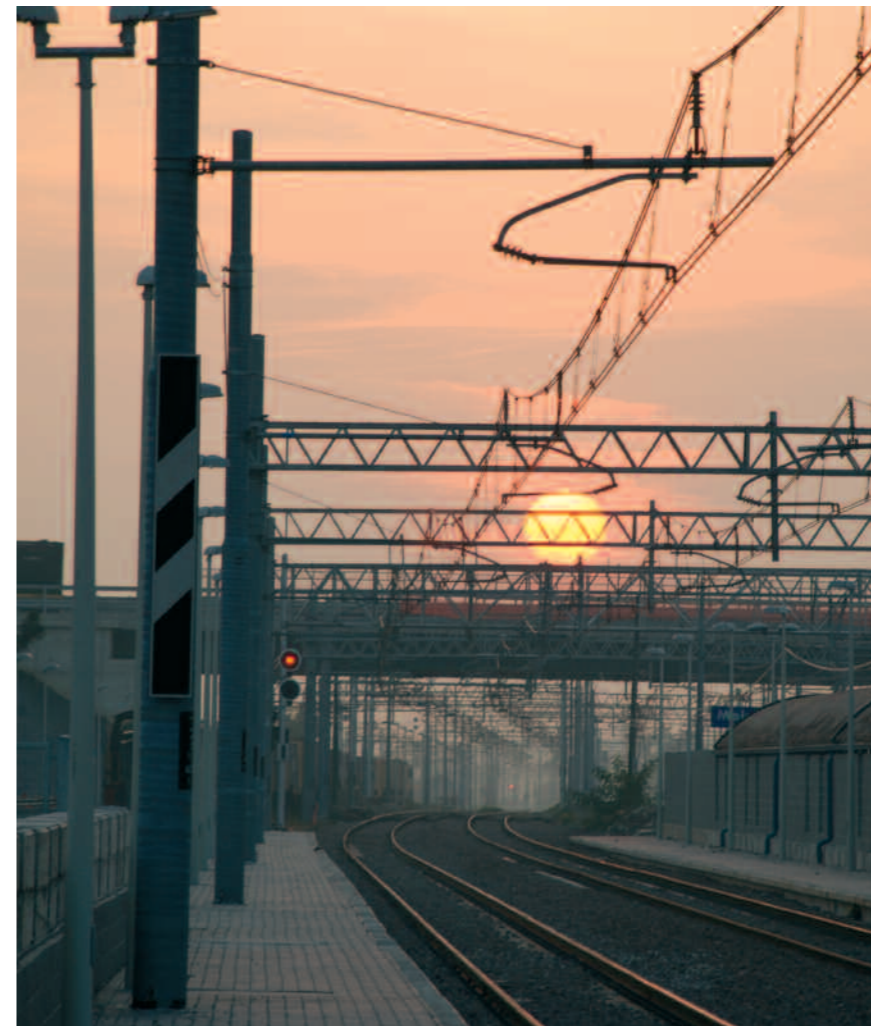


Carta dei Servizi 2008



Carta dei Servizi 2008



Presentazione

La Carta dei Servizi rappresenta per RFI un importante strumento nei rapporti con i suoi diversi interlocutori, tra cui, in primo luogo i clienti. Permette, infatti, di misurare attraverso impegni precisi la capacità di corrispondere alle esigenze di un moderno ed efficiente sistema di trasporto ferroviario. L'appuntamento annuale per la predisposizione della nuova edizione della Carta diventa, quindi, un'occasione per effettuare un bilancio, verificando i livelli di qualità raggiunta e consolidando sul piano della trasparenza un rapporto di fiducia con la clientela. Da qualche anno siamo impegnati sul fronte dello sviluppo, del sociale e della sicurezza. Per lo sviluppo dell'infrastruttura, stiamo completando la costruzione della rete alta velocità/alta capacità che consentirà di soddisfare la crescente domanda di mobilità del Paese. Sul versante sociale, proseguono gli interventi per ampliare le aree delle stazioni in cui è vietato fumare e per estendere la raccolta differenziata dei rifiuti negli scali a maggior traffico. Siamo impegnati in importanti azioni di consolidamento dei livelli di sicurezza. Le Ferrovie Italiane sono tra le più sicure in Europa. Gli investimenti tecnologici e organizzativi compiuti in questi ultimi anni hanno consentito il salto gestionale che ci permette di essere all'avanguardia nel mondo.

Abbiamo attrezzato con innovativi e sofisticati sistemi di sicurezza la maggior parte della rete ferroviaria anticipando lo sviluppo tecnologico dell'Europa in questo settore. Abbiamo definito e attuato un insieme di provvedimenti per assicurare la gestione controllata dei processi e delle attività che impattano sulla sicurezza della circolazione dei treni e dell'esercizio ferroviario, sulla sicurezza del lavoro, sulla tutela dell'ambiente. Per raggiungere questi risultati abbiamo speso tante energie e oggi possiamo legittimamente vantare livelli di eccellenza nel mondo. È dunque fondamentale confermare e condividere la conoscenza su queste azioni e aumentare la consapevolezza – nostra e dei nostri clienti – che esse contribuiscono a migliorare la già elevata sicurezza e l'efficienza del sistema ferroviario. Affronteremo con fiducia e volontà le ulteriori sfide che ci attendono per garantire la disponibilità di una infrastruttura ferroviaria, moderna, sicura e funzionale alle esigenze economiche e sociali del Paese.



PREMESSA

Evoluzione del Gruppo Ferrovie dello Stato	6
Principi della Carta dei Servizi	7

LA SOCIETÀ RFI

Profilo e missione della Società Rete Ferroviaria Italiana	8
Sviluppo del sistema ferroviario	9
Sviluppo infrastrutturale	10
La sicurezza	11
Le stazioni	14
Obiettivo stazioni pulite	14
Informazioni alla clientela	16
Riqualificazione delle stazioni	16
Le stazioni del futuro	18
Bilancio della Carta dei Servizi 2007	20
Obiettivi e impegni	28
Tipologia delle stazioni ferroviarie	28
Fattori, indicatori e standard di qualità del servizio	29
Sistema di relazioni con la clientela	42

ALLEGATI

A. Strutture territoriali della Società RFI	43
B. Associazioni che dialogano con il Gruppo Ferrovie dello Stato	44



FOTO E.HAHN

EVOLUZIONE DEL GRUPPO FERROVIE DELLO STATO

In accordo alle scelte comunitarie relative alla liberalizzazione dei trasporti ferroviari, il nostro Paese ha individuato nel Gruppo Ferrovie dello Stato gli elementi organizzativi, tecnici, produttivi e gestionali per soddisfare tali scelte.

Il Gruppo Ferrovie dello Stato si compone di Società operative impegnate su valori comuni che si ispirano all'attenzione ai clienti, allo sviluppo nel rispetto dell'ambiente, all'innovazione per l'eccellenza, alla lealtà e professionalità nel proprio operare. Ogni società del Gruppo ha autonomia operativa e possiede tutte le leve per presidiare efficacemente i business affidati.

Le società presenti nel Gruppo Ferrovie dello Stato maggiormente legate al sistema trasportistico, sono:

- RFI SpA - per la gestione e lo sviluppo dell'infrastruttura ferroviaria nazionale;
- TRENITALIA SpA - per la gestione delle attività di trasporto passeggeri e di logistica;
- Grandi Stazioni SpA - per la gestione e la riqualificazione dei complessi immobiliari delle 13 più importanti stazioni della rete nazionale;
- CENTOSTAZIONI SpA - per la gestione e riqualificazione dei complessi immobiliari di 103 medie stazioni della rete nazionale.

Il decentramento di strumenti gestionali e la separazione di responsabilità, hanno consentito lo sviluppo di dinamiche cliente-fornitore tra le varie realtà del Gruppo Ferrovie dello Stato a vantaggio della qualità dei servizi offerti.

PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

EGUAGLIANZA, IMPARZIALITÀ E LIBERTÀ DI SCELTA

Il servizio offerto dal Gruppo Ferrovie dello Stato, ispirandosi alle esigenze del Paese e della collettività, riconosce ad ogni cliente/viaggiatore eguaglianza di diritti garantendo l'assenza di qualsiasi forma di discriminazione (sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e così via). Tutte le società del Gruppo Ferrovie dello Stato onorano un impegno preciso: muoversi nel mercato dei trasporti inteso come un insieme di Imprese pronte a soddisfare ogni esigenza di mobilità. Il ventaglio di servizi offerti è progettato considerando le potenzialità delle linee e impianti e assicurando, dove possibile, l'integrazione con altre modalità di trasporto. Questa logica di apertura al mercato - senza discriminazioni - si concretizza in particolare con l'impegno di tutto il Gruppo Ferrovie dello Stato ad agevolare e favorire la mobilità dei viaggiatori disabili. Nell'Orario Ufficiale sono chiaramente indicati i treni composti da carrozze attrezzate appositamente per consentire il viaggio della clientela con disagi alla mobilità dotata di carrozzella e le località dove si esplica tale servizio.

CONTINUITÀ

I servizi ferroviari vengono erogati tutti i giorni dell'anno ad eccezione di alcuni treni periodici che circolano solo in determinati periodi e/o giorni; questi treni sono chiaramente indicati nell'Orario Ufficiale. Su alcuni tratti, o in particolari periodi, i servizi vengono garantiti con autoservizi sostitutivi. Sono stati individuati dei *servizi minimi* che garantiscano mobilità anche in caso di sciopero; anche questi servizi sono esplicitamente indicati in un apposito capitolo dell'Orario Ufficiale. Gli elenchi dei treni a lungo percorso, previsti per assicurare i trasporti in caso di sciopero, verranno resi noti tempestivamente, nelle diverse congiunture attraverso gli organi di informazione.

PARTECIPAZIONE

Il rapporto con il cittadino/cliente costituisce un punto irrinunciabile dell'orientamento al mercato del Gruppo Ferrovie dello Stato. A questo riguardo è confermata la scelta di garantire al massimo il diritto all'informazione, premessa fondamentale per la partecipazione collaborativa tra l'erogatore dei servizi e la sua clientela, anche riunita in Associazioni di Consumatori. Periodici momenti di confronto e tavoli nazionali su tematiche di settore, permettono un costante monitoraggio delle esigenze dei viaggiatori.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il Gruppo Ferrovie dello Stato si impegna ad adottare le misure necessarie per progettare, produrre ed offrire una gamma di proposte nei servizi di trasporto per un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia.

PROFILO E MISSIONE DELLA SOCIETÀ RETE FERROVIARIA ITALIANA

RFI è una società per azioni, controllata al 100 per cento da Ferrovie dello Stato SpA, che opera in regime di concessione pubblica.

Ad RFI è affidata l'attività di progettazione, costruzione, messa in esercizio, gestione e manutenzione dell'infrastruttura ferroviaria. Gestisce i sistemi di controllo e di sicurezza, i contratti con le imprese del settore e definisce l'Orario della rete ferroviaria. Essa esercita le proprie responsabilità di Gestore dell'Infrastruttura nazionale in conformità ad alcuni provvedimenti normativo-concessori tra cui in particolare, l'Atto di Concessione, di cui al DM 138T del 31/10/2000 e il D.L.vo 188/2003.

Attualmente le linee in esercizio si estendono per circa 16.000 km, due terzi dei quali elettrificati e 6.400 km a doppio binario, con 2.300 stazioni e fermate per il servizio clienti.

Con il marchio Bluvia, RFI assicura il collegamento fra la Calabria e la Sicilia.

Le aree di responsabilità del Gestore dell'Infrastruttura sono indicate in specifici provvedimenti legislativi. In particolare il D.L.vo 188/2003 fissa i seguenti principi:

- garantire l'accesso e la costante manutenzione delle linee e delle infrastrutture ferroviarie;
- mantenere adeguati standard e livelli di sicurezza, allineati e comparabili con quelli delle principali reti europee;
- assicurare potenziamento, ammodernamento tecnologico e sviluppo di impianti e linee ferroviarie;
- rilasciare i certificati di sicurezza necessari alle Imprese di trasporto dotate di licenza per poter accedere all'infrastruttura ferroviaria, previa verifica del possesso da parte delle Imprese dei requisiti previsti dalla legge;
- assicurare l'allocatione, in base ai principi fissati dalle normative comunitarie e nazionali, delle capacità infrastrutturali tra le Imprese di trasporto che richiedono l'accesso alla rete, con il pagamento del relativo pedaggio e dei canoni per i servizi forniti alle Imprese;
- gestire in sicurezza la circolazione dei treni;
- garantire il collegamento ferroviario via mare con Sicilia e Sardegna, quest'ultima solo per il servizio merci.

