



# CARTA DEI SERVIZI RFI

2024





# 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 2023**



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

I servizi di RFI di maggiore rilevanza per il pubblico vengono presentati, insieme agli obiettivi dell'anno 2024, articolati in 6 macroaree.

## Circolazione dei treni, sicurezza ed efficienza della rete

RFI gestisce, in sicurezza, la circolazione e l'esercizio ferroviario sull'intera rete nazionale, su cui diverse Imprese Ferroviarie svolgono i servizi di trasporto ferroviario per passeggeri e merci.

### SAFETY



Il nostro impegno per il 2024



La safety (la sicurezza della circolazione dei treni e dell'esercizio ferroviario) è per RFI l'elemento cardine, intorno a cui vengono sviluppati processi e attività e viene perseguita, con il continuo coinvolgimento del personale, con lo sviluppo dei sistemi tecnologici e con misure organizzative e normative finalizzate a ridurre al minimo il rischio di incidenti. La sicurezza è pertanto il principale impegno di RFI verso gli stakeholder e il primo obiettivo nella Carta dei Servizi.

Conformi alle norme nazionali e internazionali, gli obiettivi di sicurezza sono allineati ai **valori nazionali di riferimento (NRV)** assegnati all'Italia, che confluiscono nella categoria di rischio complessivo "Società nel suo insieme". Questi NRV e gli obiettivi comuni di sicurezza europei (CST) sono stabiliti dall'EUAR e ratificati dalla Commissione Europea.

Indicatore	Parametro	Obiettivo 2024
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"

Nel 2023, questo rapporto si è mantenuto entro il valore di riferimento nazionale.

\* Monitoraggio interno/di terzi

**Per garantire l'efficienza e la sicurezza della circolazione e dell'esercizio ferroviario**, RFI si impegna nella manutenzione e nel rinnovamento dell'infrastruttura ferroviaria e delle sue tecnologie e nello sviluppo di sistemi di protezioni da eventi esterni. In particolare, tutte le attività che influiscono sulla sicurezza della circolazione dei treni e dell'esercizio ferroviario, fanno parte del Sistema di Gestione della Sicurezza (SGS), accettato e supervisionato dall'ANSFISA<sup>1</sup>. Il SGS, che viene costantemente aggiornato, è certificato secondo la norma ISO 9001 ed è parte del Sistema Integrato di Gestione per la Sicurezza (SIGS), che include anche il Sistema di Gestione Ambientale (SGA) e il Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza sul lavoro (SGSL), certificati secondo le norme ISO 14001 e ISO 45001.

RFI non punta solo alla sicurezza, ma anche a migliorare la qualità del servizio, regolarità e puntualità. Un piano straordinario di potenziamento della rete e delle stazioni, nell'ambito del PNRR<sup>2</sup>, è in corso in tutto il Paese, con l'obiettivo di realizzare nuove infrastrutture in grado di alleggerire l'impegno delle linee "storiche" e integrarle con nuove di più moderna concezione. Tale piano ha visto la "messa a terra" di oltre 7 miliardi di investimenti nel 2023 e di oltre 9 miliardi di euro nel 2024.

Questa imponente mole di lavori ha portato all'apertura di circa 1.400 cantieri con inevitabili effetti sulla temporanea indisponibilità di alcuni servizi e sulla regolarità della circolazione, che viene tuttavia costantemente presidiata con un'attenta pianificazione e gestione delle *disruption*: grazie a tale impegno **la puntualità reale<sup>3</sup> dei treni** ha visto, nel 2023, per la lunga percorrenza una flessione contenuta in circa 1% rispetto all'anno precedente e per quella dei treni regionali una sostanziale stabilità.

---

<sup>1</sup> Autorizzazione di Sicurezza, di cui al Dlgs. 50/2019

<sup>2</sup> PNRR (Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza): per eventuali approfondimenti si rimanda alle pagine <https://www.rfi.it/it/rete/i-nostri-progetti.html> e <https://www.rfi.it/it/rete/i-nostri-progetti/principali-interventi-lavori-programmati.html>

<sup>3</sup> la puntualità effettivamente percepita dai viaggiatori

## Sostenibilità delle attività e dei servizi di RFI

La Sostenibilità per RFI rappresenta il driver che indirizza le strategie aziendali e accompagna la pianificazione, realizzazione e gestione del sistema infrastrutturale, contribuendo al perseguimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030 dell'ONU (*Sustainable Development Goals - SDGs*) e degli indirizzi tracciati dal *Green Deal* europeo nel quadro dei programmi europei e nazionali.

