

Carta dei servizi RFI 2017



<< Affidiamo anche quest'anno alla nostra Carta dei Servizi il compito di comunicare, in modo semplice e immediato, i risultati e gli obiettivi per la qualità dei servizi RFI di più diretto interesse per il pubblico. Una platea vastissima di cui fanno parte i milioni di viaggiatori che quotidianamente utilizzano i treni delle imprese ferroviarie nostre clienti, così come i cittadini, che nelle stazioni trovano occasioni di incontro e accoglienza o che in diverso modo entrano in contatto diretto con l'infrastruttura e con le attività di RFI.

A ciascuno di loro, dedichiamo ogni giorno il nostro impegno per rendere la rete ferroviaria, con le sue stazioni, sempre più sicura, efficiente ed accessibile e per contribuire allo sviluppo di un sistema dei trasporti più sostenibile e integrato.

E da quest'anno, con il nuovo Piano Industriale, in sinergia con le nuove iniziative pianificate a livello di Gruppo FS Italiane, il nostro impegno quotidiano sarà dedicato con più incisività ad attrarre nuovi utenti verso la modalità ferroviaria e, in genere, verso forme di mobilità pubbliche, collettive ed eco-sostenibili

Decisivo sarà il nuovo orizzonte che abbiamo definito per le principali stazioni della rete: l'obiettivo è di innalzarne la funzionalità, il valore, l'appeal e l'interconnessione per renderle sempre più, non solamente poli trasportistici, ma anche poli di attrazione e di servizi al territorio, punti cardinali nello sviluppo della smart city, la città semplice, intelligente, connessa, sostenibile e digitalizzata. Una sfida che, passo passo, si misurerà innanzitutto con i giudizi e i desiderata del pubblico raccolti dalle indagini di customer satisfaction, dagli incontri diretti con le associazioni di rappresentanza, dai reclami e dagli altri strumenti di ascolto dei nostri stakeholders >>

Maurizio Gentile, Amministratore Delegato RFI

► I servizi, i fattori e gli obiettivi di qualità

pag. 2



● Circolazione ed efficienza della rete ● Sostenibilità delle attività e dei servizi RFI ● Collegamento modale ● Vivibilità, fruibilità e comfort delle stazioni ● Informazione al pubblico ● Servizi per i viaggiatori con disabilità e a ridotta mobilità

- **i nostri impegni per il 2017** pag. 2
- **risultati 2016** pag. 22
- **guida alla lettura** pag. 24

► Ascoltare, misurare, migliorare

pag. 16



► Per comunicare con noi

pag. 18



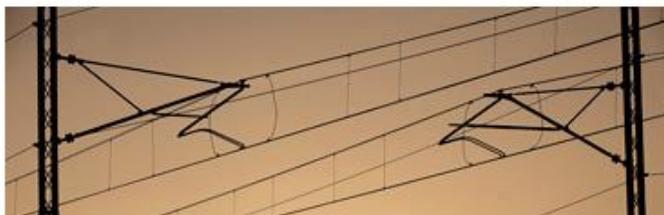
► La nostra azienda

pag. 19



► I nostri principi

pag. 21



I SERVIZI, I FATTORI E GLI OBIETTIVI DI QUALITA'



Articolati in 6 macroaree, i servizi di RFI di maggiore rilevanza per il pubblico si presentano nelle pagine seguenti insieme agli obiettivi 2017 fissati in relazione ai fattori di qualità individuati dalla normativa (*), declinati in base alle specifiche responsabilità societarie e valutati tramite indicatori in continuità con gli **obiettivi e risultati 2016** (v. pag. 23)

1	Circolazione dei treni, sicurezza ed efficienza	pag. 3
2	Sostenibilità delle attività e dei servizi di RFI	pag. 4
3	Collegamento e scambio con altre modalità di trasporto	pag. 6
4	Vivibilità, fruibilità e comfort delle stazioni	pag. 7
5	Informazione al pubblico	pag. 11
6	Servizi per i viaggiatori con disabilità e a ridotta mobilità	pag. 13

(*) *Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"; Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della mobilità)"*

1. Circolazione dei treni, sicurezza ed efficienza della rete

Fondamentale tra i servizi offerti da RFI è la gestione in sicurezza della circolazione e dell'esercizio ferroviario sull'intera rete nazionale messa a disposizione delle Imprese ferroviarie che svolgono i servizi di trasporto per passeggeri e merci

●●● leggi tutto ●●●



SAFETY



Il nostro impegno per il 2017



La sicurezza è per RFI il primo fattore di valutazione della qualità del **servizio di circolazione** e dell'efficacia delle attività per il **mantenimento in efficienza** dell'intera rete ferroviaria. Come di consueto la Carta dei Servizi RFI presenta quindi come primo obiettivo quello relativo alla **safety**, e cioè alla sicurezza dell'esercizio ferroviario, attività *core* del Gestore dell'Infrastruttura, ottenuta tramite presidi e misure tecnologiche, organizzative e normative orientate a ridurre al minimo il rischio di incidentalità.

L'obiettivo presentato nella Carta dei Servizi – pienamente raggiunto nel **2016** - è allineato al **valore nazionale di riferimento (NRV)** assegnato all'Italia per la categoria di rischio ferroviario "società nel suo insieme".

In conformità con il quadro regolatorio del settore, la *safety* è analizzata secondo il dettato del D.Lgs. 162/2007 e misurata sulla base degli obiettivi comuni di sicurezza europei (CST) in relazione ai valori massimi nazionali tollerabili per le differenti categorie di rischio ferroviario (NRV - National Reference Value) e definiti per ciascuno Stato Membro da Decisioni della Commissione su proposta dell'European Union Agency for Railways (EUAR) secondo la metodologia di cui alla Decisione 2009/460/CE. Il parametro adottato considera il rapporto tra numero totale nell'anno di "decessi e lesioni gravi" (secondo la terminologia EUAR : "FWSI - Fatalities and Weighted Serious Injuries ") e il numero totale dei chilometri percorsi dai treni in circolazione nell'anno sulla rete RFI.

indicatore	parametro	obiettivo 2017
Livello di sicurezza dell'esercizio ferroviario	numero di FWSI derivante da incidenti significativi/ treni x km *	restare al di sotto del NRV assegnato all'Italia per la categoria di rischio ferroviario "società nel suo insieme"

* monitoraggio interno



leggi tutto



●●● **P**er mantenere la continua **efficienza** dell'infrastruttura, garantire la massima **sicurezza** della circolazione e contribuire allo sviluppo della modalità ferroviaria nel contesto nazionale e internazionale, RFI, con il coinvolgimento capillare del proprio capitale umano, è costantemente impegnata secondo i programmi definiti con lo Stato nella **protezione**, nella **manutenzione** e nel **potenziamento** dell'infrastruttura e delle sue dotazioni tecnologiche così come nella realizzazione di **nuove linee** e impianti e nella messa a punto di **modalità produttive e gestionali** sempre più efficaci.

Tutte le attività industriali con impatto, anche indiretto, sulla sicurezza della circolazione dei treni e dell'esercizio ferroviario sono svolte da RFI nell'ambito del **Sistema di Gestione della Sicurezza** societario (SGS) che prevede il miglioramento continuo dei processi e delle prestazioni di sicurezza e che è stato accettato dall'Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie (ANSF) con il rilascio a RFI nel giugno 2014 dell'Autorizzazione di Sicurezza di cui al Dlgs. 162/2007. Insieme al **Sistema di Gestione Ambientale** e al **Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza sul lavoro**, il SGS costituisce una delle tre componenti del **Sistema Integrato di Gestione per la Sicurezza** (SIGS) certificate secondo le norme ISO 9001 (Qualità) ISO 14001 (Tutela dell'ambiente) e BS OHSAS 18001 (Salute e la Sicurezza sul lavoro).

Oltre a puntare verso la massima sicurezza, per offrire servizi di circolazione di qualità sempre maggiore, RFI indirizza le proprie attività anche verso l'innalzamento degli altri indici di performance, in particolare regolarità e **puntualità**. Quest'ultima nel **2016** sul fronte passeggeri ha registrato valori superiori al **90%** sia nel settore long haul che regionale. E questo grazie anche agli interventi per il **trasporto pubblico locale** – centrali nelle strategie societarie – che, interessano tanto le stazioni, in particolare di area metropolitana, quanto i nodi ferroviari urbani dove sono in attuazione misure infrastrutturali, tecnologiche e gestionali per rendere più fluido il traffico ferroviario. In parallelo sono in corso, per i **servizi passeggeri** di lunga e media percorrenza, interventi per la velocizzazione dei principali itinerari e, per i **servizi merci**, misure per l'aumento della velocità commerciale e delle caratteristiche prestazionali sui più importanti corridoi internazionali.



2. Sostenibilità delle attività e dei servizi di RFI

L'attenzione per l'ambiente e per il sociale costituisce per RFI un elemento costitutivo della propria missione industriale che percorre trasversalmente tutte le attività produttive della Società e mira, oltre che alla tutela dei territori in cui opera, alla creazione di valore condiviso, in un'ottica di responsabilità sociale d'impresa e di impegno per lo sviluppo sostenibile del Paese

●●● leggi tutto ●●●



ATTENZIONE ALL' AMBIENTE



Il nostro impegno per il 2017



Per dar conto dell'attenzione della Società all'ambiente, ogni anno vengono dichiarati nella Carta dei Servizi specifici impegni da monitorare e conseguire nell'anno relativi a puntuali azioni di attuazione della **Politica Ambientale** societaria mirate a qualificare sempre di più la centralità della tutela ambientale nelle strategie aziendali, con il **coinvolgimento** dell'intera **organizzazione** e di tutti i suoi **interlocutori** esterni.

