

CARTA DEI SERVIZI RFI

2023



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 della Carta dei Servizi RFI
Obiettivi e risultati 2022



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 2023 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 le 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 2023



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".

È 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. Come negli anni precedenti **anche nel 2022** tale rapporto si è mantenuto entro il valore nazionale di riferimento.



Indicatore	Parametro	Obiettivo 2023
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 e dell'esercizio ferroviario sono svolte da RFI nell'ambito del proprio **Sistema di Gestione della Sicurezza (SGS)**. Accettato dall'Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie e delle Infrastrutture Stradali ed Autostradali (ANSFISA) con il rilascio a RFI dell'Autorizzazione di Sicurezza di cui al Dlgs. 162/2007, rinnovata nel 2019 e quindi rivalutata a dicembre 2021 con scadenza giugno 2024 (rif. D.Lgs 50/2019 e D.Lgs 57/2019), 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, rispettivamente, secondo le norme **ISO 14001** e **ISO 45001** (già 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 2022 sul fronte passeggeri ha registrato valori superiori al 86% nella lunga percorrenza (soglia di riferimento 15') e superiori al 95% nel settore regionale (soglia di riferimento 5'). 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 e, 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

Assunta come criterio guida delle strategie aziendali, per RFI la sostenibilità è al tempo stesso sia l'obiettivo delle attività di sviluppo e gestione dell'infrastruttura ferroviaria e dei servizi su di essa offerti sia la modalità di conduzione delle attività e dei processi aziendali. In entrambe le prospettive il fine è di contribuire al raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'agenda 2030 dell'ONU (SDGs) nel quadro dei programmi europei e nazionali.

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE E AL SOCIALE

Il nostro impegno per il 2023



Come ogni anno gli impegni dichiarati in ambito ambientale, sociale e di governance nella Carta dei Servizi si inscrivono nel ben più ampio percorso di 'interiorizzazione' della sostenibilità in tutte le dimensioni aziendali. Un percorso che è stato ulteriormente accelerato a sostegno del ruolo che il gestore dell'infrastruttura ferroviaria nazionale è chiamato a svolgere per la transizione sostenibile del Paese, in particolare nell'ambito del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), con importanti investimenti infrastrutturali per la mobilità sostenibile di persone e merci da realizzare entro il 2026. Gli impegni assunti nella Carta dei Servizi si confrontano con un arco temporale di 12 mesi e si riferiscono ad azioni puntuali, rappresentative delle molte iniziative implementate per migliorare il profilo di sostenibilità della Società.



Sul fronte della governance e delle strategie di sostenibilità, gli impegni per il 2022, portati a termine con successo, sono stati fissati in relazione alla dimensione ambientale e di governance.

A quest'ultimo proposito è stata avviata la fase operativa del progetto di change management "Sostenibilità RFI on the go" e della correlata **Mappa di azione strategica per la transizione ESG di RFI** che definisce le Linee di azione strategica (LAS) da seguire per accelerare l'integrazione delle migliori pratiche di sostenibilità nella conduzione degli investimenti e in genere di tutti i processi aziendali, in una logica di sistema. Per dare concreta attuazione alle LAS, che toccano tutti i diversi ambiti di attività del Gestore, sono stati pianificati - e strutturalmente inseriti nel **Piano Industriale RFI - 40 Cantieri ESG**, quali specifiche iniziative • focalizzate non solo sulla realizzazione di specifici progetti, ma anche sulla contestuale sistematizzazione/ formalizzazione di un nuovo approccio ai connessi processi aziendali • accompagnati dal coinvolgimento degli stakeholder e dalla definizione di metodologie/linee guida, ecc. che ne regolino l'applicazione su larga scala.

In ambito ambientale, il 2022 ha visto l'avvio del processo di certificazione secondo il protocollo ENVISION del primo progetto per una stazione RFI elaborato sulla base delle Linee guida validate dall'ICMQ (Istituto di certificazione e marchio qualità per prodotti e servizi per le costruzioni) con cui RFI ha adeguato il protocollo internazionale per la valutazione della sostenibilità delle opere alla realtà italiana. Con questa iniziativa è stata avviata l'applicazione sistematica ai progetti per le stazioni dei più avanzati standard in ambito energetico, ambientale e sociale al fine di minimizzare il consumo di risorse naturali e le emissioni durante l'intero ciclo di vita nonché di implementare soluzioni improntate alla circolarità e alla creazione di massimo valore per il territorio.

Per il 2023 RFI si pone due nuovi obiettivi, da sviluppare attraverso specifici Cantieri ESG definiti nell'ambito **delle Linee di Azione Strategica (LAS) «Rendere resiliente la rete ferroviaria e contribuire alla sostenibilità del sistema infrastrutturale nazionale», e «Rendere sostenibile l'intera supply chain»**. Entrambi gli obiettivi sono fortemente connotati in chiave di coinvolgimento degli stakeholder: in un caso per definire insieme ad essi le migliori modalità di conduzione sul territorio degli interventi per la riduzione della vulnerabilità della rete; nell'altro caso per estendere a / condividere con la supply chain l'impegno per lo sviluppo sostenibile.

Il primo è orientato a dotare la Società di una procedura che definisca le modalità di gestione dei rapporti con gli stakeholder pubblici e privati direttamente interessati dagli interventi previsti dai programmi di resilienza dell'infrastruttura, coinvolgendoli sia nella fase di individuazione che di rivalutazione periodica degli stessi interventi, al fine di ridurre gli eventuali disagi legati all'attuazione del programma e di garantire il corretto flusso di informazioni .

Il secondo obiettivo prevede di definire entro il 2023 il sistema di Sustainable Procurement di RFI che, in coerenza con gli indirizzi di Gruppo, detti i criteri ESG da inserire nelle diverse fasi del processo di approvvigionamento di beni, lavori e servizi, con particolare riferimento alla fase negoziale – definizione specifiche tecniche/capitolati; valutazione profilo di sostenibilità dei fornitori – e alla fase esecutiva - monitoraggio delle performance secondo specifici KPI ESG.

Indicatore	Parametro	Obiettivo 2023
Elaborazione Procedura per la condivisione con gli stakeholder dei programmi di intervento previsti dal 'piano di resilienza della rete infrastrutturale'	impegno *	formalizzazione
Elaborazione Sistema di Sustainable Procurement RFI per l'integrazione dei criteri ESG in tutte le fasi di approvvigionamento di beni, lavori, servizi	impegno *	formalizzazione

* Monitoraggio interno/di terzi

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, innalzando la capacità di risposta ai bisogni di mobilità di persone e beni. 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.

Sul "campo" e nella quotidianità, tutto questo significa per RFI sviluppare le attività di gestione, manutenzione, potenziamento, progettazione e costruzione delle linee e delle stazioni con la massima attenzione alla riduzione degli impatti, all'uso razionale delle risorse, al presidio e alla resilienza dell'infrastruttura. E significa lavorare facendo propria una prospettiva sempre più ampia e globale con un impegno crescente per la difesa, la rigenerazione e la valorizzazione del territorio e del suo patrimonio naturale, sociale, economico, urbanistico, architettonico e storico-archeologico, nel rispetto dei principi e dei valori enunciati nella Politica Ambientale di RFI, in stretta collaborazione con il coinvolgimento dell'intera organizzazione, dei suoi fornitori e degli altri stakeholder.

Centrale nell'approccio della Società è l'introduzione di innovazioni di prodotto e di processo che, garantendo i più alti standard di qualità e sicurezza, assicurino l'efficienza delle attività industriali in una logica di creazione di valore condiviso.