### UN IMPEGNO CONCRETO PER L'AMBIENTE E LE COMUNITA'



*Il nostro impegno per il 2024*

Consapevole del ruolo chiave che la mobilità, e in particolare il settore ferroviario, rivestono per il perseguimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile, RFI ha compiuto un percorso concreto per costruire un modello integrato di sviluppo infrastrutturale sostenibile, consolidando un approccio sempre più sistemico e multidisciplinare per integrare la sostenibilità in tutte le fasi. RFI promuove, pertanto, progetti e interventi orientati al raggiungimento di specifici obiettivi di sostenibilità ambientale, economica e sociale non solo in relazione a nuovi scenari di mobilità sostenibile ma in un'accezione più ampia di opportunità di coesione territoriale, accessibilità, attrattività, riduzione dei divari, incremento della qualità della vita e dei servizi ecosistemici e, più in generale, di crescita economica, sociale, culturale e turistica, attenta al contesto ambientale e paesaggistico dei territori in cui le opere si inseriscono. 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.



Per il 2024, la Società si pone due nuovi obiettivi mirati al rafforzamento degli strumenti di indirizzo -strategico e operativo - in chiave ESG<sup>4</sup> delle iniziative gestionali e di investimento. In particolare, su un piano più operativo, per integrare criteri e valutazioni di sostenibilità nello sviluppo dei progetti infrastrutturali, la Società intende proseguire nella certificazione di sostenibilità dei propri progetti attraverso Protocolli di Sostenibilità riconosciuti. Su un piano più strategico, la Società si propone per il 2024 di sviluppare un proprio Piano di Adattamento ai Cambiamenti Climatici (PACC RFI) in coerenza con il Piano Nazionale di Adattamento ai Cambiamenti Climatici (PNACC) quale strumento di pianificazione per gestire in modo strutturato l'incertezza delle prospettive climatiche future, sistematizzare e porre in essere misure e azioni volte a rafforzare la capacità di adattamento dell'infrastruttura ferroviaria in un contesto climatico in evoluzione.

Indicatore	Parametro	Obiettivo 2024
Certificazione Progetti con Protocolli di Sostenibilità	impegno *	attuazione
Piano di Adattamento ai Cambiamenti Climatici (PACC RFI)	impegno *	attuazione

Relativamente agli obiettivi dello scorso anno (2023), i target fissati, orientati al rafforzamento della governance ESG societaria e al coinvolgimento degli stakeholder, sono stati entrambi raggiunti. In particolare, sono stati emessi i seguenti documenti:

- la **"Procedura per la condivisione con gli stakeholder dei programmi relativi al piano di resilienza della rete infrastrutturale"** che individua le modalità di gestione dei rapporti con gli stakeholder pubblici e privati interessati dagli interventi per la riduzione della vulnerabilità della rete rispetto agli impatti meteorologici;
- le **"Linee Guida per la gestione sostenibile degli approvvigionamenti di RFI e Società controllate"** che declina i criteri ESG da inserire nelle diverse fasi del processo di approvvigionamento di beni, lavori e servizi, con particolare riferimento alla fase negoziale al fine di migliorare il profilo di sostenibilità di tutta la filiera.

<sup>4</sup> Criteri di misurazione e di standard delle attività ESG (Environmental, Social e Governance) ambientali, sociali e della governance di una organizzazione.

**Il gestire e sviluppare la rete ferroviaria secondo principi di miglioramento continuo** dell'efficienza, sicurezza e accessibilità, contribuisce a un sistema di trasporto più sostenibile, in cui il treno e gli altri mezzi di trasporto collettivi con cui la ferrovia si integra siano in grado di attirare quote crescenti di traffico, riducendo i costi sociali legati a emissioni, consumo di risorse naturali, incidentalità e congestione.

Nello svolgere la suddetta mission, RFI presta attenzione alla riduzione degli impatti e all'uso razionale delle risorse. Si impegna nella difesa, rigenerazione e valorizzazione del territorio e del patrimonio naturale, sociale, economico, urbanistico, architettonico e storico-archeologico, in linea con la Politica Ambientale e collaborando con tutti gli stakeholder.

Un aspetto centrale riguarda anche l'introduzione di innovazioni di prodotto e processo, che hanno l'obiettivo di creare un sempre maggiore valore per la collettività. In questa logica si inserisce ad esempio la valorizzazione di asset non più funzionali all'esercizio ferroviario, come l'uso di spazi di stazione per attività no profit, la creazione di piste ciclabili e greenways, e la riattivazione di linee non più in uso in aree di alto valore storico-paesaggistico per itinerari turistici.

## Collegamento e scambio con le altre modalità di trasporto

La capillarità della rete ferroviaria nazionale e dei suoi punti di accesso, le stazioni viaggiatori e gli impianti merci, trova nell'integrazione con le altre modalità di trasporto, in particolare collettivo, un fattore di incremento dell'attrattività, mettendo a disposizione soluzioni *door-to-door* incentrate sul trasporto ferroviario, per un sistema di mobilità più sostenibile ed efficiente.

### INTEGRAZIONE MODALE DELLE STAZIONI

*Il nostro impegno per il 2024*



L'integrazione delle stazioni ferroviarie con altri mezzi di trasporto è un fattore di qualità significativo per i clienti che cercano soluzioni *door-to-door*. RFI per questo si impegna nella realizzazione di interventi infrastrutturali e di soluzioni digitali per facilitare l'interscambio tra gli altri mezzi di trasporto e il treno, nonché nella cooperazione con enti locali e operatori di altri sistemi di trasporto per offrire soluzioni integrate.

