

# CARTA DEI SERVIZI RFI

## 2021



# 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 2020**



# 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 2021 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 2021



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. Come negli anni precedenti anche nel 2020 tale rapporto si è mantenuto entro il valore nazionale di riferimento.



indicatore	parametro	obiettivo 2021
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 nel dell'Autorizzazione di Sicurezza di cui al Dlgs. 162/2007, da ultimo rinnovata nel 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 2020 sul fronte passeggeri ha registrato valori superiori al 90% sia nel settore long haul (soglia di riferimento 15') che 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; 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 ultimo delle attività di sviluppo e gestione dell'infrastruttura ferroviaria e dei servizi su di essa offerti, tutti orientati a migliorare attrattività, accessibilità e connessione dei servizi ferroviari per favorire lo shift modale verso forme di mobilità collettiva e 'dolce', sia un metodo di approccio olistico e sistemico a tutte le dimensioni aziendali, per creare valore condiviso e contribuire al raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'agenda 2030 dell'ONU nel quadro delle politiche e dei programmi del Green Deal, del Next Generation UE, del PNRR

### ATTENZIONE ALL'AMBIENTE E AL SOCIALE

Il nostro impegno per il 2021



Come ogni anno gli impegni dichiarati in ambito ambientale e sociale nella Carta dei Servizi si inscrivono nel ben più ampio percorso di integrazione della sostenibilità nelle strategie e nell'operatività aziendale. Un percorso che, nel quadro di crisi generato dall'emergenza Covid, è stato ulteriormente rafforzato e 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 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 tante azioni messe in campo per migliorare il profilo di sostenibilità della Società. Gli impegni 2020 – portati a termine con successo - sono stati fissati in relazione alla dimensione ambientale, sociale e di governance. A quest'ultimo proposito è stato istituito un apposito Comitato di Sostenibilità societario con funzione di advisory board del Vertice aziendale nelle valutazioni e decisioni relative a scelte/piani per il miglioramento continuo del profilo di sostenibilità di RFI e del suo contributo allo sviluppo sostenibile. Sul fronte ambientale, nell'ambito dell'impegno per lo sviluppo di prodotti e processi improntati ai criteri dell'economia circolare, è stata condotta la sperimentazione 'sul campo' di un nuovo materiale (ecoballast®) derivante dal recupero di scorie provenienti dalla produzione di acciaio al carbonio di alta qualità per valutarne e standardizzarne l'utilizzo come pietrisco ferroviario con benefici in termini di minor uso di materie prime, riutilizzo di materiale proveniente da lavorazioni industriali, riduzione di rifiuti. In ambito sociale sono stati **messi a disposizione della collettività**, attraverso comodati d'uso gratuito, **spazi di stazione** non più funzionali all'esercizio ferroviario.

Per il 2021, oltre a riconfermare quest'ultimo obiettivo in ambito sociale, RFI si pone due nuovi obiettivi.

- l'elaborazione della **matrice di materialità**, quale centrale strumento per la governance della sostenibilità delle imprese, di supporto alle decisioni, che consente l'identificazione sistemica delle tematiche di sostenibilità di maggiore interesse (cosiddette «tematiche materiali») sia per la stessa impresa che per i suoi interlocutori esterni;
- proseguire nella modifica delle politiche di approvvigionamento di energia elettrica per usi diversi dalla trazione ferroviaria avviando l'attività negoziale per l'acquisto tramite apposito contratto di fornitura di una quota di **EE proveniente da Fonti Energetiche Rinnovabili (FER)** doppia rispetto all'attuale, innalzata così al 40% del totale (il restante 60% è approvvigionato direttamente da RFI sulla Borsa Elettrica tramite l'attuale contratto con il GSE e la sua sostituzione in energia FER si iscrive nell'ambito di una più complessiva rivisitazione della normativa e delle regolamentazione in materia%).