In questa stessa logica si iscrive la valorizzazione ad usi sociali di alcuni degli asset non più funzionali all'esercizio ferroviario, ad esempio attraverso la messa a disposizione di spazi di stazione per attività no profit o di linee dismesse per la creazione di piste ciclabili e greenways e attraverso la riattivazione di linee non più in uso in territori di alto valore storico-paesaggistico per l'offerta di itinerari turistici.

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 e dell'accessibilità della ferrovia e delle altre modalità di trasporto a minore impatto ambientale e sociale, per l'affermazione un sistema di mobilità più sostenibile ed efficiente.

INTEGRAZIONE MODALE DELLE STAZIONI

Il nostro impegno per il 2023



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 operatori di trasporto per la ricerca di soluzioni di rete.

Anche se obiettivi e risultati legati all'integrazione modale 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. Inoltre negli ultimi anni, per cogliere al meglio i bisogni del pubblico, in parallelo con le rilevazioni di *customer satisfaction*, monitora gli spostamenti di ultimo miglio (da/per la stazione) degli intervistati. I risultati, combinati con le analisi dei bacini di influenza delle singole stazioni e dei connessi aspetti trasportistici, stradali, urbanistici, demografici e sociali, ecc., consentono di individuare le azioni da sviluppare in condivisione con le istituzioni nei singoli contesti territoriali per innalzare la connettività multimodale e l'attrattività delle stazioni e del trasporto ferroviario.

Per il 2023 viene mantenuto al livello più alto, conseguito anche nel 2022, il valore obiettivo per l'indicatore sottoposto al giudizio dei viaggiatori.

Indicatore	Parametro	Obiettivo 2023
Percezione della facilità e comodità di arrivo in 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 di condizioni in grado di favorire la connessione e lo scambio tra il treno e le altre modalità attraverso misure di tipo infrastrutturale, organizzativo, gestionale, informativo e digitale, per trasformare le stazioni in hub di un sistema di **MaaS (Mobility as a Service)**, con spazi e servizi capaci di garantire il passaggio da un mezzo di trasporto all'altro più rapido, facile, intuitivo, fluido.

L'obiettivo strategico è rendere la stazione protagonista di un progetto di mobilità che privilegi la modalità pubblica, condivisa e attiva per favorire lo shift modale e contribuire al conseguimento degli obiettivi di sostenibilità di medio/lungo periodo. Nella maggior parte delle città italiane, le stazioni, per la rilevanza e la specificità trasportistica che le caratterizza già oggi, possono infatti rappresentare **l'epicentro di un nuovo modello di mobilità**, fino in fondo funzionale allo sviluppo dei Piani Urbani di Mobilità Sostenibile (**PUMS**)⁽¹⁾ quali strumenti di pianificazione trasportistica integrata con l'assetto e gli sviluppi urbanistici e territoriali.

Significativi in questo senso sono i risultati emersi dal **monitoraggio degli spostamenti da/per la stazione** dei viaggiatori intervistati nell'ambito delle indagini di *customer satisfaction* per rilevare, tra l'altro, la tipologia dei mezzi di trasporto con cui si arriva o si lascia la stazione, i relativi tempi di percorrenza e una serie di altre informazioni che consentono un'analisi, statisticamente significativa, degli spostamenti di afflusso/deflusso del sistema ferroviario. Anche per il 2022 emerge che **la principale modalità di arrivo in stazione** resta quella **pedonale**, circa il 40% dei casi, dato questo che però rileva un significativo calo rispetto al 2021 (-3,3 p.p.). Segue l'uso di **mezzi privati**, al 27,4%, in aumento di circa 1p.p. rispetto al 2021, e quindi dei **mezzi pubblici**, circa il 19%, valore che conferma la leggera ripresa - a seguito dei valori in diminuzione durante la pandemia - nell'uso del trasporto pubblico.

Note:
1) Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, DM 4 agosto 2017 «Individuazione delle linee guida per i piani urbani di mobilità sostenibile, ai sensi dell'articolo 3, comma 7, del decreto legislativo 16 dicembre 2016, n. 257»

Fruibilità e comfort delle stazioni

RFI gestisce sull'intero territorio nazionale oltre 2.000 stazioni, nodi fondamentali della rete, in cui le sue attività entrano in contatto diretto con 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 e attrattività segna tanto l'esperienza del viaggiatore quanto il valore delle aree in cui sono inseriti, le stazioni sono oggi al centro di un importante piano di crescita della loro vocazione di nodi di intermodalità sostenibile e poli di attrazione per lo sviluppo del territorio.

COMFORT DELLE STAZIONI

Il nostro impegno per il 2023



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, monitorata tramite le indagini di *customer satisfaction* condotte ogni anno sull'insieme delle stazioni che accolgono quasi il 95% dei viaggiatori che utilizzano il treno.



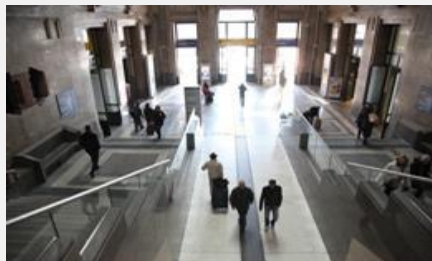
Come sempre, tra i molti indicatori di dettaglio oggetto delle indagini di customer, la Carta dei Servizi presenta per primo l'indicatore relativo alla **qualità della stazione nel complesso** su cui al viaggiatore è richiesto di esprimere un giudizio (alla fine dell'intervista) tenendo conto di tutti 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** complessiva, 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 è confermato **per il 2023** l'obiettivo, fissato sul valore più alto, ampiamente raggiunto nel 2022.

Indicatore	Parametro	Obiettivo 2023
Percezione della qualità della stazione nel complesso	% di persone soddisfatte	90%
Percezione complessiva dell'illuminazione	% di persone soddisfatte	90%

PULIZIA

Il nostro impegno per il 2023



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

Anche in questo caso si conferma **per il 2023** l'obiettivo, fissato sul valore più alto, raggiunto nel 2022.

Indicatore	Parametro	Obiettivo 2023
Percezione complessiva della pulizia degli ambienti di stazione	% di persone soddisfatte	90%

SERVIZI AGGIUNTIVI

Il nostro impegno per il 2023



Il livello di soddisfazione per la **qualità dei servizi aggiuntivi** in stazione, è presentato tramite l'indicatore relativo ai servizi di carattere commerciale offerti da soggetti terzi.

Sebbene non riconducibile interamente ad attività svolte da RFI, la presenza di adeguati servizi aggiuntivi contribuisce non poco a rendere la permanenza in stazione comoda e soddisfacente.

Per questo RFI ne monitora comunque l'andamento e **per il 2023** mantiene al massimo il valore-obiettivo, pienamente conseguito anche nel 2022.

Indicatore	Parametro	Obiettivo 2023
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 2023



Componente decisiva della vivibilità e comfort percepito dai viaggiatori nelle stazioni, la **security** è perseguita attraverso molteplici profili di azione sviluppati e attuati di concerto con le Istituzioni e le Autorità di Pubblica Sicurezza. Le azioni sono volte a garantire sicurezza e vivibilità degli spazi aperti al pubblico e di tutti gli altri asset ferroviari la cui tutela è indispensabile anche per il mantenimento della disponibilità dell'infrastruttura e della regolarità della circolazione, e quindi della qualità complessiva dei servizi offerti ai clienti finali, i viaggiatori.



Al fine di garantire l'ottimizzazione e la sinergia degli interventi nella complessità del sistema ferroviario, dal 2023, i servizi di security sono gestiti attraverso un'apposita Società del Gruppo FS che supporta tutte le Società nell'individuazione e nel monitoraggio dei pericoli e quindi implementa specifici programmi di azione per il contrasto e il contenimento del rischio sulla base delle policy della Capogruppo.

