



# Carta dei Servizi

RETE FERROVIARIA ITALIANA 2026

## **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:

**2025**



**gennaio**

Venezia: presentata la nuova fermata Venezia Mestre Gazzera

Giubileo 2025, ultimati i lavori della stazione Roma San Pietro



**febbraio**



**marzo**

Completati i lavori di riqualificazione della stazione di Palermo Notarbartolo

Sicilia: nuova sala operativa e moderne tecnologie per la circolazione



**aprile**



**maggio**

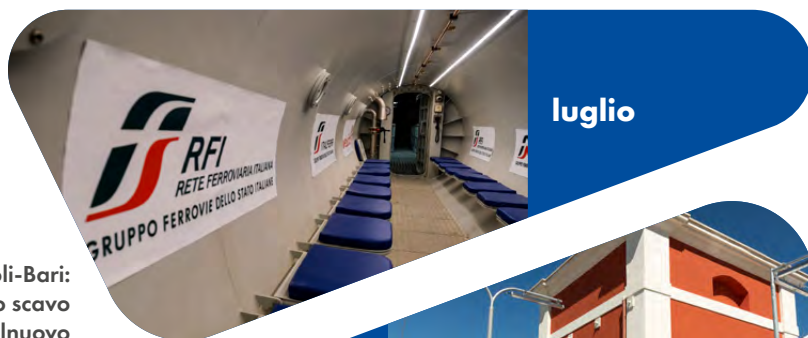
Novità per il Circuito di Assistenza Sala Blu

Himera: la necropoli greca riemerge dal raddoppio ferroviario e rivive nella mostra a Palermo



**giugno**

**2025**



**luglio**

Linea AV/AC Napoli-Bari: completato lo scavo della galleria Casalnuovo

Completato il raddoppio ferroviario tra Lunghezza e Bagni di Tivoli



**agosto**



**Pistoia**

**settembre**

Completato il raddoppio ferroviario tra Pistoia e Montecatini Terme

Nuovo itinerario Palermo - Catania - Messina, attivata la nuova tratta Bicocca - Catenanuova



**ottobre**



**novembre**

Ventimiglia: il nuovo sistema di alimentazione elettrica crea le condizioni per servizi con treni di nuova generazione

Ravenna: Stazione ferroviaria riqualificata e più accessibile e l'atrio diventa museo



**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

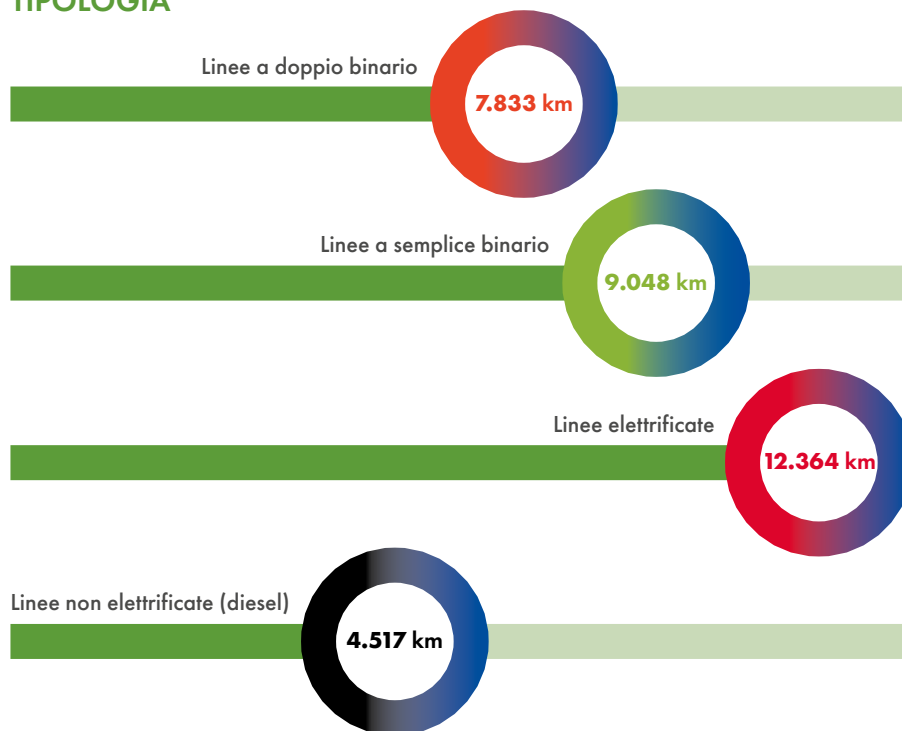
### LINEE FERROVIARIE IN ESERCIZIO (1) 16.881