L'attuazione degli impegni dichiarati nel **2016**, relativi sia al miglioramento della gestione controllata dei processi e delle attività della Società che allo sviluppo di azioni direttamente finalizzate al risparmio di risorse energetiche, ha consentito a RFI di:

- estendere a tutte le strutture organizzative della Società la **certificazione di conformità alla norma internazionale ISO 14001:2004** del *Sistema di Gestione Ambientale*. L'estensione del SGA all'intera Società, oltre a sancire l'evoluzione verso una più diffusa e permeante consapevolezza e responsabilità ambientale dell'Organizzazione, è propedeutica alla transizione che RFI attuerà entro il 2018 verso la conformità alla norma ISO 14001:2015, che promuove il miglioramento delle prestazioni ambientali nell'ottica anche della sostenibilità e dell'interazione con le parti interessate;
- espletare la **gara europea per la fornitura di nuovi corpi illuminanti a LED** per l'efficientamento energetico degli ambienti di stazione (pensiline, sottopassi, torri faro e fabbricati viaggiatori), degli uffici e delle officine, orientato alla diminuzione dei consumi e al miglioramento delle prestazioni illuminotecniche. In RFI il maggior consumo di energia elettrica - non considerando quello legato alla trazione dei treni delle imprese ferroviarie, ad esse imputato - riguarda infatti l'illuminazione delle stazioni *in door* e *out door* e, in misura inferiore, degli uffici e delle officine. Sulla scorta dei risultati delle sperimentazioni portate avanti negli ultimi anni in alcune realtà 'pilota', è stato approvato un **ampio progetto di investimento** per l'adozione di apparati di illuminazione a LED in sostituzione degli attuali a fluorescenza. Con la parallela adozione di tecnologie di telecontrollo e telegestione per l'ottimizzazione dei cicli di funzionamento degli apparati nelle stazioni in relazione alla effettiva presenza di pubblico e di personale, ai livelli di illuminazione naturale, ecc, l'attuazione del progetto consentirà un **risparmio complessivo annuale** di oltre **42 GWh** abbattendo di oltre il **30%** i consumi energetici per illuminazione.

Per il **2017**:

- il **primo impegno**, in continuità con l'anno precedente, riguarda la realizzazione in almeno 40 stazioni di nuovi sistemi di **illuminazione a LED** in sostituzione di quelli esistenti;
- il **secondo inaugura** invece un nuovo fronte di azione per la Società nel rapporto con i fornitori e ha l'obiettivo di avviare una sistematica attività di **valutazione delle performance della supply chain** RFI sotto il profilo della **Corporate Social Responsibility (CSR)**, l'insieme delle pratiche e dei comportamenti adottati da un'impresa su base volontaria per ottenere risultati che arrechino benefici a sé stessa e al contesto in cui opera, rispondendo alle **attese degli stakeholders** in termini di rispetto dell'ambiente, sicurezza, benessere dei lavoratori e della collettività. In armonia con le logiche introdotte dal nuovo Codice degli Appalti (dlgs 50/2016), RFI si propone di dare l'opportunità alle imprese che parteciperanno alle gare bandite dalla Società di sottoporsi ad una valutazione in ottica CSR per concorrere all'attribuzione di un punteggio premiale. La valutazione verrà condotta attraverso la piattaforma di monitoraggio fornitori sviluppata da **EcoVadis**, e prenderà in esame quattro aree: *ambiente, gestione/organizzazione del lavoro e diritti umani, fair business practices e acquisti sostenibili*

indicatore	parametro	obiettivo 2017
Azioni in attuazione della "Politica Ambientale RFI": rinnovamento in ambito stazioni dei sistemi di illuminazione tramite esclusivo utilizzo di lampade a LED per efficientamento energetico	nr stazioni *	almeno 40
Azioni in attuazione della "Politica Ambientale RFI": avvio sperimentale dell'utilizzo della valutazione delle performance in ambito CSR dei fornitori come requisito premiale nelle gare bandite da RFI	impegno *	attuazione

* monitoraggio interno



Per maggiori informazioni vai su www.rfi.it



leggi tutto



●●● **G**estire la rete ferroviaria secondo principi di miglioramento continuo dell'efficienza , della sicurezza e dell'accessibilità vuol dire di per sé contribuire all'affermazione di un **sistema di trasporto più sostenibile** in cui il **treno**, insieme agli altri mezzi di **trasporto collettivi**, riesca ad attirare quote crescenti di traffico privato alleggerendo i costi per la collettività in termini di emissioni, consumo di risorse naturali, incidentalità, congestione . Un obiettivo ora reso più vicino e raggiungibile dalle iniziative previste dal nuovo **Piano Industriale** della Società, nel più ampio quadro delle strategie del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, per **accrescere l'integrazione della ferrovia** con le altre modalità di trasporto, migliorarne le **prestazioni** e l'**attrattività** per le Imprese Ferroviarie, gli operatori intermodali e i viaggiatori, innalzarne la capacità di risposta ai bisogni di mobilità di persone e beni.

Sul "campo" e nella quotidianità, tutto questo significa per RFI sviluppare le attività di gestione, manutenzione, potenziamento, progettazione e costruzione dell'infrastruttura, delle linee e delle stazioni, con la massima **attenzione alla riduzione degli impatti** e al perseguimento di un **uso razionale delle risorse**. E significa lavorare con un occhio sempre attento alla **valorizzazione del territorio** e del suo patrimonio naturale, sociale, economico, urbanistico, architettonico e storico-archeologico, in stretta collaborazione con gli **enti istituzionali** e con il coinvolgimento dell'intera organizzazione, dei suoi **fornitori** e degli altri **stakeholders**, nel rispetto dei principi e dei valori enunciati nella **Politica Ambientale di RFI**.

Un impegno che si concretizza sempre più spesso anche nella valorizzazione sia degli **asset non più funzionali** all'esercizio ferroviario sia dei territori in cui sono inseriti . Destinando, ad esempio, **spazi di stazione** ad attività no profit di valenza sociale; rendendo disponibili per la creazione di **piste ciclabili** e **greenways linee dismesse** o percorsi in affiancamento a linee secondarie in esercizio; riattivando per l'offerta di **itinerari turistici** su treni storici della Fondazione FS tratti di linee non più in uso in territori di alto valore storico-paesaggistico.

3. Collegamento e scambio con le altre modalità di trasporto

La capillarità della rete ferroviaria nazionale e dei suoi nodi di alimentazione, le stazioni viaggiatori e gli impianti merci, trova nell'integrazione con le altre modalità di trasporto un decisivo fattore di crescita dell'attrattività della ferrovia, per l'affermazione un sistema di mobilità più sostenibile ed efficiente.

●●● leggi tutto



Il nostro impegno per il 2017

INTEGRAZIONE MODALE DELLE STAZIONI



Nella percezione dei viaggiatori l'integrazione delle stazioni con mezzi di trasporto diversi dal treno rappresenta un fattore di qualità particolarmente significativo. Così come particolarmente significativo è per RFI, direttamente impegnata sia nella realizzazione nell'ambito dei propri asset di misure infrastrutturali e gestionali che facilitino l'interscambio tra la modalità utilizzata dai viaggiatori per raggiungere la stazione e il treno, sia nella cooperazione con Enti locali e con società di trasporto per la ricerca di soluzioni di rete.

Anche se obiettivi e risultati non sono interamente riconducibili alla diretta responsabilità di RFI, la Società monitora comunque costantemente tramite indagini di customer satisfaction sia i livelli di soddisfazione del pubblico per il collegamento della stazione con i mezzi pubblici urbani/extrurbani e per la comodità di arrivo alla stazione sia la presenza di parcheggi.

Gli obiettivi di qualità, tutti raggiunti nel 2016, sono riconfermati per il 2017.

indicatore	parametro	obiettivo 2017
Percezione della qualità del collegamento della stazione con mezzi pubblici urbani / extrurbani	% di persone soddisfatte	85%
Percezione della facilità e comodità di arrivo alla stazione	% di persone soddisfatte	90%
Presenza di parcheggi nei pressi della stazione	% di presenza del servizio	85%

Obiettivi di qualità che prevedono il coinvolgimento di terzi



leggi tutto



Sul fronte merci, per massimizzare la convenienza della modalità ferroviaria per gli operatori del trasporto, RFI è impegnata nella realizzazione e gestione di impianti intermodali in punti strategici della rete così come nell'offerta integrata di accesso alla rete e di servizi di terminalizzazione e nello sviluppo - organizzativo, prestazionale, infrastrutturale - dei collegamenti ferroviari con i maggiori porti italiani lungo i principali corridoi della rete transeuropea dei trasporti.

Analogamente sul fronte viaggiatori, RFI opera, sia direttamente che in cooperazione con gli enti di governo del territorio e con le aziende di servizi di mobilità, per la creazione intorno alle stazioni di impianti e condizioni logistiche capaci di favorire lo scambio tra il treno e le altre modalità di trasporto.

Un impegno rafforzato dalla centralità attribuita dal Piano industriale 2017-2026 del Gruppo FS Italiane all'integrazione dei diversi sistemi di mobilità per persone e merci da realizzare attraverso iniziative di tipo infrastrutturale, organizzativo, gestionale, informativo, con il supporto delle tecnologie digitali e in un'ottica di customer centricity. Molti i progetti previsti in tal senso dal Piano RFI, che, sul fronte viaggiatori e stazioni (v. pag 10), ad esempio, andranno a rafforzare quelli già in corso legati alla realizzazione di parcheggi, percorsi pedonali diretti verso le fermate di bus, metro e taxi, aree di sosta veloce, sia nella costruzione delle nuove grandi stazioni, sia nella riqualificazione delle stazioni esistenti.



4. Vivibilità, fruibilità e comfort delle stazioni

RFI gestisce sull'intero territorio nazionale oltre duemila stazioni, nodi fondamentali della rete in cui le sue attività entrano in contatto diretto con i clienti delle Imprese Ferroviarie, i viaggiatori, e in cui l'infrastruttura entra in contatto diretto con le realtà urbane e i loro abitanti. Luoghi di arrivi e partenze, di servizi e accoglienza, la cui qualità segna tanto l'esperienza del viaggiatore quanto il valore del territorio in cui sono inseriti

●●●leggi tutto●●●



COMFORT DEGLI AMBIENTI DI STAZIONE



Il nostro impegno per il 2017



Per dar conto dell'impegno aziendale per l'innalzamento dei servizi che determinano i livelli di vivibilità, fruibilità e comfort delle stazioni della rete, la Carta dei Servizi concentra gran parte della sua attenzione sulla **qualità percepita** dai viaggiatori e monitorata tramite le indagini di **customer satisfaction** condotte ogni anno sull'insieme di stazioni che accolgono quasi il 95% dei viaggiatori che utilizzano il treno. Per la maggior parte, risultati ed obiettivi sono presentati per le diverse **categorie** (v. pag 10) in cui si articola il campione degli impianti indagati – *platinum, gold, silver* - anche al fine di valutare sia le performance delle società esterne cui è affidata la gestione delle stazioni più grandi sia l'efficacia delle azioni di miglioramento condotte dalle unità territoriali di RFI sulle stazioni gestite direttamente nelle aree di giurisdizione.