L'individuazione delle azioni viene costantemente aggiornata sulla base dei fenomeni che interessano le stazioni nel contesto urbano, delle previsioni di traffico ferroviario, della rilevanza strategica dei siti strumentali alla circolazione.

In base alla tipologia degli asset, sono inoltre progettati e realizzati numerosi interventi sia di carattere infrastrutturale e tecnologico - per supportare e migliorare l'efficacia dei servizi operativi - come ad esempio sistemi di videosorveglianza integrata, strutture di protezione e impianti antintrusione, sia interventi di carattere gestionale, come l'accesso controllato ai marciapiedi dei binari nelle principali grandi stazioni, per prevenire la diffusione di fenomeni d'insicurezza legati alla frequentazione massiva degli spazi.

Per il 2023 si è scelto di assumere come unico indicatore di riferimento quello relativo alla soddisfazione dei viaggiatori per la **percezione della stazione come luogo sicuro**; come valore-obiettivo è confermato l'85% conseguito anche negli ultimi anni.

Indicatore	Parametro	Obiettivo 2023
Percezione della sicurezza in stazione	% di persone soddisfatte	85%

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, RFI persegue un nuovo **orizzonte di crescita per le stazioni**. L'obiettivo è innalzarne attrattività, funzionalità, fruibilità, accessibilità, sicurezza e integrazione con le altre modalità di trasporto per renderle sempre più **nodi intermodali**, protagoniste di un nuovo modello di mobilità sostenibile, e **poli di attrazione per lo sviluppo sostenibile del territorio**, funzionali allo sviluppo della **smart city**: la città semplice, intelligente, connessa, sostenibile, inclusiva e digitalizzata.

In questa prospettiva è stato definito il **Piano Integrato Stazioni (PIS)** che, seguendo un approccio strutturato e di sistema e guardando alla stazione nelle sue **funzioni interne** e nelle sue **relazioni con l'ambiente esterno**, si incentra sull'adozione di soluzioni progettuali improntate ai più alti standard di sostenibilità ambientale e sociale e sulla collaborazione e co-pianificazione degli interventi con le istituzioni di governo del territorio. Nell'ambito del PIS sono infatti compresi interventi sia di riqualificazione funzionale sia di miglioramento dell'accessibilità e dell'intermodalità sia di rinnovamento e potenziamento di hub di particolare rilevanza trasportistica sia di realizzazione di nuove fermate e stazioni. Un insieme significativo di interventi delle varie tipologie è incluso nel *Programma di miglioramento delle stazioni ferroviarie nel Sud* finanziato nell'ambito del PNRR, che interessa tra l'altro Messina, Villa San Giovanni, Taranto, Lecce, Bari, Benevento, Caserta.

Gli interventi sugli **spazi interni** delle stazioni (finora portati avanti anche nell'ambito dei progetti **Easy** e **Smart Station**) sono principalmente orientati a migliorare: • l'accessibilità e la fruibilità (con la realizzazione di ascensori/rampe, segnaletica, percorsi tattili, adeguamento dell'illuminazione, ecc); • la funzionalità, il decoro e la security (con upgrade degli spazi interni, l'abilitazione all'offerta di servizi aggiuntivi, la delimitazione dei fronti di accesso ai binari, 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); • la sostenibilità degli edifici e delle loro funzioni, con l'adozione di soluzioni progettuali sviluppate secondo protocolli internazionali per la valutazione delle performance energetiche ed ambientali come Leed, Envision, Well, GBC.

La dimensione della **relazione della stazione con l'ambiente esterno** è affrontata attraverso lo sviluppo di azioni condivise, in cooperazione tra RFI e le Istituzioni. I principali fronti di intervento riguardano: • la progettazione integrata di infrastrutture e servizi di collegamento tra la stazione e la città, condizione necessaria anche per lo sviluppo di servizi commerciali e sociali di utilità per il territorio; • interventi su **piazze di stazione** per l'ottimizzazione degli accessi stradali, ciclabili e pedonali a servizio dei viaggiatori anche con l'attestazione di servizi di mobilità pubblica e collettiva, condivisa (car sharing, ecc), dolce e attiva (bici, pedonalità, ecc), e a basso impatto (colonnine per ricarica veicoli elettrici, ecc); • l'integrazione dell'orario ferroviario con quello degli altri mezzi del trasporto pubblico locale; • la riqualificazione dell'ambiente urbano e il miglioramento della 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 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 SULLA CIRCOLAZIONE DEI TRENI

Il nostro impegno per il 2023



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 in primis 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, la Carta dei Servizi assume anche **per il 2023** obiettivi – pienamente conseguiti nel 2022 – relativi alla qualità dell'informazione al pubblico fornita in stazione in condizioni di circolazione normale e in condizioni di criticità nella circolazione.

Da quest'anno, per misurare in modo più puntuale ed efficace il livello di soddisfazione dei viaggiatori per «L'informazione in condizioni di criticità della circolazione» in modo da individuare azioni di miglioramento sempre più efficaci, è stato introdotto un nuovo indicatore denominato «laP *Experience* in condizioni di criticità nella circolazione» che, nel corso delle interviste di customer satisfaction, viene sottoposto unicamente al giudizio dei viaggiatori che dichiarano di aver avuto negli ultimi tre mesi un'esperienza diretta di ritardo dei treni. Il nuovo indicatore sostituisce da gennaio '23 un indicatore analogo ma sottoposto al giudizio di tutti gli intervistati, più tarato a intercettare un generico *sentiment* dei viaggiatori rispetto alla laP in criticità, e ormai arrivato a registrare valori di soddisfazione molto elevati, ritenuti non più in grado di fornire efficaci indicazioni sul gradimento del pubblico.

Per il nuovo indicatore al suo primo anno di rilevazione, non potendo contare su una serie storica di risultati sulla cui base definire nuovi traguardi, il valore-obiettivo del 2023 è fissato al 75% quale percentuale di viaggiatori soddisfatti (voti 6-9) considerata la minima accettabile nella scala utilizzata per la Carta dei Servizi ed in genere per la customer satisfaction di RFI.

Indicatore	Parametro	Obiettivo 2023
Percezione dell'informazione nel complesso	% di persone soddisfatte	90%
Percezione dell'informazione in condizioni di criticità nella circolazione	% di persone soddisfatte	75%

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. L'obiettivo è di passare ad un sistema integrato che non si limiti all'informazione puntuale legata al singolo treno, ma veda il servizio ferroviario nella sua completezza, garantendo, in particolare in caso di anomalie, la diffusione di notizie complete e coerenti. Ad oggi sono oltre 400 gli impianti sulla rete migrati verso il nuovo sistema e per il 2023 sono previste, tra le altre, attivazioni nelle stazioni del «Nodo di Bologna» e nel «Nodo di Venezia».

Accanto allo sviluppo di sistemi ICT sempre più avanzati, 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. Nel corso del 2023 sarà ultimata la sua 4^a edizione, funzionale a rendere più efficaci, semplici e dinamiche le informazioni sulle situazioni di criticità della circolazione, per «accompagnare» il viaggiatore nelle scelte delle alternative di viaggio disponibili, a fronte di una notevole riduzione dei messaggi sonori 'ordinari'.