indicatore	paramento	obiettivo 2021
Governance - elaborazione della matrice di materialità	impegno *	attuazione
Ambientale –Raddoppio della quota di energia elettrica da fonti rinnovabili per usi interni RFI acquistata tramite apposito contratto di fornitura (pubblicazione gara)	40% *	raggiunto
Sociale - messa a disposizione di spazi di stazione per usi sociali	mq	3.500

\* 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, 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 2021



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 2021 viene mantenuto al livello più alto, conseguito anche nel 2020, il valore obiettivo per l'indicatore sottoposto al giudizio dei viaggiatori.

indicatore	parametro	obiettivo 2021
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 di 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**) definiti dal DM 4 agosto 2017 <sup>(1)</sup> quali strumenti di pianificazione trasportistica integrata con l'assetto e gli sviluppi urbanistici e territoriali.

Significativi in questo senso sono i primi risultati emersi dal **monitoraggio degli spostamenti** di primo/ultimo miglio degli utilizzatori del sistema ferroviario avviato nel 2018 tramite cui RFI censisce ogni mese nelle principali stazioni del network nazionale – in parallelo con le indagini di *customer satisfaction* - 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. Dai dati emersi si evidenzia che nel 2020 il profilo del viaggiatore muta in risposta al distanziamento sociale dettato dall'emergenza sanitaria, ma non varia in modo radicale le sue abitudini di viaggio. La principale modalità di arrivo nell'insieme delle principali stazioni italiane resta quella pedonale (in circa il 47% dei casi) cui segue l'uso di mezzi privati, al 24%, e quindi dei mezzi pubblici, a circa il 17%, in leggera flessione rispetto all'anno precedente. Segno che la stazione continua a generare uno share modale diverso e più sostenibile rispetto a quello che si registra mediamente nei centri urbani dove prevale nettamente l'uso di auto e moto private, al 60%, la modalità pedonale è al 31% e il mezzo pubblico all'8% <sup>(2)</sup>.

*Note:*

1) Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, DM 4 agosto «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»

2) Fonte: 17° Rapporto sulla mobilità degli italiani, ISFORT, 2020

## Fruibilità e comfort delle stazioni

RFI gestisce sull'intero territorio nazionale oltre duemila stazioni, nodi fondamentali della rete in cui le sue attività entrano in contatto diretto con 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 intermodali e poli di attrazione, per aumentarne la qualità e renderle efficacemente integrate sia con le reti di mobilità urbana che con il contesto territoriale circostante.

### COMFORT DELLE STAZIONI

Il nostro impegno per il 2021



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.



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 2021** l'obiettivo, fissato sul valore più alto, ampiamente raggiunto nel 2020.

indicatore	parametro	obiettivo 2021
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 2021



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 del comfort del complesso.

Anche in questo caso si conferma **per il 2021** l'obiettivo, raggiunto nel 2020.

indicatore	parametro	obiettivo 2021
Percezione complessiva della pulizia degli ambienti di stazione	% di persone soddisfatte	90%

## SERVIZI AGGIUNTIVI

Il nostro impegno per il 2021



Il livello di soddisfazione per la qualità dei servizi aggiuntivi, 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 agevole e soddisfacente.

Per questo RFI ne monitora comunque l'andamento e **per il 2021** mantiene al massimo il valore-obiettivo, pienamente conseguito anche nel 2020.

indicatore	parametro	obiettivo 2021
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 2021



Componente decisiva della fruibilità e comfort percepito dai viaggiatori nelle stazioni, la security è perseguita tramite una molteplicità di azioni condotte attraverso una struttura dedicata alla protezione aziendale, 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: installazione di impianti di videosorveglianza, sensori anti-intrusione e altri sistemi di security; potenziamento del presenziamento nei periodi di maggiore afflusso (vacanze, eventi sportivi, ecc), campagne informative ai viaggiatori sui comportamenti da adottare e, soprattutto, il progetto Gate nato nel 2015 con l'obiettivo di superare alcune criticità delle Grandi Stazioni e ridurre il fenomeno dei furti in stazione e della microcriminalità in genere.