di cui Linee AV/AC (2)  
**1.097 km**

Linee fondamentali  
**6.451 km**

Linee complementari  
**9.477 km**

### TIPOLOGIA



### IMPIANTI FERROVIARI

Stazioni con servizio viaggiatori  
attivo / possibile ~2.200

Impianti merci (3) 169

- (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  $\geq 250$  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.

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





Legenda

- Rete Fondamentale AV/AC
- Rete Fondamentale Tradizionale
- Rete Complementare
- Nodi

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 Sicurezza<sup>1</sup> (SGS), che viene costantemente aggiornato e certificato secondo la norma ISO 9001.



Indicatore	2025 Obiettivo e risultato	Livello di sicurezza dell'esercizio Ferroviario	2026 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

<sup>1</sup> 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 2026-2035, RFI conferma la scelta strategica 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 2025, RFI ha realizzato investimenti per circa 11 miliardi di euro, destinati principalmente alla manutenzione, al potenziamento infrastrutturale e tecnologico della rete e al miglioramento delle stazioni con circa 1250 cantieri medi attivi al giorno e 345 mila indisponibilità infrastrutturali.

Nel 2026 è previsto un ulteriore incremento del volume degli investimenti finalizzato al raggiungimento degli obiettivi PNRR e legati al miglioramento della qualità del servizio, con una sostanziale parità di cantieri attivi, indisponibilità complessive e volumi di traffico.

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**

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**<sup>2</sup> e una gestione sostenibile delle risorse preservando il capitale naturale lungo l'intera filiera di produzione. 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 le 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.

<sup>2</sup> 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 stimolare scelte sostenibili da parte dell'intera *supply chain*, adottando anche per la realizzazione, gestione e manutenzione delle linee e stazioni soluzioni, azioni e interventi volti a salvaguardare le risorse naturali, minimizzare il consumo di suolo, preservare la biodiversità e garantire la resilienza delle nuove infrastrutture. Per il 2026, RFI punta a rafforzare gli strumenti strategici e operativi in chiave ESG (Environmental Social Governance) avviando studi sperimentali per una **gestione sostenibile della vegetazione** nelle aree di pertinenza ferroviaria, e promuovendo processi di certificazione con Protocolli di Sostenibilità di alcuni tra i più importanti progetti **di riqualificazione di stazioni** esistenti.

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 contribuisce al raggiungimento degli obiettivi di decarbonizzazione del sistema dei trasporti attraverso la digitalizzazione dei processi logistici, favorendo l'incontro tra domanda e offerta di servizi di trasporto e mettendo a disposizione strumenti avanzati per una gestione più efficiente, trasparente e sostenibile dei flussi logistici.



## 2025 Risultati

- ✓ Avvio Certificazione progetti con Protocolli di Sostenibilità\* **(raggiunto)**
- ✓ Iniziative di coinvolgimento delle Comunità su progetti specifici\* **(raggiunto)**
- ✓ Predisposizione concept per la trasformazione delle linee ferroviarie dismesse\* **(raggiunto)**

## Attenzione all'ambiente e al sociale

## 2026 Obiettivi

Avvio studi sperimentali per la gestione sostenibile del verde in aree ferroviarie\* → **attuazione**

Certificazione progetti con Protocolli di Sostenibilità\* → **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**. A partire dal 2025, nell'ottica di un miglioramento continuo, gli obiettivi sono riferiti alla **percentuale di pienamente soddisfatti** (ossia coloro che, su una scala da 1 a 9, esprimono un voto pari o superiore a 7) e non alla percentuale di persone soddisfatte (ovvero coloro che attribuiscono un voto compreso tra 6 e 9). Il perimetro delle stazioni in cui vengono effettuate le rilevazioni è rappresentativo dell'intera rete e raccoglie circa il 92% dei viaggiatori che utilizzano il treno.

