



CARTA DEI SERVIZI RFI

2018



INDICE

- 1 I servizi, i fattori, e gli obiettivi di qualità**
- 2 Ascoltare, misurare, migliorare**
- 3 Per comunicare con noi**
- 4 La nostra azienda**
- 5 I nostri principi**

appendice

Guida alla lettura

Obiettivi e risultati 2017



1. I servizi, i fattori e gli obiettivi di qualità

Articolati in 6 macroaree, i servizi di RFI di maggiore rilevanza per il pubblico si presentano nelle pagine seguenti insieme agli obiettivi 2018 fissati in relazione ai fattori di qualità individuati dalla normativa, declinati in base alle specifiche responsabilità societarie e valutati tramite indicatori

1. Circolazione dei treni, sicurezza ed efficienza della rete

2. Sostenibilità delle attività e dei servizi di RFI

3. Collegamento e scambio con altre modalità di trasporto

4. Fruibilità e comfort delle stazioni

5. Informazione al pubblico

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



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

SAFETY

Il nostro impegno per il 2018



La sicurezza è per RFI il primo fattore di valutazione della qualità dei servizi core del Gestore dell'Infrastruttura Ferroviaria nazionale: la circolazione dei treni e il mantenimento in efficienza dell'intera rete ferroviaria.

Ottenuta innanzitutto con il coinvolgimento capillare del proprio capitale umano tramite presidi e misure tecnologiche, organizzative e normative orientate a ridurre al minimo il rischio di incidentalità, la sicurezza dell'esercizio ferroviario rappresenta quindi il primo fronte di impegno di RFI verso i propri stakeholders esterni e interni, e il primo obiettivo assunto con la Carta dei Servizi.

In conformità con il quadro regolatorio nazionale e internazionale del settore, l'obiettivo relativo alla sicurezza dell'esercizio ferroviario è allineato al **valore nazionale di riferimento (NRV)** assegnato all'Italia per la categoria di rischio ferroviario "Società nel suo insieme".

E' questa infatti la categoria di rischio ferroviario più sintetica tra quelle per le quali sono individuati dall'EUAR (European Union Agency for Railways), in conformità con la Direttiva 2004/49/CE s.m.i., i valori massimi nazionali tollerabili e gli obiettivi comuni di sicurezza europei (CST), entrambi ratificati da decisioni della Commissione Europea.

Nello specifico il parametro adottato considera il rapporto tra numero totale nell'anno di "decessi e lesioni gravi" ("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 2018
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/di terzi

Per mantenere la continua efficienza dell'infrastruttura e garantire la massima **sicurezza** della circolazione, RFI è costantemente impegnata 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 sono svolte da RFI nell'ambito del **Sistema di Gestione della Sicurezza** societario (SGS). 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, il SGS costituisce una delle tre componenti del **Sistema Integrato di Gestione per la Sicurezza (SIGS)** di cui fanno parte anche il **Sistema di Gestione Ambientale (SGA)** e il **Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza sul lavoro (SGSL)**, certificati secondo le norme ISO 9001 e, rispettivamente, secondo la ISO 14001 e la OHSAS 18001.

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 **2017** 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** 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 ; per i **servizi merci**, misure per l'aumento della velocità commerciale e delle caratteristiche prestazionali sui più importanti corridoi internazionali.

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

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE E AL SOCIALE

Il nostro impegno per il 2018



Già dallo scorso anno gli impegni dichiarati nella Carta dei Servizi in ambito ambientale sono stati orientati ad una integrazione della dimensione ambientale con quella sociale ed economica, in coerenza con la crescente centralità attribuita alla sostenibilità nelle strategie societarie.

Oltre all'obiettivo di sostituire in almeno 40 stazioni i sistemi di illuminazione tradizionali con apparecchiature LED in ottica di efficientamento energetico e uso razionale delle risorse, nel 2017 RFI si era posta l'obiettivo di introdurre in via sperimentale nelle gare bandite dalla Società la possibilità per le imprese di concorrere all'attribuzione di un punteggio premiale sottoponendosi ad una **valutazione delle performance** in ottica di **Corporate Social Responsibility (CSR)**, valutando 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.

Raggiunti con successo entrambi gli obiettivi 2017, per il 2018, a ulteriore sostegno dell'approccio integrato, la Carta dei Servizi introduce anche un nuovo tipo di obiettivo specificatamente orientato alla valorizzazione del territorio attraverso il riuso a fini sociali di immobili e altri asset RFI non funzionali all'esercizio ferroviario, nella fattispecie spazi di stazione da rendere disponibili tramite comodati ad uso gratuito per attività no profit.