Indicatore	Parametro	Obiettivo 2024
Percezione della facilità e comodità di arrivo in stazione	% di persone soddisfatte	90%

 Obiettivi di qualità che prevedono il coinvolgimento di terzi

**Dal punto di vista dell'intermodalità, le stazioni possono assumere un ruolo centrale** di un sistema di mobilità che favorisca l'uso di mezzi pubblici, condivisi e attivi, contribuendo alla sostenibilità a medio e lungo termine. Le stazioni possono diventare l'**epicentro di un nuovo modello di mobilità**, integrato con i Piani Urbani di Mobilità Sostenibile (PUMS)<sup>5</sup> dei Comuni dove la stazione si inserisce.

Osservando infatti i risultati emersi dal **monitoraggio degli spostamenti da/per la stazione** dei viaggiatori intervistati nell'ambito delle indagini di *customer satisfaction* e dall'analisi dei dati di mobilità, è possibile infatti identificare azioni concrete per il miglioramento dell'esperienza di viaggio: dai dati del 2023 emerge che la **principale modalità di arrivo in stazione** resta quella **pedonale**, utilizzata nel circa il 40% dei casi, accompagnata dalla **bici** e del **monopattino**; si assiste anche un incremento dei **mezzi pubblici utilizzati** nel 21% dei casi e del **treno**, utilizzato nel 10% dei casi; per contro l'uso **dell'auto privata** si attesta su circa il 25%, in calo rispetto all'anno precedente, tutti valori che segnalano nel complesso un superamento delle abitudini indotte dalla pandemia, con un significativo aumento dell'uso di mezzi collettivi anche rispetto al periodo pre-covid.

I principali fronti di intervento di RFI per sostenere l'evoluzione del trend verso scelte di mobilità più sostenibili, riguardano quindi anche lo sviluppo dell'intermodalità, attraverso la progettazione integrata di infrastrutture e servizi di collegamento tra la stazione e la città, interventi su piazzali 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).

A queste azioni infrastrutturali si affiancano azioni "gestionali" come l'integrazione dell'orario ferroviario con quello degli altri mezzi del trasporto pubblico locale.

L'intermodalità nel trasporto merci, si realizza invece negli interporti, nei terminal ferro-gomma e presso i porti, dove le unità di carico provenienti dalle navi, vengono caricate su treno verso le destinazioni *inland*.

---

<sup>5</sup> 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 di accesso ai servizi di trasporto ferroviari, in contatto diretto con viaggiatori e con le realtà urbane e i loro abitanti. Le stazioni sono oggi al centro di un importante piano di crescita, non solo rispetto alla già citata intermodalità, ma anche come poli di servizi al territorio e alle persone che quotidianamente le attraversano.

### COMFORT DELLE STAZIONI

*Il nostro impegno per il 2024*

La Carta dei Servizi riporta come indicatore quella qualità delle stazioni, la percezione che emerge dalle indagini di *customer satisfaction* condotte sull'insieme delle stazioni che complessivamente accolgono circa il 93% dei viaggiatori che utilizzano il treno. Nell'indicato di **qualità della stazione nel complesso** il viaggiatore esprime un giudizio complessivo (alla fine dell'intervista) tenendo conto di tutti i giudizi espressi per i singoli aspetti e ambienti della stazione.



Indicatore	Parametro	Obiettivo 2024
Percezione della qualità della stazione nel complesso	% di persone soddisfatte	90%

Il target del 2023 è stato pienamente raggiunto.

### PULIZIA

*Il nostro impegno per il 2024*

Per la **pulizia degli ambienti di stazione**, l'indicatore si riferisce alla percezione complessiva per il pubblico, che risulta sempre strettamente correlata alla percezione della stazione nel complesso.

Indicatore	Parametro	Obiettivo 2024
Percezione complessiva della pulizia degli ambienti di stazione	% di persone soddisfatte	90%

L'obiettivo, nel 2023 è stato raggiunto.

## I servizi, i fattori e gli obiettivi di qualità

### SERVIZI COMMERCIALI

Il nostro impegno per il 2024

Il livello di soddisfazione per la **qualità dei servizi commerciali** in stazione, offerti da soggetti terzi, è presentato tramite l'omonimo indicatore di *customer satisfaction*.

Indicatore	Parametro	Obiettivo 2024
Percezione dei servizi commerciali nel complesso	% di persone soddisfatte	90%

Il valore-obiettivo nel 2023 è stato pienamente conseguito.

 *Obiettivi di qualità che prevedono il coinvolgimento di terzi*

### SECURITY

Il nostro impegno per il 2024



Componente fondamentale della vivibilità e comfort percepito dai viaggiatori nelle stazioni, la security (la sicurezza dei passeggeri in stazione) è perseguita attraverso azioni sviluppate e attuate di concerto con le Istituzioni e le Autorità di Pubblica Sicurezza, per garantire la sicurezza degli spazi aperti al pubblico e di tutti gli altri asset ferroviari la cui tutela è indispensabile anche per il mantenimento della regolarità della circolazione, e quindi della qualità complessiva dei servizi offerti ai clienti finali, i viaggiatori.

