

Carta dei Servizi

RETE FERROVIARIA ITALIANA 2025

1. Introduzione

- 4 1.1 Cos'è la Carta dei Servizi di Rete Ferroviaria Italiana (RFI)
- 5 1.2 Il nostro anno a colpo d'occhio
- 7 1.3 Missione e attività di RFI

2. Sviluppare la mobilità del paese

- 9 2.1 La rete di RFI
- 11 2.2 Safety: viaggiare sicuri
- 13 2.3 Qualità del servizio e sviluppo della rete
- 15 2.4 Sostenibilità ambientale e sociale

3. Le nostre stazioni

- 19 3.1 Investimenti e Piano Integrato Stazioni (PIS)
- 20 3.2 I macrofattori di qualità e i nostri impegni
- 21 3.3 Focus Intermodalità
- 22 3.4 Focus Informazione al pubblico
- 23 3.5 Focus Effettiva Accessibilità: accessibilità
e assistenza per Persone a Ridotta Mobilità (PRM)

4. Gestione di reclami e segnalazioni

5. Le Associazioni che dialogano con il Gruppo FS Italiane

indice

1. Introduzione



1.1 Cos'è la Carta dei Servizi di Rete Ferroviaria Italiana (RFI)

La Carta dei Servizi (CdS) è un documento pubblicato ogni anno, in base al DPCM del 30 dicembre 1998, attraverso il quale ogni soggetto erogatore di un servizio pubblico informa e prende impegni concreti nei confronti dell'utenza.

In particolare, la CdS di RFI è il documento attraverso il quale i cittadini possono consultare annualmente i servizi erogati, le modalità di fruizione, gli standard di qualità garantiti e le tutele previste in caso di mancato rispetto degli impegni assunti, in ottica di trasparenza e miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti.



1.2 Il nostro anno a colpo d'occhio

Fra i numerosi interventi di adeguamento della rete, si rappresentano di seguito alcuni highlights:

2024

Inaugurato tratto tra Tortona e Rivalta Scrivia della nuova linea AV/AC "Terzo Valico"



gennaio

Rinnovato il Protocollo d'intesa tra Archeolog ETS ed il MiC per la valorizzazione dei ritrovamenti archeologici dei cantieri

febbraio



Aperti i cantieri per la velocizzazione della linea Foggia-Bari



marzo

Avviati i lavori di adeguamento della stazione di Frosinone

aprile



Al via il restyling di 17 stazioni da Nord a Sud del paese

maggio

Per la prima volta utilizzato in Italia lo scavo iperbarico sulla linea AV/AC Napoli-Bari



giugno



2024



luglio

In azione 3 frese meccaniche per velocizzare le grandi opere del Sud Italia

Aggiudicate gare per le quattro nuove fermate/hub di stazione nel sud Italia

- Acireale Bellavista**
- Ospedale di Barletta**
- Vincenzo Florio (Trapani Aeroporto)**
- Bari Centrale**



agosto



settembre

Attivato servizio di assistenza coordinato treno/aereo per le PRM a Torino aeroporto, unico scalo al momento in Italia

Aperta la fermata "Libertà" sull'Anello Ferroviario di Palermo



ottobre



novembre

"One click away", le informazioni sull'assistenza delle Sale Blu in un click

Conclusi gli interventi di restyling in dieci stazioni al Sud



dicembre

1.3 Missione e attività di RFI

Rete Ferroviaria Italiana (RFI) SpA, parte del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, gestisce l'infrastruttura ferroviaria nazionale per conto dello Stato, garantendo sicurezza, efficienza e sviluppo. Le sue attività principali includono:



2. Sviluppare la mobilità del paese



2.1 La rete di RFI

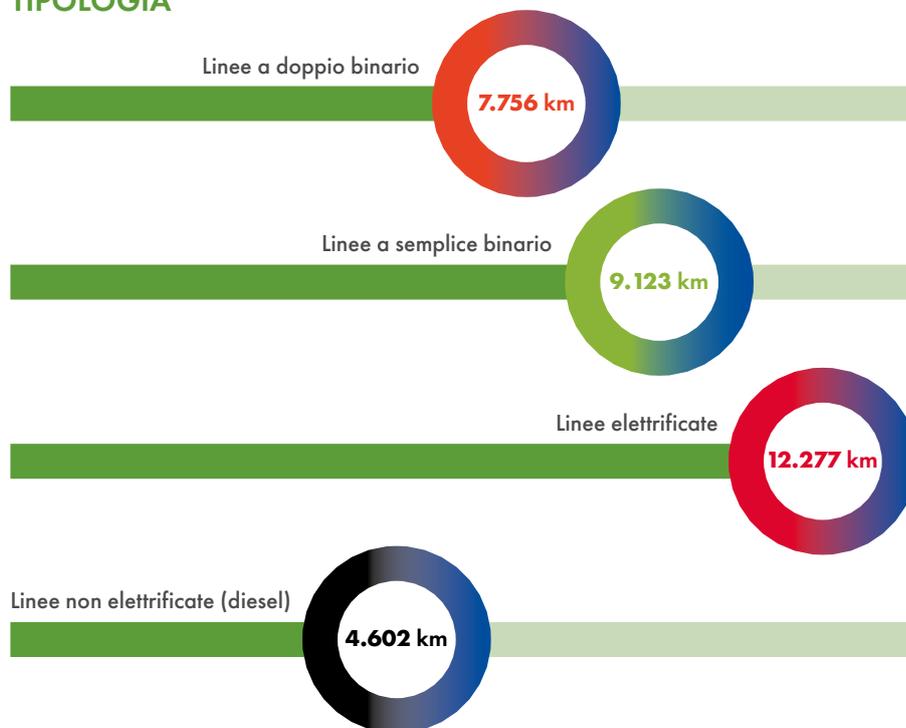
LINEE FERROVIARIE IN ESERCIZIO (1) 16.879