Inoltre, in continuità con l'anno scorso, nel 2018 proseguirà l'efficientamento energetico delle stazioni, con la sostituzione dei sistemi di illuminazione esistenti con nuove apparecchiature LED in ulteriori 40 impianti e verrà stabilmente introdotto nelle gare RFI l'assessment di sostenibilità, volontario, per la valutazione delle performance delle imprese in ambito ambientale, gestionale e organizzativo in materia di lavoro e diritti umani, di fair business practices e di acquisti sostenibili.

indicatore	parametro	obiettivo 2018
Prosecuzione del rinnovamento in ambito stazioni dei sistemi di illuminazione tramite esclusivo utilizzo di lampade a LED per efficientamento energetico	nr stazioni *	almeno 40
Estensione dell'utilizzo della valutazione delle performance in ambito CSR dei fornitori come requisito premiale di tutte le gare bandite da RFI	impegno *	attuazione
Messa a disposizione di spazi di stazione per usi sociali	mq	4.500

* Monitoraggio interno

Gestire 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 reso più vicino e raggiungibile dalle iniziative programmate per accrescere l'integrazione della ferrovia con le altre modalità di trasporto, migliorarne le prestazioni e l'utilità per le Imprese Ferroviarie, gli operatori intermodali e i viaggiatori con particolare attenzione per i pendolari, innalzando 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 tratti di linee non più in uso in territori di alto valore storico-paesaggistico.

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

INTEGRAZIONE MODALE

Il nostro impegno per il 2018



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 i livelli di soddisfazione dei viaggiatori per la facilità e comodità di arrivo in stazione.

Da quest'anno per cogliere meglio i bisogni del pubblico, soprattutto sul fronte dell'integrazione modale, alcuni indicatori per cui prima veniva rilevata la qualità percepita, con risultati sempre molto positivi, sono stati resi oggetto di diverse modalità di rilevazione: ad esempio, per approfondire le esigenze di collegamento stazione/altri mezzi di trasporto dei viaggiatori – e tarare meglio i relativi piani di sviluppo - vengono indagate modalità e preferenze di mobilità da/per verso la stazione.

Per il 2018 viene mantenuto al livello più alto, conseguito anche nel 2017, il valore obiettivo per l'indicatore sottoposto al giudizio dei viaggiatori.

indicatore	parametro	obiettivo 2018
Percezione della facilità e comodità di arrivo alla stazione	% di persone soddisfatte	90%

Obiettivi di qualità che prevedono il coinvolgimento di terzi

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 al trasporto ferroviario regionale e alla sua integrazione con i diversi sistemi di mobilità collettiva 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 che, sul fronte viaggiatori e stazioni, ad esempio, andranno a rafforzare quelli già in corso sia nella costruzione delle nuove stazioni, sia nella riqualificazione delle stazioni esistenti.

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 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

COMFORT DELLE STAZIONI

Il nostro impegno per il 2018



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.



La Carta dei Servizi RFI 2018 presenta per tutti gli indicatori di customer satisfaction **obiettivi e risultati comuni a tutto l'insieme delle stazioni della rete** e non più differenziati, in alcuni casi, per categorie, introdotte a suo tempo anche per monitorare e dar conto delle performance delle società esterne, GS Rail e Centostazioni - affidatarie rispettivamente della gestione delle stazioni grandi (categoria *platinum*) e medio grandi (categoria *gold*). Con la fusione per incorporazione di Centostazioni nel perimetro RFI nel luglio 2018, infatti, la Società assume direttamente obiettivi di qualità comuni a tutte le stazioni della rete, innalzando le proprie ambizioni e attestandosi per tutte sui **valori obiettivo più alti** attribuiti negli anni precedenti alle stazioni *platinum* e *gold*

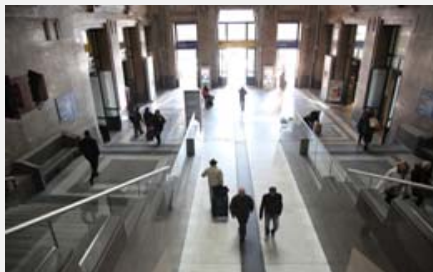
Come sempre, tra i molti indicatori di dettaglio oggetto delle indagini di customer, la Carta dei Servizi presenta per primo l'indicatore relativo alla **qualità della stazione nel complesso** su cui al viaggiatore è richiesto di esprimere un giudizio alla fine dell'intervista tenendo conto di tutti 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**.