Tra i molti indicatori di dettaglio oggetto delle indagini di *customer*, la Carta dei Servizi presenta per primo l'indicatore relativo alla "**qualità della stazione nel complesso**" (prima definito "comfort della stazione nel complesso") - su cui in realtà al viaggiatore è richiesto di esprimere un giudizio solo alla fine dell'intervista tenendo conto di tutti i giudizi espressi per i singoli aspetti e ambienti della stazione. Particolarmente significativo è tra questi ultimi, in termini di "comfort", l'indicatore relativo al giudizio sull'**illuminazione** di sottopassi, sovrappassi e passerelle, estremamente "espressivo" dell'esperienza del pubblico nei terminali perché correlato alla percezione della stazione come luogo non solo più o meno confortevole, ma anche **sicuro**. Altro elemento chiave nella determinazione del livello di vivibilità fruibilità e comfort delle stazioni, è infatti proprio la sicurezza degli ambienti, dei viaggiatori e dei lavoratori da possibili rischi e danneggiamenti legati a cause esterne all'Azienda, tecnicamente identificata come *security* (v. pag 9).

Sul fronte "comfort", dopo che, grazie alle azioni di miglioramento messe in campo e alla correlata crescita negli anni della soddisfazione del pubblico, tra il 2015 e il **2016** era stato possibile **innalzare del 5% l'obiettivo** relativo alla "qualità nel complesso" per le *silver* e le *gold*, che nel **2016** avevano visto innalzare anche l'obiettivo relativo all'illuminazione, per il **2017**, per gli stessi motivi, quest'ultimo può essere innalzato anche per le *silver*.

<i>indicatore</i>	<i>parametro</i>	<i>categoria stazioni</i>	<i>obiettivo 2017</i>
Percezione della qualità della stazione nel complesso	% di persone soddisfatte	<i>platinum</i>	90%
		<i>gold</i>	90%
		<i>silver</i>	85%
Percezione dell'illuminazione dei sottopassi, sovrappassi e passerelle	% di persone soddisfatte	<i>platinum</i>	90%
		<i>gold</i>	90%
		<i>silver</i>	85%

Obiettivi di qualità che prevedono il coinvolgimento di terzi

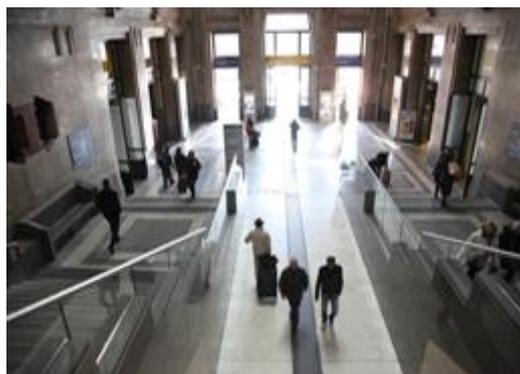


PULIZIA DELLE STAZIONI

Il nostro impegno per il 2017

Per la valutazione della soddisfazione della **pulizia** degli ambienti di stazione – realizzata tramite imprese selezionate con gara europea dal gestore delle aree immobiliari e commerciali della stazione, tenute a garantire precisi standard qualitativi - l'indicatore si riferisce alla percezione complessiva del pubblico, che risulta sempre strettamente correlata alla percezione del comfort del complesso.

Anche in questo caso nel **2016** sono stati pienamente conseguiti gli ambiziosi obiettivi fissati , che vengono tutti riconfermati per il **2017**, e, a fronte delle innovazioni gestionali e organizzative introdotte negli ultimi anni, continua il consolidamento del trend di crescita della percezione da parte dei viaggiatori del livello di pulizia delle stazioni *silver*.



<i>indicatore</i>	<i>parametro</i>	<i>categoria stazioni</i>	<i>obiettivo 2017</i>
Percezione complessiva della pulizia degli ambienti di stazione	% di persone soddisfatte	platinum	90%
		gold	90%
		silver	85%

Obiettivi di qualità che prevedono il coinvolgimento di terzi

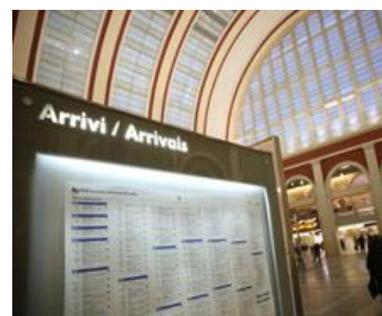


SERVIZI AGGIUNTIVI A TERRA

Il nostro impegno per il 2017

Il livello di soddisfazione per la qualità dei **servizi aggiuntivi a terra**, è presentato tramite l'indicatore relativo ai servizi di carattere commerciale offerti da soggetti terzi nelle tre principali categorie di stazioni.

Sebbene non riconducibile interamente ad attività svolte da RFI, la presenza di adeguati servizi aggiuntivi contribuisce non poco a rendere la permanenza in stazione agevole e soddisfacente e gli spazi dedicati ai **servizi commerciali** sono offerti in locazione - tramite GS Retail e Centostazioni nei terminal maggiori e nei grandi - secondo criteri mirati alla loro valorizzazione, coerenti con le scelte strategiche societarie. Per questo RFI ne monitora comunque l'andamento e per il **2017** mantiene al massimo per tutte e tre le categorie di stazioni il valore-obiettivo, pienamente conseguito anche nel **2016**.



<i>indicatore</i>	<i>parametro</i>	<i>categoria stazioni</i>	<i>obiettivo 2017</i>
Percezione dei servizi commerciali nel complesso	% di persone soddisfatte	platinum	90%
		gold	90%
		silver	90%

Obiettivi di qualità che prevedono il coinvolgimento di terzi





Il nostro impegno per il 2017

SECURITY

Componente decisiva della vivibilità, fruibilità e comfort percepito dai viaggiatori nelle stazioni, la **security** è perseguita attraverso una molteplicità di misure e di azioni condotte di concerto con le Istituzioni e le Autorità di Pubblica Sicurezza, volte non solo alla protezione degli spazi aperti al pubblico, ma anche di tutti gli altri asset ferroviari, la cui tutela dai rischi provenienti dall'esterno è indispensabile anche al mantenimento della **disponibilità dell'infrastruttura** e della **regolarità della circolazione**, e quindi della qualità dei servizi offerti ai clienti finali, i viaggiatori.



Come di consueto, la Carta dei Servizi presenta due indicatori, e due obiettivi, riferiti sia alla qualità offerta che a quella percepita:

- il primo riguarda il **numero dei furti** compiuti a danno dei viaggiatori in tutte le stazioni della rete, fatta esclusione per quelli avvenuti nell'ambito degli esercizi commerciali. Per disporre di una lettura più completa ed estesa dell'efficacia nel tempo delle azioni e dei programmi pluriennali definiti dal Gruppo FS Italiane per la sicurezza dei propri clienti e dei propri asset (infrastrutture, mezzi, ecc.) condotti in collaborazione con la Polizia Ferroviaria a seguito delle **Convenzioni siglate dal 2007 con il Ministero dell'Interno**, anche per il **2017** l'obiettivo – ulteriormente conseguito anche nel **2016** – è rapportato al valore medio del triennio 2008-2010, assunto come periodo di consolidamento degli effetti prodotti dalla Convenzione.
- il secondo indicatore riguarda la **percezione** che hanno i frequentatori della **stazione come luogo sicuro**: nel **2017** è mantenuto lo sfidante valore-obiettivo conseguito anche nel **2016**, da valutare nella sua portata in relazione al rischio che possano aver luogo nelle stazioni - in particolare nelle più grandi e frequentate, dove maggiore è la presenza di spazi commerciali e aree aperte al pubblico - attività illecite quali furti, offerta di servizi non autorizzati, vendita abusiva di generi alimentari e di abbigliamento, questua molesta, frodi.

Importanti risultati sono stati conseguiti grazie alla nuova modalità di gestione dei flussi legata all'adozione, prima a Milano Centrale, in occasione dell'Expo, e poi esteso con diverse declinazioni a Roma Termini e a Firenze Santa Maria Novella, di **varchi di accesso** all'area dei binari di arrivo/partenza dei treni per il transito dei soli viaggiatori muniti di regolare biglietto come previsto da un apposito **Regolamento**, pubblicato on line sul sito societario e affisso nelle stazioni. Qui personale ferroviario appositamente formato assicura il controllo dei titoli di viaggio - cartacei o ticketless - in modo da evitare che negli spazi espressamente dedicati al servizio ferroviario possano mescolarsi ai passeggeri persone non autorizzate o con intenzioni illecite. Nel corso del **2017** proseguiranno le attività per lo sviluppo in tal senso di progetti innovativi, tra cui in particolare, il progetto **"tornelli 2.0"**, previsto dal **Piano Industriale**, con funzioni di monitoraggio degli accessi sia a fini di **security** che di validazione dei biglietti (v. pag 10.)

Sempre nel **2016**, soprattutto nei periodi di maggiore afflusso di viaggiatori (eventi e manifestazioni, ferie estive, ecc.), sono state strutturate – secondo modelli di collaborazione già attuati negli anni precedenti - **azioni coordinate** con le Istituzioni e con le Forze dell'Ordine volte, tra l'altro, al presenziamento delle aree di stazione. In parallelo è continuata l'estensione del numero di stazioni dotate di **impianti** di videosorveglianza, sensori anti-intrusione e altri sistemi di **security**; la componente tecnico-progettuale orientata ad aumentare i livelli di sicurezza è ormai entrata stabilmente nelle soluzioni di riqualificazione e restyling delle stazioni; nei terminal più frequentati sono proseguite le **campagne informative** per i viaggiatori sui comportamenti da adottare.

indicatore	parametro	obiettivo 2017
Livello di sicurezza personale e patrimoniale in stazione	nr di furti *	non superare il valore medio del triennio di riferimento
Percezione della sicurezza in stazione	% di persone soddisfatte	80%

obiettivi di qualità che prevedono il coinvolgimento di terzi

* monitoraggio Polizia Ferroviaria





leggi tutto



●●●**P**er modulare gli interventi e le modalità di gestione secondo criteri omogenei e tarati sulle effettive esigenze della clientela e dell'ambito territoriale, il variegato **mondo delle stazioni RFI** (circa 2.060 con servizi viaggiatori attivi a fine 2016) è articolato in 4 **categorie** platinum, gold, silver e bronze.

In tutte la gestione degli apparati e degli impianti prettamente legati alla **circolazione** e all'**informazione al pubblico** è curata direttamente da **RFI** che, nell'ambito delle strategie del Gruppo condotte in collaborazione con la Polizia Ferroviaria e con le Autorità di Pubblica Sicurezza, gestisce anche gli interventi per la **security**.