SVILUPPO DEL SISTEMA FERROVIARIO

Nell'esercitare le sue responsabilità la Società RFI si integra nel Gruppo Ferrovie dello Stato con il proprio contributo finalizzato a soddisfare la domanda di mobilità attraverso l'incremento quantitativo e qualitativo dell'offerta di trasporto su ferro. Con l'obiettivo di favorire uno sviluppo in grado di avviare processi di riequilibrio modale, portando il nostro Paese al livello dei principali Paesi industrializzati europei.

La mobilità delle persone e delle merci costituisce uno degli elementi essenziali per lo sviluppo della crescita economica e sociale. La ferrovia deve essere considerata la modalità primaria nella mobilità, in ambito nazionale e locale, per condurre l'Italia ad allinearsi ai livelli UE sul fronte della qualità, della sicurezza e della sostenibilità socio-ambientale dei servizi di trasporto.

Lo sviluppo del trasporto ferroviario va considerato come l'elemento centrale ed eco-compatibile della mobilità di persone e merci, a costi sostenibili e con tassi di crescita rilevanti. Questo è l'obiettivo cui RFI contribuisce con azioni e programmi mirati che, per quanto già avviati, continuano a confrontarsi con una disponibilità di finanza pubblica non stabile che

impone una necessaria flessibilità nella definizione delle soluzioni e delle scelte conseguenti. Restano comunque fermi in questo contesto gli obiettivi finalizzati allo sviluppo della capacità infrastrutturale nei corridoi nazionali ed internazionali, sui nodi metropolitani e al mantenimento della leadership europea nella sicurezza della circolazione dei treni.

SVILUPPO INFRASTRUTTURALE

La tematica del potenziamento infrastrutturale è gestita in una logica sistemica e plurimodale, puntando a rafforzare le connessioni tra assi e nodi della rete per essere in grado di produrre effetti di sistema sull'innalzamento complessivo delle potenzialità di crescita e di sviluppo del Paese.

Lo sviluppo della capacità infrastrutturale è attuato con molteplici iniziative che coinvolgono sia le linee per l'Alta Velocità/Alta Capacità sia la rete storica.

Un considerevole aumento dell'offerta di trasporto su ferro sarà reso possibile dalla messa in esercizio della linea AV/AC Torino-Milano-Napoli, prevista per la fine del 2009. L'opera consentirà di avvicinare l'Italia agli altri Paesi europei che si sono avviati su questo tipo di infrastruttura.

Le caratteristiche dell'Alta Capacità fanno poi di questa linea un elemento di rilevante potenzialità per la crescita del trasporto merci lungo l'asse Nord-Sud, contribuendo così al decongestionamento del traffico.

Questi i principali benefici derivanti dal completamento del Sistema AV/AC Torino-Milano-Napoli:

- incremento di capacità disponibile per il trasporto locale sulla rete convenzionale;
- incremento dell'offerta sulle direttrici della rete di integrazione europea;
- incremento della competitività modale del servizio ferroviario con riduzione dei tempi di percorrenza sui collegamenti a maggiore domanda del Paese.

Oltre l'aumento dell'offerta di trasporto sia passeggeri che merci sulle relazioni direttamente coinvolte dalle nuove infrastrutture veloci, si libererà capacità sulle linee convenzionali, con importanti ripercussioni sia in termini quantitativi che qualitativi sul trasporto locale. In particolare nelle

grandi aree metropolitane, ampliando così di fatto tutta la gamma dell'offerta.

Con la specializzazione delle linee per tipologia di traffico (metropolitano, media-lunga percorrenza e merci) e per fasce orarie dedicate, si garantirà la mobilità delle persone e delle merci in una rete nazionale integrata con le direttrici europee e ad esse strettamente connessa, dai porti del Sud ai valichi alpini.

Gli investimenti di potenziamento e sviluppo infrastrutturale sui Nodi e sui Corridoi costituiscono la soluzione per risolvere il problema dei cosiddetti "colli di bottiglia" all'interno delle grandi aree metropolitane o su porzioni di rete ad alta densità di traffico. Sono elementi della rete nazionale su cui è in atto un programma di potenziamento tecnologico che ne accresca l'efficienza in termini di capacità per il trasporto passeggeri e per il traffico pendolare.

I nodi urbani delle grandi aree metropolitane diventano un forte elemento di integrazione modale, sia con i sistemi su gomma di raccolta extra-urbana, ma soprattutto con le reti di trasporto urbano, in particolare metropolitano. Gli interventi realizzati nell'ambito di queste aree continuano a produrre risultati concreti percettibili dalla clientela del trasporto ferroviario. Molti sono i potenziamenti infrastrutturali che hanno interessato le direttrici ferroviarie dell'intero territorio nazionale e che hanno consentito di ridurre i tempi di percorrenza. I miglioramenti sono conseguiti anche al Sud, dove l'infrastruttura ferroviaria ha un'estensione totale di 5.637 km che rappresenta circa il 35 per cento della rete nazionale. In particolare le realizzazioni del Mezzogiorno mirano all'integrazione della locale infrastruttura ferroviaria con le direttrici che la collegano con il Nord del Paese per favorirne lo sviluppo economico e la valorizzazione dell'area mediterranea, arricchendone la dotazione infrastrutturale per la logistica.

FOTO E.HAHN



LA SICUREZZA

La sicurezza della circolazione ferroviaria è assicurata dal coerente e razionale sviluppo degli impianti di sicurezza di terra e di bordo e delle normative di esercizio che fissano il corretto modo di operare degli addetti.

Le ferrovie italiane sono le più sicure di tutta Europa. È una orgogliosa affermazione che corrisponde alle elaborazioni in materia effettuate dall'**Union Internationale des Chemins de fer** (UIC), l'organismo internazionale che riunisce tutte le aziende ferroviarie del mondo, fatti propri dalla **Community of European Railway and Infrastructure Companies** (CER), organismo a cui aderiscono 44 Società ferroviarie dell'Unione Europea.

Per la sicurezza della circolazione dei treni, RFI sta ultimando la realizzazione di importantissimi investimenti tecnologici finalizzati ad aumentarne il livello. Le nuove tecnologie apportano anche benefici in termini di qualità ed efficienza dei processi industriali di RFI semplificando l'esecuzione

in sicurezza di molte attività operative. I nuovi sofisticati sistemi controllano in modo automatico il traffico ferroviario, verificano in modo costante che la velocità del treno non superi quella prevista e, in caso di mancato rispetto dei limiti, intervengono automaticamente frenando il convoglio.

La **Commissione Trasporti dell'Unione Europea** ha dedicato un'intera sessione all'esame delle prospettive che offre la tecnologia adottata da RFI che, a giudizio della UE, realizza il livello più elevato ed efficiente di **interoperabilità**, ovvero di possibilità per una impresa ferroviaria di far correre i propri treni su reti diverse da quelle del proprio Paese, garantendo così la concorrenza.

I 16mila chilometri della rete ferroviaria, con caratteristiche infrastrutturali e tecnologiche diverse, su cui circolano ogni giorno oltre 9.000 treni, sono tutti attrezzati con sistemi di sicurezza adeguati sia alle caratteristiche di traffico sia alle massime velocità che i treni possono raggiungere.

RFI ha fatto della tecnologia una vera priorità, capace non solo di stare al passo con l'evoluzione infrastrutturale, ma spesso di anticiparla.



I PRINCIPALI SISTEMI ADOTTATI

ERTMS/ETCS LIVELLO 2 - EUROPEAN RAIL TRAFFIC MANAGEMENT SYSTEM/ EUROPEAN TRAIN CONTROL SYSTEM

Le ferrovie italiane hanno adottato, tra le prime in Europa, questa tecnologia per la gestione e il controllo del distanziamento dei treni sulle nuove linee della rete ad Alta Velocità/Alta Capacità.

Il sistema è stato progettato per assicurare un traffico interoperabile sulla rete europea ed è capace di garantire la circolazione in sicurezza dei treni con l'adozione di funzionalità e tecnologie all'avanguardia. Con l'installazione di ERTMS/ETCS, i vincoli per la circolazione internazionale che derivavano dalla diversità tra i sistemi attualmente in uso nei diversi Paesi vengono sostanzialmente rimossi.

Il sistema ERTMS/ETCS fornisce infatti al macchinista, in modo standard, tutte le informazioni necessarie per una condotta ottimale, controllando con continuità gli effetti del suo operato sulla sicurezza della marcia del treno e attivando la frenatura d'urgenza nel caso di velocità del treno superiore a quella massima ammessa per la sicurezza.

Con l'adozione di questo innovativo sistema di sicurezza RFI ha meritato il più importante premio mondiale per la ricerca ferroviaria il **Best Paper Award 2006**.

SCMT - SISTEMA CONTROLLO MARCIA TRENI

È un sistema per la sicurezza che attua la protezione della marcia del treno, istante per istante, rispetto alle condizioni imposte dai segnali, alla velocità massima consentita dalla linea in condizioni normali e di degrado, alla velocità massima ammessa dal materiale rotabile attivando la frenatura d'emergenza, in caso di superamento dei limiti di controllo.

Il sistema è "trasparente" per il macchinista che dovrà continuare ad operare con le abituali modalità di condotta. Il sistema SCMT, costituito da un Sotto Sistema di Terra e da un Sotto Sistema di Bordo strettamente integrati tra di loro, è un progetto a tecnologia innovativa armonizzato con il nuovo standard europeo di interoperabilità tra le reti ferroviarie (ERTMS- European Rail Traffic Management System) ed ha richiesto una complessa fase di sviluppo ed omologazione secondo le severe regole di Verifica e Validazione recentemente introdotte in campo europeo (CENELEC - Enti Europei di normazione nel campo elettrico ed elettronico) e fatte proprie da RFI. Il Sotto Sistema di Terra, attraverso l'utilizzo di apparecchiature installate lungo le linee ferroviarie (transponder chiamate "Boe") che si attivano al passaggio di un treno, invia informazioni al Sotto Sistema di Bordo che, effettuate le conseguenti elaborazioni anche sulla base dei parametri del treno introdotti all'origine della corsa, determina i tetti e le curve di velocità che consentono la protezione della marcia del treno.

Sono 10.665 a febbraio 2008 i km di linea attrezzati con il SCMT.

SSC - SISTEMA SUPPORTO CONDOTTA

È un sistema di sicurezza della marcia dei treni che fornisce un ausilio al macchinista. Il Sistema fornisce il controllo dei segnali luminosi fissi, della velocità della linea e dei rallentamenti utilizzando una tecnologia trasmissiva con transponder a microonde (di tipo "Telepass"). Anche il sistema SSC è composto da un Sotto Sistema di Terra, con il compito di trasferire a bordo del locomotore, tramite transponder, le informazioni sull'aspetto del segnale e sulla linea, e da un Sotto Sistema di Bordo composto da un computer che ha il compito di elaborare le informazioni acquisite dai transponder e dalle operazioni del personale di macchina. Se l'informazione trasmessa dal transponder non coincide con l'operazione del macchinista, il sistema interviene sull'impianto di frenatura del treno.

Il sistema risulta applicabile su linee la cui velocità max è di 150 km/h, a semplice o doppio binario, con segnali disposti sia a destra che a sinistra rispetto al senso di marcia del treno ed è complementare a SCMT (Sistema Controllo Marcia Treni), pur su livelli funzionali differenti. Verrà installato, quindi, su tutte le linee ferroviarie di RFI ove non è prevista l'installazione di SCMT ovvero su circa 5.700 km di rete ferroviaria.

Sono 4.055 a febbraio 2008 i km di linea attrezzati con il SSC.



GSM - RAILWAY

Sistema usato come supporto nella gestione della circolazione ferroviaria per le comunicazioni tra il personale di terra e quello di bordo. Con la rete GSM-R, RFI dota l'infrastruttura ferroviaria, ed il suo personale, di un sistema di radiocomunicazione mobile in grado di soddisfare in modo efficiente ed integrato, su scala nazionale, tutte le esigenze di comunicazione voce e di trasmissione dati connesse con l'esercizio ferroviario, compreso il controllo, in sicurezza, della marcia dei treni.

ACC - APPARATO CENTRALE COMPUTERIZZATO

È il nuovo sistema di controllo e gestione di tutti gli enti di stazione (segnali, deviatori, passaggi a livello) che permettono la circolazione con i massimi requisiti di sicurezza dei convogli ferroviari all'interno di una stazione. Esso rappresenta uno dei sistemi a più alto contenuto tecnologico nel settore del segnalamento ferroviario.