Per entrambi gli indicatori, confermato il diffuso **trend di crescita** che ha accompagnato le azioni di miglioramento realizzate, è assunto per l'insieme delle stazioni il valore-obiettivo più alto.

indicatore	parametro	obiettivo 2018
percezione della qualità della stazione nel complesso	% di persone soddisfatte	90%
Percezione dell'illuminazione di sottopassaggi, sovrappassi, ecc	% di persone soddisfatte	90%

PULIZIA

Il nostro impegno per il 2018



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 2017 sono stati pienamente conseguiti gli obiettivi fissati e per il 2018, a fronte delle innovazioni gestionali e organizzative introdotte negli ultimi anni, è possibile estendere a tutto l'insieme delle stazioni il **valore più alto**.

indicatore	parametro	obiettivo 2018
Percezione complessiva della pulizia degli ambienti di stazione	% di persone soddisfatte	90%

SERVIZI AGGIUNTIVI

Il nostro impegno per il 2018



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.

Per questo RFI ne monitora comunque l'andamento e per il **2018** mantiene per l'insieme delle stazioni al massimo il valore-obiettivo, pienamente conseguito a livello delle singole categorie anche nel 2017.

indicatore	parametro	obiettivo 2018
Percezione dei servizi commerciali nel complesso	% di persone soddisfatte	90%

Obiettivi di qualità che prevedono il coinvolgimento di terzi

SECURITY

Il nostro impegno per il 2018



Componente decisiva della fruibilità e comfort percepito dai viaggiatori nelle stazioni, la security è perseguita attraverso una molteplicità di azioni condotte di concerto con le Istituzioni e le Autorità di Pubblica Sicurezza, volte alla protezione sia degli spazi aperti al pubblico sia 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.



Molte le misure già attuate con successo e in continua estensione in un crescente numero di stazioni: dall'installazione di impianti di videosorveglianza, sensori anti-intrusione e altri sistemi di security; al potenziamento del presenziamento nei periodi di maggiore afflusso (vacanze, eventi sportivi, ecc); a campagne informative ai viaggiatori sui comportamenti da adottare e, soprattutto, alla nuova modalità di gestione dei flussi di accesso all'area binari in modo da evitare la presenza di persone non autorizzate o con intenzioni illecite nelle zone espressamente dedicati al servizio ferroviari. Inaugurata a Milano Centrale nel 2015 per l'Expo e quindi, con diverse declinazioni, a Roma Termini e a Firenze Santa Maria Novella, con l'istallazione di varchi per il transito dei soli viaggiatori muniti di regolari biglietti, controllati da apposito personale di sorveglianza, la nuova modalità di gestione dei flussi si sta evolvendo verso l'utilizzo di tecnologie digitali grazie ai «tornelli 2.0» con funzioni di monitoraggio degli accessi sia a fini di security che di validazione dei biglietti, già in funzione nelle stazioni di Roma Termini e Fiumicino Aeroporto.

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 subiti dai viaggiatori** nelle stazioni, 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 2018 l'obiettivo – ulteriormente conseguito anche nel **2017** – è rapportato al valore medio del triennio 2008-2010, assunto come periodo di consolidamento degli effetti prodotti dalla Convenzione.
- il secondo riguarda la **percezione che hanno i frequentatori della stazione come luogo sicuro**: per il **2018** è confermato il valore-obiettivo dell'anno precedente, 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, vendita abusiva di generi alimentari e di abbigliamento, questua molesta, frodi.

indicatore	parametro	obiettivo 2018
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%

* Monitoraggio Polfer

Obiettivi di qualità che prevedono il coinvolgimento di terzi

In sinergia con le iniziative programmate per l'upgrading e lo sviluppo tecnologico e infrastrutturale della rete e delle sue prestazioni a servizio dei treni regionali, di lunga percorrenza e merci in termini di sicurezza, puntualità, capacità, accessibilità, tutela e valorizzazione del territorio attraversato, RFI persegue un nuovo **orizzonte di crescita per le stazioni**. L'obiettivo è di innalzarne la funzionalità, il valore, la sicurezza e l'integrazione con le altre modalità di trasporto 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.

Per far questo nel **2018** RFI ha messo in cantiere un **nuovo assetto** organizzativo per gestire al meglio il «passaggio di stato» delle stazioni. Da sempre gli apparati, gli impianti e i servizi prettamente legati alla circolazione e all'informazione al pubblico è curata direttamente da RFI così come da sempre sono garantiti direttamente da RFI gli interventi per la security dei viaggiatori nelle stazioni condotti nell'ambito delle strategie del Gruppo FSI in collaborazione con la Polizia Ferroviaria e con le Autorità di Pubblica Sicurezza. Ora, con la fusione per incorporazione di Centostazioni, fatta eccezione per gli immobili e le aree commerciali dei terminal maggiori la cui gestione è affidata a rispettivamente Grandi Stazioni Rail e a Grandi Stazioni Retail e per gli spazi commerciali di quattro terminal prima affidati a Centostazioni, tutte le stazioni sono gestite in tutti i loro aspetti direttamente da RFI.