La gestione degli **immobili** e delle **aree commerciali** è invece differenziata: per le **14** maggiori stazioni della rete, tutte platinum, è affidata rispettivamente a **Grandi Stazioni Rail** e a **Grandi Stazioni Retail**; per le **103** stazioni grandi e medio-grandi, nella maggior parte gold, è in carico a **Centostazioni** ; per **tutte le altre**, in prevalenza silver e bronze, è mantenuta in capo a **RFI**.

In sinergia con le nuove iniziative pianificate a livello di Gruppo FS Italiane per **migliorare l'esperienza di viaggio** di quanti utilizzano il treno e per **conquistare nuovi utenti alla modalità ferroviaria**, RFI ha definito nel **Piano Industriale 2017-2026** un **nuovo orizzonte di crescita per le principali stazioni della rete**. L'obiettivo è di innalzarne la funzionalità, il valore, l'appeal e l'interconnessione per renderle sempre più poli trasportistici, ma anche **poli di attrazione e di servizi al territorio**, funzionali allo sviluppo della **smart city**: la città semplice, intelligente, connessa, sostenibile e digitalizzata.

Sistematizzando e ampliando gli importanti interventi già in corso o in programma nei terminal affidati a GS Rail /GS Retail e a Centostazioni così come nelle 500 più frequentate stazioni interamente gestite da RFI – per la cui riqualificazione era stato varato tra il 2014 e il 2015 un apposito programma di riqualificazione - con il **nuovo Piano** sono stati lanciati due grandi progetti, strettamente integrati tra loro : **Easy Station**, per il miglioramento degli spazi fisici delle stazioni e dell'informazione al pubblico, e **Smart station**,– per “vestire” le stazioni di tecnologie digitali .

Con un investimento ad oggi stimato pari complessivamente a **2,5 mld di euro**, in dieci anni verranno completamente rinnovate le quasi **620 stazioni più frequentate della rete**:

- **in chiave “Easy”** ne verrà migliorata l' **accessibilità** e la **fruibilità** (con la realizzazione di ascensori/rampe, segnaletica, percorsi tattili, adeguamento dell'illuminazione, ecc); la **funzionalità**, il **decoro** e la **sicurezza** (con interventi di upgrade degli spazi interni ed esterni alla stazione, l'abilitazione all'offerta di servizi aggiuntivi, la delimitazione dei fronti di accesso ai binari, la realizzazione di parcheggi di interscambio, aree per care/bike sharing, ecc); l' **informazione al pubblico** (con l'implementazione su larga scala del nuovo sistema leC e di nuovi dispositivi di informazione al pubblico conformi ai più avanzati standard di qualità).
- **in chiave “Smart”** verranno installati **“Tornelli 2.0”** per il controllo automatizzato degli accessi ai binari & la validazione degli e-ticket ; sarà estesa la disponibilità del servizio **“Wi-life station”** , il Portale Virtuale di Stazione per informazioni di viaggio e altre utilità; verrà realizzata la piattaforma **Smart Energy Management** di telemonitoraggio e telegestione delle utilities di stazione (energia elettrica, gas naturale, acqua) per l'efficientamento dei consumi.

Tutto questo **senza dimenticare le stazioni più piccole**, meno frequentate, diffuse in tutto il Paese e spesso presenziate con tecnologie “ a distanza” , per cui il Piano di RFI individua iniziative decisamente orientate alla creazione di **valore condiviso**, prevedendo, ad esempio, l'aumento del numero di spazi concessi in **comodato gratuito** a enti locali e organizzazioni no profit per **attività di valore sociale**, con ricadute positive sia sulla vivibilità delle stazioni che del territorio che le ospita.

5. Informazione al pubblico

Al primo posto tra le attività di comunicazione di RFI, l'informazione al pubblico sull'orario ferroviario e sull'andamento dei treni diffusa in primo luogo nelle stazioni. E, con sempre maggiore attenzione, anche sui canali web e digitali, già protagonisti nel rapporto informativo del Gestore dell'Infrastruttura con i viaggiatori, le Imprese Ferroviarie, i fornitori, la collettività. ●●●leggi tutto●●●



INFORMAZIONE AI VIAGGIATORI IN STAZIONE SULLA CIRCOLAZIONE DEI TRENI



Il nostro impegno per il 2017

L'impegno di RFI nell'informazione al pubblico è presentato nella Carta dei Servizi in relazione all'attività più specificamente legata al *core business* del Gestore dell'infrastruttura: **l'informazione ai viaggiatori sulla circolazione dei treni diffusa nelle stazioni**. Erogata da RFI tramite strumentazioni visive e/o sonore dimensionate sulle specificità delle diverse stazioni, della grandezza, della frequentazione, del tipo di servizi in esse offerti dalle Imprese Ferroviarie, l'informazione al pubblico svolge sempre un ruolo centrale nella **fruibilità dei servizi ferroviari** da parte dei viaggiatori, in particolare in caso di **criticità nella circolazione** per cause quali maltempo, guasti, ecc.



Intrinsecamente collegata alle tecnologie intelligenti in grado di "tradurre" in messaggi sonori e/o visivi i dati ricevuti dai sistemi di controllo della circolazione di cui è dotata la rete, l'informazione ai viaggiatori deve la sua accuratezza e tempestività all'implementazione di **sistemi tecnologici** sempre più evoluti in parallelo con più efficaci **modalità** sia di **gestione** che di **presentazione** dei dati da diffondere. Sia nel caso di traffico normale che perturbato, l'informazione diffusa negli ambienti di stazione segue gli stessi canali, ma, mentre nel primo caso sono gli stessi sistemi automatici ad integrare informazioni in gran parte già definite dall'orario ferroviario con dati acquisiti in tempo reale (ad esempio: binario effettivo di partenza/arrivo, eventuale ritardo, ecc.), nel secondo caso, per adeguare le informazioni che pervengono dai sistemi automatici all'evolversi della situazione e delle esigenze dei viaggiatori in attesa, è necessario l'intervento dello stesso personale RFI direttamente coinvolto nella gestione della criticità.

Tra le **molte misure migliorative** messe in campo per elevare secondo uno standard omogeneo qualità e modalità dell'informazione al pubblico, RFI sta progressivamente implementando su tutta la rete un sistema tecnologico d'avanguardia, il **sistema leC (Informazione e Comunicazione)** che, mutuando i modelli di gestione della circolazione, prevede che tutte le informazioni relative ad uno stesso treno vengano distribuite nello stesso momento da un "posto centrale" verso tutte le stazioni ad esso collegate, riducendo sia la catena degli operatori coinvolti nel processo di trattamento e diffusione dei dati sia la quantità di operazioni da compiere manualmente. Con il nuovo sistema l'operatore ha più spazio per aggiungere valore all'informazione già disponibile in automatico, ad esempio integrandola – in caso di ritardi o soppressioni - con le notizie sulle eventuali alternative di viaggio, da visualizzare sui monitor accanto agli altri dati laddove finora potevano essere veicolate solo con gli annunci sonori.

Come di consueto gli obiettivi fissati per il **2017** con la Carta dei Servizi si riferiscono alla percentuale di viaggiatori soddisfatti della qualità dell'informazione fornita sia **in condizione di traffico normale** che in **situazioni di criticità della circolazione**. Relativi all'insieme delle stazioni, entrambi gli obiettivi sono stati conseguiti nel **2016** con risultati significativamente in crescita soprattutto per l'informazione in condizioni di criticità, a conferma dell'efficacia delle azioni migliorative in corso di attuazione.

<i>indicatore</i>	<i>parametro</i>	<i>obiettivo 2017</i>
Percezione dell'informazione in condizioni di normale circolazione	<i>% di persone soddisfatte</i>	90%
Percezione dell'informazione in condizioni di criticità nella circolazione	<i>% di persone soddisfatte</i>	80%



leggi tutto



•••**S**trettamente connessa con l'esercizio della rete, l'informazione al pubblico nelle stazioni vede un crescente investimento di RFI in risorse e professionalità sia sotto il profilo **tecnologico e strumentale**, sia sotto il **profilo organizzativo** e delle **strategie di comunicazione**. Accanto allo sviluppo di sistemi ICT sempre più avanzati, in grado di innalzare tempestività e precisione dell'informazione, la Società è costantemente impegnata a migliorare gli strumenti e le modalità di presentazione dei messaggi sonori e visivi per renderli più chiari, efficaci e fruibili.

In questa direzione ci si è mossi già dal 2004 con la 1^a edizione del **Manuale degli Annunci Sonori (MAS)** elaborata insieme al Dipartimento di Linguistica dell'Università La Sapienza di Roma, che nel **2017** uscirà nella sua **4^a edizione** - ancora con il contributo de "La Sapienza" affiancata dall'Accademia della Crusca - sulla cui base vengono costruiti sia gli annunci automatici, generati dai dati di circolazione "catturati" lungo le linee, sia i messaggi diffusi per tramite degli operatori.

Stesso sforzo è applicato anche all'innalzamento della qualità dell'**informazione visiva** in stazione. Oltre al rinnovamento dei monitor e delle altre periferiche di visualizzazione in corso a livello nazionale, sono in adozione misure tarate su dimensioni e caratteristiche delle diverse stazioni. Tra le più recenti: nelle stazioni di area metropolitana con servizi del **trasporto pubblico locale (TPL)**, l'installazione lungo i binari di **indicatori di posizione** delle carrozze, analoghi a quelli in uso per i treni AV, mirati a facilitare e accelerare la salita a bordo; ancora per i viaggiatori del TPL, l'offerta di **informazioni su alternative di viaggio** in caso di ritardo del treno atteso; per le maggiori stazioni, il posizionamento di **grandi monitor** in grado di amplificare la visibilità dei messaggi sugli arrivi e le partenze; per le stazioni su cui convergono più modalità di trasporto, indicazioni fisse e variabili per facilitare l'**interscambio tra i vari mezzi**.

Ma le attività di informazione di RFI non si esauriscono nell'ambito delle stazioni e dei tradizionali canali di comunicazione. Notizie sempre aggiornate sulle condizioni della circolazione e sui servizi offerti ai viaggiatori sono diffuse al più ampio pubblico anche attraverso i **siti e le App** del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, in particolare su **www.fsnews.it**, il portale di informazione del Gruppo, e su **www.rfi.it**, il sito istituzionale del Gestore dell'Infrastruttura. Pubblicato in una versione completamente rinnovata nel **2016** per rendere più ricca e funzionale l'offerta informativa on line, il sito RFI mette a disposizione contenuti, servizi e documenti mirati a soddisfare le **esigenze informative** dei suoi interlocutori di riferimento – dalle Imprese Ferroviarie, ai fornitori, ai viaggiatori, alle Istituzioni - nel segno della **trasparenza** e dell'**accesso all'informazione**.