Tale modello consiste nel separare, tramite opportune delimitazioni, l'area ferroviaria rispetto all'area commerciale della stazione. Gli accessi vengono gestiti attraverso varchi (gate) presidiati dal personale della protezione aziendale che verifica la validità dei titoli autorizzativi e che, contando su una specifica formazione in ambito safety e security, è chiamato anche ad individuare situazioni di possibili criticità per la sicurezza degli utenti delle grandi stazioni. I gate sono attualmente attivi nelle stazioni di Milano Centrale, Roma Termini, Firenze Santa Maria Novella e Napoli Centrale. A Roma Termini sono state attivate 3 batterie di tornelli automatizzati a supporto del personale di sorveglianza, mentre a Milano sono in corso di installazione.

Come di consueto, la Carta dei Servizi presenta anche per il 2021 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. Dal 2007 si è assistito ad un costante miglioramento di tale parametro, grazie all'efficacia nel tempo delle azioni e dei programmi pluriennali definiti dal Gruppo FS Italiane per la sicurezza dei propri clienti e dei propri asset, condotti in collaborazione con la Polizia Ferroviaria a seguito delle Convenzioni siglate dal 2007 con il Ministero dell'Interno. Per tale motivo il valore obiettivo da quest'anno sarà rapportato al valore medio del triennio 2016-2018, già conseguito nel 2020;
- il secondo riguarda la **percezione che hanno i frequentatori della stazione come luogo sicuro**: per il 2021 viene confermato il valore-obiettivo innalzato nel 2019 e conseguito anche nel 2020 grazie all'impegno straordinario messo in campo per garantire tra l'altro le condizioni di sicurezza sanitaria in risposta all'emergenza Covid.

indicatore	parametro	obiettivo 2021
Livello di sicurezza personale e patrimoniale in stazione	nr di furti **	non superare il valore medio del triennio di riferimento 2016-2018
Percezione della sicurezza in stazione	% di persone soddisfatte	85 %

\*\* 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 attrattività, funzionalità, fruibilità, accessibilità, sicurezza e integrazione con le altre modalità di trasporto per renderle sempre più **nodi trasportistici**, protagoniste di un nuovo modello di mobilità sostenibile, ma anche **poli di attrazione e di servizi al territorio**, funzionali allo sviluppo della **smart city**: la città semplice, intelligente, connessa, sostenibile, inclusiva e digitalizzata.

L'obiettivo è perseguito attraverso la definizione di un **nuovo concept di stazione** che integra in una logica organica i progetti già messi in campo per il rinnovamento e l'upgrading delle **aree interne** dei terminali – spazi, servizi al viaggiatore e dotazioni digitali – con nuove iniziative, infrastrutturali e gestionali, focalizzate sulla relazione delle stazioni con l'**esterno**, inteso sia come ambiente urbano - fisico e sociale - sia come rete plurimodale di servizi di mobilità.

La dimensione della relazione della stazione con l'ambiente **esterno** richiede lo sviluppo di azioni condivise, ovvero una stretta cooperazione di RFI con le Istituzioni e gli enti locali. I principali fronti di intervento – da affrontare necessariamente in una logica di sistema - riguardano infatti la progettazione integrata di infrastrutture e servizi di collegamento tra la stazione e la città che la ospita, 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, la riqualificazione dell'ambiente urbano e il miglioramento della security; l'integrazione dell'orario ferroviario con quello degli altri mezzi del trasporto pubblico locale.

Per il rinnovamento e l'upgrading delle aree **interne** delle stazioni - in particolare nelle 620 stazioni più frequentate della rete - invece, RFI, con la controllata GS Rail, porta avanti i progetti **Easy Station**, per il miglioramento degli spazi fisici delle stazioni e dell'informazione al pubblico, e **Smart station**, per "vestire" le stazioni di tecnologie digitali.

**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, 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); **in chiave "Smart"** viene estesa la disponibilità del servizio wi-fi in stazione ed è in implementazione una piattaforma digitale di telemonitoraggio e telegestione delle utilities di stazione.