Parallelamente verranno attivate nuove modalità di gestione delle informazioni in occasione di eventi caratterizzati da grandi anomalie sulla circolazione. In particolare, nelle principali stazioni della rete, tra le principali azioni di **Crisis Information Management** è prevista:

- la presenza di personale RFI in prossimità delle aree desk informative delle diverse Imprese Ferroviarie, con l'obiettivo di gestire - anche «sul campo» - le informazioni sulla circolazione dei treni in modo congiunto con le IF e in raccordo con le Sale Operative di RFI;
- la rimodulazione degli annunci sonori in stazione, per una più funzionale informazione ai viaggiatori nei momenti di crisi.

Stesso sforzo è applicato anche all'innalzamento della qualità dell'**informazione visiva** in stazione. Oltre al rinnovamento dei monitor e delle altre periferiche, in corso a livello nazionale, sono in adozione misure tarate sulle caratteristiche delle diverse stazioni. Tra queste l'utilizzo di una configurazione specifica di alcuni dispositivi visivi che consente la visualizzazione della lista dei treni in partenza su due pagine alternate aumentando così il numero di treni visualizzati, particolarmente utile nelle grandi stazioni, in situazioni di criticità della circolazione.

Ma le attività di informazione di RFI non si esauriscono nell'ambito delle stazioni e dei tradizionali canali di comunicazione. Un impegno sempre maggiore è dedicato ad arricchire l'offerta del sito societario www.rfi.it. Raggiunto l'obiettivo di rendere disponibile anche via internet l'informazione veicolata in stazione sui treni in arrivo e in partenza con la pubblicazione dei *Monitor A/P live*, sono stati ulteriormente sviluppati i servizi informativi on line sulle condizioni della circolazione in tempo reale dedicati all'**Infomobilità**. In parallelo è in continua evoluzione l'informazione online relativa all'accessibilità delle stazioni per le Persone con disabilità e a Ridotta Mobilità con la pubblicazione, stazione per stazione, di informazioni su servizi/dotazioni di accessibilità così come su indisponibilità e tempi di ripristino degli ascensori e delle rampe di accesso ai binari.

L'obiettivo è rendere ancora più ricca e funzionale l'offerta informativa on line di RFI, nel segno della trasparenza e della partecipazione, a servizio dei viaggiatori così come di tutti gli altri stakeholder di riferimento della Società, dalle Imprese Ferroviarie, ai fornitori, alle collettività locali e alle istituzioni.

Servizi ai 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 costantemente impegnata nella progressiva eliminazione delle barriere fisiche, sensoriali e comunicative nelle stazioni. Nel contesto del Regolamento (UE) 2021/782 sui diritti e gli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, RFI offre un servizio di assistenza in stazione alle persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM), gratuito per i passeggeri, in un circuito di oltre 330 stazioni, e rafforza il proprio impegno per un'informazione accessibile per tutti i passeggeri.

ASSISTENZA IN STAZIONE AI VIAGGIATORI CON DISABILITÀ E A RIDOTTA MOBILITÀ

Il nostro impegno per il 2023



L'impegno di RFI nell'offerta di servizi di assistenza alle persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM) a garanzia del diritto 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 renderli ancora migliori.



Ad oggi sono ricomprese nel circuito di assistenza (circuito 'Sale Blu') oltre 330 stazioni diffuse su tutto il territorio nazionale e individuate attraverso il confronto con le Federazioni e le Associazioni di categoria e gli Enti Locali, 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), all'effettiva domanda nel bacino di utenza e alla distanza da altre stazioni dotate del servizio.

Nel corso del 2022, come da impegni assunti nella Carta dei Servizi dello scorso anno, sono stati erogati corsi formativi finalizzati al miglioramento delle competenze tecnico-relazionali degli operatori delle Sale Blu; in parallelo è proseguita l'acquisizione delle nuove pedane di ausilio alla salita a bordo treno delle persone in sedia a ruote grazie a cui superare con facilità la distanza tra marciapiede di binario e treno senza ricorrere al carrello elevatore; sono inoltre state acquistate 180 nuove sedie a ruote in dotazione alle stazioni del circuito di assistenza ed è stata inaugurata una nuova Sala Blu nella stazione di Cagliari.

Per il 2023 la Società conferma il costante impegno volto a migliorare i servizi di assistenza mantenendo l'elevato livello di soddisfazione dei viaggiatori. Si impegna inoltre ad includere nel circuito di assistenza altre cinque ulteriori stazioni, operazione resa possibile anche grazie all'acquisizione di nuovi carrelli elevatori.

Indicatore	Parametro	Obiettivo 2023
Livello di soddisfazione complessiva del servizio di assistenza erogato nel circuito SALE BLU	% di persone soddisfatte	90%
Estensione del servizio di assistenza PRM a nuove stazioni	impegno*	almeno 5 stazioni

* Monitoraggio interno/di terzi

ACCESSIBILITÀ DEGLI SPAZI DI STAZIONE

Il nostro impegno per il 2023



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**.



Anche **per il 2023** è confermato l'impegno – raggiunto con successo nel 2022 – ad estendere ulteriormente gli 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 rinnovamento 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 2023**, perseguito nell'ambito del più complessivo progetto di riqualificazione delle stazioni, è di realizzare **almeno 110 interventi** per il miglioramento dell'accessibilità.

Indicatore	Parametro	Obiettivo 2023
Realizzazione interventi per il miglioramento dell'accessibilità nelle stazioni (banchine h 55, ascensori, ecc)	nr interventi*	Almeno 110

* Monitoraggio interno/di terzi

Punti di riferimento per l'organizzazione dei servizi di assistenza in stazione offerti da RFI ai viaggiatori con disabilità e a ridotta mobilità sono le 15 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, Messina e Cagliari. Destinatari dei servizi, forniti tutti i giorni, festivi inclusi, 24 ore su 24, sono i viaggiatori che per disabilità, temporanea o permanente, vedano compromessa la loro mobilità (tutte le info su www.rfi.it > Stazioni > Accessibilità).

Per garantire la mobilità di questi stessi viaggiatori, in aggiunta alla consueta attenzione 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. Il piano per l'accessibilità è parte fondamentale del **Piano Integrato Stazioni (PIS)** che interessa le oltre 600 stazioni più frequentate della rete, con priorità su quelle delle aree metropolitane con servizi di trasporto pubblico locale.

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, in linea con le policy di Gruppo, RFI ha avviato per il 2023 una serie di azioni di miglioramento dell'accessibilità del sito istituzionale www.rfi.it già comunque da anni garantita dalla conformità agli standard di accessibilità del web dettati dalla L. 4/2004 ('legge Stanca') s.m.i. e alle **linee guida WCAG 2.0** previste dallo standard internazionale *WAI Web Accessibility Initiative* - un'iniziativa del consorzio mondiale W3C che si occupa di standardizzare la progettazione dei siti web. Continua in parallelo l'arricchimento delle informazioni on line relative ai servizi e alle dotazioni di accessibilità delle singole stazioni della rete, utili anche per mettere in grado i viaggiatori di programmare al meglio il proprio viaggio. Ogni stazione ha una pagina dedicata sul sito dove è possibile consultare i *Quadri Orario on line* che integrano l'orario programmato dei treni con informazioni sulla disponibilità dei servizi di assistenza nelle stazioni lungo il percorso, i *monitor Arrivi e Partenze live*, nonché lo stato di funzionamento di rampe e ascensori di accesso ai binari (vedi anche pag. 15).

In parallelo continua l'offerta di nuovi servizi su <https://salabluonline.rfi.it>, in linea dal 2018, «Sala Blu on line» per la prenotazione via web dei servizi di assistenza in stazione.