In quelle più frequentate, oltre **600 stazioni**, sono in realizzazione due importanti progetti, strettamente integrati tra loro e definiti per sistematizzare e ampliare interventi già in corso o in programma. Si tratta dei progetti **Easy Station**, già in corso, per il miglioramento degli spazi fisici delle stazioni e dell'informazione al pubblico, e **Smart station**, per “vestire” le stazioni di tecnologie digitali:

- **in chiave “Easy”** ne viene 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”** viene estesa la disponibilità del servizio “Wi-life station”, il Portale Virtuale di Stazione per informazioni di viaggio e altre utilità; è in implementazione la piattaforma Smart Energy Management di telemonitoraggio e telegestione delle utilities di stazione (energia elettrica, gas naturale, acqua) per l'efficientamento dei consumi e vengono installati “Tornelli 2.0” per la validazione degli e-ticket e il controllo automatizzato degli accessi ai binari anche a fini di **security**.

Tutto questo senza dimenticare le stazioni più piccole, meno frequentate, diffuse in tutto il Paese e spesso presenziate con tecnologie “a distanza”, per cui RFI porta avanti 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.

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

INFORMAZIONE AI VIAGGIATORI IN STAZIONE SULLA CIRCOLAZIONE DEI TRENI

Il nostro impegno per il 2018



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 recepiti 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 e strumenti sempre più evoluti in parallelo con più efficaci modalità sia di gestione che di presentazione dei dati da diffondere.

Come di consueto gli obiettivi fissati per il 2018 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 2017 con risultati significativamente in crescita soprattutto per l'informazione in condizioni di criticità, a conferma dell'efficacia delle azioni migliorative in corso di attuazione.

indicatore	parametro	obiettivo 2018
Percezione dell'informazione nel complesso	% di persone soddisfatte	90%
Percezione dell'informazione in condizioni di criticità nella circolazione	% di persone soddisfatte	85%

Strettamente 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.

Sul fronte tecnologico, 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.

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, ormai alla 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 **on line** anche tramite il sito internet societario www.rfi.it. In corso di rinnovamento per rendere a partire dal 2019 ancora 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 stakeholders di riferimento – dalle Imprese Ferroviarie, ai fornitori, ai viaggiatori, alla collettività - nel segno della **trasparenza** e dell'**accesso** all'informazione. In più, con il progetto **Wi-Life Station** – in progressiva realizzazione nelle 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.

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 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 sui diritti e gli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, offre servizi di assistenza in un circuito di oltre 275 stazioni e ha rinforzato il suo impegno per un'informazione accessibile a tutti

ASSISTENZA IN STAZIONE AI VIAGGIATORI CON DISABILITÀ E A RIDOTTA MOBILITÀ

Il nostro impegno per il 2018



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 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 2017 a 320.000 (+ 6% rispetto al 2016), proseguendo nel 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 2017 l'eccellenza dei servizi forniti e l'efficacia delle misure adottate, permettendo anche per il 2018 di mantenere al massimo il valore-obiettivo e il percorso di miglioramento continuo già intrapreso. Grazie ad esso nel **2017** insieme ad altre numerose iniziative, come da impegni dichiarati nella Carta dei Servizi dello scorso anno, 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); è inoltre stato attivato su www.rfi.it il servizio interattivo "Sala Blu on line" per la richiesta via web dei servizi di assistenza in aggiunta alle modalità già disponibili (mail, telefono, di persona presso i desk delle 14 Sale Blu).

Per il **2018** la Società si impegna a dotare le stazioni del circuito di nuovi carrelli elevatori, anche in sostituzione dei carrelli di vecchia generazione e ad attivare sul sito www.rfi.it un canale chat dedicato alle persone con disabilità uditiva per la richiesta dei servizi di assistenza, aggiuntivo rispetto alle altre modalità di richiesta.

indicatore	parametro	obiettivo 2018
Livello di soddisfazione complessiva del servizio di assistenza erogato nel circuito SALE BLU	% di persone soddisfatte	90%
Introduzione di carrelli elevatori di nuova generazione nelle stazioni del circuito Sale Blu	nr carrelli*	120
Attivazione su www.rfi.it di un canale chat di richiesta dei servizi di assistenza per le persone con disabilità uditiva	impegno*	attivazione

* Monitoraggio interno/di terzi

ACCESSIBILITA' DEGLI SPAZI DI STAZIONE

Il nostro impegno per il 2018



Per dar conto dell'altro importante fronte di azione 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, sono inseriti nella Carta dei Servizi anche indicatori – e obiettivi - correlati 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**.