In più, con il progetto **Wi-Life Station** – esteso dal nuovo Piano Industriale alle 620 più frequentate stazioni della rete - i viaggiatori in stazione potranno consultare direttamente dal proprio mobile le informazioni di viaggio, sia relative ai treni che agli altri mezzi TPL in servizio nell'area.

6. Servizi per i viaggiatori con disabilità e a ridotta mobilità

Per favorire la mobilità e la fruizione dei servizi di stazione da parte di tutti i viaggiatori, RFI è impegnata da sempre nella progressiva eliminazione delle barriere architettoniche nelle stazioni e dal 2011, con l'acquisizione del ruolo di Station Manager in applicazione del Regolamento CE 1371/2007 su "diritti e obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario", offre servizi di assistenza in un circuito di oltre 270 stazioni e ha rinforzato il suo impegno per un'informazione accessibile a tutti. ●●● leggi tutto ●●●



ASSISTENZA IN STAZIONE AI VIAGGIATORI CON DISABILITA' E A RIDOTTA MOBILITA'



Il nostro impegno per il 2017



L'impegno di RFI nell'offerta di servizi di assistenza ai viaggiatori con disabilità e a ridotta mobilità a garanzia del **diritto di tutti all'accesso ai servizi ferroviari**, è presentato nella Carta dei Servizi attraverso indicatori riferiti sia alla soddisfazione espressa dai viaggiatori che ne hanno usufruito sia ad azioni aziendali programmate per migliorarli ed estenderli.

Grazie ad esse ad oggi sono coinvolte nel circuito di assistenza oltre **275 stazioni** (inizialmente 250) diffuse su tutto il territorio nazionale e individuate in base alle caratteristiche di accessibilità, al tipo di treni che in esse fanno fermata (se cioè i treni sono attrezzati ad accogliere le PRM su sedia a ruote) e all'effettiva domanda nel bacino di utenza.

Arrivati nel **2016** a **306.000** (+ 4,5 % rispetto al 2015), numero che conferma il trend di crescita registrato negli anni precedenti, i servizi erogati, per mantenersi sugli alti livelli qualitativi già acquisiti, richiedono un **crescente impegno** sia sotto il profilo gestionale che strumentale e professionale.

I livelli di soddisfazione dei viaggiatori che ne hanno usufruito confermano anche per il **2016** l'eccellenza dei servizi forniti e l'efficacia delle misure adottate, permettendo anche per il **2017** di mantenere al massimo il valore-obiettivo e il percorso di miglioramento continuo già intrapreso. Grazie ad esso nel **2016**, insieme ad altre numerose iniziative, come da impegni assunti nella Carta dei Servizi dello scorso anno:

- è stato **esteso il circuito di assistenza PRM**, sia con l'inclusione delle stazioni di Campobasso, Isernia e Scalea, sia con l'ampliamento a beneficio dei viaggiatori AV che utilizzano servizi di scambio modale (bus) a/da: Siena e Perugia (Firenze SMN), L'Aquila (Roma Tiburtina), Potenza e Matera (Salerno), Cortina D'Ampezzo (Venezia Mestre); Courmayeur (Torino Porta Susa), Madonna di Campiglio (Verona e Trento);
- è **aumentato il numero di stazioni del circuito dotate di carrelli elevatori** per la salita a bordo treno di persone su sedia a ruote (necessari nei casi in cui non vi sia allineamento alla stessa quota del marciapiede di binario e del predellino del treno), da inizio 2017 presenti anche a Belluno, Cagliari, Campobasso, Isernia, Sassari, Scalea, Villafranca di Verona;

Per il **2017** la Società si impegna ad estendere ulteriormente il numero di stazioni dotate di carrelli elevatori e a rendere disponibile sul sito www.rfi.it il servizio interattivo "Sala Blu on line" per la richiesta via web dell'assistenza .

indicatore	parametro	obiettivo 2017
Livello di soddisfazione complessiva del servizio di assistenza erogato nel circuito SALE BLU	% di persone soddisfatte	90%
Aumento del numero di stazioni del circuito Sale Blu dotate di carrelli elevatori	nr stazioni*	almeno 5
Richiesta via web assistenza PRM ("Sala blu on line")	Impegno*	attivazione

* monitoraggio interno



ACCESSIBILITA' DEGLI SPAZI DI STAZIONE



Il nostro impegno per il 2017



Dal 2014, per dar conto dell'altro importante fronte di impegno della Società a garanzia del diritto di tutti all'accesso ai servizi ferroviari, accanto agli indicatori relativi ai servizi di assistenza in stazione offerti da RFI, è stato inserito nella Carta dei Servizi anche un indicatore – e un obiettivo - correlato all'impegno societario di sviluppare interventi orientati a **rimuovere le barriere** che limitano l'accessibilità così da consentire alle persone a ridotta mobilità di **viaggiare quanto più possibile in autonomia**.

In **continuità con gli anni precedenti**, gli indicatori per l'accessibilità degli spazi di stazione si muovono su due diversi fronti:

- il **primo indicatore** concerne l'impegno aziendale a realizzare, in primo luogo nelle stazioni di area urbana interessate da servizi del trasporto pubblico locale e anche al di fuori di ristrutturazioni radicali, le misure mirate ad assicurare nelle stazioni le **migliori condizioni di accesso ai treni** (anch'essi interessati dalle norme) prescritte a livello sovranazionale per le stazioni di nuova costruzione e per quelle oggetto di totale rinnovamenti dapprima con la Decisione 2008/164/CE e di recente dai Regolamenti sulle Specifiche Tecniche per l'Interoperabilità (STI) del sistema ferroviario UE relative sia all'accessibilità per le persone con disabilità e a ridotta mobilità (1300/2014/UE) sia al sottosistema «infrastruttura» (Reg 1299/2014/UE). Inizialmente riferito ai soli interventi di **innalzamento delle banchine** all'altezza standard di **55 cm**, dal 2015 l'indicatore prende in considerazione anche la realizzazione di **altri tipi di interventi**: ascensori, scale mobili, ecc. L'obiettivo **2017**, in linea con i più sfidanti impegni definiti nel **nuovo Piano Industriale** nell'ambito del progetto **Easy Station** (v. pag 10), riguarda la realizzazione di almeno 100 interventi per il miglioramento dell'accessibilità nelle stazioni, contro i 60 – tutti realizzati – del **2016**.
- il **secondo indicatore** riguarda la progressiva messa a disposizione su www.rfi.it delle informazioni sui **servizi** e le **facilities di accessibilità** disponibili nelle stazioni, utili anche per mettere in grado i viaggiatori di programmare al meglio il proprio viaggio. Con la Carta dei Servizi 2015 è stato preso l'impegno di dare avvio all'implementazione di un servizio informativo *ad hoc* ("**InfoAccessibilità stazioni**") con la pubblicazione dei dati relativi alle 120 più grandi stazioni; nel **2016**, l'obiettivo, pienamente conseguito, è stato esteso ad ulteriori 500 stazioni. **Per il 2017** l'impegno è di **completare il servizio informativo** ampliandolo a tutte le oltre 2000 stazioni con servizi viaggiatori attivi, fornendo per ciascuna notizie sulla disponibilità dei servizi di assistenza alle persone con disabilità e a ridotta mobilità e sulla presenza di servizi igienici accessibili, parcheggi con posti riservati, sistemi di informazione al pubblico sonori e/o visivi, sportelli di biglietteria accessibili nonché indicazioni di quali binari siano dotati di marciapiedi rialzati per entrare/uscire dai treni in arrivo/partenza; quali binari siano raggiungibili dall'ingresso della stazione tramite percorsi senza barriere (in piano, con ascensore, con rampa) e/o tramite percorsi tattili.

<i>indicatore</i>	<i>parametro</i>	<i>obiettivo 2017</i>
Realizzazione interventi per il miglioramento dell'accessibilità nelle stazioni (banchine h 55, ascensori, ecc)	<i>nr interventi*</i>	almeno 100
Estensione del servizio web di informazione sulle dotazioni di accessibilità nelle singole stazioni (<i>InfoAccessibilità</i>)	<i>nr stazioni censite*</i>	le oltre 2000 stazioni con servizi viaggiatori attivi

* monitoraggio interno



leggi tutto



...Punti di riferimento per l'organizzazione dei servizi di assistenza in stazione offerti da RFI ai viaggiatori con disabilità sono le **14 Sale Blu**, apposite strutture **aperte tutti i giorni**, festivi inclusi, dalle ore **6:45** alle **21:30** e ubicate presso le principali stazioni di Torino, Milano, Verona, Venezia, Trieste, Genova, Bologna, Firenze, Roma, Ancona, Napoli, Bari, Reggio Calabria e Messina. A queste in particolari occasioni, come ad esempio l'Expo di Milano del 2015, **si sono affiancate** Sale Blu temporanee.

Destinatari dei servizi, forniti tutti i giorni, festivi inclusi, **24 ore su 24**, sono i viaggiatori che per **disabilità fisiche, sensoriali o motorie** vedano compromessa, in modo temporaneo o permanente, la mobilità (tutte le info su www.rfi.it > **Accessibilità stazioni**).

Per garantire la mobilità di questi stessi viaggiatori, all'attenzione di sempre nel superamento degli ostacoli fisici sui percorsi di accesso ai treni, RFI ha varato un piano specifico per **migliorare l'accessibilità degli spazi** aperti al pubblico, con il nuovo **Piano Industriale** sistematizzato e armonizzato con altre specifiche iniziative di miglioramento dei servizi di stazione nell'ambito del progetto **Easy Station** che interessa le 620 stazioni più frequentate della rete, con priorità quelle delle aree metropolitane con servizi di trasporto pubblico locale (v. pag 10) .

E a supporto del diritto alla mobilità, RFI è impegnata anche nell'**abbattimento degli ostacoli alla comunicazione**, meno materiali ma ugualmente critici per il diritto alla mobilità. In questa prospettiva nel **2016**, con la pubblicazione del nuovo sito societario www.rfi.it (sin dal 2008 realizzato secondo gli **standard internazionali W3C** per accessibilità del web) sono stati avviati nuovi servizi e utilities per le persone con disabilità in affiancamento a quelli già disponibili come la Carta dei Servizi in versione web accessibile o i **Quadri Orario on line** che integrano l'orario dei treni con informazioni sulla disponibilità dei servizi di assistenza nelle stazioni lungo il percorso. **Nel 2017** il sito verrà ulteriormente arricchito mettendo tra l'altro a disposizione dei viaggiatori la possibilità di prenotare on line i servizi di assistenza in stazione.