Focus >> Indennizzi ai sensi della delibera ART 106/2018 in caso di mancato rispetto dei tempi comunicati di ripristino dei guasti di ascensori e rampe

In ottemperanza a quanto previsto dalla Delibera n. 106 del 25 ottobre 2018 dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, RFI si impegna a riconoscere un **indennizzo ai viaggiatori con disabilità e a mobilità ridotta** che utilizzano servizi di trasporto sottoposti ad **obbligo di servizio pubblico (OSP)** nel caso in cui, in presenza di ascensori non funzionanti per un periodo superiore a 24 ore nelle stazioni gestite da RFI, **non siano rispettati i tempi di ripristino comunicati o rettificati dal gestore della stazione on line nella sezione [Infoaccessibilità - Stato Ascensori e rampe di accesso ai binari](#)**.

Per richiedere l'indennizzo, il viaggiatore con disabilità o a ridotta mobilità deve presentare un reclamo, indicando i riferimenti identificativi del viaggio (data, ora di partenza, origine, destinazione, numero del treno e PNR o codice del biglietto/abbonamento del quale successivamente sarà richiesto l'invio) e fornendo tutte le informazioni utili alla valutazione della richiesta di indennizzo, attraverso le seguenti modalità:

1. il canale *RFI risponde*, accessibile dall'home page di www.rfi.it, raggiungibile al link <http://rfirisponde.rfi.it/RFIrisponde/HomeRfiRisponde.aspx>

o, in alternativa

2. posta raccomandata A/R, compilando lo specifico modulo disponibile alla pagina *Reclami e segnalazioni* del sito www.rfi.it (<https://www.rfi.it/it/misc/Segnalazioni-e-reclami.html>), da inviare al seguente indirizzo: RFI. S.p.A., c.a. Direzione Commerciale – Regolazione Accesso Rete e Gestione Reclami, Piazza della Croce Rossa n. 1, 00161, Roma

Nel caso in cui il viaggiatore abbia acquistato un biglietto integrato che comprenda anche l'utilizzo di servizi di trasporto non soggetti ad oneri di servizio pubblico, l'indennizzo sarà calcolato prendendo a riferimento il costo del biglietto limitato alla sola tratta interessata dai servizi OSP.

Entro 30 giorni solari dal giorno dell'invio del reclamo tramite il canale digitale *RFI risponde* o dal giorno della ricezione della raccomandata A/R, il viaggiatore riceverà comunicazione dell'esito della richiesta e, nel caso in cui venga accolta, delle modalità e delle tempistiche di erogazione dell'indennizzo.

Alla pagina web <https://www.rfi.it/it/misc/Segnalazioni-e-reclami.html> nonché alla specifica sezione denominata Reclami e Segnalazioni di questa Carta dei Servizi sono indicati i diritti del viaggiatore connessi al trattamento dei reclami.

L'indennizzo viene calcolato secondo i criteri riportati nella tabella qui sotto, elaborati prendendo a riferimento i parametri indicati dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti.

CRITERI DI CALCOLO DELL'INDENNIZZO

Parametro A		Parametro B		Parametro C
ritardo nel ripristino della disponibilità dell'ascensore rispetto ai tempi comunicati/rettificati da RFI		distanza da percorrere con il treno per raggiungere la prima stazione accessibile e funzionale al viaggio programmato dal viaggiatore		assenza di un mezzo di trasporto pubblico locale alternativo accessibile ed economicamente equivalente al treno per raggiungere la stazione di destinazione del viaggio programmato
> 48h	50% del costo del biglietto	> 10 km	50% del costo del biglietto per la 1 ^a stazione accessibile	In caso di assenza di alternative di viaggio – da dimostrare a carico del viaggiatore – è riconosciuto un rimborso forfettario pari ad €15,00
< 48h	25% del costo del biglietto	0 - 10 km	25% del costo del biglietto per la 1 ^a stazione accessibile	

► L'ammontare dell'indennizzo è dato dalla somma del valore calcolato per ciascuno dei tre parametri (A+B+C)

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 stakeholder, attraverso strutturati processi di ascolto e monitoraggio. Tra i processi dedicati al mondo dei viaggiatori di particolare rilevanza sono:

1) 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 Holding 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;

2) l'analisi dei reclami e delle segnalazioni 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 e le segnalazioni 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. A partire da marzo 2023 è stata introdotta la possibilità, per gli utenti che effettuano un reclamo o una segnalazione attraverso il servizio web **RFI risponde**, di esprimere un giudizio in merito alla gestione del reclamo e alla qualità della risposta ricevuta nonché di inserire un commento. Questa importante novità, oltre a misurare l'indice di gradimento nella gestione delle richieste, è finalizzata ad ampliare le occasioni di ascolto dei viaggiatori e degli utenti delle stazioni. Inoltre, i feedback registrati, insieme ai risultati delle indagini di customer rilevati nelle principali stazioni della rete, sono utilizzati sia per migliorare il servizio di gestione dei reclami e delle segnalazioni sia per interpretare al meglio le esigenze manifestate dagli utenti e dar seguito con le più opportune azioni correttive;

3) le indagini di customer satisfaction per la rilevazione della qualità degli spazi e dei servizi di stazione realizzate con cadenza mensile tramite interviste *face to face* ai viaggiatori in partenza. Le indagini, che rappresentano una delle più estese ricerche di customer del panorama italiano, sono svolte da oltre 15 anni dall'*Osservatorio di Mercato RFI (OdM)* tramite Società selezionate con gara europea quale il RTI Scenari-Doxa, attualmente in attività.

Le interviste sono realizzate con tecnica C.A.P.I. (*Computer Assisted Personal Interview*) sulla base di questionari che prevedono sia risposte precodificate, per consentire ai viaggiatori di esprimere con un "voto" da 1 a 9 il 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. Il questionario – ottimizzato periodicamente in modo da garantire maggiore «densità» di informazione per RFI e maggiore fruibilità per gli intervistati e negli ultimi anni integrato con domande sui comportamenti di mobilità degli intervistati – è strutturato per rilevare l'andamento di oltre 60 indicatori di qualità percepita, 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 – anche di quelli relativi all'assistenza alle persone con disabilità e a ridotta mobilità rilevati attraverso un'indagine dedicata – sono messi a disposizione del management societario e di tutti gli operatori del mondo stazioni sia per dare immediato seguito alle eventuali criticità emerse sia quali input per successive azioni di miglioramento, di pianificazione o dimensionamento di specifiche soluzioni progettuali o gestionali, di scelta e impostazione strategica. Sempre funzionali a scelte di rilevanza strategica sono realizzate dall'OdM indagini ad hoc finalizzate a specifiche esigenze conoscitive su bisogni, preferenze, opinioni e aspettative degli stakeholder rispetto a progetti strategici, gestionali e di investimento, e a supporto dell'analisi del contesto in ambito sostenibilità. In particolare a partire dal 2023 sono state realizzate dall'OdM sia ricerche ad hoc sugli operatori delle Sale Blu (indagine 'Workers Sale Blu'), con *focus group* e analisi di clima aziendale quali-quantitative mirate a cogliere spunti per l'ulteriore miglioramento della qualità dei servizi offerti alle PRM, sia Studi di Stazione, finalizzati a conoscere nel dettaglio comportamenti di viaggio e desiderata dei viaggiatori e dei frequentatori in alcune specifiche realtà

territoriali per indirizzare e dimensionare nel modo più adeguato la riqualificazione degli spazi e dei servizi offerti al pubblico in stazione;

Le indagini di customer satisfaction RFI programmate per il 2023

Universo di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ le oltre 2.000 stazioni RFI con servizi viaggiatori attivi (sia gestite direttamente che tramite GS Rail) ▶ i viaggiatori saliti/discesi nelle stazioni della rete (~1,4 mld *)
Campione totale *	<ul style="list-style-type: none"> ▶ le 760 stazioni più frequentate, quelle che da sole raccolgono quasi il 94% dei viaggiatori totali ▶ ~183.000 interviste/anno ai viaggiatori di età superiore ai 14 anni, per la rilevazione della qualità percepita

* dato 2019

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

4) 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 e Gestione Rischi”** di RFI, coerenti con le regole aziendali e con la normativa, oggetto di verifiche anche da parte della funzione aziendale di Internal Auditing.