SCC - SISTEMA DI COMANDO E CONTROLLO

È un sistema che governa il traffico da un'unica località che ha giurisdizione su un'area estesa per centinaia di chilometri, caratterizzata da importanti flussi di traffico e da alta velocità di marcia dei treni. Il sistema aggiunge la diagnostica degli apparati ed enti, la tele-sorveglianza delle stazioni e l'informazione al pubblico.

Sono 1.874 a febbraio 2008 i km di linea attrezzati con il SCC.

Altri sistemi tecnologici ed informatici ed altre apparecchiature concorrono nel supportare in sicurezza la gestione ed il controllo della circolazione e del traffico ferroviario.



LE STAZIONI

L'infrastruttura ferroviaria nazionale è costituita dall'insieme non frazionabile delle linee e di tutte le stazioni che vi sono collocate.

RFI è pertanto responsabile sia dello sviluppo e mantenimento fisico di tali luoghi, sia dello sviluppo, controllo e miglioramento dei servizi che nelle stazioni sono disponibili alla clientela del sistema ferroviario.

L'impegno di RFI nella gestione delle stazioni e dei servizi in esse presenti è del tutto analogo a quello che riguarda le linee.

Incremento dei servizi per i clienti, razionalizzazione dei flussi passeggeri, nuova segnaletica, più efficace manutenzione degli impianti e maggiore pulizia degli ambienti, rappresentano le linee-guida per la soddisfazione del cliente. Su queste linee-guida RFI ha realizzato molti interventi.

I più significativi sono relativi alle pulizie degli ambienti aperti al pubblico, alla campagna antifumo, alla mobilità in stazione e all'informazione al pubblico.

OBIETTIVO STAZIONI PULITE

Le pulizie degli ambienti ferroviari rappresentano un punto fondamentale per la qualità del servizio che RFI offre ai clienti del trasporto ferroviario e non sempre le prestazioni raggiunte sono adeguate alle aspettative. RFI ha da tempo posto tra i suoi obiettivi quello di raggiungere e mantenere adeguati standard di pulizia e decoro delle stazioni. Per avviare un circolo virtuoso sul tema delle pulizie delle stazioni, RFI ha coinvolto le imprese di pulizia, le istituzioni e i cittadini nel mantenimento del decoro degli impianti ferroviari. I dipendenti e l'intero management sono stati coinvolti in prima linea trasferendo loro, quale dovere fondamentale, il costante e attento impegno a che sia sempre realizzato e mantenuto lo standard di pulizia ottimale delle stazioni.

L'operazione "Obiettivo stazioni pulite" è il punto di partenza di un nuovo modo di vivere la Ferrovia e rappresenta una tappa prioritaria del percorso di miglioramento del servizio.

Le finalità dell'operazione stazioni pulite, si riassumono in:

- rendere la stazione luogo centrale della vita cittadina e sfatare il luogo comune di stazione come "ambiente poco pulito e poco sicuro";
- promuovere azioni di responsabilità sociale (ad esempio la raccolta differenziata) e rinnovare l'impegno nei confronti dell'ecosistema del nostro Paese;
- aprire un dialogo con i cittadini per soddisfare al meglio le loro esigenze e avviare un processo che confermi l'importante ruolo del trasporto ferroviario;
- comunicare ai cittadini i buoni risultati che si possono ottenere attraverso uno sforzo comune, contribuendo a migliorare la qualità dell'intero servizio ferroviario.

Per raggiungere questi obiettivi sono state individuate e realizzate opportune iniziative.

In sintesi, nuove procedure di pulizia, nuove responsabilità per le imprese che effettuano le pulizie, maggiori controlli e penali molto severe in caso di mancata effettuazione delle prestazioni previste.

RFI vuole dare un segnale di cambiamento che sarà recepito e apprezzato dalla collettività.

È stato avviato un nuovo processo industriale di gestione dei rapporti con le società fornitrici dei servizi di pulizia, responsabilizzando tutti i lavoratori delle Ferrovie, nonché informando e coinvolgendo tutti i cittadini sull'importanza di esigere e rispettare condizioni di decoro di un bene pubblico quali sono le nostre stazioni.

Per RFI è importante che anche in stazioni più piccole – ma molto frequentate dai pendolari – sia possibile avere visibilità del lavoro svolto dalle imprese appaltatrici.

È stato creato un sistema di tracciabilità delle attività svolte dalle imprese appaltatrici: ogni stazione pubblica il nome della ditta e le tabelle degli interventi giornalieri di pulizia. Anche i cittadini-viaggiatori saranno chiamati a collaborare. Infatti le stazioni sono state fornite di bacheche contenenti l'indicazione della società responsabile delle pulizie e del numero telefonico (uno per ogni Direzione Compartmentale) a cui inviare, tramite SMS, eventuali segnalazioni.

Questo sistema di monitoraggio ha permesso la raccolta giornaliera degli SMS in un unico server centrale, la loro distribuzione per competenza all'operatore di ciascun compartimento, la loro classificazione e l'attivazione delle misure correttive delle criticità.

Nelle stazioni a maggior traffico, ma il loro numero aumenterà ancora, sono stati inoltre avviati alcuni interventi mirati:

- incremento della frequenza delle pulizie radicali;
- rimozione di graffittaggi;
- avvio della raccolta differenziata;
- campagne di sensibilizzazione;
- maggiore e più attenta presenza di addetti ai controlli.

PROGETTO ANTIFUMO

In linea con le politiche ambientali, RFI ha promosso il progetto "Stazioni senza fumo". Attivato in circa 100 stazioni a maggior traffico, prevede il divieto di fumo in tutta la stazione con l'unica eccezione delle banchine dei binari, uniche aree attrezzate con posacenere, per contribuire a mantenere il decoro della stazione. L'iniziativa rientra nella campagna "Guadagnare salute" promossa dal Ministero della Salute e verrà esteso ad un sempre maggior numero di stazioni.

MOBILITÀ IN STAZIONE

Un altro esempio di sensibilità di RFI per la clientela delle stazioni è il Progetto "Efficienza impianti di sollevamento" che consiste in un sistema di monitoraggio e controllo quotidiano dell'efficienza di funzionamento e dello sviluppo di tutti gli apparati di sollevamento nelle stazioni (ascensori/piattaforme elevatrici, scale mobili, tappeti mobili).

L'attivazione del sistema di gestione citato ha consentito dal giugno al dicembre 2007 di realizzare un netto miglioramento dell'efficienza di funzionamento complessiva (rapporto tra tot. Apparati in esercizio/tot. Apparati funzionanti) pari al 98%, riducendo inoltre del 50% il numero delle giornate di fuori servizio.





INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

La diffusione di messaggi chiari, corretti e tempestivi eleva il livello della qualità erogata e permette di soddisfare le aspettative della clientela.

In tale ambito sono stati progettati e realizzati interventi di tipo organizzativo, tecnologico e di monitoraggio.

In particolare, per quanto riguarda le informazioni sonore, è stato reso operativo il nuovo manuale per gli annunci che favorisce l'uso di un linguaggio più immediato e comprensibile per la clientela, ma soprattutto è caratterizzato da un'impostazione sempre più orientata alla gestione e al controllo delle situazioni critiche, proprio quelle durante le quali i viaggiatori avvertono di più la necessità di indicazioni utili a comprendere e ricostruire il loro percorso di viaggio modificato dagli eventi.

Nei prossimi anni crescerà l'impegno di RFI per ridurre la percezione del disagio da parte del viaggiatore nelle situazioni di turbativa della circolazione, in cui la prontezza decisionale degli operatori e la rapidità di intervento della notizia puntuale e aggiornata dovranno rappresentare un punto di riferimento sicuro e costante per il viaggiatore all'interno di un processo strutturato dove l'informazione deve essere sempre coerente e senza soluzione di continuità.

L'impulso alla realizzazione di progetti che adottano nuove tecnologie automatiche per la gestione dell'informazione al pubblico visiva e sonora in

numerous impianti ha consentito l'introduzione di sistemi di nuova generazione per l'informazione al pubblico. Nuove funzionalità quindi, un sistema di monitoraggio e diagnostica delle apparecchiature di diffusione dei messaggi sempre più sofisticato, il controllo in tempo reale di tutte le fasi operative: tutto questo è posto al servizio di una informazione che si vuole concisa, facilmente fruibile, sempre corretta e tempestiva.

RIQUALIFICAZIONE DELLE STAZIONI

Già da qualche anno RFI ha avviato numerosi interventi di riqualificazione delle stazioni con la condizione delle amministrazioni locali interessate.

I programmi prevedono impegni finalizzati oltre che al recupero o ammodernamento architettonico e funzionale delle stazioni, anche al riassetto urbanistico delle zone interessate con evidenti positive ricadute nel contesto socio-economico delle città. I progetti di riqualificazione puntano al recupero di funzionalità, sicurezza e decoro delle stazioni, puntando anche all'insediamento di qualificate opportunità commerciali.

Incremento dei servizi per i clienti, razionalizzazione dei flussi passeggeri, nuova segnaletica, più efficace manutenzione degli impianti e maggiore pulizia degli ambienti, rappresentano le linee-guida per la soddisfazione del cliente: su queste linee-guida RFI ha costruito una strategia di progettazio-

ne e realizzazione degli interventi che ha come obiettivo una rinnovata e più moderna fruibilità della stazione in tutti i suoi aspetti.

Particolare attenzione è stata riservata alle esigenze dei passeggeri disabili: tutti i progetti prevedono la rimozione delle barriere architettoniche, la predisposizione di ascensori adeguati e l'introduzione di percorsi tattili.

Al centro della progettazione degli interventi di riqualificazione delle stazioni ci sono le persone, con le loro esigenze di mobilità da soddisfare con servizi di qualità, ma anche con il loro desiderio di ritrovare spazi sociali dove incontrarsi o fermarsi.

È questo l'obiettivo di RFI: recuperare e integrare nel territorio urbano le stazioni rendendole coerenti agli interessi e alle esigenze dei viaggiatori e dei cittadini. L'obiettivo è trasformare le stazioni in punti d'incontro, in luoghi capaci di ospitare spettacoli e manifestazioni anche per i milioni di persone che giornalmente vi transitano, aumentando e rinnovando gli elementi di ospitalità ed accessibilità per tutti i frequentatori e clienti. La stazione come nuovo centro di comunicazione, socialità e consumo, quindi. La stazione come luogo-ritrovo cittadino in cui intrattenersi e impiegare gradevolmente il proprio tempo libero, passeggiando tra vetrine e ristoranti aperti oltre il consueto orario osservato dagli altri esercizi commerciali. La stazione come nuovo polo cittadino aperto ai contatti ed alla multiculturalità grazie al recupero di ambienti e sale di notevole valore storico-architettonico messe a disposizione di istituzioni, enti e associazioni cittadine per manifestazioni culturali, mostre ed eventi qualificanti per il territorio.

Sono contestualmente realizzati anche notevoli

interventi di modernizzazione infrastrutturale, di riorganizzazione dei servizi ai viaggiatori, di miglioramento dei sistemi di informazione ferroviaria nell'ottica di fornire servizi migliori e aderenti alle esigenze dei clienti delle stazioni.

Oltre che le stazioni gestite direttamente da RFI, gli interventi di riqualificazione riguardano anche i network di Grandi Stazioni, Centostazioni e Pegasus; tutti operano sulla base di programmi condivisi con RFI.

Il network Grandi Stazioni ha in carico la gestione e la riqualificazione dei complessi immobiliari di 13 tra le maggiori stazioni della rete nazionale e precisamente: Roma Termini, Milano Centrale, Genova Piazza Principe, Genova Brignole, Torino Porta Nuova, Verona, Venezia Mestre, Venezia Santa Lucia, Bologna Centrale, Firenze Santa Maria Novella, Napoli Centrale, Bari Centrale e Palermo Centrale.

Il network Centostazioni riguarda la gestione e riqualificazione dei complessi immobiliari di 103 medie stazioni della rete nazionale distribuite in tutte le regioni.

Il progetto Pegasus sviluppa la riqualificazione e la valorizzazione di 101 stazioni del Mezzogiorno di particolare importanza, distribuite nelle Regioni Abruzzo (3), Basilicata (5), Calabria (20), Campania (23), Molise (1), Puglia (14), Sardegna (13) e Sicilia (22).

Le realizzazioni ultimate sia da RFI, sia dalle altre società del Gruppo a ciò preposte, sono tante e diffuse sul territorio.





LE STAZIONI DEL FUTURO

RFI ha avviato i progetti delle stazioni del futuro: quelle inserite nelle linee Alta Velocità/Alta Capacità.

I progetti testimoniano e documentano l'evoluzione e la diversificazione del ruolo delle stazioni come strutture di servizio alla mobilità e motore delle trasformazioni urbane e sociali delle città in cui sono strettamente integrate.