ASCOLTARE, MISURARE, MIGLIORARE



Per indirizzare l'impegno societario verso obiettivi di qualità in grado di incontrare le reali esigenze dei viaggiatori nelle stazioni e in genere della collettività, RFI si è dotata di un proprio strutturato sistema di ascolto per la valutazione della qualità percepita dagli utilizzatori e di monitoraggio della qualità loro offerta.

Principali processi di ascolto e monitoraggio

- **il confronto con gli stakeholders** e in particolare con le **Associazioni di rappresentanza** dei consumatori e delle persone con disabilità. Sviluppato in incontri plenari e di settore anche a partire dalle iniziative promosse dalla Capogruppo FS Italiane, il confronto diretto con i *clienti finali* delle attività aziendali si è ormai consolidato in RFI come un fondamentale strumento di conoscenza delle esigenze del pubblico e di partecipazione alla definizione delle azioni di miglioramento dei servizi offerti, anche da condurre in collaborazione con le stesse Associazioni;
- **l'analisi dei reclami del pubblico** sui servizi e le attività di competenza di RFI che pervengono sia tramite le Imprese Ferroviarie, cui i viaggiatori fanno di solito riferimento per tutte le problematiche legate al viaggio, sia tramite l'apposito servizio web **RFI Risponde**, on line sul www.rfi.it. Gestiti con il supporto di un sistema informatico dedicato, i reclami costituiscono una preziosa fonte di informazioni su esigenze, insoddisfazioni e gusti del pubblico che, integrate da quelle che provengono dalle altre fonti, trovano seguito nella definizione dei piani di intervento per la risoluzione delle criticità e il miglioramento continuo dei servizi;
- **le indagini di customer satisfaction**, tra le più estese nel panorama italiano, per la rilevazione della qualità dei servizi offerti al pubblico nelle stazioni. Affiancate negli ultimi anni da ulteriori rilevazioni su specifici ambiti di servizio - ad esempio sull'assistenza alle persone con disabilità e a ridotta mobilità - le indagini sono svolte da oltre 10 anni dall'*Osservatorio di Mercato RFI* tramite Società selezionate con gara europea, la più recente aggiudicata alla RTI GN Research/Scenari Srl. Due le tipologie di rilevazioni:
 - *per il monitoraggio della qualità percepita*, interviste *face to face* (di tipo C.A.P.I. *Computer Assisted Personal Interview*) sulla base di questionari che prevedono sia risposte precodificate, per consentire al viaggiatore di esprimere con un "voto" il proprio livello di soddisfazione/insoddisfazione per i diversi aspetti della stazione e dei servizi offerti, sia risposte "aperte", per raccogliere dalla viva voce dell'intervistato gli eventuali motivi insoddisfazione;
 - *per il monitoraggio della qualità offerta*, rilevazioni condotte con la tecnica del *Cliente misterioso* da ricercatori che, in pieno anonimato, seguendo percorsi predefiniti da valutare secondo un set di indicatori standardizzato, vivono in prima persona l'esperienza in stazione per capirne pregi e difetti con obiettività.

Integrate da approfondimenti *ad hoc* su specifici territori o tematiche, le indagini sono svolte con cadenza mensile e rilevano l'andamento di oltre **90 indicatori** per la *qualità percepita* e altrettanti per quella *offerta*, i più rappresentativi dei quali sono presentati nella Carta dei Servizi insieme agli obiettivi fissati per l'anno di riferimento e ai risultati conseguiti l'anno precedente.

L'andamento di tutti gli indicatori è messo a disposizione del management societario entro le 24 ore dalla rilevazione ed è utilizzato sia per dare immediato seguito alle eventuali criticità emerse, sia per tarare al meglio i piani di miglioramento territoriale così come le scelte strategiche e per gestire i contratti con le società coinvolte nella gestione delle stazioni.

Le indagini di customer satisfaction RFI 2016	
Universo di riferimento	▶ Le oltre 2.000 stazioni RFI con servizi viaggiatori attivi nel 2016 gestite sia direttamente che tramite GS Rail e Centostazioni
Target (indagini qualità percepita)	▶ Viaggiatori in partenza, con età superiore a 14 anni e residenti in Italia
Campione totale *	▶ 755 stazioni, che da sole raccolgono quasi il 95% dei viaggiatori in transito, appartenenti alle categorie platinum, gold e silver
	▶ 157.160 viaggiatori intervistati/anno per la rilevazione della qualità percepita
	▶ 10.072 rilevazioni/anno del Cliente misterioso per la valutazione della qualità offerta

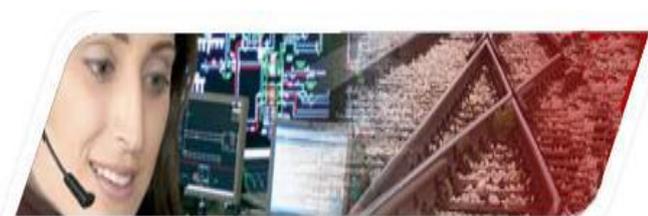
(*) Le rilevazioni sono articolate in modo da offrire una visione completa del campione-stazioni su base trimestrale.

- **il monitoraggio** dei processi aziendali e dello stato degli asset societari condotto internamente da apposite figure aziendali e/o esternamente da soggetti terzi quali pubbliche autorità e enti accreditati per verificarne la congruità agli standard prefissati e definirne i piani e le azioni di miglioramento. Il monitoraggio interno è svolto secondo procedimenti formalizzati, compresi nel “**Sistema di Controllo Interno**” del Gruppo FS Italiane, coerenti con le regole aziendali e con la normativa, e oggetto di verifiche da parte della funzione aziendale di Internal Auditing, certificata UNI EN ISO 9001:2008.

Nelle stazioni, per la verifica dello stato di pulizia, decoro e manutenzione, vengono effettuate visite ispettive “sul campo” da personale RFI specializzato, sia periodicamente, secondo scadenze prefissate, sia in base a quanto via via segnalato dagli utilizzatori o dallo stesso personale.

Supportate da sistemi di gestione informatizzata, le verifiche sono parte di un più ampio **processo di controllo e miglioramento** delle prestazioni dei fornitori e delle società cui RFI ha affidato la gestione commerciale delle maggiori stazioni.

PER COMUNICARE CON NOI



Per conoscere sempre meglio le esigenze del pubblico e ampliare le occasioni di dialogo con i viaggiatori e i cittadini che ogni giorno entrano in contatto diretto con le attività e i servizi di Rete Ferroviaria Italiana, soprattutto nelle stazioni, dal 2012 RFI ha affiancato alle indagini di **customer satisfaction** e al confronto con le Associazioni dei consumatori e delle persone con disabilità il **nuovo canale digitale RFI Risponde**.

Seguendo un **semplice percorso guidato**, gli utenti del web possono attraverso di esso inviare segnalazioni e reclami sui servizi di competenza del Gestore dell'Infrastruttura, ottenere **risposte** dagli **esperti** dei diversi settori e contribuire ad orientare le azioni aziendali volte a migliorare la qualità dell'offerta RFI e a mitigare o risolvere le eventuali criticità evidenziate.

Tutte le segnalazioni trasmesse attraverso **RFI Risponde**, accessibile dall'Home page di www.rfi.it vengono gestite nel più breve tempo possibile e i dati personali comunicati sono trattati in ottemperanza al Dlgs 196/2003.

Grazie ai **feedback** che pervengono dagli utilizzatori, **RFI Risponde** viene perfezionato in parallelo con il restostante processo di **gestione reclami** condotto con la partecipazione delle strutture territoriali di RFI, le più vicine ai fruitori dei servizi del Gestore dell'Infrastruttura ferroviaria nazionale.

Da tenere presente

► Ai sensi del "Regolamento CE 1371/2007 su Diritti e obblighi dei passeggeri" trascorsi 30 giorni dall'invio di una segnalazione a RFI, è possibile rivolgersi all'Autorità di Regolazione dei Trasporti all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126 - Torino o tramite posta elettronica: pec@pec.autorita-trasporti.it. Per maggiori informazioni relative a modalità, termini e condizioni per la presentazione di reclami all'Autorità si invita a consultare il sito www.autorita-trasporti.it.

► Il servizio RFI Risponde è dedicato unicamente alla gestione dei reclami su servizi di RFI. Non potranno pertanto ricevere risposta le richieste di informazioni non pertinenti. Consultare in proposito la sezione contatti del sito RFI. Per reclami su servizi legati al viaggio in treno (dall'acquisto del biglietto, ai servizi di bordo, ai tempi di percorrenza, ecc) rivolgersi direttamente all'Impresa Ferroviaria con cui si è scelto di viaggiare.

FOCUS ► Le Associazioni che dialogano con il Gruppo FS Italiane

Di seguito l'elenco delle Associazioni dei Consumatori e delle Associazioni nazionali rappresentative delle persone con disabilità con cui il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, anche in coerenza con la Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità, si mantiene in costante e costruttivo dialogo per incontrare al meglio le esigenze della propria clientela e del mercato.

ADICONSUM www.adiconsum.it	CITTADINANZATTIVA www.cittadinanzattiva.it	F.I.S.H. (Federazione Italiana per il Superamento dell'Handicap) www.fishonlus.it
ADOC www.adoc.org	CODACONS www.codacons.it	LEGA ARCOBALENO www.legarcobaleno.it
ADUSBEF www.adusbef.it	CONFCONSUMATORI www.confconsumatori.com	LEGA CONSUMATORI www.legaconsumatori.it
A.D.V. (Associazione Disabili Visivi) www.disabilivisivi.it	COORDOWN www.coordown.it	MOVIMENTO CONSUMATORI www.movimentoconsumatori.it
A.N.G.L.A.T. (Associazione Nazionale Guida Legislazioni Andicappati Trasporti) www.anglat.it	E.N.S. (Ente Nazionale Sordi) www.ens.it	MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO www.difesadelcittadino.it
A.N.M.I.C. (Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi Civili) www.anmic-italia.org	F.A.N.D. (Federazione tra le Associazioni Nazionali delle persone con Disabilità) www.fandnazionale.it	U.I.C.I. (Unione Italiana dei ciechi e degli ipovedenti Onlus) www.uiciechi.it
A.N.M.I.L. (Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi del Lavoro) www.anmil.it	FEDERCONSUMATORI www.federconsumatori.it	UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI www.consumatori.it
A.N.P.V.I. (Associazione Nazionale Privi della Vista e Ipovedenti) www.anpvionlus.it	FIABA Onlus (Fondo Italiano Abbattimento Barriere Architettoniche) www.fiaba.org	U.N.M.S. (Unione Nazionale Mutilati per Servizio) www.unms.it
ASBI Onlus (Associazione Spina bifida Italia) www.asbi.info	FIADDA (Famiglie Italiane Associate Difesa Diritti Audiolesi) www.fiadda.it	
ASSOUTENTI www.assoutenti.it		



LA NOSTRA AZIENDA



RFI - Rete Ferroviaria Italiana SpA è la Società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, controllata al 100% da FS Italiane, responsabile della gestione complessiva della rete ferroviaria nazionale.