### Indicatori Customer Satisfaction

**Obiettivi 2026** % persone pienamente soddisfatte

✓ nel 2025 sono stati raggiunti tutti gli obiettivi

Obiettivo 2026: 80,00% <b>Risultato 2025: 85,60%</b>	Percezione della Sicurezza in Stazione*
Obiettivo 2026: 89,00% <b>Risultato 2025: 96,30%</b>	Informazione al Pubblico (IaP) nel complesso
Obiettivo 2026: 69,00% <b>Risultato 2025: 78,60%</b>	Informazione al Pubblico (IaP) Criticità nella circolazione
Obiettivo 2026: 90,00% <b>Risultato 2025: 96,70%</b>	Qualità dei Servizi Commerciali*

Qualità della stazione nel complesso	Obiettivo 2026: 85,00% <b>Risultato 2025: 92,90%</b>
Percezione della Pulizia degli ambienti di stazione	Obiettivo 2026: 85,00% <b>Risultato 2025: 92,40%</b>
Percezione della facilità e comodità di arrivo in stazione*	Obiettivo 2026: 90,00% <b>Risultato 2025: 95,80%</b>
Soddisfazione complessiva del servizio assistenza SALE BLU	Obiettivo 2026: 91,00% <b>Risultato 2025: 99,40%</b>

\*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 PUMS<sup>3</sup> – 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 nuovi spazi per la sosta dei monopattini in sharing), attiva (ciclopeditività) 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).

<sup>3</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»

### 3.4 Focus informazione al pubblico



L'informazione al pubblico nelle stazioni rappresenta un ambito di forte investimento per RFI, che sta potenziando sia le tecnologie utilizzate sia la struttura organizzativa dedicata. Il numero di stazioni gestite tramite il sistema Informazione e Comunicazione (**IeC**), già attivo nelle principali stazioni, è in costante crescita; in coerenza con il Piano Industriale, ne è prevista la progressiva estensione all'intera rete al fine di sostituire i sistemi più obsoleti e garantire così una gestione più efficace delle informazioni audio - video in tempo reale e una distribuzione coordinata delle informazioni di un treno verso tutte le stazioni collegate.

Da Gennaio 2026 è in corso l'implementazione del nuovo Manuale dell'Informazione al Pubblico (MIP), che introduce una struttura rinnovata degli annunci con l'obiettivo di ridurre l'inquinamento acustico e il sovraccarico informativo, migliorando la qualità e la centralità dei messaggi utili ai viaggiatori. Il MIP rappresenta un'evoluzione della comunicazione ferroviaria e sarà rilasciato nel corso dell'anno in circa 500 stazioni coperte dal sistema Informazione e Comunicazione (IeC); i rimanenti impianti continueranno a erogare le informazioni sonore e video con il Manuale annunci sonori (edizione MAS 2011) fino al completo rilascio IeC sull'intera rete.

Parallelamente continua la diffusione della nuova modalità operativa di Crisi IaP<sup>4</sup> che prevede, quando attivata, una rimodulazione delle informazioni audio e video in situazioni di circolazione fortemente perturbata, limitandole a quelle essenziali per garantire una comunicazione più chiara e comprensibile.

<sup>4</sup> 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

- Nelle stazioni del circuito Sala Blu, l'accessibilità è garantita dalla possibilità di richiedere il servizio di assistenza, 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 accessibilità<sup>5</sup>" in stazione, che tiene conto sia delle caratteristiche infrastrutturali delle stazioni sia del servizio di assistenza offerto.

Nel 2025 le stazioni effettivamente accessibili sono state **678, pari a circa il 32% del totale della Rete dove si muove l'81% dei viaggiatori**, con un obiettivo di ulteriore incremento nel 2026.

**2025**  
**Consuntivo**

**Effettiva**  
**Accessibilità\***

**2026**  
**Obiettivi**

✓ Stazioni 'effettivamente accessibili' → **678 stazioni**

Ulteriori stazioni 'effettivamente accessibili' → **almeno 15**

\* Monitoraggio interno

<sup>5</sup> 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.