di cui Linee AV/AC (2)
1.097 km

Linee fondamentali
6.453 km

Linee complementari
9.477 km

TIPOLOGIA



IMPIANTI FERROVIARI

Stazioni con servizio viaggiatori
attivo / possibile ~2.200

Impianti merci (3) 204

- (1) di cui 70 km di rete estera, 52 km di ferrovia regionale umbra e 54 km di ferrovia regionale piemontese
 (2) con riferimento alle linee con velocità ≥ 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.

Link Mappa rete:
<https://www.rfi.it/it/rete/la-rete-oggi.html>





Comprende linee ad oggi non utilizzate per servizi commerciali



2.2 Safety: viaggiare sicuri



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

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. La sicurezza della circolazione viene perseguita, con il continuo coinvolgimento del personale, con lo sviluppo dei sistemi tecnologici e con misure organizzative e normative finalizzate a fare tendere a zero gli incidenti ferroviari. 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 di riferimento nazionali (National Reference Values - NRV)** assegnati all'Italia, che confluiscono nella categoria di rischio complessivo "Società nel suo insieme".

Questi NRV e gli **Obiettivi di Sicurezza Comuni** (Common Safety Target – CST) sono stabiliti dall'Agenzia dell'Unione europea per le ferrovie (European Union Agency for Railways (ERA)) e ratificati dalla Commissione Europea.

Per garantire l'efficienza e la sicurezza della circolazione dei treni e dell'esercizio ferroviario, RFI si impegna nella manutenzione e nel rinnovamento dell'infrastruttura ferroviaria, delle sue tecnologie, nello sviluppo di sistemi evoluti di diagnostica e di gestione della circolazione dei treni e, infine, nella protezione da eventi esterni. In particolare, tutte le attività che influiscono sulla sicurezza della circolazione dei treni e dell'esercizio ferroviario, rientrano nel perimetro del Sistema di Gestione della Sicurezza¹ (SGS), che viene costantemente aggiornato e certificato secondo la norma ISO 9001.



Indicatore	2024 Obiettivo e risultato	Livello di sicurezza dell'esercizio Ferroviario	2025 Obiettivo
------------	----------------------------------	--	-------------------

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)

Restare al di sotto del NRV
assegnato all'Italia
per la categoria
di rischio ferroviario
"Società nel suo insieme"

FWSI = rapporto tra numero totale nell'anno di "decessi e lesioni gravi"

* Monitoraggio interno/ di terzi

¹ Il Sistema di Gestione della Sicurezza 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.

È accettato e supervisionato dall'Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie e delle Infrastrutture Stradali e Autostradali (ANSFISA). Autorizzazione di Sicurezza, di cui al Dlgs. 50/2019

2.3 Qualità del servizio e sviluppo della rete



Nel nuovo Piano Industriale 2025-2034, RFI ha scelto di declinare la Qualità del servizio fornito, oltre che attraverso il miglioramento delle stazioni, della loro accessibilità e dei servizi che vi vengono erogati, anche attraverso altri aspetti che rappresentano a tutto tondo il ruolo del Gestore Infrastruttura: il contributo alla puntualità dei treni, la qualità del rapporto con le imprese ferroviarie, lo sviluppo del trasporto merci ed infine di efficacia nella gestione dei grandi eventi e delle disruption.

Per raggiungere questi obiettivi, RFI ha programmato interventi di breve-medio e di lungo periodo orientati a garantire il più possibile la disponibilità e le prestazioni della rete, anche in presenza di attività di manutenzione e sviluppo, ad operare un redesign degli orari per consentire un migliore utilizzo delle linee, a ridurre il numero di guasti, nonché a sviluppare l'accessibilità del trasporto merci.

Gli interventi riguardano il progressivo approccio alla manutenzione predittiva e un'organizzazione più funzionale a contenere i tempi di intervento, il presidio dei punti "critici" della rete dove si concentrano le cadute di puntualità più ricorrenti e lo sviluppo di sistemi digitali in grado di ottimizzare la pianificazione degli orari.