- Nel 2017 i due impegni, entrambi rispettati, hanno riguardato la realizzazione di oltre 100 interventi per l'accessibilità fisica degli spazi di stazione e l'ampliamento del servizio informativo *Infoaccessibilità Stazioni*, on line su www.rfi.it, a tutte le oltre 2000 stazioni con servizi viaggiatori attivi per fornire, su ciascuna, notizie sui servizi e le facilities di accessibilità disponibili, utili anche per mettere in grado i viaggiatori di programmare al meglio il proprio viaggio.
- Per il 2018 l'impegno si concentra sull'ulteriore estensione degli interventi mirati ad assicurare nelle stazioni le **migliori condizioni di accesso ai treni** prescritte a livello sovranazionale per gli impianti di nuova costruzione e per quelli oggetto di totale rinnovamenti dapprima con la Decisione 2008/164/CE e quindi 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). L'indicatore prende in considerazione sia gli interventi di **innalzamento delle banchine** all'altezza standard di 55 cm sia altre tipologie di intervento quali ascensori, scale mobili, ecc. L'obiettivo **2018**, perseguito nell'ambito del più complessivo progetto *Easy Station* (v. pag 13), è di realizzare almeno 150 interventi per il miglioramento dell'accessibilità nelle stazioni, 50 in più rispetto a quanto previsto per l'anno passato.

indicatore	parametro	obiettivo 2018
Realizzazione interventi per il miglioramento dell'accessibilità nelle stazioni (banchine h 55, ascensori, ecc)	nr interventi*	almeno 100

* Monitoraggio interno/di terzi

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.rf.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, sistematizzato e armonizzato con altre specifiche iniziative di miglioramento dei servizi di stazione nell'ambito del progetto *Easy Station* che interessa le oltre 600 stazioni più frequentate della rete, con priorità quelle delle aree metropolitane con servizi di trasporto pubblico locale (v. pag 13) .

E a supporto del diritto alla mobilità, RFI è impegnata anche nell'abbattimento degli ostacoli alla comunicazione, meno materiali ma ugualmente critici. In questa prospettiva dal 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, o ancora, dal 2017, la «Sala Blu on line per la prenotazione via web dei servizi di assistenza in stazione.

2. Ascoltare, misurare, migliorare

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



I principali processi di ascolto e monitoraggio



Per migliorare i servizi offerti e indirizzare le scelte aziendali, RFI monitora costantemente i giudizi, le esigenze e i desiderata dei propri clienti diretti e indiretti, attuali e potenziali, e degli altri stakeholders, attraverso strutturati processi di ascolto e monitoraggio. Quattro i processi dedicati al mondo dei viaggiatori:

- **i tavoli di confronto**, 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 a fine 2017 alla RTI Scenari Srl/Doxa SpA. Due le tipologie di rilevazioni continuative standard:

- *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" da 1 a 9 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 suggerimenti sulle aree di miglioramento;
- *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.

Le indagini di customer satisfaction RFI 2018

Universo di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ le oltre 2.000 stazioni RFI con servizi viaggiatori attivi nel 2018 (sia gestite direttamente che tramite GS Rail e Centostazioni ⁽¹⁾) ▶ gli oltre 1, 5 mld di viaggiatori saliti discesi nelle stazioni della rete
Campione totale ⁽²⁾	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 760 stazioni, che da sole raccolgono quasi il 95% dei viaggiatori ▶ 183.150 interviste /anno ai viaggiatori di età superiore ai 14 anni, per la rilevazione della qualità percepita ▶ 9.900 rilevazioni/anno del Cliente Misterioso, per la valutazione della qualità offerta

Note:

1) da luglio 2018 oggetto di fusione per incorporazione in RFI

2) le rilevazioni sono articolate in modo da offrire una visione completa del campione-stazioni su base trimestrale

Integrate da approfondimenti ad hoc su specifici territori o tematiche, le indagini sono svolte con cadenza mensile e rilevano l'andamento di oltre 70 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.

A partire dal 2018 è stato ottimizzato sia il questionario, così da garantire maggiore «densità» di informazione per RFI e maggiore fruibilità per gli intervistati, sia il modello di campionamento, per rinforzarne la rappresentatività (ad es con +20% di interviste rispetto agli anni precedenti)

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.

- **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.