The logo for 'SALA blu' is displayed in a stylized font. 'SALA' is in red and 'blu' is in blue. The letter 'i' in 'blu' is replaced by a blue silhouette of a person in a wheelchair. The logo is set against a dark background with a light glow around the letters.

## SALA blu

### 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 un servizio di assistenza gratuito in stazione alle persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM) in oltre 380 stazioni, 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.

La fruizione dei viaggi delle Persone con Disabilità e a Ridotta Mobilità è coordinata dalle Sale Blu di RFI, che organizzano e sovrintendono l'esecuzione dei servizi di assistenza e la salita/ discesa in autonomia, compatibilmente con le esigenze dei viaggiatori. Le Sale Blu forniscono informazioni utili sui servizi offerti da RFI per le PRM, orari e modalità di prenotazione. Il servizio comprende l'accoglienza in stazione e l'accompagnamento da e verso il treno, anche tramite sedie a ruote di RFI, l'utilizzo di carrelli elevatori e rampe da marciapiede per salire e scendere dai treni e il trasporto gratuito di un bagaglio.

Sono in totale 16 oggi gli uffici "Sala Blu": 15 Sale Blu territoriali aperte tutti i giorni, festivi inclusi, dalle ore 6:45 alle 21:30, ubicate 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; alle Sale Blu territoriali si aggiunge inoltre una Sala Blu Nazionale, con funzione di coordinamento e supporto. I servizi sono forniti gratuitamente, 24 ore su 24 (tutte le info sono disponibili su [www.rfi.it](http://www.rfi.it) > Stazioni > Accessibilità > Le informazioni sull'assistenza delle Sale Blu in un click).

Le stazioni potenzialmente da inserire nel circuito di assistenza sono individuate su tutto il territorio nazionale attraverso il confronto con Enti Locali, Istituzioni, Federazioni e Associazioni di categoria, oltre altri *stakeholders*.

Per determinare analiticamente l'opportunità della presenza del servizio di assistenza PRM in una data stazione, RFI, oltre alla valutazione delle singole proposte, utilizza oggi un **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 per accedere a bordo è necessario superare dei gradini), 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 2025 è stato raggiunto con +15 stazioni.