Disegnate nell'ambito di concorsi internazionali di progettazione, queste opere sono il frutto di una nuova stagione della grande architettura ferroviaria che è destinata a imprimere segni forti e importanti su tutto il territorio nazionale.

Le nuove stazioni sono habitat confortevoli dotati di servizi, negozi e varie attività commerciali, pensate per essere non solo funzionali per i clienti, ma anche belle da vedere e stimolanti per la riqualificazione del tessuto urbano circostante.

In tal senso è stata preziosa la collaborazione che in questi ultimi anni è venuta a RFI da Comuni, dalle Province e dalle Regioni. Le amministrazioni delle grandi città, sempre più interessate alle realizzazioni delle architetture contemporanee, hanno intravisto nella realizzazione delle nuove stazioni l'occasione di integrare territorio urbano e mondo dei trasporti e riqualificare interi quartieri. Le stazioni ferroviarie del futuro riuniscono, infatti, a seconda dei contesti e con pesi diversi, la componente di sistema e di infrastruttura con quella territoriale locale.

Il primo concorso lanciato ha riguardato la nuova **stazione Roma Tiburtina**.

Esso muove dalla concomitanza di due eventi: la realizzazione del sistema Alta Velocità/Alta Capacità che ha imposto la costruzione di una nuova stazione, e la necessità di realizzare il nuovo assetto urbano previsto dal Comune di Roma nelle aree circostanti. Roma Tiburtina, è destinata a diventare la stazione a servizio della lunga percorrenza della Capitale. Il progetto prevede una galleria da realizzarsi al di sopra della "piastra-ponte" già costruita, che assolve contemporaneamente la funzione di stazione ferroviaria internazionale e di monumentale boulevard pedonale che collega le due parti della città separate dalla ferrovia. Un grande contenitore all'interno del quale "galleggiano" volumetrie sospese. Attento alle esigenze strutturali e funzionali, il progetto si caratterizza in particolare per le soluzioni bio-climatiche previste. Il progetto della stazione è l'occasione per creare una nuova centralità urbana, in grado di riconnettere due quartieri, Pietralata e Nomentano, storicamente separati dalla ferrovia.

La nuova stazione di Roma Tiburtina sarà lo scalo per i viaggiatori delle linee Alta Velocità/Alta Capacità nazionali e internazionali, nonché il più importante nodo di scambio della rete di mobilità urbana e metropolitana romana. Sul versante Est (Pietralata) sarà realizzato un nuovo piazzale di stazione, mentre il piazzale Ovest (Nomentano) diventerà un nodo nevralgico per l'interscambio con le linee della metropolitana, con il capolinea dei bus urbani e con la nuova stazione delle auto-linee extraurbane. Un collegamento pedonale permetterà di raggiungere un parcheggio multipiano con più di 1.100 posti auto.

Non solo una nuova stazione, ma nuove strade e parcheggi, aree verdi e piazze, poli commerciali e alberghi disegneranno il profilo di questa nuova centralità urbana.

La **stazione di Torino Porta Susa** si inserisce all'interno di un piano di riassetto urbanistico legato alla realizzazione del "Passante" ferroviario. L'edificio della stazione diviene una sorta di edificio-simbolo del movimento, del viaggio e della presenza del mondo dei trasporti nella città contemporanea. Una galleria in acciaio e vetro lunga 385 metri, larga 30 con un'altezza variabile rispetto alla quota stradale esterna tra i 13 e i 19 metri al colmo della copertura, caratterizza l'immagine urbana del nuovo fabbricato viaggiatori. Lo spazio si sviluppa con grande armonia: la sezione longitudinale è modulata trasversalmente da una serie di aperture e da scale mobili che assolvono il compito di integrare le diverse modalità di trasporto con la superficie esterna.

Il progetto per la nuova **stazione di Firenze Belfiore** che vuole essere un simbolo della rinascita urbana della città, prevede una galleria, lunga 450 metri, divisa verticalmente in mezzanino e piano del ferro a 25 metri sotto terra; pur variando i connotati dimensionali e tecnologici dei due livelli, l'intento architettonico è quello di portare, per quanto possibile, la luce naturale fino allo spazio interrato e dar luogo alla possibilità di una chiara individuazione dei percorsi, realizzata anche con una razionale distribuzione dei collegamenti verticali. È stata appaltata la progettazione esecutiva del 1° lotto che comprende l'area Belfiore, il tunnel del passante ferroviario e il relativo scavalco.

La nuova **stazione di Napoli Afragola**: localizzata in prossimità del grande "quadrifoglio" degli svincoli dell'autostrada Milano-Napoli, costituirà una porta da e verso la città di Napoli. Negli spazi progettati i passeggeri dell'Alta Velocità vengono coinvolti in un altro viaggio all'interno dell'edificio: sollevati, sospesi e poi indirizzati verso i binari ed il movimento dei treni, da cui l'edificio stesso prende ispirazione. La stazione occuperà un'area di 20mila metri quadrati, con possibilità di estensione ad altri 10mila, e oltre ai servizi dedicati ai viaggiatori, vi troveranno spazio, analogamente a quanto accadrà per le altre stazioni, attività commerciali, servizi postali e bancari, ristoranti e parcheggi e strutture di interscambio modale.

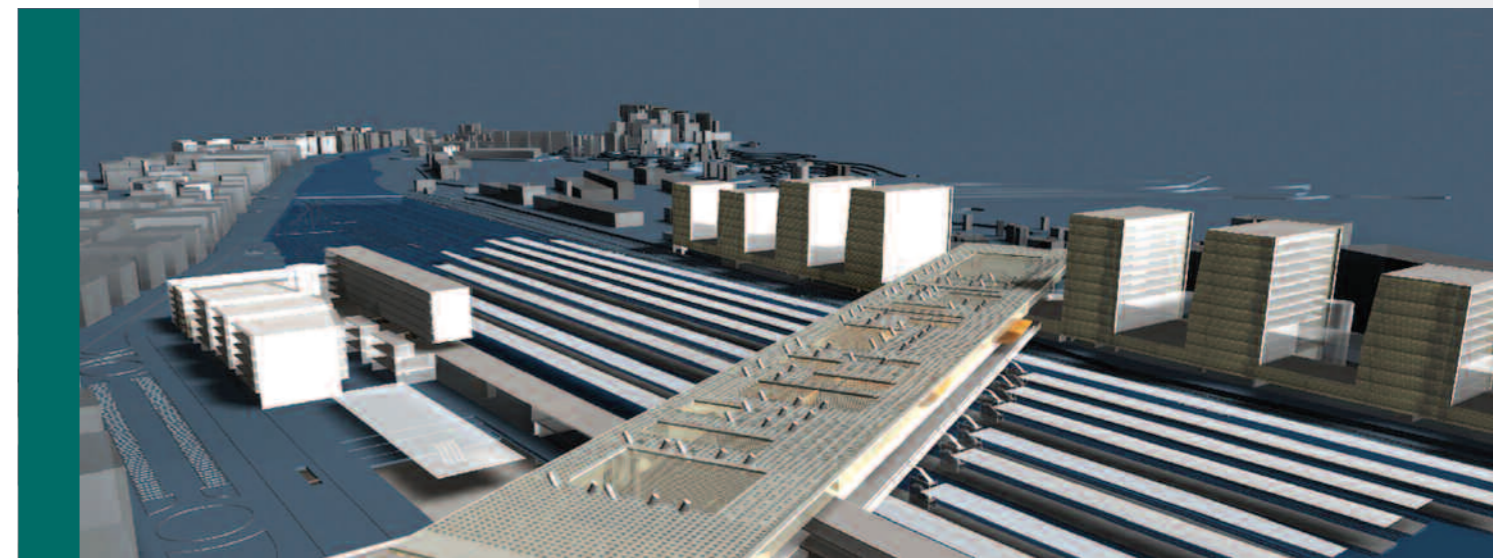


Anche per la stazione di Bologna Centrale e **Bologna AV** è stato scelto lo strumento del concorso internazionale di progettazione. Il progetto si configura come il più rilevante sia in termini di entità economica sia in termini di complessità progettuale.

L'intervento nella stazione di Bologna è suddiviso in tre fasi.

La prima riguarda l'odierna Centrale, nel rispetto del valore monumentale e architettonico del complesso storico, il progetto di restauro strutturale, adeguamento funzionale e riqualificazione trasformerà l'attuale stazione in un grande polo urbano caratterizzato da funzioni destinate non solo ai viaggiatori, ma anche a tutta la città.

La seconda riguarda la stazione dell'Alta Velocità di Bologna, che verrà costruita 24 metri al di sotto dell'attuale quota dei binari. La struttura dedicata all'Alta Velocità, interrata, larga 42 metri e lunga 650, è articolata su tre livelli. Sarà collegata alla stazione storica e connessa alla viabilità urbana attraverso una nuova strada sotterranea dedicata. La terza fase riguarda il completamento della stazione AV per la parte fuori terra.





BILANCIO DELLA CARTA DEI SERVIZI 2007

La Carta dei Servizi è lo strumento che orienta RFI nei rapporti con la clientela, rapporti che sono caratterizzati da trasparenza, collaborazione e confronto.

Il confronto si basa su impegni sostenibili, puntuali e misurabili, riguardanti tutti gli aspetti del servizio qui elencati e che coinvolgono l'intera organizzazione di RFI.

Il raggiungimento degli obiettivi prefissati è costantemente monitorato da un sistema che, alimentando la banca dati aziendale, orienta il management sulle iniziative di miglioramento.

L'appuntamento annuale per predisporre la nuova versione della Carta rappresenta l'occasione per verificare i livelli di qualità raggiunta, le promesse mantenute o eventualmente disattese, consolidando il rapporto di fiducia con la clientela.

Ogni anno RFI prevede un formale impegno a migliorarsi per soddisfare una domanda di mobilità sempre più dinamica e sempre più permeata da crescenti aspettative individuali e collettive.

I parametri oggettivi usati per misurare le performance e il loro riscontro sulla percezione della qualità da parte dei clienti dimostrano che la strada intrapresa è quella giusta.

In merito agli indicatori di performance (**Qualità Erogata**), rilevati tramite monitoraggio interno, i dati registrati nel periodo di riferimento evidenziano il conseguimento di tutti gli obiettivi prefissati. Per la percezione della qualità del servizio (**Qualità Percepita**) e per gli indicatori di qualità erogata rilevati **con la tecnica del "cliente misterioso" che ha lo scopo di rilevare mensilmente la qualità erogata in stazione**, si ricorre ad una indagine di mercato mirata a rilevare la customer satisfaction che, per dimensioni e grado di articolazione, assume i connotati di una effettiva *campagna di indagine*.

Si tratta di un' indagine complessa e articolata che - a regime - produce un indice di gradimento relativo ad ogni singolo aspetto dei servizi erogati e rilevato nell'ordine in cui il cliente ne usufruisce (la cosiddetta "logica del door to door" ossia dal luogo origine del viaggio alla destinazione finale del viaggio stesso).

Come si evince dalle seguenti tabelle suddivise per tipologia di stazione (Platinum, Gold e Silver) gli obiettivi delle percentuali di clienti soddisfatti (voto espresso sull'indicatore di qualità maggiore o uguale a 6, in una scala da 1 a 9) e i risultati ottenuti con la tecnica del "cliente misterioso", in molti casi sono stati superati, anche tenendo conto del margine di errore delle indagini demoscopiche.