Le nostre attività

I principali ambiti di attività, svolte dalla Società nel perimetro dell' Atto di Concessione e sulla base delle specifiche normative di settore(*), riguardano:

- **la gestione in sicurezza della circolazione ferroviaria**, tramite il presidio dei sistemi di controllo e comando della marcia dei treni;
- **il mantenimento in efficienza dell'infrastruttura ferroviaria nazionale per la sua piena utilizzabilità da parte delle Imprese di Trasporto**, attraverso le attività di manutenzione ordinaria e straordinaria, dal 2014 disciplinate, insieme alle attività di *safety, security e navigazione* ferroviaria verso la Sicilia e la Sardegna, dal "Contratto di Programma – parte Servizi" sottoscritto tra RFI, nella sua qualità di Gestore dell'Infrastruttura ferroviaria nazionale, e lo Stato;
- **la progettazione e realizzazione degli investimenti** per il potenziamento dell'infrastruttura esistente e delle sue dotazioni tecnologiche oltre che per lo sviluppo e la costruzione, anche tramite le società partecipate, di nuove linee e impianti ferroviari secondo la programmazione quinquennale definita con lo Stato tramite l'apposito "Contratto di Programma - parte Investimenti"
- **la definizione annuale dell'orario ferroviario** sulla base delle richieste avanzate dalle Imprese Ferroviarie viaggiatori e merci secondo le regole esposte nel **Prospetto Informativo della Rete (PIR)**, il documento ufficiale con cui il Gestore dell'Infrastruttura comunica ai propri clienti diretti criteri, procedure, modalità e termini per l'assegnazione della capacità dell'infrastruttura e per l'erogazione dei servizi connessi;
- **l'accertamento dell'idoneità psico-fisica del personale** – sia proprio, sia delle imprese ferroviarie e di altri operatori del settore trasporti - impegnato in attività connesse con la sicurezza della circolazione dei treni e dell'esercizio ferroviario nonché con la sicurezza del trasporto pubblico navale e terrestre;
- **l'accessibilità delle stazioni e dei servizi** in esse offerti ai viaggiatori e, in generale, a tutti gli utilizzatori secondo i principi e i valori di riferimento cui RFI ispira il proprio rapporto con i clienti e con il pubblico;
- **l'assistenza in stazione alle Persone a Ridotta Mobilità** in conformità al ruolo di Station Manager assunto dalla Società dal dicembre 2010 in attuazione del Regolamento CE 1371/2007 su "Diritti e obblighi dei passeggeri del trasporto ferroviario";
- **la fruibilità dei terminali merci di proprietà**, anche attraverso l'offerta integrata di accesso all'infrastruttura e di servizi dell'ultimo miglio ferroviario erogati tramite la controllata Terminali Italia, attiva nel 2015 con un network esteso su tutto il territorio nazionale costituito da 16 terminali;
- **il collegamento marittimo per garantire la continuità territoriale** dei servizi ferroviari verso la Sicilia, assicurato continuativamente tramite il traghettamento dei treni passeggeri e merci tra Villa San Giovanni e Messina, e verso la Sardegna, svolto esclusivamente su richiesta delle Imprese ferroviarie per treni merci o trasporti di servizio;
- **l'integrazione della rete italiana nelle reti di trasporto transeuropee** secondo i piani e gli standard definiti a livello sovranazionale e secondo i programmi condotti insieme ai Gestori dell'Infrastruttura esteri, anche nell'ambito di Gruppi di Interesse Economico Europei (GEIE), per l'interoperabilità delle reti e lo sviluppo dei corridoi merci.

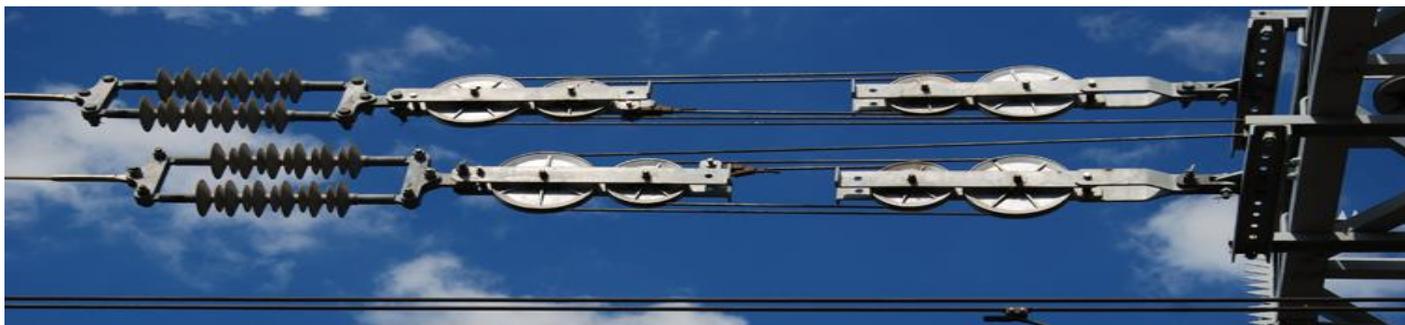
Nota: (*) Cfr. "Atto di Concessione" (DM 138-T/2000), Dlgs. 112/2015 di "Attuazione della direttiva 2012/34/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 novembre 2012, che istituisce uno spazio ferroviario europeo unico (Rifusione)

LA SOCIETA'	
25.540	i dipendenti
15	le Direzioni Territoriali Produzione
4	le Officine Nazionali (armamento, mezzi d'opera, apparecchiature elettriche, armamento fonderia)
19	i contratti attivi nel 2016 con imprese ferroviarie che effettuano servizio merci
19	i contratti attivi nel 2016 con imprese ferroviarie che effettuano servizio passeggeri
349,2 mln treni-	il volume di traffico sviluppato sulla nostra rete nel 2016
3	le principali società controllate (Blufferies, Terminali Italia, TFB-Tunnel Ferroviario del Brennero)
1	le società collegate (Quadrante Europa Terminal Gate)
3	i Gruppi di Interesse Economico Europeo di cui facciamo parte (G.E.I.E. Mediterranean Corridor, G.E.I.E. Corridor)
4.172,5 mln €	l'ammontare degli investimenti del 2016
31.525.279.633,00 €	il capitale sociale

LA RETE	
LINEE FERROVIARIE IN ESERCIZIO ⁽¹⁾	16.788 km
CLASSIFICAZIONE	
linee fondamentali	6.367 km
linee complementari	9.466 km
linee di nodo	955 km
TIPOLOGIA	
linee a doppio binario	7.647 km
linee a semplice binario	9.141 km
ALIMENTAZIONE	
linee elettrificate	12.023 km
- linee a doppio binario	7.570 km
- linee a semplice binario	4.453 km
linee non elettrificate (diesel)	4.765 km
LUNGHEZZA COMPLESSIVA DEI BINARI 24.435 km	
linea convenzionale	23.085 km
linea AV ⁽²⁾	1.350 km
IMPIANTI FERROVIARI	
Stazioni con servizio viaggiatori attivo/possibile	2.195
Impianti di traghettamento	3
Impianti merci ⁽³⁾	208
TECNOLOGIE AVANZATE DI TELECOMANDO E PROTEZIONE MARCIA TRENO ⁽⁴⁾	
Sistemi di telecomando della circolazione (SCC/CTC+DPC)	12.626 km
SCMT, per il controllo della marcia del treno	12.083 km
SSC, per il supporto alla guida	4.014 km
ERTMS, per l'interoperabilità su rete AV/AC	704 km

Note: (1) di cui 67 Km di rete estera - (2) km riferiti a tratte attrezzate con ERTMS (esclusa Treviglio-Brescia) e ai loro collegamenti alle località di servizio - (3) impianti con centri intermodali, scali, raccordi, ecc (4) tutte le linee della rete sono attrezzate con uno o più sistemi di protezione marcia treno

I NOSTRI PRINCIPI



RFI svolge le proprie attività e eroga i propri servizi nel rispetto dei principi previsti dalla Dir.P.C.M. del 27 gennaio 1994 (*) e dei valori comuni a tutto il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane.

Uguaglianza, imparzialità, libertà di scelta

Nel suo ruolo di Gestore dell'Infrastruttura ferroviaria nazionale, RFI assicura, secondo principi di imparzialità e non discriminazione, l'accesso alla rete alle diverse imprese di trasporto, anche a tutela del diritto di scelta di tutti gli utilizzatori, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione, opinioni. Garantisce inoltre parità di trattamento, a parità di servizi offerti, fra le diverse aree geografiche e tra le diverse categorie di utilizzatori. Per agevolare la mobilità delle persone con disabilità e a ridotta mobilità, è impegnata nell'erogazione di servizi di assistenza nelle stazioni e nel continuo miglioramento dell'accessibilità degli spazi, dei servizi e delle informazioni.

Continuità del servizio

RFI assicura continuativamente la funzionalità dell'infrastruttura ferroviaria gestita e l'erogazione dei servizi di circolazione. Nei casi di interruzione della circolazione o di funzionamento irregolare anche dovuti a cause di forza maggiore non imputabili alla Società, RFI è comunque impegnata nel ridurre i disagi per i viaggiatori anche attraverso i propri servizi di informazione al pubblico in stazione gestiti tramite l'impiego di sempre più avanzati sistemi e tecnologie.

Trasparenza e partecipazione

RFI è impegnata a garantire la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni sui suoi servizi e sulle sue attività a tutti gli utilizzatori dell'infrastruttura: imprese, viaggiatori e frequentatori delle stazioni, collettività. Favorisce inoltre le occasioni di confronto, valuta le critiche, le proposte e i suggerimenti avanzati dal pubblico anche tramite organismi e associazioni di rappresentanza.