Prosegue, inoltre, l'impegno nella realizzazione di nuove linee ferroviarie e nel potenziamento della rete esistente per offrire una migliore accessibilità ai territori attraverso una sempre efficace integrazione fra la rete AV e la rete "convenzionale". Tra le opere in corso di realizzazione si cita Brescia-Verona-Padova e, per potenziare l'infrastruttura al Sud, il completamento della linea Napoli-Bari, il nuovo collegamento per fasi funzionali della nuova linea AV Salerno-Reggio Calabria e lo sviluppo infrastrutturale della Sicilia.

Contestualmente proseguono gli interventi di mantenimento in efficienza della rete esistente.

L'obiettivo è innalzare gli standard di qualità della rete per garantire un'infrastruttura sempre più moderna, integrata, accessibile, performante, affidabile e veloce, per il trasporto di passeggeri e merci.

Nel 2024, RFI ha realizzato investimenti per circa 10 miliardi di euro, destinati principalmente alla manutenzione, al potenziamento infrastrutturale e tecnologico della rete e al miglioramento delle stazioni con circa 1200 cantieri attivi al giorno.

Per svolgere più attività in contemporanea e ridurre al minimo il disagio per i passeggeri, è stato adottato un modello che prevede interruzioni più lunghe nei periodi di minor traffico con un importante **campagna informativa e di comunicazione** sui cantieri programmati che informa i passeggeri delle stazioni in modo tempestivo e capillare attraverso i canali social, media tradizionali e il sito di RFI, anche grazie a una **sezione dedicata**. Inoltre, tramite un QR Code, presente nelle stazioni interessate, è possibile raggiungere una pagina web che riporta lo stato di avanzamento dei lavori in corso e le informazioni utili per programmare il proprio viaggio in caso di interruzioni di linea.

Per quanto riguarda le **opere strategiche** (per un totale di 44, di cui 26 finanziate con PNRR), tra le principali, troviamo: la **Brescia-Verona-Padova** il cui obiettivo sarà garantire una migliore separazione dei flussi di traffico con conseguente riduzione dei tempi di viaggio e aumento della frequenza dei treni; la **Napoli-Bari**, la prima e più avanzata opera nel Sud Italia che permetterà di viaggiare da Bari a Napoli in 2 ore e fino a Roma in 3 ore, nonché di collegare inoltre Lecce e Taranto alla Capitale in 4 ore; la **Salerno-Reggio Calabria**, che rappresenterà una connessione strategica al fine di garantire sia una maggiore accessibilità al sistema ferroviario che lo sviluppo di nuovi traffici viaggiatori lungo l'asse nord-sud della penisola, a beneficio anche dei collegamenti da e per la Sicilia.



2.4 Sostenibilità ambientale e sociale

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.

RFI promuove la costruzione di un sistema infrastrutturale sempre più resiliente ai cambiamenti climatici, la riduzione delle emissioni climalteranti e del consumo di risorse naturali in ottica di *economia circolare*, la tutela e la valorizzazione della biodiversità e degli ecosistemi, l'inclusione e lo sviluppo delle comunità per un impegno sociale in linea con i principi della *just transition*.

Nell'ambito degli sfidanti **Obiettivi definiti dall'Agenda 2030 dell'ONU**

e dal **Green Deal europeo**, le opere infrastrutturali rappresentano un'occasione concreta per supportare la crescita inclusiva dei territori e delle comunità locali, stimolando lo sviluppo economico, culturale e turistico del Paese. Nell'ottica di creare valore per la collettività, RFI favorisce il riuso e la valorizzazione del patrimonio non più funzionale all'esercizio ferroviario, così come degli spazi di stazione per attività no-profit, la creazione di piste ciclabili e **greenways**² e la riattivazione di linee non più in uso in aree di alto valore storico-paesaggistico per itinerari turistici.

In questo modello di creazione di valore sociale, il coinvolgimento degli stakeholder per RFI acquisisce un ruolo chiave per costruire progetti condivisi con il territorio e la comunità attraverso momenti di confronto istituzionali e iniziative specifiche di ascolto e coinvolgimento per garantire un migliore inserimento territoriale dell'opera e offrire alle comunità nuovi spazi e servizi in linea con i loro bisogni ed aspettative, valorizzando al contempo peculiarità e caratteri identitari dei luoghi.

² Le Greenways di RFI: <https://www.rfi.it/it/chi-siamo/sostenibilita/sociale/Greenways.html>





RFI integra la sostenibilità in tutte le fasi di gestione degli investimenti di sviluppo infrastrutturale, promuovendo sinergie operative per attuare politiche di sostenibilità volte a salvaguardare le risorse naturali, minimizzare il consumo di suolo, preservare la biodiversità e garantire la resilienza delle nuove infrastrutture. Per il 2025, RFI punta a rafforzare gli strumenti strategici e operativi in chiave ESG, avviando processi di certificazione con Protocolli di Sostenibilità di alcuni tra i più importanti progetti di **riqualificazione di stazioni** esistenti, mentre sul piano strategico, intende promuovere iniziative di coinvolgimento delle Comunità e di valorizzazione dei territori anche attraverso la trasformazione delle linee ferroviarie dismesse.