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 SULLA CIRCOLAZIONE DEI TRENI

Il nostro impegno per il 2021



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.

Raggiunto l'obiettivo di rendere accessibile anche via internet l'informazione visiva veicolata in stazione con la pubblicazione su [www.rfi.it](http://www.rfi.it) del nuovo servizio Monitor Arrivi/Partenze live, come di consueto la Carta dei Servizi assume anche per il 2021 gli obiettivi relativi alla qualità dell'informazione fornita in stazione sia in condizione di traffico normale che in condizioni di criticità della circolazione:

- per l'indicatore "Percezione dell'informazione nel complesso" mantiene il target ampiamente conseguito nel 2020 con risultati in crescita;
- per l'indicatore "Percezione dell'informazione in condizioni di criticità" a conferma dell'efficacia delle azioni migliorative in corso di attuazione, il target 2021 è innalzato al 90%.

indicatore	parametro	obiettivo 2021
Percezione dell'informazione nel complesso	% di persone soddisfatte	90%
Percezione dell'informazione in condizioni di criticità nella circolazione	% di persone soddisfatte	90%

**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 da una semplice visione di "Informazione al Pubblico" nelle stazioni, a una visione integrata di "Informazione e Comunicazione" che non si limita all'informazione puntuale legata al singolo treno nel singolo impianto, ma vede il servizio ferroviario nella sua completezza, garantendo, in particolare in caso di anomalie, la diffusione di notizie complete e coerenti che aiutano il viaggiatore a comprendere la situazione e a scegliere le migliori alternative di viaggio.

Nonostante nel 2020 a causa dell'emergenza Covid le attivazioni di nuovi impianti abbiano inevitabilmente subito rallentamenti, ad oggi sono già più di 350 gli impianti sulla rete migrati verso il nuovo sistema leC. Tra le attivazioni in programma per il 2021 particolarmente significativa è quella dell'impianto di Venezia Mestre che rappresenta il completamento della migrazione al nuovo sistema del «Nodo di Venezia» iniziato con Venezia Porto Marghera e seguito poi da Venezia S. Lucia.

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 1ª edizione del Manuale degli Annunci Sonori (MAS) elaborata insieme al Dipartimento di Linguistica dell'Università La Sapienza di Roma. A fine 2020 è partito un progetto per l'emissione della sua 4ª edizione con l'impegno di migliorare l'efficacia delle informazioni, semplificare il linguaggio utilizzato e renderlo più dinamico e capace di «raccontare», in caso di criticità, l'evoluzione degli eventi. Tutto ciò dovrà tenere conto anche di una considerevole riduzione dei messaggi sonori «ordinari» a favore delle informazioni relative alle variazioni del servizio di trasporto e all'evoluzione della criticità in atto per «accompagnare» il viaggiatore nelle scelte delle alternative di viaggio disponibili.

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. Rientra tra queste la sperimentazione, nelle stazioni di Roma Termini, Milano Centrale e Torino Porta Nuova, di una configurazione specifica di alcuni dispositivi visivi che consente, su comando dell'operatore, la visualizzazione della lista dei treni in partenza su due pagine alternate aumentando così il numero di treni visualizzati sul dispositivo, particolarmente utile 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. 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** completamente rinnovato nel 2020 con un continuo aggiornamento della sezione Infomobilità. L'obiettivo è di 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 le istituzioni.

## 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, senso-percettive e comunicative 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 330 stazioni e ha rinforzato il suo impegno per un'informazione accessibile al più ampio numero di passeggeri.

### ASSISTENZA IN STAZIONE AI VIAGGIATORI CON DISABILITÀ E A RIDOTTA MOBILITÀ

Il nostro impegno per il 2021



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

Ad oggi sono coinvolte nel circuito di assistenza (circuito 'Sale Blu') oltre 330 stazioni, diffuse su tutto il territorio nazionale e individuate sia 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 sia attraverso il confronto con le Federazioni e le Associazioni di categoria e gli Enti Locali.