Efficienza ed efficacia

RFI svolge i compiti che le sono attribuiti in quanto concessionario della gestione dell'infrastruttura ferroviaria nazionale nell'ottica del miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza delle prestazioni offerte, progettando, realizzando e offrendo impianti e servizi sempre più adeguati alle esigenze della clientela.

Sicurezza della circolazione e protezione dei viaggiatori

RFI è impegnata nell'adozione di strumenti e processi in grado di offrire i più alti standard di sicurezza nella circolazione dei treni così come in tutte le sue altre attività produttive - dalla costruzione alla manutenzione dell'infrastruttura, fino all'erogazione ai viaggiatori dei servizi di stazione - a tutela degli utilizzatori della rete, dei lavoratori e dell'ambiente. Per la protezione del patrimonio infrastrutturale gestito e per la sicurezza delle persone che fruiscono degli spazi delle stazioni, collabora con la Polizia Ferroviaria e con altre forze dell'ordine e adotta le più adeguate misure di prevenzione e sorveglianza.

Qualità e sostenibilità

In continuità con la propria missione industriale, RFI orienta le proprie attività allo sviluppo di un sistema dei trasporti più sostenibile sia dal punto di vista ambientale che sociale, a beneficio della collettività e del sistema logistico e produttivo. In parallelo è impegnata nel migliorare l'accessibilità all'infrastruttura ferroviaria e ai servizi gestiti, e per questo opera secondo regole e criteri che, oltre il rispetto della normativa, garantiscano l'adozione di comportamenti e processi ispirati alla responsabilità ambientale e sociale dell'intera organizzazione.

Nota: () v. nota pag 2*

FOCUS ▶ Obiettivi e risultati 2016

AMBITO DI SERVIZIO/ATTIVITÀ RFI	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	PARAMETRO	SISTEMA NEL COMPLESSO / CATEGORIA DI STAZIONI	OBIETTIVO 2016	RISULTATO 2016
CIRCOLAZIONE DEI TRENI, SICUREZZA ED EFFICIENZA DELLA RETE	SAFETY	Livello di sicurezza dell'esercizio ferroviario	numero di FWSI derivante da incidenti significativi / treni x km •		Restare al di sotto del NRV assegnato all'Italia per la categoria di rischio ferroviario "società nel suo insieme"	raggiunto
SOSTENIBILITÀ DELLE ATTIVITÀ E DEI SERVIZI DI RFI	ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	Azioni in attuazione della "Politica Ambientale RFI": consolidamento del Sistema di Gestione Ambientale con estensione della certificazione ISO 14001:2004 a tutte le Unità Produttive	impegno •	sistema	attuazione	rispettato
		Azioni in attuazione della "Politica Ambientale RFI": espletamento della gara europea per la fornitura di oltre 100.000 corpi illuminanti a LED per l'efficientamento energetico di stazioni (pensiline, sottopassi, torri faro e fabbricato viaggiatori) e uffici	impegno •		attuazione	rispettato
COLLEGAMENTO E SCAMBIO CON ALTRE MODALITÀ DI TRASPORTO	INTEGRAZIONE MODALE	Percezione della qualità del collegamento della stazione con mezzi pubblici urbani / extraurbani	% di persone soddisfatte ▲	sistema	85%	89,9%
		Percezione della facilità e comodità di arrivo alla stazione	% di persone soddisfatte▲		90%	94,7%
		Presenza di zone di parcheggio autorizzato nei pressi della stazione	% di presenza del servizio▲		85%	94,1%
VIVIBILITÀ, FRUIBILITÀ E COMFORT DELLE STAZIONI	SECURITY IN STAZIONE	Livello di sicurezza personale e patrimoniale in stazione	nr. di furti in danno dei viaggiatori nell'anno •	sistema	non superare il valore medio del triennio di riferimento	raggiunto
		Percezione della sicurezza nel complesso in stazione	% di persone soddisfatte▲	sistema	80%	89,0%
	COMFORT DEL VIAGGIO NEGLI AMBIENTI DI STAZIONE	Percezione del comfort nella permanenza in stazione nel complesso	% di persone soddisfatte▲	platinum	90%	97,9%
				gold	90%	96,5%
				silver	85%	93,4%
		Percezione dell'illuminazione dei sottopassi, sovrappassi e passerelle	% di persone soddisfatte ▲	platinum	90%	98,0%
				gold	90%	95,8%
				silver	80%	93,5%
	PULIZIA	Percezione complessiva della pulizia degli ambienti di stazione	% di persone soddisfatte▲	platinum	90%	99,1%
				gold	90%	98,1%
				silver	85%	97,5%
	SERVIZI AGGIUNTIVI A TERRA	Percezione dei servizi commerciali nel complesso	% di persone soddisfatte▲	platinum	90%	99,7%
gold				90%	99,0%	
silver				90%	98,6%	

LEGENDA

■ obiettivi di qualità che prevedono il coinvolgimento di terzi

• monitoraggio interno/di terzi

▲ indagini di customer satisfaction



AMBITO DI SERVIZIO/ATTIVITA' RFI	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	PARAMETRO	SISTEMA NEL COMPLESSO /CATEGORIA DI STAZIONI	OBIETTIVO 2016	RISULTATO 2016
INFORMAZIONE AL PUBBLICO	INFORMAZIONE AL PUBBLICO IN STAZIONE SULLA CIRCOLAZIONE DEI TRENI	Percezione dell'informazione in condizioni di normale circolazione	% di persone soddisfatte ▲	sistema RFI	90%	98,3%
		Percezione dell'informazione in condizioni di criticità nella circolazione	% di persone soddisfatte ▲		80%	91,8%
SERVIZI PER I VIAGGIATORI CON DISABILITÀ E A RIDOTTA MOBILITÀ	ASSISTENZA IN STAZIONE AI VIAGGIATORI A RIDOTTA MOBILITÀ	Livello di soddisfazione complessiva del servizio di assistenza erogato nel circuito Sale Blu	% di persone soddisfatte ▲	sistema RFI	90%	99,0%
		Azioni di miglioramento del servizio di assistenza: Aumento del numero di stazioni incluse nel circuito Sale Blu	nr di stazioni ●		almeno 5	raggiunto
		Azioni di miglioramento del servizio di assistenza: Aumento del numero di stazioni del circuito Sale Blu dotate di carrelli elevatori	nr di stazioni ●		almeno 5	raggiunto
	ACCESSIBILITÀ DEGLI SPAZI DI STAZIONE	Azioni di miglioramento dell'accessibilità: Realizzazione interventi per il miglioramento dell'accessibilità nelle stazioni (banchine h 55, ascensori, scale mobili)	nr di interventi ●	sistema RFI	almeno 60	raggiunto
		Azioni di miglioramento dell'accessibilità: Estensione del servizio web di informazione sulle dotazioni di accessibilità nelle singole stazioni (InfoAccessibilità)	nr stazioni censite ●		almeno 600	raggiunto



Chiarezza, utilità e immediatezza sono i criteri che RFI si è data per comunicare nella Carta dei Servizi RFI i propri impegni verso il pubblico in relazione ai fattori di qualità indicati dalla normativa* per le aziende erogatrici di servizi di trasporto.

Per questo:

- nelle pagine seguenti tutti gli **obiettivi** sono presentati in relazione al servizio cui si riferiscono, insieme alla spiegazione degli indicatori individuati - utile soprattutto per gli indicatori sottoposti a monitoraggio interno o di terzi correlato a prescrizioni normative o a specificità tecniche di settore - e alla **sintesi dei risultati** raggiunti nell'anno precedente, presentati nel dettaglio in appendice;
- gli **obiettivi** per gli **indicatori** correlati alle indagini di *customer satisfaction* sono misurati in termini di percentuale di **persone soddisfatte** sul totale degli intervistati. Dal 2013 sono stati fissati all'interno della serie 75%, 80%, 85%, 90%: il valore più basso segna la percentuale di soddisfatti minima accettabile, che dal 2014, grazie ai **risultati raggiunti** negli anni precedenti, è stato possibile non attribuire a nessun obiettivo; quello più alto rappresenta il valore che riteniamo il più sfidante da raggiungere e mantenere nell'interazione con un pubblico reso sempre più esigente e consapevole proprio dall'innalzamento della qualità offerta, come si rileva anche dall'**analisi di dettaglio** dei "voti" di soddisfazione espressi che mostrano margini di **miglioramento** e sul cui innalzamento vuole piuttosto concentrarsi l'impegno della Società;
- per la più ampia accessibilità, anche alle persone con disabilità, la Carta dei Servizi RFI è diffusa innanzitutto in formato web su www.rfi.it che da in più anche la possibilità di concentrare le parti descrittive del documento sugli aspetti più rilevanti per i clienti finali con rimandi, per gli eventuali approfondimenti sui servizi e le attività di RFI, alle altre sezioni del sito societario;
- fermi restando i fattori di qualità monitorati, alcuni degli **indicatori**, e degli **obiettivi**, relativi alla qualità offerta vengono **attualizzati** di anno in anno sulla base delle specifiche esigenze di miglioramento individuate nell'ambito dei processi di **ascolto e monitoraggio** così come dell'interazione con gli Organismi di regolazione del settore e degli impegni verso gli *stakeholders* recepiti anche nell'ambito del Piano Industriale. Gli obiettivi dichiarati nella Carta dei Servizi relativi all'**impegno** per la **sostenibilità** ambientale e sociale delle attività RFI, ad esempio, si riferiscono a specifiche azioni di attuazione della *Politica ambientale* societaria e si correlano tanto agli impegni e alle *performance* societarie dichiarate annualmente per il **Rapporto di Sostenibilità** del Gruppo FS elaborato in conformità allo standard G4 della *Global Reporting Initiative*, quanto, da quest'anno, alle specifiche iniziative per la sostenibilità previste nel Piano Industriale. Anche gli impegni relativi alla qualità offerta ai **viaggiatori con disabilità** e a **ridotta mobilità** sono periodicamente attualizzati. Affiancati agli indicatori - introdotti dal 2012 - relativi alla qualità percepita dagli utilizzatori dei servizi di assistenza, riguardano sia iniziative di miglioramento degli stessi servizi (da erogare in un maggior numero di stazioni e/o da rafforzare con la più ampia adozione di attrezzature di supporto) sia l'**accessibilità fisica** degli spazi di stazione (tramite la realizzazione di misure per il superamento delle barriere architettoniche come marciapiedi di accesso ai treni rialzati, ascensori, scale mobili, ecc) o alla progressiva offerta on line su www.rfi.it di informazioni sulle dotazioni per l'accessibilità disponibili nelle singole stazioni.