Al fine di rafforzare il proprio impegno per l'aumento del trasporto merci sul ferro (più sostenibile), RFI ha curato la progettazione, realizzazione e gestione di una piattaforma IT, **EasyRailFreight**, dedicata alla promozione ed allo sviluppo della logistica intermodale e multimodale. EasyRailFreight nasce per fornire un fattivo contributo alla sfida della decarbonizzazione, attraverso la digitalizzazione dei processi per un più "facile" incontro fra domanda e offerta di logistica intermodale.



2024 Risultati

- ✓ Certificazione Progetti con Protocolli di Sostenibilità* **(raggiunto)**
- ✓ Piano di Adattamento ai Cambiamenti Climatici (PACC RFI)* **(raggiunto)**

Attenzione all'ambiente e al sociale

2025 Obiettivi

- Avvio Certificazione progetti con Protocolli di Sostenibilità* ➡ **attuazione**
- Iniziative di coinvolgimento delle Comunità su progetti specifici* ➡ **attuazione**
- Predisposizione concept per la trasformazione delle linee ferroviarie dismesse* ➡ **attuazione**

* Monitoraggio interno/di terzi

3. Le nostre stazioni



3.1 Investimenti e Piano Integrato Stazioni (PIS)



RFI ha avviato il Piano Integrato Stazioni (PIS) per la **riqualificazione di oltre 600 stazioni** su tutto il territorio nazionale, corrispondenti al 30% del totale delle stazioni gestite da RFI. Tra queste, figurano stazioni più grandi e frequentate ma anche stazioni medio – piccole di particolare rilevanza in relazione alle molteplici richieste espresse dalla collettività e dagli *stakeholder* istituzionali.

Il Piano Integrato Stazioni prevede che le stazioni vengano maggiormente integrate nel contesto urbano influenzando positivamente sulla riqualificazione del territorio. Tra gli obiettivi qualificanti vi sono l'incremento del livello di integrazione con il trasporto pubblico locale, con i nuovi servizi di **mobilità condivisa** (la cosiddetta *sharing mobility*) e con la **mobilità attiva**, ovvero la mobilità pedonale e ciclistica. Il Piano prevede il miglioramento dell'accessibilità interna alle stazioni attraverso un *design* inclusivo e senza barriere, nonché la crescita di attrattività, funzionalità, qualità e sicurezza degli spazi interni ed esterni.

Tra i principali interventi mirati al miglioramento dell'accessibilità alle stazioni per le **Persone a Ridotta Mobilità** (PRM), vi sono la riqualificazione di sottopassi/sovrappassi con relativi collegamenti verticali fissi (scale e rampe), installazione e attivazione di ascensori, innalzamento dei marciapiedi sulle banchine allo standard europeo di 55 cm (H55), adeguamento dei sistemi di orientamento costituiti dai percorsi tattili per ipovedenti e non vedenti, riqualificazione delle pensiline esistenti e realizzazione di nuove, adeguamento complessivo dell'illuminazione, adeguamento del sistema di informazione al pubblico (fisso e variabile).

3.2 I macrofattori di qualità e i nostri impegni

Gli indicatori sulla percezione della qualità si basano sulle indagini di **customer satisfaction**. Fino allo scorso anno, tali indicatori facevano riferimento alla percentuale di persone soddisfatte, ossia coloro che, su una scala da 1 a 9, avevano espresso un voto compreso tra 6 e 9. Il perimetro delle stazioni in cui vengono effettuate le rilevazioni è rappresentativo dell'intera rete e raccoglie il 93% dei viaggiatori che utilizzano il treno.

Indicatori Customer Satisfaction

Obiettivi 2024 % persone soddisfatte

✓ nel 2024 sono stati raggiunti tutti gli obiettivi

Obiettivo 2024: 90,00% Risultato 2024: 95,10%	Percezione della Sicurezza in Stazione*	Qualità della stazione nel complesso	Obiettivo 2024: 90,00% Risultato 2024: 98,40%
Obiettivo 2024: 90,00% Risultato 2024: 98,60%	Informazione al Pubblico (IaP) nel complesso	Percezione della Pulizia degli ambienti di stazione	Obiettivo 2024: 90,00% Risultato 2024: 98,20%
Obiettivo 2024: 80,00% Risultato 2024: 89,30%	Informazione al Pubblico (IaP) Criticità nella circolazione	Percezione della facilità e comodità di arrivo in stazione*	Obiettivo 2024: 90,00% Risultato 2024: 98,20%
Obiettivo 2024: 90,00% Risultato 2024: 99,20%	Qualità dei Servizi Commerciali*	Soddisfazione complessiva del servizio assistenza SALE BLU	Obiettivo 2024: 90,00% Risultato 2024: 99,20%

Nell'ottica di un miglioramento continuo e introducendo un elemento di discontinuità, a partire dall'anno in corso l'obiettivo 2025 sarà riferito alla **percentuale di pienamente soddisfatti**, ovvero coloro che attribuiscono un voto pari o superiore a 7.