**2025**  
**Obiettivo**  
**e risultato**

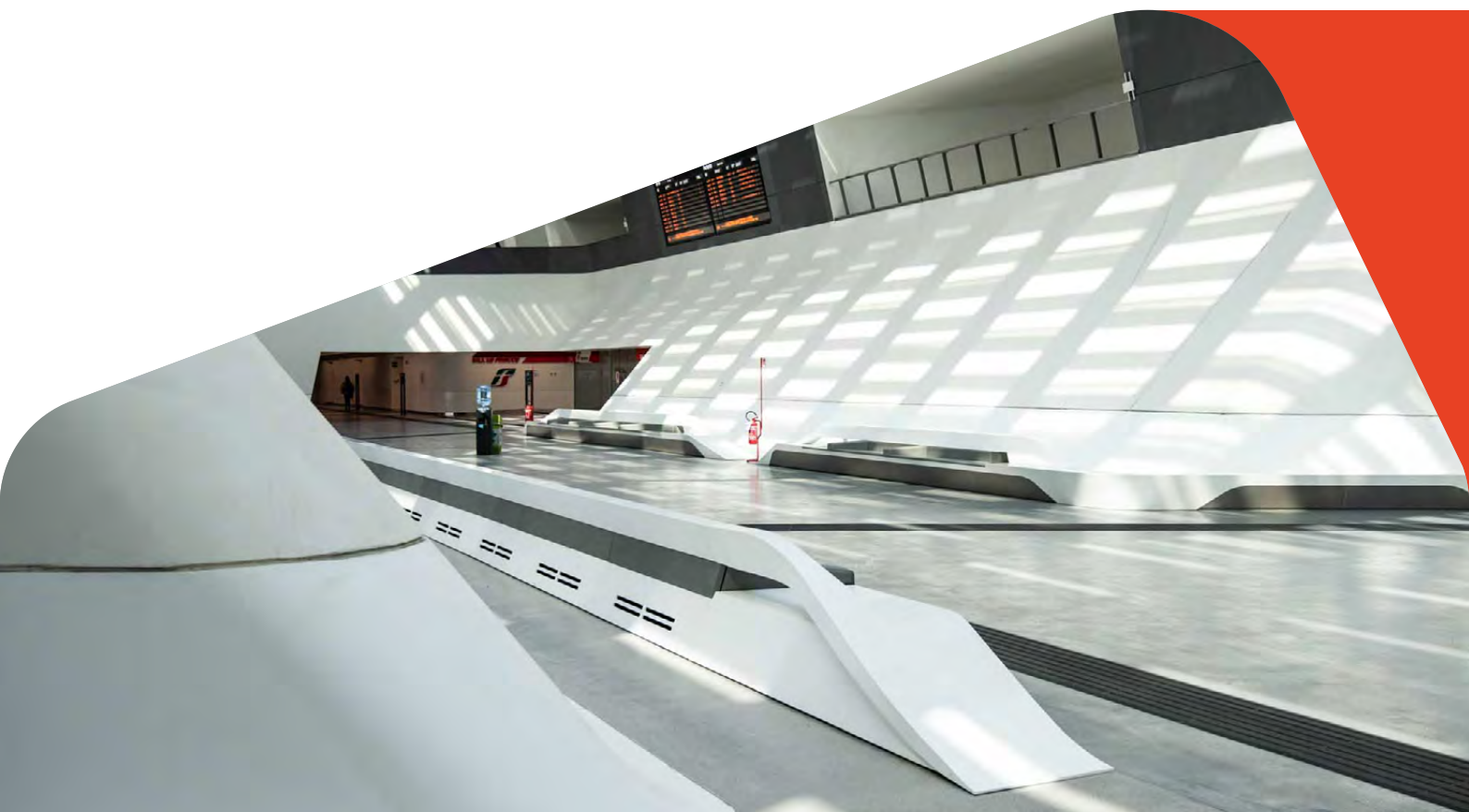
**Estensione del Servizio di**  
**Assistenza PRM a nuove Stazioni\***

**2026**  
**Obiettivo**

✓ Almeno + 12 Stazioni  
**(raggiunto con + 15 Stazioni)**

Almeno + 8 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 450 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 15 stazioni nel 2026.

### 2025 Risultati

- ✓ Ulteriori stazioni/fermate oggetto di riqualificazione e adeguamento\*  
(raggiunto con + 20 stazioni)
- ✓ Aggiornamento delle specifiche tecniche sull'accessibilità nelle stazioni  
(raggiunto)

### Accessibilità in autonomia

### 2026 Obiettivi

Ulteriori stazioni/fermate oggetto di riqualificazione e adeguamento\* → **almeno + 15**

\* 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 2026 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 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.



## 4. Gestione di reclami e segnalazioni



## 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 settore<sup>6</sup>.

### Canali da utilizzare

I reclami e le segnalazioni devono essere trasmessi attraverso:



**1.** il canale digitale "RFI risponde", accessibile dall'home page [www.rfi.it](http://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](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.

<sup>6</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" 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.