SISTEMA (INTERA RETE)

Fattori della Qualità	Area	Indicatore		Obiettivo 2007	Consuntivo 2007
		Qualità percepita	Qualità erogata		
Sistema trasporto intermodale intramodale	Integrazione dei sistemi	Collegamento con altri treni		65%	76,2%
		Collegamento con mezzi pubblici urbani/extraurbani		65%	75,9%
		Facilità e comodità di arrivo alla stazione		70%	77,6%
			Presenza di zone di parcheggio autorizzato	80%	79,9%
			Presenza di fermate del trasporto urbano/extraurbano	80%	65,6%



STAZIONI PLATINUM

Fattori della Qualità	Area	Indicatore		Obiettivo 2007	Consuntivo 2007
		Qualità percepita	Qualità erogata		
Pulizia e condizioni igieniche delle stazioni	Atrio e biglietteria	Pulizia		80%	81,7%
			Non visibilmente sporchi	70%	84,5%
			Assenza di rifiuti a terra	70%	72,2%
	Spazi per l'attesa	Pulizia		70%	80,7%
			Non visibilmente sporchi	75%	86,8%
			Assenza di rifiuti a terra	75%	77,1%
	Pensiline e marciapiedi	Pulizia		65%	75,3%
			Non visibilmente sporchi	65%	82,9%
			Assenza di rifiuti a terra	60%	63,2%
Comfort permanenza in stazione	Atrio e biglietteria	Stato di manutenzione e decoro		75%	78,5%
		Illuminazione		80%	79,1%
			Non visibilmente danneggiato	65%	82,3%
			Illuminazione sufficiente	90%	81,0%
	Spazi per l'attesa	Ampiezza locali/spazi		65%	78,8%
		Illuminazione		70%	78,6%
			Non visibilmente danneggiato	80%	86,6%
			Disponibilità di posti a sedere	80%	76,2%
			Illuminazione sufficiente	90%	81,0%
	Pensiline e marciapiedi	Stato di manutenzione e decoro		65%	70,9%
		Illuminazione		75%	75,3%
			Non visibilmente danneggiato	65%	76,6%
			Illuminazione sufficiente	90%	88,7%
	Capacità di RFI di contenere i disagi	Contenimento disagio clientela derivante dai lavori di restyling		65%	70,7%

segue >>>

Fattori della Qualità	Area	Indicatore		Obiettivo 2007	Consuntivo 2007		
		Qualità percepita	Qualità erogata				
Servizi aggiuntivi a terra	Servizi commerciali	Pulizia		85%	83,2%		
		Stato di manutenzione e decoro		85%	83,5%		
		Orari di apertura		90%	86,0%		
			Ben segnalati	80%	95,3%		
			Ambienti non visibilmente sporchi	85%	81,7%		
			Ambienti non visibilmente danneggiati	90%	97,1%		
		Informazioni alla clientela	Sistemi visivi, cartacei e sonori	Completezza e chiarezza delle informazioni visive variabili (teleindicatori/monitor)		75%	82,9%
				Completezza e chiarezza delle informazioni sonore		75%	79,4%
Comprensibilità del linguaggio usato nei messaggi sonori				70%	82,8%		
Servizi per i viaggiatori disabili	Realizzazione interventi mirati				Presenza di almeno una porta utilizzabile	80%	82,5%
			Leggibilità dei quadri orari arrivi/partenze	75%	83,1%		
			Presenza dei bagni attrezzati per i disabili	90%	91,6%		

STAZIONI GOLD

Fattori della Qualità	Area	Indicatore		Obiettivo 2007	Consuntivo 2007
		Qualità percepita	Qualità erogata		
Pulizia e condizioni igieniche delle stazioni	Atrio e biglietteria	Pulizia		80%	80,4%
			Non visibilmente sporchi	85%	89,5%
			Assenza di rifiuti a terra	80%	83,4%
	Spazi per l'attesa	Pulizia		70%	73,4%
			Non visibilmente sporchi	80%	87,8%
			Assenza di rifiuti a terra	80%	81,6%
	Pensiline e marciapiedi	Pulizia		70%	73,9%
			Non visibilmente sporchi	80%	88,1%
			Assenza di rifiuti a terra	70%	77,1%
Comfort permanenza in stazione	Atrio e biglietteria	Stato di manutenzione e decoro		75%	77,1%
		Illuminazione		80%	80,7%
			Non visibilmente danneggiato	85%	89,2%
			Illuminazione sufficiente	85%	86,5%
	Spazi per l'attesa	Ampiezza locali/spazi		65%	70,2%
		Illuminazione		70%	74,9%
			Non visibilmente danneggiato	85%	88,5%
			Disponibilità di posti a sedere	75%	78,5%
	Pensiline e marciapiedi		Illuminazione sufficiente	85%	85,1%
		Stato di manutenzione e decoro		65%	69,6%
		Illuminazione		70%	75,0%
			Non visibilmente danneggiato	80%	83,6%
	Capacità di RFI di contenere i disagi		Illuminazione sufficiente	80%	89,9%
Contenimento disagio clientela derivante dai lavori di restyling			60%	70,3%	

segue >>>

Fattori della Qualità	Area	Indicatore		Obiettivo 2007	Consuntivo 2007
		Qualità percepita	Qualità erogata		
Servizi aggiuntivi a terra	Servizi commerciali	Pulizia		80%	84,8%
		Stato di manutenzione e decoro		80%	82,4%
		Orari di apertura		85%	85,7%
			Ben segnalati	80%	92,0%
			Ambienti non visibilmente sporchi	90%	88,3%
			Ambienti non visibilmente danneggiati	95%	95,9%
		Informazioni alla clientela	Sistemi visivi, cartacei e sonori	Completezza e chiarezza delle informazioni visive variabili (teleindicatori/monitor)	
Completezza e chiarezza delle informazioni sonore				70%	80,3%
Comprensibilità del linguaggio usato nei messaggi sonori				75%	81,8%
Servizi per i viaggiatori disabili	Realizzazione interventi mirati		Presenza di almeno una porta utilizzabile	60%	74,8%
			Leggibilità dei quadri orari arrivi/partenze	60%	76,0%
			Presenza dei bagni attrezzati per i disabili	60%	75,7%

STAZIONI SILVER

Fattori della Qualità	Area	Indicatore		Obiettivo 2007	Consuntivo 2007
		Qualità percepita	Qualità erogata		
Pulizia e condizioni igieniche delle stazioni	Atrio e biglietteria	Pulizia		65%	70,9%
			Non visibilmente sporchi	75%	80,7%
			Assenza di rifiuti a terra	75%	83,9%
	Spazi per l'attesa	Pulizia		60%	68,4%
			Non visibilmente sporchi	75%	78,9%
			Assenza di rifiuti a terra	75%	80,6%
	Pensiline e marciapiedi	Pulizia		65%	69,7%
			Non visibilmente sporchi	75%	87,6%
			Assenza di rifiuti a terra	75%	78,7%
Comfort permanenza in stazione	Atrio e biglietteria	Stato di manutenzione e decoro		60%	65,8%
		Illuminazione		70%	70,8%
			Non visibilmente danneggiato	75%	80,9%
			Illuminazione sufficiente	80%	82,7%
	Spazi per l'attesa	Ampiezza locali/spazi		60%	65,5%
		Illuminazione		65%	69,8%
			Non visibilmente danneggiato	75%	77,4%
			Disponibilità di posti a sedere	70%	80,3%
			Illuminazione sufficiente	80%	81,0%
	Pensiline e marciapiedi	Stato di manutenzione e decoro		60%	62,0%
		Illuminazione		65%	67,1%
			Non visibilmente danneggiato	75%	78,4%
		Illuminazione sufficiente	75%	84,8%	

segue >>>

Fattori della Qualità	Area	Indicatore		Obiettivo 2007	Consuntivo 2007		
		Qualità percepita	Qualità erogata				
Servizi aggiuntivi a terra	Servizi commerciali	Pulizia		80%	83,8%		
		Stato di manutenzione e decoro		80%	81,4%		
		Orari di apertura		80%	84,3%		
			Ben segnalati	80%	88,9%		
			Ambienti non visibilmente sporchi	90%	92,9%		
			Ambienti non visibilmente danneggiati	90%	94,4%		
		Informazioni alla clientela	Sistemi cartacei e sonori	Completezza e chiarezza delle informazioni sonore		60%	72,1%
				Comprensibilità del linguaggio usato nei messaggi sonori		65%	73,8%
Presenza di almeno una porta utilizzabile				50%	46,6%		
Servizi per i viaggiatori disabili	Realizzazione interventi mirati	Leggibilità dei quadri orari arrivi/partenze		50%	57,7%		
		Presenza dei bagni attrezzati per i disabili		30%	37,5%		

I risultati dell'indagine demoscopica devono spronare a mettere in campo sempre più qualità nei servizi erogati da RFI. Dovranno essere profusi il massimo impegno ed uno sforzo continuo per aumentare la credibilità di RFI nei confronti di tutti i suoi interlocutori, attraverso il costante presidio degli obiettivi dichiarati.

Impegnarsi sulla credibilità significa, principalmente, puntare a migliorare la propria immagine verso il sistema dei clienti, attraverso una costante attenzione ai fattori di qualità indicati nella Carta dei Servizi, mediante una offerta di servizi sempre più vicina alle esigenze del pubblico.

I risultati delle indagini di customer satisfaction sono diffusi a tutto il management e analizzati per confronto con i dati del monitoraggio interno al fine di attuare ogni iniziativa utile a garantire più qualità nei servizi erogati da RFI.

La Società RFI, per sintonizzarsi sempre più con il mercato e con le esigenze della clientela, insieme con le altre società del Gruppo Ferrovie dello Stato, ha avviato un dialogo continuo e costruttivo con le associazioni dei consumatori, ambientaliste e di rappresentanza dei viaggiatori disabili.

OBIETTIVI E IMPEGNI

Con la Carta dei Servizi 2008 la Società RFI intende:

- manifestare la grande attenzione prestata alla qualità dei servizi erogati rispondendo a quanto previsto dalla Carta della Mobilità che costituisce lo schema generale di riferimento per la predisposizione delle Carte dei Servizi Pubblici del settore trasporti, come previsto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici) ed alle altre disposizioni intervenute nel tempo;
- adottare tutte le misure ed i provvedimenti necessari ed economicamente sostenibili, per migliorare progressivamente la qualità del servizio – pertinente all'infrastruttura ferroviaria – e la soddisfazione dei clienti;
- impegnarsi per formalizzare pubblicamente i livelli di servizio promessi, chiarendo i fattori di base dai quali dipende la qualità dei servizi e gli indicatori che li rappresentano.

Relativamente ai fattori di qualità individuati e agli indicatori che li rappresentano, la Società RFI si impegna a:

- ottenere il loro raggiungimento;
- attuare il loro costante monitoraggio.

Con riferimento ai fattori di qualità presenti nel Decreto del P.C.M. 30.12.1998 relativo alla Carta della Mobilità, le prestazioni che la Società RFI determina e gestisce nei confronti della clientela si inquadrano nel campo della regolazione della circolazione dei treni e nel campo dei servizi presenti nelle stazioni. La stazione è l'ambiente in cui è maggiormente percepita dalla clientela la qualità dei servizi erogati dalla Società RFI.

TIPOLOGIA DELLE STAZIONI FERROVIARIE

Con il termine “**stazione**”, nel linguaggio ferroviario, si intende un impianto ferroviario che consente l'effettuazione di incroci e/o precedenza tra i convogli per regolare la circolazione dei treni. Tuttavia, ai fini della Carta dei Servizi, non si fa riferimento alle “**stazioni**” come sopra definite bensì alle strutture di RFI che, indipendentemente dalle loro connotazioni ferroviarie, sono luoghi aperti al pubblico gestiti per soddisfare le esigenze di mobilità. Le stazioni sono i luoghi di incontro tra domanda e offerta dei servizi ferroviari. I servizi alla clientela erogati in stazione caratterizzano il rapporto tra domanda e offerta.

Occorre ricostruire in questa ottica l'approccio sistemico, che consenta di rivisitare gli aspetti prestazionali e funzionali delle stazioni sulla base di parametri di valutazione, il più possibile, oggettivi. Alla luce di ciò, sono state classificate tutte le stazioni della rete secondo i seguenti parametri:

- Servizi offerti alle imprese ferroviarie;
 - Frequenza viaggiatori;
 - Potenzialità commerciale;
 - Caratteristiche architettoniche;
 - Vocazione turistica della località;
 - Ruolo istituzionale della città;
 - Importanza nel contesto urbanistico della città.
- La sintesi della valutazione finale è costituita da un indice calcolato per ciascuna stazione che ne determina la sua collocazione in una delle seguenti quattro tipologie.

• **Platinum (grandi impianti)**

In questa classe rientrano le stazioni caratterizzate da una frequentazione superiore ai 6.000 viagg. medi/giorno ed un alto numero di treni medi/giorno con elevata incidenza di treni di qualità. La città sede di questi impianti, ha importanza dal punto di vista turistico, culturale, istituzionale ed architettonico; presenta, inoltre, un'elevata potenzialità commerciale.

• **Gold (impianti medio-grandi)**

Sono compresi gli impianti medio-grandi che presentano una frequentazione abbastanza alta, con una offerta trasportistica significativa sia locale che di qualità. Le località servite da questi impianti rivestono un certo interesse sotto l'aspetto turistico, culturale, istituzionale ed architettonico. Commercialmente sono realtà con una buona potenzialità.

• **Silver (impianti medio-piccoli)**

Sono inclusi tutti gli altri impianti medio-piccoli con una frequentazione media per servizi metropolitani-regionali e di lunga percorrenza inferiore a quella delle Gold.

• **Bronze (impianti piccoli con bassa frequentazione)**

Sono inclusi in questa categoria impianti piccoli con una bassa frequentazione che svolgono servizi regionali. Nell'offerta di trasporto realizzata nelle località di servizio incluse in questa categoria non sono compresi prodotti di qualità. Nessuna delle località servite dagli impianti ha importanza sotto l'aspetto turistico, culturale, istituzionale ed architettonico, non presentano inoltre nessuna potenzialità dal punto di vista commerciale.