Dal 2023, i servizi di security sono gestiti attraverso un'apposita Società del Gruppo FS che supporta anche RFI nel contrasto e nel contenimento del rischio sulla base delle policy di Holding. In base alla tipologia degli asset, sono inoltre realizzati numerosi interventi sia di carattere infrastrutturale/tecnologico, come ad esempio sistemi di videosorveglianza integrata, strutture di protezione e impianti antintrusione, sia di carattere gestionale, come l'accesso controllato ai marciapiedi dei binari nelle principali grandi stazioni.

Indicatore	Parametro	Obiettivo 2024
Percezione della sicurezza in stazione	% di persone soddisfatte	90%

L'obiettivo relativo alla percezione della stazione come luogo sicuro, nel 2023 è stato raggiunto.

 *Obiettivi di qualità che prevedono il coinvolgimento di terzi*

**Il sistema delle stazioni sulla rete gestita da RFI consta ad oggi di oltre 2000 località**, che presentano caratteristiche molto diverse le une dalle altre per grandezza, volumi e tipo di utenza, livello di servizio ferroviario, vocazione territoriale. Obiettivo di RFI è identificare per ciascuna di esse gli elementi di maggior valore, individuando piani di miglioramento dello stato di conservazione e di sviluppo dei servizi, differenziati e pertanto concreti e fattibili già dal breve periodo.

**Il Piano Integrato Stazioni (PIS)**, che si rivolge ad un perimetro di oltre 600 stazioni su tutto il territorio nazionale - dalle più grandi in cui si muove circa il 90% dell'utenza ma anche stazioni medio/piccole di particolare rilevanza in relazione alle richieste espresse dalla collettività e dagli stakeholder - si incentra sull'adozione di soluzioni progettuali finalizzate al miglioramento dell'accessibilità e al potenziamento dell'attrattività, traducibili in cura del decoro e sicurezza, intermodalità e digitalizzazione. Nell'ambito di tale Piano sono infatti compresi interventi di miglioramento del sistema complessivo di accessibilità alla stazione per utenti a mobilità ridotta, anche temporanea, e di riqualificazione dell'edificio di stazione. Inoltre, il PIS prevede la riqualificazione delle aree esterne, come i piazzali antistanti le stazioni, attraverso la riorganizzazione degli spazi pedonali e carrabili e il potenziamento dell'intermodalità, per facilitare l'utilizzo dei sistemi di trasporto urbano sostenibili, accessibili direttamente dalla stazione. Infine, completano gli obiettivi del piano il miglioramento del decoro degli spazi aperti al pubblico, del comfort e della sicurezza della stazione, anche attraverso il potenziamento del sistema di illuminazione. Tutti gli interventi del PIS sono ispirati ai principi di sostenibilità, sia in fase di progettazione sia in fase realizzativa, anche attraverso l'applicazione di protocolli internazionali, come Envision, Leed o GBC Historic Building. Un insieme rappresentativo di interventi delle varie tipologie è incluso nel *Programma di miglioramento delle stazioni ferroviarie nel Sud* finanziato nell'ambito del PNRR, che comprende 30 stazioni e 8 hub, interessando, tra le altre, le stazioni di Messina, Villa San Giovanni, Siracusa, Taranto, Lecce, Bari, Potenza, Benevento, Pescara.

Per le **stazioni più piccole e meno frequentate**, RFI porta avanti il **Piano Complementare Stazioni** unitamente a 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 stesse che del territorio che le ospita.

## Informazione al pubblico

L'informazione sull'orario e sull'andamento dei treni, diffusa in primo luogo nelle stazioni e sempre di più anche sui canali web e digitali, è un elemento imprescindibile per l'accessibilità al trasporto ferroviario.

### INFORMAZIONE AI VIAGGIATORI SULLA CIRCOLAZIONE DEI TRENI

*Il nostro impegno per il 2024*

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. Erogata da RFI tramite strumentazioni visive e/o sonore dimensionate sulle specificità delle diverse stazioni, 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.

La Carta dei Servizi assume anche per il **2024** obiettivi relativi alla qualità percepita in stazione, in condizioni di circolazione normale e in condizioni di criticità nella circolazione.

Indicatore	Parametro	Obiettivo 2024
Percezione dell'informazione nel complesso	% di persone soddisfatte	90%
Percezione dell'informazione in condizioni di criticità nella circolazione	% di persone soddisfatte	80%

Il target relativo al 2023 è stato raggiunto.

**L'informazione al pubblico nelle stazioni**, fruibile per tutti coloro che accedono al trasporto ferroviario indipendentemente dal loro grado di digitalizzazione, **rappresenta la spina dorsale della comunicazione sull'andamento dei treni e** vede un crescente investimento di RFI in risorse e professionalità, sia sotto il profilo tecnologico e strumentale, sia sotto il profilo organizzativo e delle modalità di comunicazione.