In tutte le oltre 2.000 stazioni con servizi viaggiatori attivi, per la verifica dello stato di pulizia, decoro e manutenzione, vengono effettuate visite ispettive “sul campo” da personale RFI specializzato delle sedi territoriali, 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 anche delle prestazioni dei fornitori;

5) gli Infopoint di stazione ‘Station4you’, punti di riferimento e ascolto per i viaggiatori, messi progressivamente a disposizione nelle principali stazioni della rete per offrire, grazie a un team di operatori dedicati, informazioni e orientamenti ai servizi e ai treni favorendo così eventuali interventi migliorativi per innalzare la qualità delle fasi che precedono e seguono il viaggio, soprattutto in periodi di forte affluenza. Nei casi in cui la circolazione ferroviaria subisca rallentamenti tali da provocare disagi ai passeggeri, i servizi degli Infopoint sono integrati da servizi «sul campo» di informazione al pubblico. Promossi da RFI e Grandi Stazioni Rail, ‘Station4you’ è stato attivato a dicembre 2022 nella stazione di Roma Termini e nel 2023 sarà attivato a Venezia Santa Lucia, Bologna Centrale e Milano Porta Garibaldi per poi essere progressivamente esteso a tutte le Grandi Stazioni.

3. Per comunicare con noi

Per conoscere sempre meglio le esigenze dei viaggiatori e orientare le azioni di miglioramento della qualità dei servizi, on line su www.rfi.it *RFI risponde*, il canale dedicato ai reclami e alle segnalazioni del pubblico



Reclami e segnalazioni



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, RFI affianca alle **indagini di customer satisfaction** e al **confronto con le Associazioni dei consumatori** e delle **persone con disabilità** il **canale digitale RFI risponde**, attraverso il quale gli utenti possono inviare reclami o segnalazioni che riguardano i servizi offerti da RFI descritti in questa Carta dei Servizi e disciplinati dalla normativa di settore.

Seguendo un semplice percorso guidato (disponibile sia in lingua italiana al link <https://www.rfi.it/it/misc/Segnalazioni-e-reclami.html> che in lingua inglese al link <https://www.rfi.it/en/misc/reports-and-complaints.html>), gli utenti del web possono:

- i. inviare **reclami sui servizi offerti in stazione**, quali le informazioni al pubblico, il servizio di assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta, il comfort e la pulizia, le condizioni di accessibilità e la security;
 - ii. inviare **segnalazioni sui servizi di competenza del Gestore dell'Infrastruttura** afferenti alla circolazione dei treni, alla sicurezza ed efficienza della rete, all'ambiente ecc.;
- contribuire ad orientare le azioni aziendali volte a migliorare la qualità dell'offerta RFI e a mitigare o risolvere le eventuali criticità evidenziate.

Canali d'inoltro

I reclami e le segnalazioni devono essere trasmessi attraverso:

1. il canale *RFI risponde*, accessibile dall'home page di www.rfi.it, raggiungibile al link <http://rfirisponde.rfi.it/RFIrisponde/HomeRfiRisponde.aspx>

o, in alternativa

2. posta raccomandata A/R, compilando lo specifico modulo disponibile alla pagina Reclami e segnalazioni del sito www.rfi.it (link <https://www.rfi.it/it/misc/Segnalazioni-e-reclami.html>), da inviare al seguente indirizzo: RFI. S.p.A., c.a. Direzione Commerciale – Regolazione Accesso Rete e Gestione Reclami, Piazza della Croce Rossa n. 1, 00161, Roma.

I suddetti canali sono destinati unicamente alla gestione dei reclami e delle segnalazioni su servizi di RFI.

Tempi di risposta ai reclami e alle segnalazioni

RFI si impegna a fornire adeguata e motivata risposta ai **reclami entro trenta giorni solari** e alle **segnalazioni entro sessanta giorni solari** dal giorno dell'invio tramite il canale digitale *RFI risponde* o dal giorno della ricezione della raccomandata A/R, o, in casi giustificati, si impegna ad informare gli utenti della data, nell'ambito di un periodo inferiore a novanta giorni solari dalla ricezione del reclamo, entro la quale può aspettarsi una risposta.

Diritto all'indennizzo per mancata risposta ai reclami

Nel caso in cui **RFI non trasmetta alcuna risposta ai reclami entro novanta giorni solari** dal giorno dell'invio tramite il canale digitale *RFI risponde* o dal giorno della ricezione della raccomandata A/R, gli utenti hanno **automaticamente diritto ad un indennizzo pari a 5 euro**.

Sarà onere di RFI richiedere agli utenti i dati di conto corrente ai fini del pagamento dell'indennizzo tramite bonifico bancario.

Reclami e segnalazioni



Ricorso all'Autorità di Regolazione dei Trasporti

Qualora non si riceva risposta a un reclamo o in caso si ritenga la risposta ricevuta non soddisfacente, è possibile rivolgersi all'**Autorità di Regolazione dei Trasporti** attraverso il Sistema Telematico di acquisizione reclami (SiTe) disponibile al sito www.autorita-trasporti.it, o compilando gli specifici moduli da trasmettere con posta certificata all'indirizzo pec@pec.autorita-trasporti.it o a mezzo mail (art@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.

Tutela dei dati personali

Per i reclami e le segnalazioni, i dati personali comunicati sono trattati in ottemperanza al Regolamento (UE) n. 679/2016 (c.d. GDPR). Al canale *RFI risponde*, accessibile dall'home page di www.rfi.it, è a disposizione degli utenti l'informativa riguardante il trattamento dei dati personali.

Da tenere presente che:

► ai sensi della misura 4.2 dell'Allegato A alla Delibera ART n. 28 del 25 febbraio 2021 RFI, in qualità di gestore delle stazioni, è **tenuto a esaminare come reclami quelle lamentele che riportino almeno:** (a) i **riferimenti identificativi dell'utente** (nome, cognome e indirizzo mail) e dell'eventuale rappresentante, inviando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente; (b) i **riferimenti identificativi:** (i) **del viaggio effettuato o programmato** (data, ora di partenza, origine, destinazione, numero del treno e PNR o codice del biglietto), (ii) **della stazione ferroviaria** nella quale il disservizio si è verificato; (c) **la descrizione della non coerenza del servizio di stazione rilevata rispetto a uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale e dalla Carta dei Servizi di RFI;**

► ai sensi della misura 5.1 dell'Allegato A alla Delibera ART n. 28 del 25 febbraio 2021 la risposta al reclamo è motivata da RFI, con un linguaggio agevolmente comprensibile per l'utente, con riferimento a tutti i motivi di reclamo rilevati dall'utente, e indica in particolare: (a) se, in relazione ai fatti accertati, l'oggetto del reclamo risulti o meno non coerente rispetto a uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale e dalla Carta dei Servizi di RFI; [...] b) se l'utente ha diritto a ricevere un indennizzo secondo quanto indicato nella Carta dei Servizi di RFI e concernente le indisponibilità degli impianti elevatori di stazione gestiti da RFI e, in tal caso, le tempistiche e le modalità per ottenerlo; c) le misure poste in atto per la risoluzione del disservizio accertato e, qualora lo stesso non sia stato ancora risolto, la relativa tempistica;

► nel caso in cui un reclamo o una segnalazione venga respinto per profili di competenza da RFI, questa trasmette il reclamo o la segnalazione al Soggetto ritenuto competente con cui RFI ha stipulato specifici Protocolli, entro il termine di trenta giorni dalla ricezione, informandone contestualmente l'utente.