Gli impianti presi in considerazione nel monitoraggio relativo alla Carta dei Servizi rientrano nelle tipologie Platinum, Gold e Silver e riguardano circa il 95% delle persone che quotidianamente accede al sistema di trasporto ferroviario e i relativi servizi sono verificati con i criteri ispiratori della Carta.

FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

I *fattori della qualità* dei servizi di RFI sono stati identificati in base alla percezione della qualità dei clienti che utilizzano le stazioni ferroviarie.

Per ciascuno dei *fattori di qualità* identificati, sono stati definiti degli *indicatori* che dichiarano al viaggiatore – o alla clientela della stazione – quale sia il livello delle prestazioni fornite.

In questo contesto sono stati individuati i seguenti *fattori della qualità*:

1. Sicurezza del viaggio;
2. Sicurezza personale e patrimoniale in stazione;
3. Pulizia e condizioni igieniche;
4. Confortevolezza del viaggio (in stazione);
5. Servizi aggiuntivi a terra;
6. Servizi per viaggiatori disabili;
7. Informazioni alla clientela;
8. Attenzione all'ambiente;
9. Integrazione modale.

Gli standard di qualità (livello di servizio promesso) di tali fattori sono stati suddivisi con il seguente criterio:

Fattore 1	dato riferito agli eventi di circolazione dell'intera rete;
Fattori 2 – 7	dati riferiti alle stazioni;
Fattori 8 – 9	dati oggetto di dichiarazione di intenti.

Nel 2008 vengono confermati tra gli *indicatori* di qualità le percentuali di *soddisfatti* (*viaggiatori che hanno espresso, in una scala da 1 a 9, un voto maggiore o uguale a 6*) ottenute dall'indagine di customer satisfaction per la rilevazione della qualità percepita e i risultati ottenuti con la tecnica del “cliente misterioso”, che ha lo scopo di rilevare mensilmente la qualità erogata in stazione per alcuni aspetti di specifico interesse, al fine di dare una valutazione il più possibile oggettiva della qualità erogata.

La ricerca, attraverso la tecnica del “cliente misterioso”, è effettuata in stazione contestualmente alla rilevazione di qualità percepita.

La stazione è idealmente suddivisa in:

- Piazzale e parcheggi;
- Fabbricato esterno;
- Fabbricato interno:
 - atri,
 - sale e punti d'attesa,
 - servizi igienici,
 - zone commerciali,
 - accessibilità all'impianto (ascensori, scale mobili, rampe, tapis roulant, punti di accesso ai disabili);
- Area binari:
 - marciapiedi e pensiline,
 - sottopassi e passerelle.

Nell'ambito di ciascuno di questi aspetti la ricerca attraverso la tecnica del “cliente misterioso” valuta:

- pulizia (livello di pulizia erogata);
- decoro (grado di decoro);
- informazioni di lay-out (disponibilità, fruibilità, efficacia).

Un altro aspetto che viene investigato con la tecnica del cliente misterioso è l'*informazione al pubblico*:

- visiva fissa (disponibilità, fruibilità, efficienza);
- visiva variabile (completezza, correttezza, tempestività, fruibilità, uniformità);
- sonora (completezza, correttezza, tempestività, fruibilità, uniformità).

Con questa scelta RFI avvia un percorso per affinare la comprensione delle necessità di ogni viaggiatore che quotidianamente interagisce con le infrastrutture aperte al pubblico.

Ciò consentirà di accrescere anche sensibilità e attenzione del management per porre RFI in un processo di continua e costruttiva autocritica.

Per le stazioni in cui saranno aperti cantieri necessari per i progetti di riqualificazione, viene adottato un *indicatore di qualità* che misura la percezione della clientela in merito allo sforzo di RFI per ridurre il disagio dei viaggiatori.



FOTO M.PINZAUTI - AGENZIA GRAZIA NERI

SICUREZZA DEL VIAGGIO (SAFETY)

La sicurezza dell'esercizio ferroviario connessa alla regolazione della circolazione dei treni – di cui è responsabile la Società RFI – è l'elemento base delle attività della Società stessa. Rappresenta un vincolo imprescindibile sia nell'attività manutentiva, sia nella progettazione di qualsiasi intervento organizzativo e formativo.

La sicurezza del viaggio è, infatti, parte integrante della cultura e della tradizione ferroviaria.

Il confronto in termini relativi ed assoluti con gli altri Gestori europei di infrastruttura ferroviaria e col trasporto su gomma, evidenzia come gli elevati livelli di sicurezza raggiunti dalle ferrovie italiane siano in costante aumento già da qualche anno.

Nel rispetto del mandato conferito dalle norme di riferimento, il Gestore dell'Infrastruttura ha anche il compito di monitorare ogni fenomeno che procura alla circolazione turbative di qualunque origine.

A tal riguardo, la Società RFI utilizza un sistema informativo (Banca Dati Sicurezza) dedicato sia al monitoraggio, sia all'analisi dei fenomeni incidentali, al fine di determinare efficaci misure di prevenzione. La fenomenologia in questione è disciplinata da norme comuni a tutti i Gestori delle Infrastrutture, predisposte a livello internazionale in ambito U.I.C. (Union Internationale des Chemins de Fer).

Viene individuato come indicatore rappresentativo del fenomeno il numero di incidenti tipici UIC per milioni di treni kilometro. Per incidente tipico UIC si intende un incidente che ha avuto almeno una delle seguenti conseguenze:

- morti;
- feriti gravi (con ospedalizzazione minima di 24 ore);
- danni alle cose superiori a 150.000 Euro;
- interruzione della circolazione superiore a sei ore.

SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE IN STAZIONE (SECURITY)

La tutela dell'ordine pubblico e dell'incolumità dei cittadini – nell'ambito dei trasporti su linee ferroviarie, treni in sosta o in corsa, negli impianti ferroviari ed in ogni loro pertinenza od in qualunque settore del servizio ferroviario – è affidata istituzionalmente alla Polizia Ferroviaria che opera sulla totalità della rete ferroviaria attraverso 15 Uffici Compartimentali (suddivisi in Sezioni, Sottosezioni e Posti).

I compiti della Polizia Ferroviaria, per quanto concerne i presidi della Società RFI, sono essenzialmente: prevenzione e repressione dei reati; tutela della incolumità dei viaggiatori e dei loro beni; acquisizione delle denunce dei reati avvenuti in ambito ferroviario.

Altri servizi della Polizia Ferroviaria ricadono nei compiti istituzionali degli organi di Polizia.

I rapporti istituzionali con la Polizia Ferroviaria prevedono la realizzazione di programmi di monitoraggio delle attività criminose e la predisposizione delle relative difese oltre alla individuazione di azioni preventive-repressive.



FOTO M.PINZAUTI - AGENZIA GRAZIA NERI

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

In armonia con gli organismi ferroviari europei ed internazionali, la Società RFI si impegna a:

- contribuire alla riduzione di emissione di sostanze nocive per l'ambiente;
- impiegare razionalmente ed in modo efficiente le risorse energetiche e le materie prime;
- perseguire ogni iniziativa volta a prevenire e ridurre rumori e vibrazioni prodotti dall'infrastruttura ferroviaria;
- gestire il diserbo lungo la linea ferroviaria senza ricorrere ad erbicidi dannosi e adottare sistemi di controllo alternativi;
- controllare sistematicamente, al fine di contenere le emissioni, tutte le sostanze che potrebbero produrre effetti dannosi per l'ambiente;
- recuperare i sottoprodotti ed i rifiuti derivanti dall'attività svolta.

L'impegno costantemente in aumento da parte di RFI sulle tematiche ambientali ed il loro sviluppo è evidenziato nella pubblicazione del "Rapporto Ambientale Annuale" e dei successivi aggiornamenti. Tra le iniziative di RFI per minimizzare le emissioni di CO₂, causa dell'effetto serra, le più importanti sono:

- la progressiva conversione a metano delle centrali termiche ad uso civile (riscaldamento) ed industriale, che servono i nodi logistici e tecnici a servizio della rete (stazioni e officine);
- l'avanzamento del programma di elettrificazione della linea ferroviaria, che ha ridotto il numero dei motori diesel circolanti.

INTEGRAZIONE MODALE

L'incremento qualitativo e quantitativo della domanda di mobilità, mediante tutti i mezzi di trasporto, rende necessari i collegamenti tra le varie modalità. La stazione – che nel tempo ha confermato il suo ruolo di porta della città – diventa un nodo di scambio con altri modi di trasporto e/o con altre soluzioni di mobilità.

L'impegno è quello di favorire la realizzazione di condizioni utili al viaggiatore per poter garantire la più ampia mobilità.

Tutto ciò può essere riassunto nel concetto di *integrazione* tra le diverse modalità (treno, aereo, nave, autoservizi, auto privata, bicicletta, ecc.).

RFI intende promuovere l'uso della bicicletta associata al treno, in particolare l'impegno è di verificare lo stato attuale delle attrezzature esistenti per il parcheggio delle biciclette, avviando processi di miglioramento nelle realtà caratterizzate da una domanda crescente di tale servizio anche a scopo turistico. In tutta la rete sono 274 le stazioni fornite di spazi attrezzati per parcheggio bici.

L'anno scorso a Bologna Centrale e nelle aree limitrofe sono stati resi disponibili circa 1.940 nuovi posti bici, che portano a 2.480 l'offerta complessiva di sosta ciclabile a disposizione dei pendolari che usano il treno per recarsi nei luoghi di lavoro o di studio e che raggiungono in bicicletta la stazione.



FOTO M.PINZAUTI - AGENZIA GRAZIA NERI

PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE

Gli spazi pubblici, in particolare i servizi igienici delle stazioni, devono mantenere un livello di decoro tale da consentire comfort a chi ne usufruisce. Attraverso un'azione di stimolo e un maggior controllo delle Imprese appaltatrici, la Società RFI continua nelle sue azioni di miglioramento per adeguare il livello di pulizia alle aspettative dei clienti. Sono già stati applicati nuovi contratti di appalto e nuove modalità di gestione e presto tali strumenti saranno ulteriormente aggiornati in relazione ai risultati ottenuti.

RFI ha avviato su scala nazionale un progetto per migliorare l'offerta dei servizi igienici nelle stazioni in cui si registra la maggiore frequenza di passeggeri, oltre 500 viaggiatori/giorno.

Il progetto, prevede, nel breve e medio termine, l'incremento dei livelli di decoro, pulizia e qualità dei servizi igienici aperti al pubblico nelle principali e più frequentate stazioni nazionali. Con tale progetto sarà interessato almeno il 75% dei viaggiatori che ogni giorno frequentano le stazioni ferroviarie.

In alcune delle stazioni che invece registrano una bassa frequentazione di clienti la scelta è stata quella di chiudere i bagni pubblici, così come avviene anche su altre linee ferroviarie europee.

È inoltre indicato un *valore soglia* di misura della soddisfazione della clientela.

CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO (IN STAZIONE)

Le articolazioni territoriali di RFI rendono disponibili ai viaggiatori strutture e spazi appositamente attrezzati per una permanenza confortevole tale da ridurre il disagio dell'attesa.

Si consolidano le azioni per riqualificare molte stazioni per offrire, a viaggiatori e frequentatori, situazioni ambientali più adatte a soddisfare ogni esigenza di ristoro e sosta.

Per le stazioni interessate da notevoli interventi strutturali si prevede di attuare adeguati provvedimenti operativi e di comunicazione al fine di attenuare i disagi causati dalla coesistenza di attività di cantiere con le attività di gestione delle stazioni e della circolazione dei treni.

L'efficacia di tali azioni sarà valutata attraverso un *valore soglia* della misura di customer satisfaction. Resta alta l'attenzione sulla verifica del decoro e stato manutentivo degli impianti e si integra il sistema di controllo con un *valore soglia* della misura di customer satisfaction.

SERVIZI AGGIUNTIVI A TERRA

I servizi aggiuntivi in stazione comprendono quei servizi complementari di carattere commerciale e di pubblica utilità forniti per migliorare comfort e livello di soddisfazione dei clienti durante la loro permanenza in stazione. La Società Grandi Stazioni ha come scopo la valorizzazione e l'ottimizzazione delle attività commerciali presenti in 13 grandi impianti.

La Società RFI è impegnata ad ampliare la disponibilità degli spazi per ospitare attività commerciali e servizi utili per i cittadini e i frequentatori delle stazioni.