Sul fronte tecnologico, RFI sta progressivamente implementando su tutta la rete il nuovo **sistema** leC (Informazione e Comunicazione, già presente in 435 stazioni) che, mutuando i sistemi 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 sempre più tempestive, complete e coerenti.

Accanto allo sviluppo tecnologico, la Società è impegnata a migliorare **gli strumenti e le modalità** di presentazione dei **messaggi sonori e visivi** per renderli più **chiari, efficaci e fruibili**. Lo scorso anno è stato aggiornato il Manuale degli Annunci Sonori (MAS), con il fine di rendere più efficaci, semplici e dinamiche le informazioni sulle situazioni di criticità della circolazione a fronte di una notevole riduzione dei messaggi sonori 'ordinari'. Relativamente all'**informazione visiva** in stazione, è in corso un programma di rinnovamento dei monitor e delle altre periferiche e delle modalità di presentazione della "lista treni". Proprio per migliorare la qualità e tempestività dell'informazione sonora e visiva da erogare in condizioni di crisi di circolazione, nelle stazioni di Roma Termini, Milano Centrale e Venezia Santa Lucia è inoltre già attiva una nuova modalità informativa: in caso di circolazione fortemente rallentata e conseguente attivazione della modalità di "Crisi laP", alcuni dispositivi di stazione visualizzeranno, con una nuova grafica, una lista partenze che evidenzia solo i treni in partenza nei successivi 15 minuti.

**Nel 2024** saranno portate avanti varie iniziative per informare tempestivamente i viaggiatori sulle eventuali variazioni alla circolazione, sia in stazione, sia tramite il sito istituzionale e gli altri canali digitali. Sul sito istituzionale [www.rfi.it](http://www.rfi.it), dopo aver reso disponibile on line con i *Monitor Arrivi e Partenze live* l'informazione veicolata in stazione, sono stati ulteriormente sviluppati i **servizi informativi** sulle condizioni della circolazione in tempo reale dedicati all'**Infomobilità**.

In parallelo è in continua evoluzione l'informazione *on line* 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.

## 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 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 inoltre, in un circuito di oltre 360 stazioni, un servizio di assistenza in stazione alle persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM), gratuito per i passeggeri e rafforza il proprio impegno per un'informazione accessibile a tutti

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

*Il nostro impegno per il 2024*

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 sempre migliori.



Ad oggi sono ricomprese nel **circuito di assistenza** (circuito 'Sale Blu') **oltre 360 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.

Indicatore	Parametro	Obiettivo 2024
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 +10 stazioni

L'obiettivo di estensione del network nel 2023 è stato raggiunto con +12 stazioni.

\* Monitoraggio interno/di terzi

### ACCESSIBILITÀ DEGLI SPAZI DI STAZIONE

#### Il nostro impegno per il 2024

Nella Carta dei Servizi sono inseriti anche indicatori e obiettivi, correlati all'impegno a 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 2024 è confermato l'impegno, perseguito nell'ambito del più complessivo progetto di riqualificazione delle stazioni, ad estendere gli interventi per il miglioramento dell'accessibilità: impegno specifico del **2024** è di rendere disponibili al pubblico altri 70 impianti traslo-elevatori. Ulteriore obiettivo per il 2024 è la definizione di specifiche tecniche sugli "Arredi nelle stazioni ferroviarie" ispirate ai principi del design inclusivo, per garantire la fruizione degli ambienti e dei servizi a tutti gli utenti della stazione, diversi fra loro per capacità percettive, motorie e cognitive.

Indicatore	Parametro	Obiettivo 2024
Apertura al pubblico di impianti traslo-elevatori	nr interventi*	almeno 70
Definizione specifiche tecniche su 'Arredi di stazione' ispirata ai principi del design inclusivo	impegno	attuazione

Nel 2023 gli interventi di accessibilità hanno interessato circa 70 stazioni, con l'innalzamento di oltre 50 marciapiedi all'altezza standard di 55 cm, l'installazione di 65 ascensori e la realizzazione di oltre 14 km di percorsi tattili

\* Monitoraggio interno/di terzi

**L'assistenza ai viaggiatori con disabilità e a ridotta mobilità è erogata attraverso il circuito delle 15 Sale Blu**, apposite strutture aperte tutti i giorni, festivi inclusi, dalle ore 6:45 alle 21:30 e ubicate presso le stazioni di Torino, Milano, Verona, Venezia, Trieste, Genova, Bologna, Firenze, Roma, Ancona, Napoli, Bari, Reggio Calabria, Messina e Cagliari. Tali strutture sono coordinate dalla **Sala Blu Nazionale**. I servizi sono forniti, 24 ore su 24, ai 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, 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 già citato **Piano Integrato Stazioni** 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**, proseguendo anche nel 2024 nel miglioramento dell'accessibilità del sito istituzionale [www.rfi.it](http://www.rfi.it) (già conforme ai requisiti di accessibilità del web dettati dalla L. 4/2004 e allo standard internazionale *WAI - Web Accessibility Initiative*, in coerenza con le "Linee Guida per l'accessibilità degli strumenti informatici" dell'AgID) e l'arricchimento delle informazioni on line relative ai servizi e alle dotazioni di accessibilità delle singole stazioni della rete. Ogni stazione ha una pagina web dedicata 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 in tempo reale di rampe e ascensori di accesso ai binari<sup>6</sup>. 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.