In tutte le stazioni, per la verifica dello stato di pulizia, decoro e manutenzione, vengono effettuate visite ispettive “sul campo” da personale RFI specializzato (dei Nuclei Ispezione Qualità delle Direzioni Territoriali Produzione) , 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.

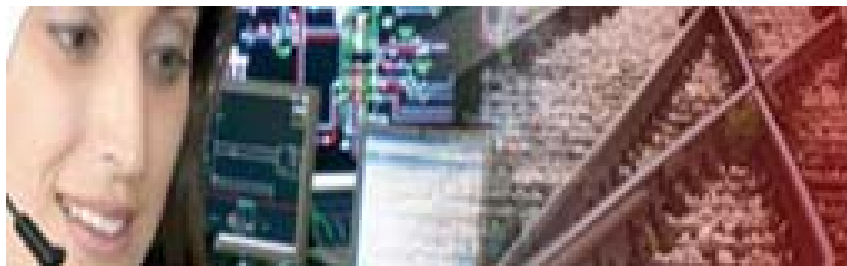
3. Per comunicare con noi

Per conoscere sempre meglio le esigenze dei viaggiatori e orientare le azioni di miglioramento della qualità dei servizi, «RFI Risponde», on line su www.rfi.it, ai reclami e ai suggerimenti del pubblico.





Suggerimenti e reclami



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 **canale digitale RFI Risponde**.

Seguendo un **semplice percorso guidato**, gli utenti del web possono 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 Regolamento Europeo n. 679/2016.

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.

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

4. La nostra azienda

RFI svolge le proprie attività e eroga i propri servizi nel rispetto dei «principi sull'erogazione dei servizi pubblici» e dei valori comuni a tutto il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane



Missione e attività



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

- la **gestione in sicurezza della circolazione ferroviaria**, anche 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 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 2017 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 (GIEE) e Associazioni di diritto internazionale, 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 nostra azienda
I nostri numeri

al 31.12.2017

LA SOCIETA	
25.540	i dipendenti
15	le Direzioni Territoriali Produzione
5	le Direzioni di Direttrice
5	Direzioni Territoriali Investimenti
5	le Officine Nazionali (armamento, mezzi d'opera, apparecchiature elettriche,)
17	i contratti attivi al dicembre 2017 con imprese ferroviarie che effettuano servizio merci
20	i contratti attivi al dicembre 2017 con imprese ferroviarie che effettuano servizio passeggeri
332,8 mln treni- km/anno	il volume di traffico sviluppato sulla nostra rete nel 2017
3	le principali società controllate (Blufferries, Terminali Italia, TFB-Tunnel Ferroviario del Brennero)
1	le principali società collegate (Quadrante Europa Terminal Gate)
5	Gruppi di Interesse Economico Europeo e Associazioni di diritto internazionale di cui facciamo parte (Associazione di diritto austriaco "Scandinavian Mediterranean Rail Freight Corridor", G.E.I.E. Mediterranean Corridor, G.E.I.E. Corridor Rhine-Alpine, G.E.I.E. Trieste-Divača; Baltic-Adriatic Rail Freight Corridor)
4.209 mln €	l'ammontare degli investimenti del 2017
31.525.279.633,00 €	il capitale sociale

LA RETE	
16.787 km	LE LINEE FERROVIARIE IN ESERCIZIO ⁽¹⁾
classificazione	
6.497 km	linee fondamentali
9.337 km	linee complementari
953 km	linee di nodo
tipologia	
7.696 km	linee a doppio binario
9.091 km	linee a semplice binario
alimentazione	
12.022 km	linee elettrificate
7.619 km	- linee a doppio binario
4.403 km	- linee a semplice binario
4.765 km	linee non elettrificate (diesel)
24.483 km	LA LUNGHEZZA COMPLESSIVA DEI BINARI
23.016 km	linea convenzionale
1.467 km	Linea AV ⁽²⁾
IMPIANTI FERROVIRI PRINCIPALI	
2.201	Stazioni con servizio viaggiatori attivo/possibile
3	Impianti di traghettamento
200	Impianti merci ⁽³⁾
TECNOLOGIE AVANZATE DI TELECOMANDO E PROTEZIONE MARCIA TRENO (4)	
12.786 km	Sistemi di telecomando della circolazione
12.210 km	SCMT, per il controllo della marcia del treno
3.892 km	SSC, per il supporto alla guida
709 km	ERTMS, per l'interoperabilità su rete AV/AC