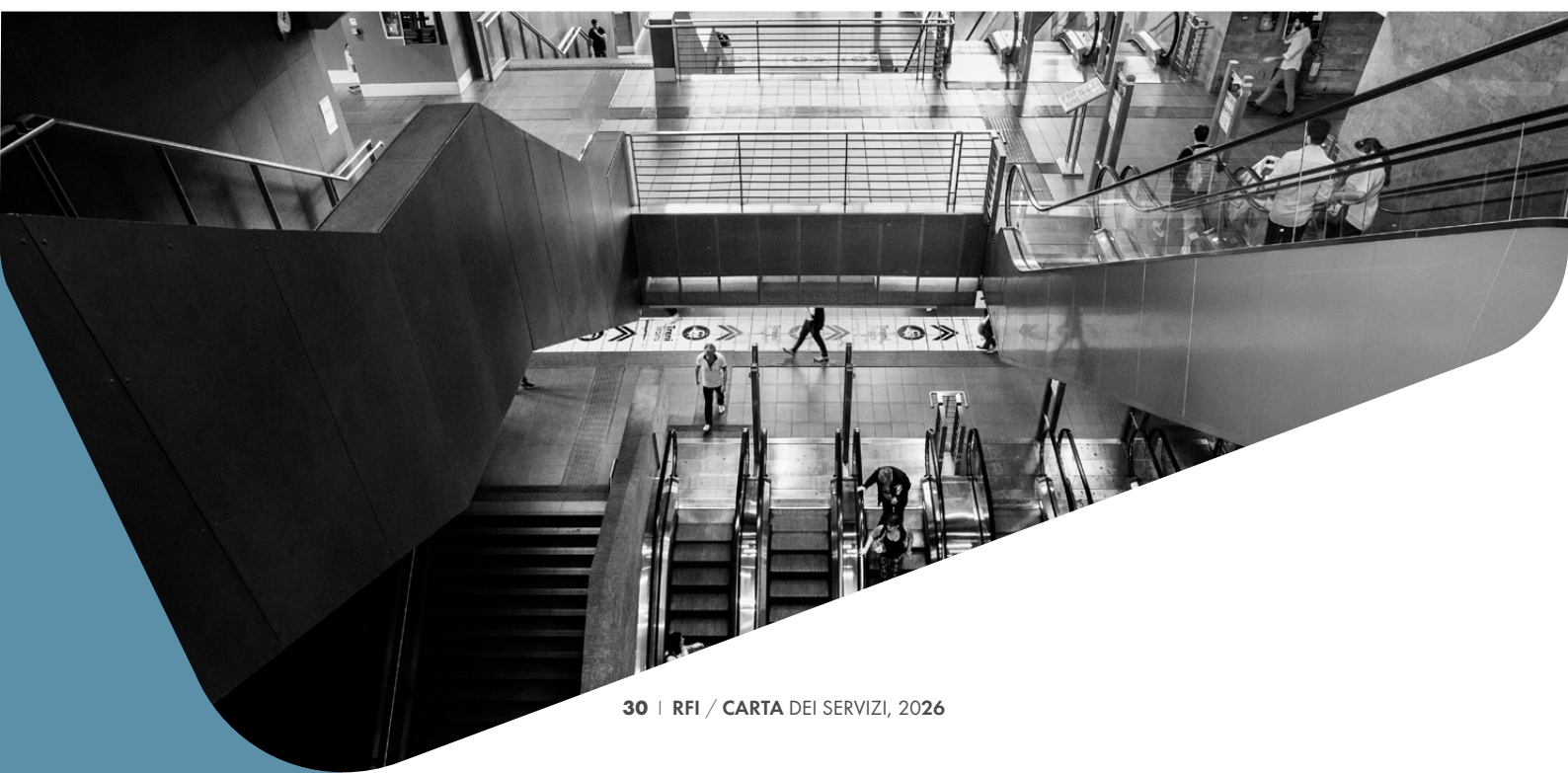
Sarà onere di RFI richiedere all'utente i dati di conto corrente ai fini del pagamento dell'indennizzo tramite bonifico bancario. L'indennizzo non è riconosciuto se è già stato corrisposto all'utente un indennizzo automatico per tardiva o mancata risposta in relazione ad un reclamo avente ad oggetto 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](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)



## 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.

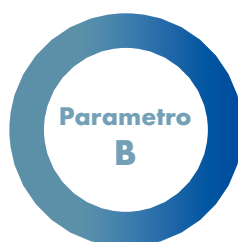
## Criteri di calcolo dell'indennizzo



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



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



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 digitale "RFI risponde", accessibile dall'home page di [www.rfi.it](http://www.rfi.it), come lo specifico modulo in pdf per l'invio tramite posta raccomandata A/R, consente la presa visione dell'informativa riguardante il trattamento dei dati personali.