La Società Centostazioni – che ha assunto la conduzione di un congruo numero di medie stazioni caratterizzate da significativi volumi di traffico – ha anche essa l'obiettivo di ottimizzare in tali impianti l'offerta commerciale.

Il sistema di controllo è arricchito da un *valore soglia* della misura di customer satisfaction.

SERVIZI PER VIAGGIATORI DISABILI

La Società RFI è costantemente impegnata nella realizzazione di interventi di ristrutturazione finalizzati a garantire l'accessibilità nelle stazioni, grazie all'eliminazione delle barriere architettoniche, ai

viaggiatori disabili. Tali linee-guida sono state naturalmente trasferite anche alle società che hanno in gestione le grandi stazioni e le stazioni di rilevante significato nei trasporti.

RFI è particolarmente attenta alla realizzazione degli interventi previsti per adeguare le stazioni alle necessità dei viaggiatori disabili. Alcuni interventi saranno completati con accorgimenti atti a migliorare la fruizione dei servizi di informazione.

È presente sulla rete ferroviaria il circuito di stazioni in cui è attivo il servizio di assistenza ai disabili effettuato da Trenitalia su prenotazione (recapiti telefonici ed altre notizie sui servizi offerti sono reperibili nelle pubblicazioni ed altre fonti di informazioni curate da Trenitalia).

Per questo servizio RFI mette a disposizione accessi ai binari di fermata dei treni privi di barriere architettoniche o procedure operative per permetterne il raggiungimento in condizioni sicure.

Permane l'impegno di mantenere frequenti contatti con le principali associazioni rappresentative dei clienti disabili, anche di natura non motoria, per recepire esigenze particolari e studiare possibili interventi di riqualificazione degli spazi gestiti.

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

L'attività di informazione al pubblico nell'ambito delle stazioni riveste un'importanza notevole tra i fattori di qualità contenuti nella Carta dei Servizi. Sono oggetto di monitoraggio la durata annuale dei fuori servizio sul totale degli impianti teleindicatori/monitor e sugli impianti di diffusione sonora.

Il sistema di controllo è arricchito da un *valore soglia*, della misura della customer satisfaction relativa alla qualità delle informazioni cartacee (quadri orario arrivi/partenze), completezza e chiarezza delle informazioni visive variabili e sonore. La misura della qualità erogata nella diffusione sonora e visiva in stazione e l'erogazione di messaggi in lingua straniera nelle stazioni Platinum – e nel 10% delle stazioni Gold – costituiscono altri segni tangibili della sensibilità di RFI su questo tema.



FOTO E.HAHN

LIVELLI DI SERVIZIO PROMESSI – SOCIETÀ RFI

A. SISTEMA

Fattori della Qualità	Area	Indicatore		Obiettivo 2008
		Qualità percepita	Qualità erogata	
Sicurezza del viaggio	Safety		Sicurezza esercizio ferroviario (numero di incidenti tipici UIC – accaduti in stazione, linee, nodi – per milione di trenichilometro)	Non superare il valore più alto dei dati del triennio precedente
Sicurezza personale e patrimoniale in stazione	Security		Sicurezza personale e patrimoniale in stazione (numero di furti in stazione per milione di viaggiatori)	Non superare il valore più alto dei dati del triennio precedente
Sistema trasporto intermodale intramodale	Integrazione dei sistemi		Collegamento con altri treni	75%
			Collegamento con mezzi pubblici urbani/extraurbani	75%
			Facilità e comodità di arrivo alla stazione	75%
			Presenza di zone di parcheggio autorizzato	80%
			Presenza di fermate del trasporto urbano/extraurbano	65%
Attenzione all'ambiente	Ambiente		Attenzione all'ambiente (dichiarazione)	IMPEGNO

Fattori della Qualità	Area	Indicatore		Obiettivo 2008
		Qualità percepita	Qualità erogata	
Pulizia e condizioni igieniche delle stazioni	Atrio e biglietteria	Pulizia		80%
			Non visibilmente sporchi	80%
			Assenza di rifiuti a terra	70%
	Spazi per l'attesa	Pulizia		80%
			Non visibilmente sporchi	85%
			Assenza di rifiuti a terra	75%
	Pensiline e marciapiedi	Pulizia		75%
			Non visibilmente sporchi	80%
			Assenza di rifiuti a terra	60%
Comfort permanenza in stazione	Atrio e biglietteria	Stato di manutenzione e decoro		75%
		Illuminazione		80%
			Non visibilmente danneggiato	80%
			Illuminazione sufficiente	90%
	Spazi per l'attesa	Ampiezza locali/spazi		75%
		Illuminazione		75%
			Non visibilmente danneggiato	85%
			Disponibilità di posti a sedere	80%
			Illuminazione sufficiente	90%
	Pensiline e marciapiedi	Stato di manutenzione e decoro		70%
		Illuminazione		75%
			Non visibilmente danneggiato	75%
			Illuminazione sufficiente	90%
	Capacità di RFI di contenere i disagi	Contenimento disagio clientela derivante dai lavori di restyling		70%

segue >>>

Fattori della Qualità	Area	Indicatore		Obiettivo 2008
		Qualità percepita	Qualità erogata	
Servizi aggiuntivi a terra	Servizi commerciali	Pulizia		85%
		Stato di manutenzione e decoro		85%
		Orari di apertura		90%
			Ben segnalati	90%
			Ambienti non visibilmente sporchi	85%
			Ambienti non visibilmente danneggiati	90%
		Informazioni alla clientela	Sistemi visivi, cartacei e sonori	Qualità informazioni cartacee (quadri orario arrivi/partenze)
Completezza e chiarezza delle informazioni visive variabili (teleindicatori/monitor)				80%
	Durata dei fuori servizio totali degli impianti teleindicatori/monitor [ore annue] (*)			200
Completezza e chiarezza delle informazioni sonore				80%
	Durata dei fuori servizio totali degli impianti di diffusione sonora [ore annue] (*)			50
	Erogazione di messaggi in lingua straniera (*)			100%
Servizi per i viaggiatori disabili	Realizzazione interventi mirati			
			Accessibilità alle stazioni (primo binario) per persone con abilità motorie diverse (*)	100%
			Presenza di almeno una porta utilizzabile	80%
			Leggibilità dei quadri orari arrivi/partenze	80%
			Presenza dei bagni attrezzati per i disabili	90%

(*) dato rilevato dal monitoraggio interno

Fattori della Qualità	Area	Indicatore		Obiettivo 2008
		Qualità percepita	Qualità erogata	
Pulizia e condizioni igieniche delle stazioni	Atrio e biglietteria	Pulizia		80%
			Non visibilmente sporchi	85%
			Assenza di rifiuti a terra	80%
	Spazi per l'attesa	Pulizia		70%
			Non visibilmente sporchi	85%
			Assenza di rifiuti a terra	80%
	Pensiline e marciapiedi	Pulizia		70%
			Non visibilmente sporchi	85%
			Assenza di rifiuti a terra	75%
Comfort permanenza in stazione	Atrio e biglietteria	Stato di manutenzione e decoro		75%
		Illuminazione		80%
			Non visibilmente danneggiato	85%
			Illuminazione sufficiente	85%
	Spazi per l'attesa	Ampiezza locali/spazi		70%
		Illuminazione		70%
			Non visibilmente danneggiato	85%
			Disponibilità di posti a sedere	75%
			Illuminazione sufficiente	85%
	Pensiline e marciapiedi	Stato di manutenzione e decoro		65%
		Illuminazione		75%
			Non visibilmente danneggiato	80%
			Illuminazione sufficiente	85%
	Capacità di RFI di contenere i disagi	Contenimento disagio clientela derivante dai lavori di restyling		70%

segue >>>

Fattori della Qualità	Area	Indicatore		Obiettivo 2008
		Qualità percepita	Qualità erogata	
Servizi aggiuntivi a terra	Servizi commerciali	Pulizia		80%
		Stato di manutenzione e decoro		80%
		Orari di apertura		85%
			Ben segnalati	90%
			Ambienti non visibilmente sporchi	90%
			Ambienti non visibilmente danneggiati	95%
		Informazioni alla clientela	Sistemi visivi, cartacei e sonori	Qualità informazioni cartacee (quadri orario arrivi/partenze)
Completezza e chiarezza delle informazioni visive variabili (teleindicatori/monitor)				80%
	Durata dei fuori servizio totali degli impianti teleindicatori/monitor [ore annue] (*)			500
Completezza e chiarezza delle informazioni sonore				80%
	Durata dei fuori servizio totali degli impianti di diffusione sonora [ore annue] (*)			250
	Erogazione di messaggi in lingua straniera (*)			10%
Servizi per i viaggiatori disabili	Realizzazione interventi mirati			
			Accessibilità alle stazioni (primo binario) per persone con abilità motorie diverse (*)	100%
			Presenza di almeno una porta utilizzabile	70%
			Leggibilità dei quadri orari arrivi/partenze	75%
			Presenza dei bagni attrezzati per i disabili	75%

(*) dato rilevato dal monitoraggio interno

Fattori della Qualità	Area	Indicatore		Obiettivo 2008
		Qualità percepita	Qualità erogata	
Pulizia e condizioni igieniche delle stazioni	Atrio e biglietteria	Pulizia		70%
			Non visibilmente sporchi	80%
			Assenza di rifiuti a terra	80%
	Spazi per l'attesa	Pulizia		65%
			Non visibilmente sporchi	75%
			Assenza di rifiuti a terra	80%
	Pensiline e marciapiedi	Pulizia		65%
			Non visibilmente sporchi	85%
			Assenza di rifiuti a terra	75%
Comfort permanenza in stazione	Atrio e biglietteria	Stato di manutenzione e decoro		65%
		Illuminazione		70%
			Non visibilmente danneggiato	80%
			Illuminazione sufficiente	80%
	Spazi per l'attesa	Ampiezza locali/spazi		65%
		Illuminazione		65%
			Non visibilmente danneggiato	75%
			Disponibilità di posti a sedere	80%
	Pensiline e marciapiedi		Illuminazione sufficiente	80%
		Stato di manutenzione e decoro		60%
		Illuminazione		65%
			Non visibilmente danneggiato	75%
		Illuminazione sufficiente	80%	

segue >>>

Fattori della Qualità	Area	Indicatore		Obiettivo 2008
		Qualità percepita	Qualità erogata	
Servizi aggiuntivi a terra	Servizi commerciali	Pulizia		80%
		Stato di manutenzione e decoro		80%
		Orari di apertura		80%
			Ben segnalati	85%
			Ambienti non visibilmente sporchi	90%
			Ambienti non visibilmente danneggiati	90%
Informazioni alla clientela	Sistemi cartacei e sonori	Qualità informazioni cartacee (quadri orario arrivi/partenze)		75%
		Completezza e chiarezza delle informazioni sonore		70%
			Durata dei fuori servizio totali degli impianti di diffusione sonora [ore annue] (*)	800
			Presenza di posti auto riservati a persone disabili (*)	100%
Servizi per i viaggiatori disabili	Realizzazione interventi mirati		Accessibilità alle stazioni (primo binario) per persone con abilità motorie diverse (*)(**)	100%
			Presenza di almeno una porta utilizzabile	50%
			Leggibilità dei quadri orari arrivi/partenze	55%
			Presenza dei bagni attrezzati per i disabili	35%

(*) dato rilevato dal monitoraggio interno

(**) sono esclusi gli impianti sotterranei e quelli che presentano un altro impianto accessibile ad una distanza di circa 1 km