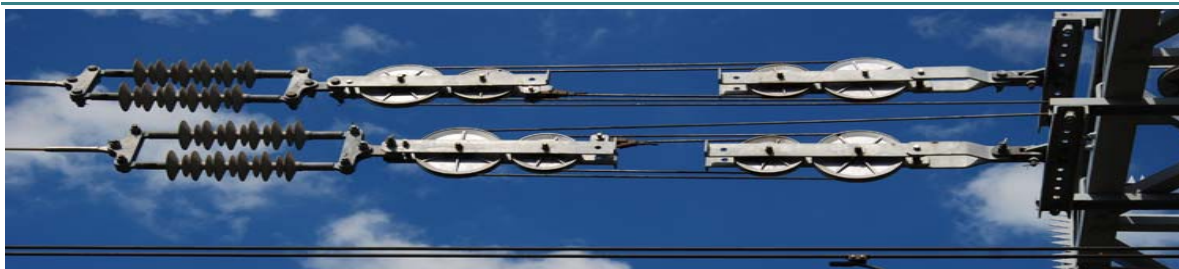
NOTE 1) di cui 70 Km di rete estera; 2) riferiti alle tratte attrezzate con ERTMS (escluso la Treviglio-Brescia) e ai loro collegamenti con le località di servizio; 3) impianti con centri intermodali, scali, raccordi, ecc; 4) tutte le linee della rete sono attrezzate con uno o più sistemi di protezione marcia treno

5. I nostri principi

RFI svolge le proprie attività e offre i propri servizi nel rispetto dei «principi sull'erogazione dei servizi pubblici» e dei valori comuni a tutto il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane



I nostri principi



Uguaglianza, imparzialità, libertà di scelta

Nel suo ruolo di Gestore dell'Infrastruttura ferroviaria nazionale, RFI assicura, secondo principi di equità, imparzialità e non discriminazione, l'accesso alla rete alle diverse imprese di trasporto, anche a tutela del diritto di scelta dei viaggiatori, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione, opinioni. Garantisce inoltre parità di trattamento 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 continuamente 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 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.

Trasparenza e partecipazione

RFI è impegnata a garantire la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni sui suoi servizi e sulle sue attività e a dar conto dei propri impatti e impegni in ambito ambientale, sociale ed economico a tutti gli utilizzatori dell'infrastruttura e agli altri stakeholder. Attraverso specifiche indagini e ricerche monitora inoltre i giudizi, le esigenze e i desiderata degli utilizzatori della rete – attuali e potenziali – sui servizi offerti, tiene conto di proposte, suggerimenti e reclami e favorisce il dialogo e il confronto con gli stakeholders.

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 proprie prestazioni, progettando, realizzando e offrendo impianti e servizi sempre più adeguati alle esigenze degli utilizzatori della rete e degli altri stakeholder.

Sicurezza della circolazione e protezione dei viaggiatori

RFI è impegnata nell'adozione di strumenti, processi e tecnologie 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 di tutti gli 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 conformità con la propria missione aziendale, RFI orienta le proprie attività verso lo sviluppo di un sistema dei trasporti sempre più sostenibile da un punto di vista ambientale e sociale, capace di creare valore condiviso per gli stakeholder. Con il coinvolgimento del personale e dei fornitori, opera secondo regole e criteri che vanno oltre il mero rispetto della normativa vigente promuovendo l'adozione di comportamenti e processi ispirati all'uso efficiente delle risorse naturali, alla minimizzazione dell'impatto ambientale e alla creazione di un ambiente di lavoro sicuro e inclusivo.

Appendice

- Guida alla lettura della Carta dei Servizi RFI
- Obiettivi e risultati 2017

Giuda alla lettura della Carta dei Servizi RFI



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:

- 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;
- 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;
- gli **obiettivi** per gli **indicatori** correlati alle indagini di **customer satisfaction** sono misurati in termini di percentuale di **persone soddisfatte** (coloro che nella scala da 1 a 9 hanno espresso voti da 6 a 9) sul totale degli intervistati. Sono fissati all'interno della serie 75%, 80%, 85%, 90%: il valore più basso segna la percentuale di soddisfatti minima accettabile, che ormai, grazie ai risultati raggiunti, è possibile non attribuire a nessun obiettivo; quello più alto rappresenta il valore che riteniamo il più sfidante da raggiungere e/o mantenere nell'interazione con un pubblico reso sempre più esigente e consapevole proprio dall'innalzamento della qualità offerta. In questo contesto l'obiettivo ulteriore della società è di vedere crescere non solo la percentuale dei soddisfatti ma anche quella dei **pienamente soddisfatti**, di coloro cioè che – sempre nella scala 1-9 - esprimono voti tra il 7 e il 9
- fermi restando i fattori di qualità monitorati, per cogliere meglio i bisogni del pubblico, soprattutto sul fronte dell'integrazione modale, dal 2018 alcuni indicatori sono stati resi oggetto di diverse modalità di rilevazione: ad esempio per capire le esigenze di collegamento stazione/altri mezzi di trasporto dei viaggiatori durante le interviste di customer satisfaction – e tarare meglio i relativi piani di sviluppo - vengono indagate le modalità e preferenze di mobilità da/per verso la stazione
- come di consueto, 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** e dell'interazione con gli Organismi di regolazione del settore così come della crescente centralità attribuita ai clienti e ai viaggiatori – attuali e potenziali – nell'ambito delle strategie industriali