Obiettivi 2025

% persone pienamente soddisfatte

Percezione della Sicurezza in Stazione* ➔ 80,00%	Qualità della stazione nel complesso ➔ 85,00%
Informazione al Pubblico (IaP) nel complesso ➔ 88,00%	Percezione della Pulizia degli ambienti di stazione ➔ 85,00%
Informazione al Pubblico (IaP) Criticità nella circolazione ➔ 68,00%	Percezione della facilità e comodità di arrivo in stazione* ➔ 90,00%
Qualità dei Servizi Commerciali* ➔ 90,00%	Soddisfazione complessiva del servizio assistenza SALE BLU ➔ 90,00%

*Obiettivi di qualità che prevedono il coinvolgimento di terzi

I valori-obiettivo sono fissati tenendo conto del fenomeno di stabilizzazione degli indicatori avvicinandosi ad un valore massimo di performance elevate.

3.3 Focus Intermodalità



Le **oltre 2.000** stazioni RFI sono le principali protagoniste della multimodalità, hub di un sistema sempre più integrato che offre spazi e servizi capaci di garantire il passaggio da un mezzo di trasporto all'altro più rapido, facile, intuitivo e fluido.

Nel contesto di una mobilità sempre più connessa e sostenibile, si rafforza il dialogo costante con Ministeri, Regioni, Città Metropolitane e Comuni, con l'obiettivo di migliorare l'esperienza di viaggio door to door della clientela. Una particolare attenzione è rivolta alla programmazione nazionale e locale, in particolare ai PUMS³ – Piani Urbani della Mobilità Sostenibile – strumenti fondamentali per guidare la trasformazione urbana.

Le stazioni ferroviarie e le aree circostanti vengono ripensate come snodi centrali della mobilità nuova, attraverso un approccio progettuale integrato. Gli interventi si concentrano sul miglioramento delle connessioni tra stazione e città, con opere su piazzali e accessi che favoriscono l'intermodalità.

In quest'ottica, si promuove lo sviluppo di infrastrutture per la mobilità pubblica, condivisa (come il car sharing), attiva (ciclopedonalità) e a basso impatto ambientale, grazie all'installazione di colonnine per la ricarica di veicoli elettrici. L'obiettivo è rendere la stazione un punto di riferimento per spostamenti sostenibili, sicuri ed efficienti.

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 terrestri (inland).

³ 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»

3.4 Focus informazione al pubblico



L'informazione al pubblico nelle stazioni, sull'orario e sull'andamento dei treni, vede un crescente investimento di RFI sia nella tecnologia utilizzata che nell'assetto organizzativo e professionale per la sua gestione. Sono in crescente aumento le **stazioni coperte dal sistema** Informazione e Comunicazione (**IeC**), che consente di migliorare sia la gestione delle informazioni audio e video in tempo reale che la distribuzione di tutte le informazioni relative ad un treno verso le stazioni ad esso collegate.

Prosegue inoltre la diffusione, in altre stazioni della rete, della nuova modalità operativa⁴ per la gestione delle grandi anomalie (**Crisis Information Management**), che prevede una rimodulazione degli annunci visivi e sonori in stazione, limitandoli a quelli essenziali, per offrire ai viaggiatori la massima comprensibilità.

In generale, sono in corso miglioramenti ai messaggi sonori e visivi, al fine di una maggior chiarezza ed efficacia, fra i quali l'implementazione, a partire dal 2025, di una nuova struttura di annunci basata sul nuovo **Manuale dell'Informazione al Pubblico (MIP)**.

⁴ Attualmente disponibile nelle stazioni di Roma Termini, Milano Centrale, Milano Rogoredo e Venezia Santa Lucia

3.5 Focus Effettiva Accessibilità: accessibilità e assistenza per Persone a Ridotta Mobilità (PRM)



In conformità alla normativa vigente in materia di accessibilità e tutela delle persone con disabilità e a mobilità ridotta, RFI assicura **l'effettiva accessibilità** delle proprie stazioni in due modi:

1. Accessibilità in autonomia

- Tutti i marciapiedi utilizzati per il servizio viaggiatori sono rialzati ad altezza di 55 cm dal piano del ferro, sono dotati di mappe/targhe e percorsi tattili, di striscia gialla tattile e sono raggiungibili attraverso percorsi privi di gradini (rampe pedonali/ascensori);

2. Accessibilità tramite servizio di assistenza

- In tali stazioni, l'accessibilità è garantita dalla possibilità di richiedere il servizio di assistenza (Stazioni del circuito Sala Blu), che prevede l'accompagnamento dei viaggiatori e l'eventuale utilizzo di carrelli elevatori/rampe da marciapiede.