---

<sup>6</sup> vedere anche capitolo "informazione al pubblico"





## 2. Ascoltare, misurare, migliorare

Per incontrare le reali esigenze dei viaggiatori nelle stazioni e degli altri stakeholders, RFI si è dotata di un sistema di rilevazione della qualità percepita e di monitoraggio della qualità offerta

## I principali processi di ascolto e monitoraggio



Per migliorare i servizi offerti e indirizzare le scelte verso le necessità degli stakeholders, RFI rileva i giudizi, le esigenze e i desiderata dei propri clienti, attraverso strutturati processi di ascolto e monitoraggio. Tra i processi dedicati al mondo dei viaggiatori si citano:

**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 rappresenta un fondamentale strumento di conoscenza delle esigenze del pubblico e di partecipazione alla definizione delle azioni di miglioramento dei servizi, da condurre anche in collaborazione con le Associazioni stesse;

**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 problematiche legate al viaggio), sia tramite l'apposito servizio web "RFI risponde", on line sul [www.rfi.it](http://www.rfi.it). I reclami e le segnalazioni costituiscono una preziosa fonte di informazioni su esigenze e insoddisfazioni 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.

**3) le indagini di customer satisfaction** per la rilevazione della qualità percepita degli spazi e dei servizi di stazione, sono 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. Il questionario 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. Alle interviste, si affiancano indagini ad hoc finalizzate a specifiche esigenze conoscitive su bisogni, preferenze, opinioni e aspettative degli stakeholder rispetto a progetti strategici, gestionali e di investimento.

**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 ed enti accreditati per verificarne la congruità agli standard prefissati. Il monitoraggio interno è svolto secondo procedimenti formalizzati, compresi nel "**Sistema di Controllo Interno e Gestione Rischi**" di RFI. In tutte le oltre 2.000 stazioni con servizi viaggiatori attivi, ad esempio, vengono effettuate visite per la verifica dello stato di pulizia, decoro e manutenzione.



## 3. Per comunicare con noi

*RFI risponde*, il canale dedicato ai reclami e alle segnalazioni del pubblico

## Reclami e segnalazioni



Attraverso il **canale digitale RFI risponde**, gli utenti possono inviare reclami sui servizi offerti in stazione (informazioni al pubblico, servizio di assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta, comfort e pulizia, condizioni di accessibilità e security) o segnalazioni che riguardano i servizi di competenza del Gestore dell'infrastruttura relativi alla circolazione ferroviaria, alla sicurezza e all'efficienza della rete, all'ambiente, ecc. disciplinati dalla normativa di settore<sup>7</sup>.

### Canali da utilizzare

I reclami e le segnalazioni devono essere trasmessi attraverso:

1. il canale *RFI risponde*, accessibile dall'home page [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 su [www.rfi.it](http://www.rfi.it) (in lingua italiana al link <https://www.rfi.it/it/misc/Segnalazioni-e-reclami.html> e in lingua inglese al link <https://www.rfi.it/en/misc/reports-and-complaints.html>), da stampare e inviare al seguente indirizzo: RFI. S.p.A., c.a. Affari Regulatori e Antitrust - Diritti degli Utenti, 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 dalla ricezione;
- alle segnalazioni entro sessanta giorni solari dalla ricezione.

In casi giustificati, si impegna ad informare gli utenti della necessità di un tempo maggiore, comunque da contenere in un periodo inferiore a novanta giorni solari dalla ricezione del reclamo.

Con riferimento ai **reclami**, RFI, in casi giustificati, **entro trenta giorni solari** dalla ricezione informa l'utente che riceverà una compiuta risposta **entro novanta giorni solari** dalla ricezione del reclamo.

---

<sup>7</sup> Per una completa definizione di reclami e segnalazioni è possibile consultare <https://www.rfi.it/it/misc/Segnalazioni-e-reclami/faq.html> o il paragrafo "tutela dei dati personali" nella pagina successiva

### Diritto all'indennizzo per tardiva o mancata risposta ai reclami

Nel caso di mancata risposta a un reclamo o di risposta fornita dopo novanta giorni solari dalla ricezione dello stesso, l'utente ha diritto ad un indennizzo pari a 5 euro. Sarà onere di RFI richiedere all'utente i dati di conto corrente ai fini del pagamento dell'indennizzo tramite bonifico bancario. L'indennizzo non è riconosciuto se è già stato corrisposto all'utente un indennizzo automatico per tardiva o mancata risposta in relazione ad un reclamo avente ad oggetto lo stesso viaggio.