## **5. Le Associazioni che dialogano con il Gruppo FS Italiane**



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](http://www.adiconsum.it)

**ACU**

[www.associazioneacu.org](http://www.associazioneacu.org)

**ADOC**

[www.adocnazionale.it](http://www.adocnazionale.it)

**ADUSBEF**

[www.adusbef.it](http://www.adusbef.it)

**ALTROCONSUMO**

[www.altroconsumo.it](http://www.altroconsumo.it)

**ANFFAS**

[www.anffas.net](http://www.anffas.net)

**ANGSA**

[www.angsa.it](http://www.angsa.it)

**A.D.V.**

(Associazione Disabili Visivi)  
[www.disabilivisivi.it](http://www.disabilivisivi.it)

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

(Associazione Nazionale Guida  
Legislazioni Andicappati Trasporti)  
[www.anglat.it](http://www.anglat.it)

**A.N.M.I.C.**

(Associazione Nazionale Mutilati  
e Invalidi Civili)  
[www.anmic-italia.org](http://www.anmic-italia.org)

**A.N.M.I.L.**

(Associazione Nazionale Mutilati  
e Invalidi del Lavoro)  
[www.anmil.it](http://www.anmil.it)

**A.N.P.V.I.**

(Associazione Nazionale Privi  
della Vista e Ipovedenti)  
[www.anpvionlus.it](http://www.anpvionlus.it)

**ASBI Onlus**

(Associazione Spina bifida Italia)  
[www.asbi.info](http://www.asbi.info)

**ASSOCIAZIONE CONSUMATORI**

[www.consumatoritalia.it](http://www.consumatoritalia.it)

**ASSOUTENTI**

[www.assoutenti.it](http://www.assoutenti.it)

**CITTADINANZATTIVA**

[www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it)

**CASADELCONSUMATORE**

[www.casadelconsumatore.it](http://www.casadelconsumatore.it)

**CODACONS**

[www.codacons.it](http://www.codacons.it)

**CODICI**

[www.codici.it](http://www.codici.it)

**CONFCONSUMATORI**

[www.confconsumatori.com](http://www.confconsumatori.com)

**COORDOWN**

[www.coordown.it](http://www.coordown.it)

**CTCU**

[www.consumer.bz.it](http://www.consumer.bz.it)

**E.N.S.**

(Ente Nazionale Sordi)  
[www.ens.it](http://www.ens.it)

**F.A.N.D.**

(Federazione tra le Associazioni  
Nazionali delle persone  
con Disabilità)  
[www.fandnazionale.it](http://www.fandnazionale.it)

**FEDERCONSUMATORI**

[www.federconsumatori.it](http://www.federconsumatori.it)

**FIABA Onlus**

(Fondo Italiano Abbattimento  
Barriere Architettoniche)  
[www.fiaba.org](http://www.fiaba.org)

**FIAB**

[www.fiabitalia.it](http://www.fiabitalia.it)

**KONSUMER ITALIA**

[www.konsumer.it](http://www.konsumer.it)

**LEGAMBIENTE**

[www.legambiente.it](http://www.legambiente.it)

**FIADDA**

(Famiglie Italiane Associate  
Difesa Diritti Audiolesi)  
[www.fiadda.it](http://www.fiadda.it)

**F.I.S.H.**

(Federazione Italiana  
per il Superamento dell'Handicap)  
[www.fishonlus.it](http://www.fishonlus.it)

**LEGA ARCOBALENO**

[www.legarcobaleno.it](http://www.legarcobaleno.it)

**LEGA CONSUMATORI**

[www.legaconsumatori.it](http://www.legaconsumatori.it)

**MOVIMENTO CONSUMATORI**

[www.movimentoconsumatori.it](http://www.movimentoconsumatori.it)

**MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO**

[www.difesadelcittadino.it](http://www.difesadelcittadino.it)

**U.I.C.I**

(Unione Italiana dei ciechi  
e degli ipovedenti Onlus)  
[www.uiciechi.it](http://www.uiciechi.it)

**UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI**

[www.consumatori.it](http://www.consumatori.it)

**U.N.M.S.**

(Unione Nazionale Mutilati per Servizio)  
[www.unms.it](http://www.unms.it)

**UDICON**

[www.udicon.it](http://www.udicon.it)

A cura di



Direzione Strategie, Sostenibilità e  
Pianificazione Sviluppo Infrastrutture

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

**Realizzazione, progetto grafico e stampa**



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

Edizione maggio 2026