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 ratificata dall'Italia con legge 3 marzo 2009 n. 18 - si mantiene in costante e costruttivo dialogo per incontrare al meglio le esigenze degli stakeholder.

ADICONSUM www.adiconsum.it	ASSOUTENTI www.assoutenti.it	FIAB www.fiab.it
ACU www.associazioneacu.it	CITTADINANZATTIVA www.cittadinanzattiva.it	LEGAMBIENTE www.legambiente.it
ADOC www.adocnazionale.it	CASADELCONSUMATORE www.casadelconsumatore.it	FIADDA (Famiglie Italiane Associate Difesa Diritti Audiolesi) www.fiadda.it
ADUSBEF www.adusbef.it	CODACONS www.codacons.it	F.I.S.H. (Federazione Italiana per il Superamento dell'Handicap) www.fishonlus.it
ALTROCONSUMO www.altroconsumo.it	CODICI www.codici.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
		UDICON www.udicon.it

4. La nostra azienda

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



Missione e attività



Rete Ferroviaria Italiana SpA è la società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane che, in forza dell'Atto di Concessione e sulla base delle specifiche normative di settore (*), svolge il ruolo di **Gestore dell'Infrastruttura ferroviaria nazionale**. I suoi principali ambiti di attività 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 Ferroviarie, attraverso le attività di manutenzione ordinaria e straordinaria disciplinate – insieme alle attività di safety, security e navigazione ferroviaria – dal “Contratto di Programma - parte Servizi” sottoscritto tra RFI 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, 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 espone 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 UE 2021/782 (ex Regolamento CE 1371/2007) “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 con un network esteso su tutto il territorio nazionale costituito da 12 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) e Associazioni di diritto internazionale, per l'interoperabilità delle reti e lo sviluppo dei corridoi merci.

Nota: () Cfr. “Atto di Concessione” rilasciato dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (DM 138-T/2000); Digs. 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) sm.i.*

LA SOCIETÀ

28.772	i dipendenti
15	le Direzioni Operative Infrastrutture Territoriali
5	le Officine Nazionali (armamento, mezzi d'opera, apparecchiature elettriche,)
6	le Direzioni territoriali commerciali
17	Le Unità e presidi sanitari territoriali
24	i contratti attivi nel 2022 con imprese ferroviarie che effettuano servizio merci
18	i contratti attivi nel 2022 con imprese ferroviarie che effettuano servizio passeggeri
371,3 mln treni- km	il volume di traffico sviluppato sulla nostra rete nel 2022
6	le principali società controllate (Blufferries, Blujet, GS Rail, Terminali Italia, TFB-Tunnel Ferroviario del Brennero, Infrarail)
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)
5.930 mln €	l'ammontare degli investimenti del 2022
31.528.425.067,00 €	il capitale sociale

LA RETE

16.829 KM LE LINEE FERROVIARIE IN ESERCIZIO ⁽¹⁾

classificazione

6.464 km	linee fondamentali
9.415 km	linee complementari
950 km	linee di nodo

tipologia

7.731 km	linee a doppio binario
9.098 km	linee a semplice binario

alimentazione

12.184 km	linee elettrificate
7.654 km	- linee a doppio binario
4.5309 km	- linee a semplice binario
4.645 km	linee non elettrificate (diesel)

24.560 KM LA LUNGHEZZA COMPLESSIVA DEI BINARI

23.093 km	linea convenzionale
1.467 km	Linea AV ⁽²⁾

IMPIANTI FERROVIARI PRINCIPALI

~2.200	Stazioni con servizio viaggiatori attivo/possibile
199	Impianti merci ⁽³⁾
4	Impianti di traghettamento

TECNOLOGIE AVANZATE DI TELECOMANDO E PROTEZIONE MARCIA TRENO ⁽⁴⁾

13.565 km	Sistemi di telecomando della circolazione
12.324 km	SCMT, per il controllo della marcia del treno *
2.539 km	SSC, per il supporto alla guida*
878 km	ERTMS, per l'interoperabilità su rete AV/AC **
11.700 km	GSMR-per la telecomunicazione mobile

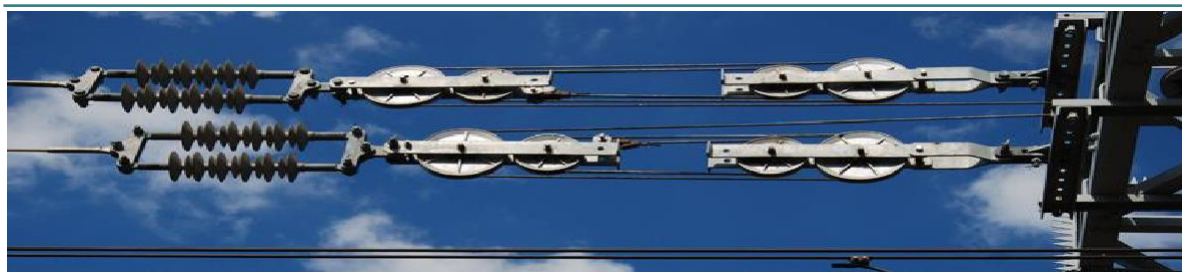
NOTE 1) di cui 70 Km di rete estera; 2) riferiti alle tratte attrezzate con ERTMS alimentate a 25kV e ai loro collegamenti con le località di servizio; 3) impianti con centri intermodali, scali, raccordi, ecc; 4) tutte le linee della rete sono attrezzate con uno o più sistemi di protezione marcia treno; * di cui 57 km con doppio attrezzaggio SSC e SCMT; ** linee attrezzate esclusivamente con ERTMS-ETCS level2

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



Insieme a tutto il Gruppo FS Italiane, RFI svolge la propria attività secondo una vision improntata alla **sostenibilità sociale, economica e ambientale** fondata su valori di **responsabilità, etica, integrità, correttezza, trasparenza e legalità** con l'obiettivo di produrre **servizi di qualità** con i **minori costi** per la collettività e in grado di generare **valore condiviso** per tutti gli stakeholder.

I valori fondamentali e gli standard di condotta di RFI e di tutto il Gruppo FS Italiane sono dichiarati nel [Codice Etico](#), una vera e propria carta dei diritti e dei doveri fondamentali che detta le regole con cui tutte le Società del Gruppo, dal management ai dipendenti, insieme ai partner e ai fornitori esercitano il proprio ruolo responsabilmente, valorizzando il 'gioco di squadra' per svolgere con efficacia compiti complessi.

Nel suo ruolo di gestore dell'infrastruttura ferroviaria nazionale, RFI ha declinato in maniera specifica quattro principi fondamentali:

▪ **Sicurezza della circolazione e protezione dei viaggiatori**

RFI è impegnata nell'adozione di strumenti, processi e tecnologie in grado di offrire i **più alti livelli di sicurezza** nella circolazione dei treni così come in tutte le sue altre attività produttive, a tutela di tutti gli utilizzatori della rete, dei viaggiatori, dei lavoratori e dell'ambiente. Per la **protezione** e la **sicurezza delle persone** in stazione e del **patrimonio infrastrutturale** collabora con le forze dell'ordine e adotta le più adeguate misure di prevenzione e sorveglianza.