Nonostante la gravissima emergenza sanitaria indotta dal Covid - che per la prima volta, in particolare per effetto del periodo di lockdown, ha fatto registrare una contrazione del numero di interventi richiesti dai viaggiatori (-56% vs 2019) - RFI ha mantenuto sempre attivo il servizio di assistenza. A garanzia della massima sicurezza dei viaggiatori e degli operatori sono state adottate specifiche misure, stabilite anche grazie al confronto con le Associazioni di categoria, tra cui nuove regole per il corretto distanziamento durante le operazioni di assistenza, per l'accesso alle Sale Blu e per la sanificazione dei dispositivi di ausilio per la salita/discesa dai treni.

In parallelo, nel corso del 2020, anche nel difficile contesto emergenziale è stato possibile portare avanti il costante impegno della Società volto a migliorare i servizi di assistenza e conseguire gli obiettivi dichiarati nella Carta dei Servizi, sia mantenendo l'elevato livello di soddisfazione dei viaggiatori che hanno usufruito dei servizi, sia ampliando il numero di stazioni incluse nel circuito Sale Blu, sia attivando la Sala Blu Nazionale, di supporto alle Sale Blu territoriali, dotata di personale altamente specializzato e formato anche per l'interlocuzione con viaggiatori stranieri.

Per il 2021 la Società si impegna su un nuovo fronte d'azione che prevede l'avvio della produzione in serie, nell'Officina Nazionale Attività Industriali di Carini (PA), di pedane di ausilio alla salita a bordo treno delle persone in sedia a ruote che usufruiscono dell'assistenza RFI. Le pedane, certificate in base alle Specifiche Tecniche di Interoperabilità PRM, in presenza di marciapiede di binario e ingresso al treno sullo stesso livello, permetteranno di superare con facilità la distanza tra marciapiede di binario e treno senza ricorrere al carrello elevatore, con numerosi vantaggi anche in termini di semplificazione e velocizzazione delle operazioni di 'incarozzamento'.

indicatore	Parametro	obiettivo 2021
<b>Livello di soddisfazione complessiva del servizio di assistenza erogato nel circuito SALE BLU</b>	% di persone soddisfatte	<b>90%</b>
<b>Avvio della produzione di pedane per 'incarozzamento'</b>	Impegno*	<b>attuazione</b>

\* Monitoraggio interno/di terzi

## ACCESSIBILITA' DEGLI SPAZI DI STAZIONE

Il nostro impegno per il 2021



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 2021 è confermato l'impegno 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 **2021**, perseguito nell'ambito del più complessivo progetto di riqualificazione delle stazioni, è di realizzare almeno 125 **interventi** per il miglioramento dell'accessibilità.

indicatore	parametro	obiettivo 2021
Realizzazione interventi per il miglioramento dell'accessibilità nelle stazioni (banchine h 55, ascensori, ecc)	nr interventi*	almeno 125

\* 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 1 Sala 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.

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](http://www.rfi.it) > Stazioni > Accessibilità).

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.

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 nel 2020 il sito internet [www.rfi.it](http://www.rfi.it) è stato completamente rinnovato mantenendo la conformità agli standard di accessibilità del web dettati dalla L. 4/2004 ('legge Stanca') s.m.i. Sono state inoltre arricchite e rese più fruibili le 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 anche 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, così come i *monitor Arrivi e Partenze live*. 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 di ripristino di ascensori guasti comunicati

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 30 giorni nelle stazioni gestite da RFI, non siano rispettati i tempi di ripristino comunicati o rettificati dal gestore della stazione.