### Rimedi in caso di mancata risposta entro i termini o di risposta ritenuta non soddisfacente

Qualora non si riceva risposta a un reclamo entro 30 giorni o in caso si ritenga la risposta ricevuta non soddisfacente, è possibile presentare un'istanza di conciliazione al Servizio conciliazioni ART disponibile al link <https://www.autorita-trasporti.it/conciliaweb>.

È possibile, inoltre, rivolgersi all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) attraverso il Sistema Telematico di acquisizione reclami (SiTe) disponibile al sito web [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'ART si invita a consultare il sito web [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 a esaminare come reclami quelle lamentele che riportino almeno:** (a) i **referimenti 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 **referimenti identificativi:** (i) **del viaggio effettuato o programmato** (es. data, ora di partenza, origine, destinazione, numero del treno), (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

## Per comunicare con noi

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 dialogo per incontrare al meglio le esigenze degli stakeholder.

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



## 4. La nostra azienda

## 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 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 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'**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 degli scali merci di proprietà**, inseriti nel Prospetto Informativo della Rete;
- 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;
- i **servizi sanitari** erogati con valore di pubblico servizio relativi a:
  - **accertamento medico-legale dell'idoneità psico-fisica del personale** da adibire ad attività di sicurezza nel settore dei trasporti a tutela della collettività, sia proprio che delle imprese ferroviarie impegnate in attività connesse con la sicurezza della circolazione dei treni e dell'esercizio ferroviario, compresi i servizi di continuità territoriale marittima di competenza di RFI, nonché l'accertamento dell'idoneità psico-fisica del personale degli operatori del settore pubblico su gomma e della navigazione interna;
  - **accertamento medico-legale dell'idoneità psicofisica alla guida di mezzi terrestri e nautici di utenti privati** sia per gli accertamenti monocratici di I livello che per gli accertamenti di III livello con

## La nostra azienda

l'effettuazione delle **visite in autotutela**, per le patenti di guida terrestre, **e dei ricorsi gerarchici** per le patenti di guida dei mezzi nautici;

- **prestazioni sanitarie di medicina del lavoro e tutela ambientale**, a supporto dei Datori di Lavoro nel processo di tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori, ai sensi del D.Lgs. 81/08 e s.m.i. oltre che nell'ambito dell'Igiene generale, industriale e della ristorazione.

## I nostri numeri

Al 31.12.2023

### LA SOCIETÀ

<b>31.543</b>	i dipendenti
<b>15</b>	le Direzioni Operative Infrastrutture Territoriali, che presidiano il mantenimento in efficienza di linee e impianti
<b>11</b>	Strutture Circolazione Aree, che gestiscono la circolazione dei treni sulle principali linee della rete
<b>10</b>	Unità sanitarie territoriali + 7 Presidi sanitari territoriali, che garantiscono i servizi sanitari istituzionali
<b>23</b>	i contratti attivi nel 2023 con imprese ferroviarie che effettuano servizio merci
<b>18</b>	i contratti attivi nel 2023 con imprese ferroviarie che effettuano servizio passeggeri
<b>376 mln di treni-km</b>	il volume di traffico sviluppato sulla nostra rete nel 2023
<b>4</b>	le principali società controllate (Blujet, GS Rail, TFB-Tunnel Ferroviario del Brennero, Infrarail)
<b>1</b>	le principali società collegate (Quadrante Europa Terminal Gate)
<b>5</b>	Gruppi di Interesse Economico Europeo e Associazioni di diritto internazionale di cui facciamo parte ("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)
<b>7.550 mln €</b>	l'ammontare degli investimenti "messi a terra" nel 2023
<b>31.528.425.067,00 €</b>	il capitale sociale

### La rete RFI in cifre

<b>LINEE FERROVIARIE IN ESERCIZIO (1)</b>	<b>16.832</b>
CLASSIFICAZIONE	
Linee fondamentali	6.460 km
- di cui Linee AV/AC (2)	1.097 km
Linee complementari	9.422 km
Linee di nodo	950 km
TIPOLOGIA	
Linee a doppio binario	7.734 km
Linee a semplice binario	9.098 km
ALIMENTAZIONE	
Linee elettrificate	12.205 km
- di cui linee a doppio binario	7.658 km
- di cui linee a semplice binario	4.547 km
Linee non elettrificate (diesel)	4.627 km
<b>LUNGHEZZA COMPLESSIVA DEI BINARI</b>	<b>24.567 km</b>
<b>IMPIANTI FERROVIARI</b>	
Stazioni con servizio viaggiatori attivo/possibile	~2.200
Impianti di traghettamento	3
Impianti merci (3)	204
<b>TECNOLOGIE DI PROTEZIONE MARCIA TRENO (4)</b>	
Sistemi di telecomando della circolazione	13.625 km
SCMT, per il controllo della marcia del treno	13.224 km *
SSC, per il supporto alla guida	2.312 km *
ERTMS, per l'interoperabilità (5)	1.177 km
GSM-R, per la telecomunicazione mobile	11.712 km