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 agli impegni e alle *performance* societarie dichiarate annualmente per il **Rapporto di Sostenibilità** e per la Dichiarazione sulle Informazioni Non Finanziarie ex dlgs 254/2016 del Gruppo FS elaborato in conformità allo standard internazionale G4 della *Global Reporting Initiative*.

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 offerti dalle Sale Blu RFI, 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 all'offerta digitale di servizi e informazioni in grado di facilitare l'accessibilità e la fruibilità delle stazioni.

Nota: (*) *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)"*

Obiettivi e risultati 2017

AMBITO DI SERVIZIO/ATTIVITA' RFI	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	PARAMETRO	PERIMETRO	OBIETTIVO 2017	RISULTATO 2017
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 •	sistema RFI	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": rinnovamento in ambito stazioni dei sistemi di illuminazione tramite esclusivo utilizzo di lampade a LED per efficientamento energetico	nr stazioni		almeno 40	raggiunto
		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	raggiunto
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 RFI	85%	93,2%
		Percezione della facilità e comodità di arrivo alla stazione	% di persone soddisfatte ▶		90%	95,9%
		Presenza di zone di parcheggio autorizzato nei pressi della stazione	% di presenza del servizio ▶		85%	94,7%
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 RFI	non superare il valore medio del triennio di riferimento	raggiunto
		Percezione della sicurezza nel complesso in stazione	% di persone soddisfatte ▶		80%	90,6%
	COMFORT DEL VIAGGIO NEGLI AMBIENTI DI STAZIONE	Percezione del comfort della permanenza in stazione nel complesso	% di persone soddisfatte ▶	stazioni "platinum"	90%	97,1%
				stazioni "gold"	90%	96,9%
				stazioni "silver"	85%	93,2%
		Percezione dell'illuminazione dei sottopassi, sovrappassi e passerelle	% di persone soddisfatte ▶	stazioni "platinum"	90%	95,6%
				stazioni "gold"	90%	95,6%
				stazioni "silver"	85%	93,7%
	PULIZIA	Percezione complessiva della pulizia degli ambienti di stazione	% di persone soddisfatte ▶	stazioni "platinum"	90%	99,4%
				stazioni "gold"	90%	98,0%
				stazioni "silver"	85%	97,6%
	SERVIZI AGGIUNTIVI A TERRA	Percezione dei servizi commerciali nel complesso	% di persone soddisfatte ▶	stazioni "platinum"	90%	99,8%
				stazioni "gold"	90%	99,3%
stazioni "silver"				90%	98,8%	

legenda

▬ obiettivi di qualità che prevedono il coinvolgimento di terzi

● monitoraggio interno/di terzi

▲ indagini di customer satisfaction

* monitoraggio Polizia Ferroviaria

AMBITO DI SERVIZIO/ATTIVITA' RFI	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	PARAMETRO	PERIMETRO	OBIETTIVO 2017	RISULTATO 2017
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%	98,70%
		Percezione dell'informazione in condizioni di criticità nella circolazione	% di persone soddisfatte ▶		80%	93,20%
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 ▶		90%	98,6%
		Aumento del numero di stazioni del circuito Sale Blu dotate di carrelli elevatori	nr di stazioni ▪		almeno 5	raggiunto
		Richiesta via web assistenza PRM ("Sala blu on line")	impegno		attuazione	raggiunto
	ACCESSIBILITA' DEGLI SPAZI DI STAZIONE	Realizzazione interventi per il miglioramento dell'accessibilità (banchine h 55, ascensori)	nr di interventi ▪		almeno 100	raggiunto
Estensione del servizio web di informazione sulle dotazioni di accessibilità nelle singole stazioni (InfoAccessibilità)		nr stazioni censite ▪	stazioni con servizi viaggiatori attivi	raggiunto		

legenda

▭ obiettivi di qualità che prevedono il coinvolgimento di terzi

- monitoraggio interno/di terzi
- ▲ indagini di customer satisfaction
- * monitoraggio Polizia Ferroviaria