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](http://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) (<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	25% del costo del biglietto	0-10 km	25% del costo del biglietto per la 1 <sup>a</sup> stazione accessibile	In caso di assenza di alternative di viaggio – da dimostrare a carico del viaggiatore – è riconosciuto un <b>rimborso forfettario pari ad €15,00</b>
>48h	50% del costo del biglietto	>10 km	50% del costo del biglietto per la 1 <sup>a</sup> stazione accessibile	

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

► I criteri di calcolo sono definiti secondo principi di ragionevolezza, proporzionalità e gradualità

## 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. 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 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](http://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;

- **le indagini di customer satisfaction**, tra le più estese nel panorama italiano, per la rilevazione della qualità delle 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 *Mystery Client* 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 programmate per il 2021

Universo di riferimento	▶ 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 *	▶ le 760 stazioni più frequentate, quelle che da sole raccolgono quasi il 94% dei viaggiatori totali
	▶ ~183.50 interviste /anno ai viaggiatori di età superiore ai 14 anni, per la rilevazione della qualità percepita
	▶ ~9.900 rilevazioni/anno del <i>Mystery client</i> , per la valutazione della qualità offerta

\* In considerazione delle straordinarie variazioni nei volumi di traffico 2020 dovute all'emergenza Covid, viene mantenuto il dato di riferimento 2019

\*\*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, in modo 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, oggetto di verifiche da parte della funzione aziendale di Internal Auditing, certificata UNI EN ISO 9001:2008.

In tutte le oltre 2000 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.

### 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](http://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 al link <https://www.rfi.it/it/misc/Segnalazioni-e-reclami.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.;
- iii. 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](http://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](http://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](http://www.autorita-trasporti.it), ovvero compilando gli specifici moduli da trasmettere con posta certificata all'indirizzo [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it) o a mezzo mail ([art@autorita-trasporti.it](mailto: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](http://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](http://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 ad 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 l'asserito disservizio si è verificato; (c) **la descrizione della non coerenza del servizio di stazione rilevata rispetto ad 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, ed indica chiaramente, in particolare: (a) se, in relazione ai fatti accertati, l'oggetto del reclamo risulti o meno non coerente rispetto ad 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, si mantiene in costante e costruttivo dialogo per incontrare al meglio le esigenze della propria clientela e del mercato

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

## 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



**Rete Ferroviaria Italiana SpA** è la società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane che, in forza dell' Atto di Concessione rilasciato dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti 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 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 con un network esteso su tutto il territorio nazionale costituito da 16 terminali;
- il **collegamento marittimo** per garantire la continuità territoriale dei servizi ferroviari verso la Sicilia, assicurato continuativamente tramite il traghettamento dei treni passeggeri e merci tra Villa San Giovanni e Messina, e verso la Sardegna, svolto esclusivamente su richiesta delle Imprese ferroviarie per treni merci o trasporti di servizio;
- l'**integrazione della rete italiana nelle reti di trasporto transeuropee** secondo i piani e gli standard definiti a livello sovranazionale e secondo i programmi condotti insieme ai Gestori dell'Infrastruttura esteri, anche nell'ambito di Gruppi di Interesse Economico Europei (GEIE) 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)

# I nostri numeri

al 31.12.2020

## LA SOCIETA

26.395	i dipendenti
15	le Direzioni Territoriali Produzione
5	le Officine Nazionali (armamento, mezzi d'opera, apparecchiature elettriche,)
11	le Direzioni territoriali commerciali
4	le Direzioni territoriali Investimenti
17	Le Unità e presidi sanitari territoriali
23	i contratti attivi nel 2020 con imprese ferroviarie che effettuano servizio merci
19	i contratti attivi nel 2020 con imprese ferroviarie che effettuano servizio passeggeri
298,6 mln treni- km	il volume di traffico sviluppato sulla nostra rete nel 2020
6	le principali società controllate (Blufferries, Blujet, GS Rail, Terminali Italia, TFB-Tunnel Ferroviario del Brennero, Infrarail Firenze)
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)
4.438 mln €	l'ammontare degli investimenti del 2020
31.528.425.067,00 €	il capitale sociale