L'Impresa Ferroviaria che eroga il servizio di trasporto, ove previsto, garantirà l'accessibilità in autonomia al treno attraverso l'utilizzo di mezzi idonei allo scopo.

Sulla base di queste due modalità, RFI ha sviluppato un indicatore aggregato denominato "effettiva accessibilità⁵" in stazione, che tiene conto sia delle caratteristiche infrastrutturali delle stazioni sia del servizio di assistenza offerto.

Nel 2024 le stazioni effettivamente accessibili sono state **542, pari a circa il 26% del totale della Rete dove si muove il 79% dei viaggiatori**, con un obiettivo di ulteriore incremento nel 2025.

2024
Consuntivo

Effettiva
Accessibilità*

2025
Obiettivi

✓ Stazioni 'effettivamente accessibili' → **542 stazioni**

Ulteriori stazioni 'effettivamente accessibili' → **almeno 20**

* Monitoraggio interno

⁵ Se una stazione è accessibile sia in autonomia sia tramite il servizio di assistenza, ai fini dell'indicatore è conteggiata una sola volta.

Di seguito alcuni maggior dettagli delle due modalità e sull'accessibilità alle informazioni del Sito Web.



I servizi di assistenza delle Sale Blu

Nel contesto del Regolamento (UE) 2021/782 sui diritti e obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, RFI offre, in oltre 360 stazioni, un servizio di assistenza gratuito in stazione alle persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM), e rafforza il proprio impegno per un'informazione accessibile a tutte e tutti.

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.

L'assistenza ai viaggiatori con disabilità e a ridotta mobilità è erogata attraverso il circuito delle "Sale Blu". Le Sale Blu sono i centri di riferimento per organizzare i viaggi delle persone con disabilità e ridotta mobilità. Queste forniscono informazioni utili per usare al meglio il servizio: orari e modalità di prenotazione; disponibilità di sedie a ruote per l'accompagnamento in stazione da e verso il treno; accoglienza e accompagnamento in stazione; assistenza con carrelli elevatori e rampe da marciapiede per salire e scendere dai treni e il servizio gratuito di trasporto di un bagaglio.

Sono in totale 15 oggi gli uffici "Sala Blu", aperti tutti i giorni, festivi inclusi, dalle ore 6:45 alle 21:30, e sono ubicati presso le stazioni di Ancona Centrale, Bari Centrale, Bologna Centrale, Cagliari, Firenze Santa Maria Novella, Genova Piazza Principe, Messina Centrale, Milano Centrale, Napoli Centrale, Reggio Calabria Centrale, Roma Termini, Torino Porta Nuova, Trieste Centrale, Venezia Santa Lucia e Verona Porta Nuova; le Sale Blu territoriali sono inoltre supportate da una Sala Blu Nazionale. I servizi sono forniti gratuitamente, 24 ore su 24, ai viaggiatori con disabilità, temporanea o permanente, o in condizioni di ridotta mobilità (tutte le info sono disponibili su www.rfi.it > Stazioni > Accessibilità).

Al 31 dicembre 2024 sono ricomprese nel circuito di assistenza oltre 360 stazioni diffuse su tutto il territorio nazionale ed individuate anche attraverso il confronto con le Federazioni e le Associazioni di categoria ed altri *stakeholders*. Per determinare analiticamente l'opportunità della presenza del servizio di assistenza PRM in una determinata stazione, RFI, oltre alla valutazione dell'effettiva domanda, si è dotata di un nuovo (anche se ancora in fase sperimentale) **indice del fabbisogno potenziale di servizio PRM**. Questo indice prende in considerazione il numero di viaggiatori di ogni stazione, il numero di treni che vi effettuano fermata, il tipo di treni (se cioè i treni sono attrezzati ad accogliere le PRM su sedia a ruote e se presentano un gap rispetto al marciapiede), il bacino di utenza, la distanza da altre stazioni dotate del servizio, la distanza da centri di attrazione presenti sul territorio (come ospedali, scuole/ università e centri turistici) e la possibilità di interscambi modali.

L'obiettivo di estensione del network nel 2024 è stato raggiunto con +22 stazioni.

**2024
Obiettivo
e risultato**

**Estensione del Servizio di
Assistenza PRM a nuove Stazioni***

**2025
Obiettivo**

✓ Almeno + 10 Stazioni
(raggiunto con + 22 Stazioni)

Almeno + 12 Stazioni

* Monitoraggio interno



Accessibilità in autonomia

Nella Carta dei Servizi sono inseriti anche indicatori e obiettivi, correlati all'impegno a sviluppare interventi volti a rimuovere le barriere che limitano l'accessibilità negli spazi di stazione, così da consentire alle PRM di viaggiare quanto più possibile in autonomia. Ad oggi, sulla totalità delle stazioni/fermate sul territorio nazionale, risultano **totalmente accessibili oltre 320 impianti** aperti al pubblico che possono garantire la possibilità dei viaggi in autonomia, in caso di trasporto realizzato dall'Impresa Ferroviaria esercente con treni di nuova generazione (a pianale ribassato).