▪ **Equità, imparzialità e non discriminazione**

RFI assicura l'**accesso alla rete** alle diverse imprese di trasporto secondo principi di **equità, imparzialità e non discriminazione** anche a tutela del diritto di scelta dei viaggiatori, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione, opinioni. E' inoltre impegnata a garantire la **parità di trattamento** fra le diverse aree geografiche e il **diritto all'accesso** ai servizi ferroviari di tutte le categorie di utilizzatori anche offrendo assistenza in stazione alle persone con disabilità e a ridotta mobilità e favorendo l'integrazione con altre modalità di trasporto.

▪ **Informazione e partecipazione**

RFI garantisce la massima **disponibilità delle informazioni** sulle sue attività a tutti gli utilizzatori dell'infrastruttura, alle imprese, ai viaggiatori, ai frequentatori delle stazioni, alla collettività, per facilitare la **fruizione dei servizi offerti** e consentire la **partecipazione** di tutti gli interlocutori alle **scelte** che li riguardano. Favorisce e promuove le occasioni di **ascolto e di confronto** e accoglie i giudizi, le critiche, le proposte e i bisogni avanzati dagli stakeholder per rispondere alle loro esigenze nell'ottica del miglioramento continuo.

▪ **Sostenibilità**

RFI è impegnata ad orientare la **gestione e lo sviluppo dei propri servizi e dei propri asset** all'affermazione di un **sistema infrastrutturale e di mobilità più sostenibile** per le persone e per l'ambiente. Per massimizzare il proprio contributo al raggiungimento degli SDGs dell'Agenda 2030, RFI ha scelto di adottare in tutti i **processi aziendali di investimento e gestionali** – anche con il coinvolgimento degli stakeholder e oltre gli obblighi di legge – **metodologie e buone pratiche** innovative ispirate a criteri di sostenibilità quali l'uso efficiente delle risorse naturali, la circolarità, la mitigazione dei cambiamenti climatici, il miglioramento della qualità ambientale e sociale per il territorio e la collettività, la sicurezza e l'inclusività degli ambienti di lavoro.

Appendice

- Guida alla lettura della Carta dei Servizi RFI
- Obiettivi e risultati 2022

Guida 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 all'ambito di servizio/attività 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 anche 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;
- i **valori-obiettivo** per gli **indicatori** correlati alle indagini di **customer satisfaction** si riferiscono alla percentuale di **persone soddisfatte** (coloro che nella scala da 1 a 9 hanno espresso voti da 6 a 9) sul totale degli intervistati e sono fissati all'interno della serie 75%, 80%, 85%, 90%. Il valore più basso segna la percentuale di soddisfatti minima accettabile, attribuita quest'anno al solo nuovo indicatore 'IaP *experience* in condizioni di criticità della circolazione'; per tutti gli altri indicatori dal 2019, grazie ai risultati raggiunti nel tempo, è stato possibile innalzare i valori-obiettivo collocandoli sull'85 e sul 90%. Quest'ultimo è il valore ad oggi assunto dalla Società come 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 per tarare meglio i relativi piani di sviluppo delle stazioni, nel corso delle stesse indagini di customer dal 2018 è stata introdotta una serie di domande sulle abitudini di mobilità degli intervistati – ad es. su modalità e preferenze di mobilità da/per verso la stazione;
- come di consueto, alcuni **indicatori** e **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** degli stakeholder e di **monitoraggio** dei risultati così come dell'interazione con gli Organismi di regolazione del settore e 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 del 'Modello di Governo della Sostenibilità' di Gruppo, adottato da RFI nel 2021 e della *Politica ambientale* societaria, elemento centrale della "Politica Integrata per la Sicurezza" alla base del SIGS, il Sistema Integrato di Gestione della Sicurezza di RFI (aggiornata a novembre 2022) e si correlano agli impegni e alle *performance* societarie rendicontati annualmente secondo gli standard della *Global Reporting Initiative* per il **Rapporto di Sostenibilità** e per la **Dichiarazione sulle Informazioni Non Finanziarie** ex dlgs 254/2016 del Gruppo FS.

Anche gli impegni relativi alla qualità offerta ai **viaggiatori con disabilità** e a **ridotta mobilità** sono periodicamente attualizzati. Affiancati agli indicatori relativi alla qualità percepita dagli utilizzatori dei servizi di assistenza offerti dalle Sale Blu RFI, possono riguardare sia **iniziative di miglioramento** degli stessi servizi (ad es. 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) sia l'**accessibilità delle informazioni** al più ampio numero di viaggiatori.

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 2022

AMBITO DI SERVIZIO/ATTIVITÀ	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	PARAMETRO	OBIETTIVO 2022	RISULTATO 2022
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 E AL SOCIALE	Governance - Progetto «Sostenibilità RFI on the go»	impegno*	avvio	raggiunto
		Ambientale - Avio processo di certificazione ENVISION di progetti per rinnovo stazioni	impegno*	avvio	raggiunto
COLLEGAMENTO E SCAMBIO CON ALTRE MODALITÀ DI TRASPORTO	INTEGRAZIONE MODALE	Percezione della facilità e comodità di arrivo in stazione	% di persone soddisfatte ►	90% ●	98,1%
FRUIBILITÀ E COMFORT DELLE STAZIONI	COMFORT DEL VIAGGIO NEGLI AMBIENTI DI STAZIONE	Percezione della stazione nel complesso	% di persone soddisfatte ►	90%	98,7%
		Percezione complessiva dell'illuminazione	% di persone soddisfatte ►	90%	98,3%
	PULIZIA	Percezione complessiva della pulizia degli ambienti di stazione (1)	% di persone soddisfatte ►	90%	98,3%
	SERVIZI AGGIUNTIVI A TERRA	Percezione dei servizi commerciali nel complesso	% di persone soddisfatte ►	90% ●	99,2%
	SECURITY IN STAZIONE	Percezione della sicurezza nel complesso in stazione	% di persone soddisfatte ►	85% ●	95,5%

legenda

(1) strettamente correlato all'indicatore 'pulizia' è l'indicatore 'manutenzione e decoro' per il quale la % di persone soddisfatte nel 2022 è stata del 97,8%

* monitoraggio interno/di terzi

** monitoraggio Polizia Ferroviaria

● obiettivi di qualità che prevedono il coinvolgimento di terzi

► indagini di customer satisfaction

Obiettivi e risultati 2022

AMBITO DI SERVIZIO/ATTIVITÀ	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	PARAMETRO	OBIETTIVO 2022	RISULTATO 2022
INFORMAZIONE AL PUBBLICO	INFORMAZIONE IN STAZIONE SULLA CIRCOLAZIONE DEI TRENI	Percezione dell'informazione nel complesso	% di persone soddisfatte ►	90%	98,6%
		Percezione dell'informazione in condizioni di criticità nella circolazione (2)	% di persone soddisfatte ►	90%	96,3%
SERVIZI PER I VIAGGIATORI CON DISABILITÀ E A RIDOTTA MOBILITÀ	ASSISTENZA IN STAZIONE AI VIAGGIATORI CON DISABILITÀ E A RIDOTTA MOBILITÀ	Livello di soddisfazione complessiva del servizio di assistenza erogato nel circuito SALE BLU	% di persone soddisfatte ►	90%	99,6%
		Percorsi di formazione per gli operatori delle Sale Blu	Impegno*	attuazione	raggiunto
	ACCESSIBILITÀ DEGLI SPAZI DI STAZIONE	Realizzazione interventi per il miglioramento dell'accessibilità (banchine h 55, ascensori)	nr di interventi*	almeno 110	raggiunto

legenda

(2) Indicatore utilizzato fino a dicembre 2022 e poi sostituito dal nuovo indicatore 'laP experience in condizoni di criticità nella circolazione'

* monitoraggio interno/di terzi

► indagini di customer satisfaction