## LA RETE

### 16.782 KM LE LINEE FERROVIARIE IN ESERCIZIO <sup>(1)</sup>

#### classificazione

6.468 km	linee fondamentali
9.364 km	linee complementari
950 km	linee di nodo

#### tipologia

7.732 km	linee a doppio binario
9.050 km	linee a semplice binario

#### alimentazione

12.015 km	linee elettrificate
7.656 km	- linee a doppio binario
4.409 km	- linee a semplice binario
4.717 km	linee non elettrificate (diesel)

### 24.515 KM LA LUNGHEZZA COMPLESSIVA DEI BINARI

23.048 km	linea convenzionale
1.467 km	Linea AV <sup>(2)</sup>

### IMPIANTI FERROVIARI PRINCIPALI

~2.200	Stazioni con servizio viaggiatori attivo/possibile
207	Impianti merci <sup>(3)</sup>
4	Impianti di traghettamento

### TECNOLOGIE AVANZATE DI TELECOMANDO E PROTEZIONE MARCIA TRENO <sup>(4)</sup>

13.321 km	Sistemi di telecomando della circolazione
12.653 km	SCMT, per il controllo della marcia del treno
3.325 km	SSC, per il supporto alla guida
782 km	ERTMS, per l'interoperabilità su rete AV/AC
11.633 km	GSMR-per la telecomunicazione mobile

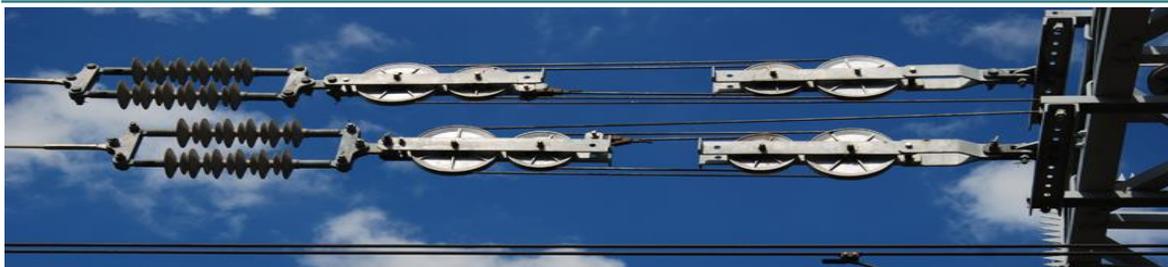
NOTE 1) di cui 70 Km di rete estera; 2) riferiti alle tratte attrezzate con ERTMS e ai loro collegamenti con le località di servizio; 3) impianti con centri intermodali, scali, raccordi, ecc; 4) tutte le linee della rete sono attrezzate con uno o più sistemi di protezione marcia treno

## 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 e forze dell'ordine e adotta le più adeguate misure di prevenzione e sorveglianza.

## Sostenibilità

In conformità con la propria missione aziendale, RFI orienta le proprie attività verso lo sviluppo di un sistema di mobilità più sostenibile e integrato e si impegna a contribuire al pieno raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'agenda 2030 dell'ONU. Ad essi impronta sia le scelte strategiche sia l'approccio a tutte le dimensioni aziendali, con il crescente coinvolgimento degli stakeholder, dalle comunità locali, alle imprese ferroviarie, ai fornitori, al proprio personale. Promuove e sviluppa l'innovazione di prodotti e processi ispirati all'uso efficiente delle risorse naturali e all'economia circolare, alla minimizzazione dell'impatto ambientale e sociale, alla crescita di un ambiente di lavoro sicuro e inclusivo, alla rigenerazione del territorio e alla creazione di valore condiviso.

---

# Appendice

- Guida alla lettura della Carta dei Servizi RFI
- Obiettivi e risultati 2019



**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](http://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** 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, che dal 2017, grazie ai risultati raggiunti nel tempo, è stato possibile non attribuire a nessun obiettivo; dal 2019 peraltro è stato possibile innalzare ulteriormente gli obiettivi 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, 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 – e tarare meglio i relativi piani di sviluppo - durante le interviste di customer satisfaction vengono indagate le 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 della *Politica ambientale* societaria 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, 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) 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 2020

**Avvertenza:** nel 2020 l'emergenza sanitaria Covid ha imposto la sospensione da marzo a giugno delle consuete indagini mensili di customer satisfaction condotte sui viaggiatori in stazione, a causa dei vincoli legati sia ai flussi in stazione e alle norme di distanziamento e sicurezza, sia alla scarsa numerosità e disponibilità delle persone da coinvolgere. Nell'anno è stato comunque possibile realizzare complessivamente 122.000 interviste.