Si conferma l'impegno ad estendere gli interventi per il miglioramento dell'accessibilità per almeno 20 stazioni nel 2025.

2024 Risultati

- ✓ Apertura al pubblico di impianti traslo-elevatori*
(raggiunto)
- ✓ Definizione specifiche tecniche su "Arredi di stazione" ispirata ai principi del design inclusivo
(raggiunto)

Accessibilità in autonomia

2025 Obiettivi

Ulteriori stazioni/fermate oggetto di riqualificazione e adeguamento* ⇒ **almeno 20**

Aggiornamento delle specifiche tecniche sull'accessibilità nelle stazioni ⇒ **attuazione**

* Monitoraggio interno

Accessibilità del Sito Web

A supporto del diritto alla mobilità, RFI è impegnata anche nell'abbattimento degli ostacoli alla comunicazione, proseguendo anche nel 2025 nel miglioramento dell'accessibilità del sito istituzionale 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 particolare, sul sito di RFI è possibile consultare, per ogni stazione, una pagina web dedicata alle informazioni sulle dotazioni infrastrutturali, alla disponibilità dei servizi di assistenza, nonché allo stato di funzionamento di rampe e ascensori di accesso ai binari.

A novembre del 2024 è stata introdotta, sul sito web di RFI, la modalità espositiva delle informazioni "One click away⁶", che consente ai viaggiatori di accedere, in un solo click, a tutte le informazioni utili e funzionali alla richiesta dei servizi di assistenza organizzati dalle Sale Blu.

⁶ Maggiori informazioni:

<https://www.rfi.it/it/stazioni/pagine-stazioni/accessibilita/le-informazioni-sull-assistenza-delle-sale-blu-in-un-click.html>



4. Gestione di reclami e segnalazioni

Arrivi Arrivals

Linea	servizio	numero	provenienza	orario	ritardo	Informazioni
Linea	servizio	numero	origin	time	delay	Information
7n	RE	2100	VERONA P.N.	15:35	10'	
7n	RE	2569	TIRANO	15:40		
7n	RV	2015	TORINO P.N.	15:46		
7n	ES	9733	TORINO P.N.	15:50		FRECCIABIANCA
7n	RE	2626	BERGAMO	15:50		
7n	IC	670	LIVORNO C.LE	15:50		
7n	ES	9726	VENEZIA S.L.	15:55		FRECCIABIANCA
7n	AV	9630	ROMA T.NI	15:55	-	
7n	HP	24947	PENSA AEROPD	16:05		
7n	RE	2151	DONDOSSOLA	16:31		
7n	R	24949	TERMINAL 1	16:35		
7n	RE	2102	VERONA P.N.	16:35		
7n	RE	3990	ALESSANDRIA	16:35		
7n	EC	57	BASEL SBB	16:37		
7n	AV	9632	NAPOLI C.LE	16:40		SA -
7n	RE	2650	MANTOVA	16:40		
7n	RV	2017	TORINO P.N.	16:41		
7n	ES	9737	TORINO P.N.	16:45		CODA
7n	RV	2282	BOLOGNA C.LE	16:45		
7n	AV	9647	TORINO P.N.	16:50		A - EXECUTIVE E BU



7n	RE	2650	MANTOVA	16:40		
7n	AV	9645	NAPOLI C.LE	16:40		
7n	RV	2020	TORINO P.N.	16:41		
7n	RE	2566	TIRANO	16:40		
7n	RE	2657	MANTOVA	16:40		
7n	R	24950	TERMINAL 1	16:35		
7n	EC	20	ZURICH HB	16:37		
7n	RE	2103	VERONA P.N.	16:35		
7n	AV	9645	NAPOLI C.LE	16:40		
7n	R	2191	GENOVA BRIG.	16:40		
7n	R	2161	NOVI LIGURE	16:40		
7n	ES	9735	VENEZIA S.L.	15:55		
7n	HP	24952	TERMINAL 1	16:31		
7n	AV	9647	ROMA T.NI	15:55		

E' VIETATO SALIRE E SCENDERE DAI TRENI IN MOVIMENTO - E' VIETATO OLTREPASSARE LA LINEA GIALLA IN ATTO
IT IS STRICTLY FORBIDDEN TO GET ON - OFF WHILE TRAINS ARE STILL MOVING.

