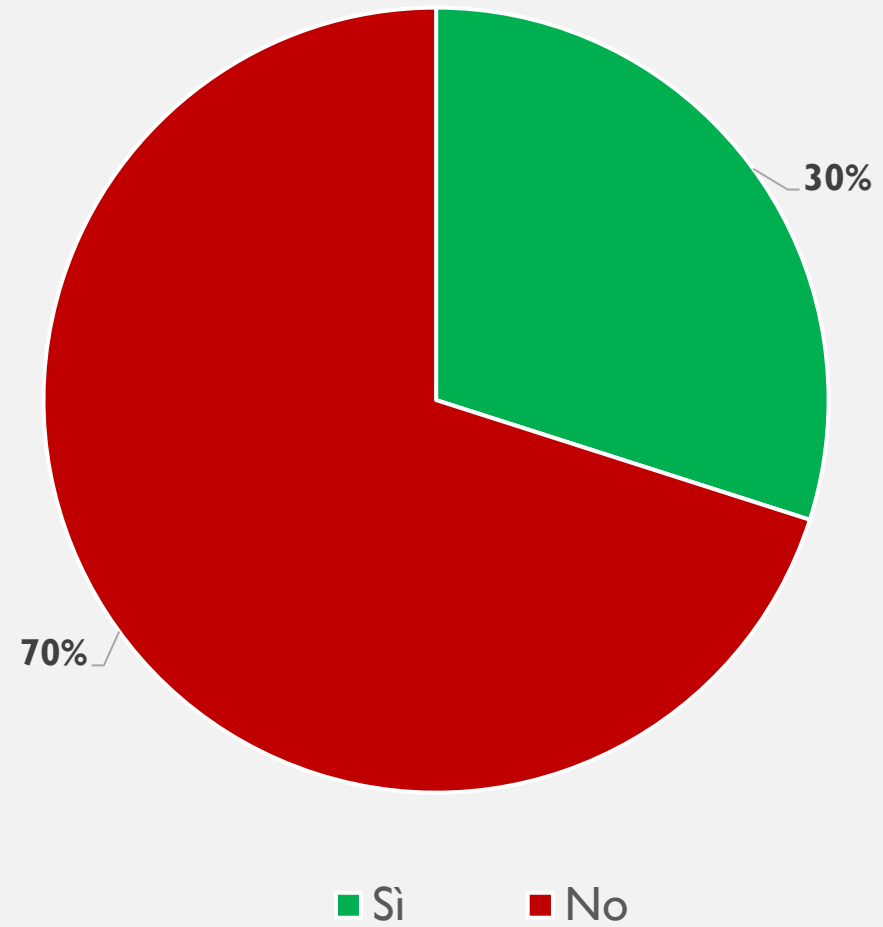
(D18-2) Indicazione a bordo treno dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza nei confronti di Trenitalia



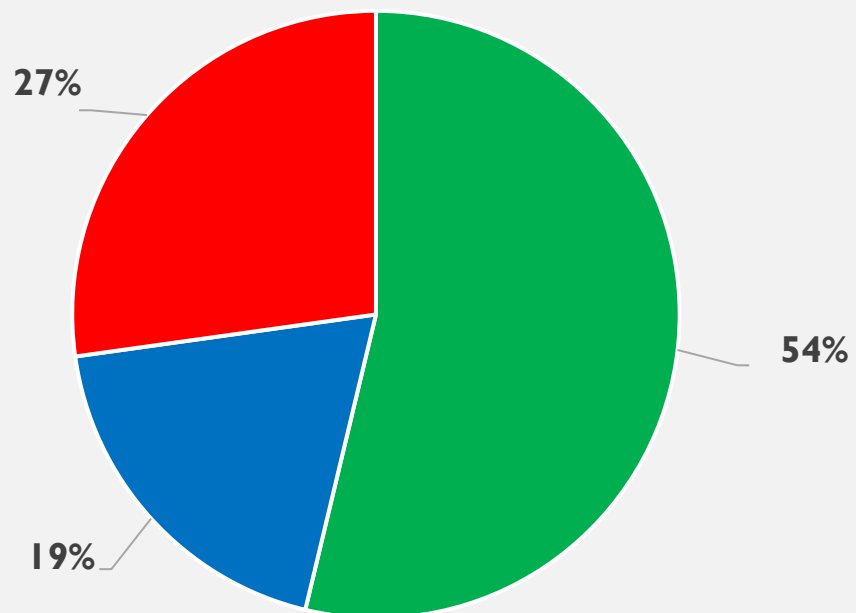
(D18-3)Indicazione a bordo treno delle procedure per presentare reclami all'ART



(D18-4) Indicazione a bordo treno della disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR



(D19) Presenza di impianti (sonori e visivi) con informazioni dinamiche a bordo treno (anomalie, ritardi, soppressioni)



- [livello alto] Oltre 75% degli impianti forniscono le informazioni
- [livello medio] Il 50% degli impianti forniscono le informazioni
- [livello basso] Meno del 25% degli impianti forniscono le informazioni

ANALISI MONITORAGGIO MYSTERY CLIENT

AUTORE

Associazione Consumatori – APS
Via San Francesco d'Assisi 17 – 10122 Torino
Telefono 011/436.65.66
CF 97541120016



QUESTIONARIO

Il questionario, realizzato dalle associazioni Movimento Consumatori e Tutelattiva, è composto da 25 domande

PERIODO RILEVAZIONE

Dal 15 marzo al 9 giugno 2023

RESPONSABILE

Gavino Sanna

COLLABORATORI

Paolo Graziano

Valeria Olivero