AMBITO DI SERVIZIO/ATTIVITÀ	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	PARAMETRO	OBIETTIVO 2020	RISULTATO 2020
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	Istituzione del Comitato di Sostenibilità RFI	impegno*	attuazione	raggiunto
		Sperimentazione sul 'campo' di ballast derivante da sottoprodotti della lavorazione di acciai di alta qualità (scorie di altoforno)	impegno*	attuazione	raggiunto
		Messa a disposizione di spazi di stazione per usi sociali	mq*	3.500	raggiunto
COLLEGAMENTO E SCAMBIO CON ALTRE MODALITÀ DI TRASPORTO	INTEGRAZIONE MODALE	Percezione della facilità e comodità di arrivo in stazione	% di persone soddisfatte ►	90,0% ●	97,60%
FRUIBILITÀ E COMFORT DELLE STAZIONI	COMFORT DEL VIAGGIO NEGLI AMBIENTI DI STAZIONE	Percezione della stazione nel complesso	% di persone soddisfatte ►	90,00%	96,80%
		Percezione complessiva dell'illuminazione	% di persone soddisfatte ►	90,00%	97,90%
	PULIZIA	Percezione complessiva della pulizia degli ambienti di stazione (1)	% di persone soddisfatte ►	90,00%	97,60%
	SERVIZI AGGIUNTIVI A TERRA	Percezione dei servizi commerciali nel complesso	% di persone soddisfatte ►	90,0% ●	99,30%
	SECURITY IN STAZIONE	Livello di sicurezza personale e patrimoniale in stazione	numero furti **	non superare il valore medio del triennio di riferimento ●	raggiunto
		Percezione della sicurezza nel complesso in stazione	% di persone soddisfatte ►	85,0% ●	93,80%

### legenda

■ obiettivi di qualità che prevedono il coinvolgimento di terzi

\* monitoraggio interno/di terzi

► indagini di customer satisfaction

\*\* monitoraggio Polizia Ferroviaria

## Obiettivi e risultati 2020

AMBITO DI SERVIZIO/ATTIVITÀ	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	PARAMETRO	OBIETTIVO 2020	RISULTATO 2020
INFORMAZIONE AL PUBBLICO	INFORMAZIONE IN STAZIONE SULLA CIRCOLAZIONE DEI TRENI	Percezione dell'informazione nel complesso	% di persone soddisfatte ►	90,00%	98,50%
		Percezione dell'informazione in condizioni di criticità nella circolazione	% di persone soddisfatte ►	85,00%	95,80%
SERVIZI PER I VIAGGIATORI CON DISABILITÀ	ASSISTENZA IN STAZIONE AI VIAGGIATORI A RIDOTTA MOBILITÀ	Livello di soddisfazione complessiva del servizio di assistenza erogato nel circuito SALE BLU	% di persone soddisfatte ►	90,00%	99,00%
		Estensione del circuito di assistenza PRM	nr stazioni*	almeno 10	raggiunto
		Attivazione della Sala Blu Nazionale, per il miglioramento continuo del rapporto via telefono con i viaggiatori che richiedono i servizi 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 100	raggiunto

### legenda

(1) strettamente correlato all'indicatore 'pulizia' è l'indicatore 'manutenzione e decoro' per il quale la % di persone soddisfatte nel 2020 è stata del 97,40%

\* monitoraggio interno/di terzi \*\* monitoraggio Polizia Ferroviaria

● obiettivi di qualità che prevedono il coinvolgimento di terzi ► indagini di customer satisfaction