Treni Trains

← Binari Platforms 1-10

→ Binari Platforms 11-22

←



4. Gestione di 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 settore⁷.

Canali da utilizzare

I reclami e le segnalazioni devono essere trasmessi attraverso:



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

2. posta raccomandata A/R, compilando lo specifico modulo disponibile alla pagina Reclami e segnalazioni su 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.

⁷ 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” nelle pagine successive



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.

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, ovvero compilando gli specifici moduli da trasmettere con posta certificata all'indirizzo pec@pec.autorita-trasporti.it o a mezzo mail (art@autorita-trasporti.it).

Per maggiori informazioni relative a modalità, termini e condizioni per la presentazione di reclami all'ART si invita a consultare il sito web www.autorita-trasporti.it



Indennizzi relativi al ripristino di ascensori e rampe

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

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

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.

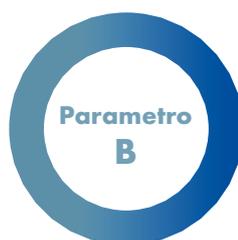
Criteri di calcolo dell'indennizzo



Parametro
A
ritardo nel ripristino della disponibilità dell'ascensore rispetto ai tempi comunicati/rettificati da RFI

> 48 h **50%**
del costo del biglietto

< 48 h **25%**
del costo del biglietto



Parametro
B
distanza da percorrere con il treno per raggiungere la prima stazione accessibile e funzionale al viaggio programmato dal viaggiatore

> 10 KM **50%**
del costo del biglietto per la prima stazione accessibile

0 - 10 KM **25%**
del costo del biglietto per la prima stazione accessibile



Parametro
C
assenza di un mezzo di trasporto pubblico locale alternativo accessibile ed economicamente equivalente al treno per raggiungere la stazione di destinazione del viaggio programmato

in caso di assenza di alternative di viaggio - da dimostrare a carico del viaggiatore - è riconosciuto un **rimborso forfettario pari a € 15,00**

- ▶ 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

Tutela dei dati personali

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

5. 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 attraverso tavoli di confronto dedicati.

ADICONSUM

www.adiconsum.it

ACU

www.associazioneacu.org

ADOC

www.adocnazionale.it

ADUSBEF

www.adusbef.it

ALTROCONSUMO

www.altroconsumo.it

A.D.V.

(Associazione Disabili Visivi)

www.disabilivisivi.it

A.N.G.L.A.T.

(Associazione Nazionale Guida
Legislazioni Andicappati Trasporti)

www.anglat.it

A.N.M.I.C.

(Associazione Nazionale Mutilati
e Invalidi Civili)

www.anmic.org

A.N.M.I.L.

(Associazione Nazionale Mutilati
e Invalidi del Lavoro)

www.anmil.it

A.N.P.V.I.

(Associazione Nazionale Privi
della Vista e Ipovedenti)

www.anpvionlus.it

ASBI Onlus

(Associazione Spina bifida Italia)

www.asbi.info

ASSOUTENTI

www.assoutenti.it

CITTADINANZATTIVA

www.cittadinanzattiva.it

CASADELCONSUMATORE

www.casadelconsumatore.it

CODACONS

www.codacons.it

CODICI

www.codici.org

CONFCONSUMATORI

www.confconsumatori.com

COORDOWN

www.coordown.it

E.N.S.

(Ente Nazionale Sordi)

www.ens.it

F.A.N.D.

(Federazione tra le Associazioni
Nazionali delle persone
con Disabilità)

www.fand.it

FEDERCONSUMATORI

www.federconsumatori.it

FIABA Onlus

(Fondo Italiano Abbattimento
Barriere Architettoniche)

www.fiaba.org

FIAB

www.fiabitalia.it

LEGAMBIENTE

www.legambiente.it

FIADDA

(Famiglie Italiane Associate
Difesa Diritti Audiolesi)

www.fiaddaroma.it

F.I.S.H.

(Federazione Italiana
per il Superamento dell'Handicap)

www.fishonlus.it

LEGA ARCOBALENO

www.legarcobaleno.it

LEGA CONSUMATORI

www.legaconsumatori.it

MOVIMENTO CONSUMATORI

www.movimentoconsumatori.it

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

www.difesadelcittadino.it

U.I.C.I.

(Unione Italiana dei ciechi
e degli ipovedenti Onlus)

www.uiciechi.it

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

www.consumatori.it

U.N.M.S.

(Unione Nazionale Mutilati per Servizio)

www.unms.it

UDICON

www.udicon.org

A cura di



Direzione Strategie, Sostenibilità
e Pianificazione Sviluppo Infrastrutture di Polo

Piazza della Croce Rossa 1 - 00161 Roma

Supervisione editoriale e creativa



Comunicazione e Relazioni Esterne di Gruppo
Prodotti editoriali

Piazza della Croce Rossa 1 - 00161 Roma

Fotografie

© Archivio FS Italiane
istockphoto (pagine 32-33)

Realizzazione, progetto grafico e stampa



Via A. Gramsci, 19 - 81031 Aversa (CE)

Edizione giugno 2025