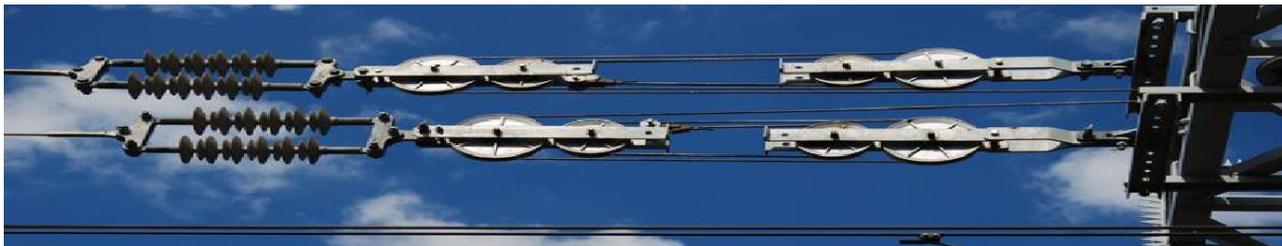
## La nostra azienda

**Note:** **(1)** di cui 70 km di rete estera; **(2)** con riferimento alle linee con velocità  $\geq 250$  km/h, alimentazione a 25kV, ERTMS Level 2 e alle linee con velocità  $>200$  km/h ad alte prestazioni; **(3)** impianti con centri intermodali, scali, raccordi, etc.; **(4)** tutte le linee della rete sono attrezzate con uno o più sistemi di protezione marcia treno; \* di cui 25 km con doppio attrezzaggio SSC e SCMT; **(5)** con riferimento alle linee attrezzate con ERTMS level 2 'stand alone' e alle linee attrezzate con ERTMS 'sovrapposto'



## 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



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](#), la 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 inoltre 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. È 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 2023

## 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 scelti 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 dà 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, alle altre sezioni del sito societario;
- ★ i valori-obiettivo degli indicatori misurati attraverso le 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%. Quest'ultimo è il valore ad oggi assunto dalla Società come il più sfidante da raggiungere e/o mantenere nell'interazione con un pubblico; l'obiettivo ulteriore di RFI 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;
- ★ Gli obiettivi dichiarati nella Carta dei Servizi e relativi all'impegno per la sostenibilità ambientale e sociale delle attività RFI, 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 e si correlano agli impegni e alle performance societarie rendicontati annualmente secondo gli standard della Global Reporting Initiative nel *Rapporto di Sostenibilità* e nella *Dichiarazione sulle Informazioni Non Finanziarie (ex dlgs 254/2016)* del Gruppo FS.

## Obiettivi e risultati 2023

AMBITO DI SERVIZIO/ATTIVITÀ	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	PARAMETRO	OBIETTIVO 2023	RISULTATO 2023
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	Elaborazione Procedura per la condivisione con gli stakeholder dei programmi di intervento previsti dal 'piano di resilienza della rete infrastrutturale'	impegno*	formalizzazione	raggiunto
		Elaborazione Sistema di Sustainable Procurement RFI per l'integrazione dei criteri ESG in tutte le fasi di approvvigionamento di beni, lavori, servizi	impegno*	formalizzazione	raggiunto
COLLEGAMENTO E SCAMBIO CON ALTRE MODALITÀ DI TRASPORTO	INTEGRAZIONE MODALE	Percezione della facilità e comodità di arrivo in stazione	% di persone soddisfatte ►	90% ●	97,8%
FRUIBILITÀ E COMFORT DELLE STAZIONI	COMFORT DEL VIAGGIO NEGLI AMBIENTI DI STAZIONE	Percezione della qualità della stazione nel complesso	% di persone soddisfatte ►	90%	98,3%
		Percezione complessiva dell'illuminazione	% di persone soddisfatte ►	90%	98,1%
	PULIZIA	Percezione complessiva della pulizia degli ambienti di stazione (1)	% di persone soddisfatte ►	90%	97,8%
	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% ●	94,8%

## Obiettivi e risultati 2023

AMBITO DI SERVIZIO/ATTIVITÀ	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	PARAMETRO	OBIETTIVO 2023	RISULTATO 2023
INFORMAZIONE AL PUBBLICO	INFORMAZIONE IN STAZIONE SULLA CIRCOLAZIONE DEI TRENI	Percezione dell'informazione nel complesso	% di persone soddisfatte ►	90%	98,7%
		Percezione dell'informazione in condizioni di criticità nella circolazione	% di persone soddisfatte ►	75%	89,1%
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%
		Estensione del servizio di assistenza PRM a nuove stazioni	Impegno*	almeno 5 stazioni	raggiunto
	ACCESSIBILITÀ DEGLI SPAZI DI STAZIONE	Realizzazione interventi per il miglioramento dell'accessibilità (banchine h 55, ascensori)	nr di interventi*	almeno 110	raggiunto

### legenda

\* monitoraggio interno/di terzi

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