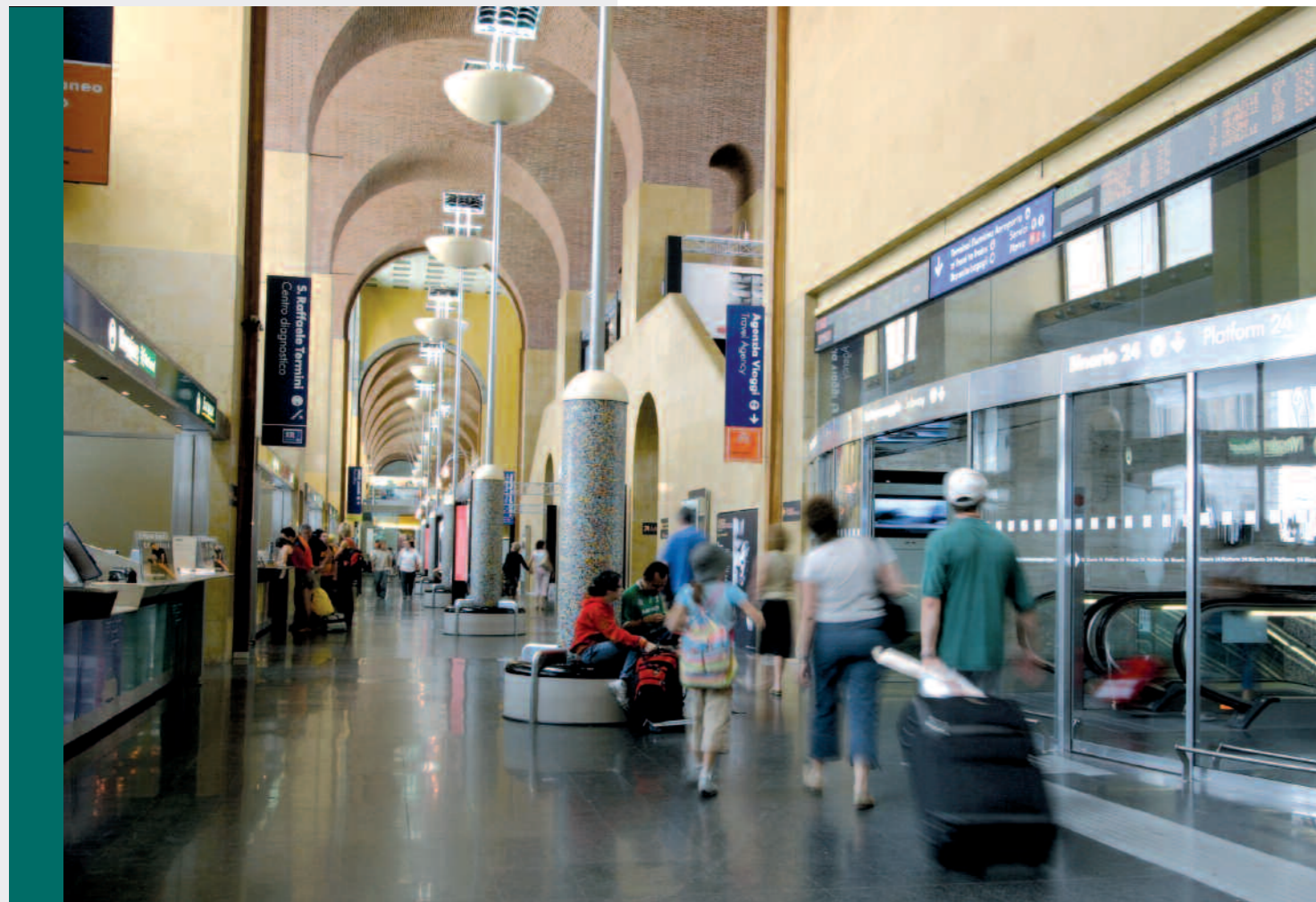
SISTEMA DI RELAZIONI CON LA CLIENTELA

I reclami, segnalazioni o suggerimenti inviati dai clienti rappresentano una concreta manifestazione della percezione che il cliente ha del servizio erogato. Utilizzando i reclami, RFI ha l'opportunità di migliorare le proprie prestazioni, valutando così l'efficacia delle azioni correttive e preventive messe in atto per eliminare o ridurre le criticità evidenziate. La gestione dei reclami, per tutto il Gruppo Ferrovie dello Stato, è stata condotta fino al 2003 direttamente da Trenitalia. Dal 2004 Trenitalia riservava per sé unicamente i disservizi di propria competenza, rinviando a RFI i rimanenti casi. L'analisi dei reclami di competenza di RFI ha permesso di monitorare separatamente le aree di criticità dei servizi erogati in stazione e l'adozione delle opportune azioni correttive da porre in essere. Lo strumento di cui RFI si è dotata dal 2007 per regolare e integrare i vari flussi dei reclami che pervengono dalla clientela attraverso canali diversi (posta, e-mail, fax) prende il nome di Sistema Itinere. Per uniformare la procedura informativa di acquisizione dei reclami e di formulazione delle risposte, si è deciso di utilizzare come supporto informatico il medesimo sistema realizzato da

Trenitalia per la gestione delle problematiche e delle segnalazioni fino alla completa risoluzione dei casi che vengono definiti con la risposta finale da fornire al cliente.

Dal 2008 il sistema adottato da RFI consente di disciplinare e integrare automaticamente i diversi flussi dei reclami che vengono suddivisi in base all'attribuzione per competenza, alla provenienza e alla struttura destinataria. Itinere è un sistema condiviso e integrato, suscettibile di ulteriori miglioramenti strutturali, che consente la gestione di funzioni operative avanzate in grado di soddisfare ogni indagine sullo stato dei reclami e dei provvedimenti correttivi attivati.

Uno degli obiettivi perseguiti è di ridurre al minimo il coinvolgimento di più strutture aziendali per lo stesso reclamo, allo scopo di evitare un'eventuale sovrapposizione o la totale mancanza di risposte ai clienti. A questo scopo, per evitare modalità di trasmissione non coerenti, si intende nel corso del 2008 favorire la diffusione del sistema ed incentivare il cliente all'uso del percorso web per formulare i reclami: risulta più idoneo e consente di ottenere soddisfazione alle proprie richieste in tempi rapidi.



ALLEGATO A STRUTTURE TERRITORIALI DELLA SOCIETÀ RFI

A1 - DIREZIONI COMPARTIMENTALI MOVIMENTO

SEDE	INDIRIZZO	TELEFONO
ANCONA	Via Marconi, 50 - 60125 Ancona	071.5925051
BARI	Strada arginale Lamasinata - 70123 Bari	080.5344827
BOLOGNA	Via Bovi Campeggi, 22/10 - 40131 Bologna	051.6306101
CAGLIARI	Via Roma, 22 - 09123 Cagliari	070.6794310
FIRENZE	Piazza Stazione, 1 (interno stazione S.M.N.) - 50123 Firenze	055.212736
GENOVA	Piazza Acquaverde, 4 - 16126 Genova	010.2743621
MILANO	Piazza Duca d'Aosta, 1 - 20124 Milano	02.63712316
NAPOLI	Corso Lucci, 156 - varco FS - 80142 Napoli	081.56672330
PALERMO	Piazza Cairoli, 5 - 90123 Palermo	091.6033368
REGGIO CALABRIA	Piazza Castello, 2 - 89127 Reggio Calabria	0965.24800
ROMA	Via Marsala, 75 - 00185 Roma	06.47302422
TORINO	Via Nizza, 2 - 10125 Torino	011.549737
TRIESTE	Piazza della Libertà, 8 - 34100 Trieste	040.3794496
VENEZIA	Via Monte Piana, 55 - 30171 Mestre (Venezia)	041.784750
VERONA	Piazzale XXV Aprile, 6 - 37138 Verona	045.8001447

A2 - DIREZIONI COMPARTIMENTALI INFRASTRUTTURA

SEDE	INDIRIZZO	TELEFONO
ANCONA	Piazza Cavour, 23 - 60121 Ancona	071.204121
BARI	Corso Italia, 142 - 70123 Bari	080.5232878
BOLOGNA	Via Matteotti, 5 - 40129 Bologna	051.6306920
CAGLIARI	Via Roma, 22 - 09123 Cagliari	070.6794899
FIRENZE	Viale F.lli Rosselli, 5 - 50144 Firenze	055.2352100
GENOVA	Piazza G. Verdi, 3 - 16121 Genova	010.2743809
MILANO	Via Breda, 28 - 20126 Milano	02.63715166
NAPOLI	Corso Novara, 10 - 80143 Napoli	081.202523
PALERMO	Piazza Cairoli, 5 - 90123 Palermo	091.6164450
REGGIO CALABRIA	Piazza Castello, 2 - 89127 Reggio Calabria	0965.21603
ROMA	Via Marsala, 75 - 00185 Roma	06.47302601
TORINO	Via Sacchi, 1 - 10125 Torino	011.6651111
TRIESTE	Piazza Vittorio Veneto, 3 - 34132 Trieste	040.3794340
VENEZIA	Via Monte Piana, 55 - 30171 Mestre (Venezia)	041.784690
VERONA	Piazzale XXV Aprile, 6 - 37138 Verona	045.8024100

ALLEGATO B ASSOCIAZIONI CHE DIALOGANO CON IL GRUPPO FERROVIE DELLO STATO

Il Gruppo Ferrovie dello Stato, per porsi in sintonia con il mercato e con le esigenze della clientela che utilizza il treno come mezzo di trasporto, ha avviato un dialogo costruttivo con le seguenti Associazioni dei consumatori ed Organizzazioni Ambientaliste, nonché rappresentative della clientela disabile. Le stesse associazioni sottoelencate si pongono, inoltre, a tutela dei diritti dei clienti nelle eventuali controversie o problematiche.

ACU

Via Padre Luigi Monti, 20/C – 20162 Milano
Tel 02/6615411 – Fax 02/6425293
www.acu.it – associazione@acu.it

ADICONSUM

Via Lancisi, 25 – 00161 Roma
Tel 06/4417021 – Fax 06/44170230
www.adiconsum.it – adiconsum@adiconsum.it

ADOC

Via Tor Fiorenza, 35 – 00199 Roma
Tel 06/86398975 – 06/45420928
Fax 06/86329611
www.adoc.it – info@adoc.org

ADUSBEF

Via Farini, 62 – 00185 Roma
Tel 06/4818632-3 – Fax 06/4818633
www.adusbef.it – info@adusbef.it

A.D.V. (ASSOCIAZIONE DISABILI VISIVI)

Via Lima, 22 – 00198 Roma
Tel 06/8550260 – Fax 06/8840490
www.disabilivisivi.it – segreteria@disabilivisivi.it

AMICI DELLA TERRA

Via di Torre Argentina, 18 – 00186 Roma
Tel 06/6868289 – Fax 06/68308610
www.amicidellaterra.it – amiterr@amicidellaterra.it

A.N.G.L.A.T. (ASSOCIAZIONE NAZIONALE GUIDA LEGISLAZIONE ANDICAPPATI TRASPORTI)

Via del Podere San Giusto, 29 – 00166 Roma
Tel 06/6140536 – Fax 06/61520707
www.anglat.it – info@anglat.it

A.N.M.I.C. (ASSOCIAZIONE NAZIONALE MUTILATI E INVALIDI CIVILI)

Via Maia, 10 – 00175 ROMA
Tel 06/76961196 – 06/76900100
Fax 06/76964006
www.anmic.it – info@anmic.it

A.N.M.I.L. (ASSOCIAZIONE NAZIONALE MUTILATI E INVALIDI DEL LAVORO)

Via Ravà, 124 – 00142 Roma
Tel 06/54196235 – Fax 06/5402248
www.anmil.it – anmil@anmil.it

A.N.P.V.I. (ASSOCIAZIONE NAZIONALE PRIVI DELLA VISTA E IPOVEDENTI)

Via Albenga, 56 – 00183 Roma
Tel 06/70614580 – Fax 06/70393716
www.anpvionlus.it – anpvionlus@tiscali.it

ASSOUTENTI - UTP (ASSOCIAZIONE UTENTI DEL TRASPORTO PUBBLICO)

Vicolo Orbitelli, 10 – 00186 Roma
Tel 06/6833617 – Fax 06/6867434
www.assoutenti.it – info@assoutenti.it

CAMMINACITTA' (FEDERAZIONE DIFESA DEL PEDONE E TUTELA DELL'AMBIENTE)

Via di S. Ambrogio, 4 – 00186 Roma
Tel 06/6879849 – Fax 06/68195175
www.digilander.libero.it/pedoni
cammina.roma@infinito.it

CITTADINANZATTIVA

Via Flaminia, 53 – 00196 Roma
Tel 06/367181 – Fax 06/36718333
www.cittadinanzattiva.it – mail@cittadinanzattiva.it

CODACONS

Viale Mazzini, 73 – 00195 Roma
Numero Unico Nazionale 892-007
www.codacons.it – ulncod@tiscalinet.it

CONFCONSUMATORI

Via Mazzini, 43 – 43100 Parma
Tel 0521/230134 – 233583 Fax 0521/285217
www.confconsumatori.it
segreteria@confconsumatori.it

E.N.S. (ENTE NAZIONALE SORDI)

Via Gregorio VII, 120 – 00165 Roma
Tel 06/398051 – Fax 06/39805231
www.ens.it – presidenza@ens.it

FEDERAZIONE AMICI DELLA BICICLETTA

Via Col di Lana, 9A – 30171 Mestre (Venezia)
Tel e Fax 041/921515
www.fiab-onlus.it – segreteria@fiab-onlus.it

F.A.I.S.B.I. (FEDERAZIONE ASSOCIAZIONI ITALIANE SPINA BIFIDA E IDROCEFALO)

c/o CROCE VERDE A.P.M.
Via S. Vincenzo, 25 – 20123 Milano
Tel 02/63604574
www.faisbi.it – info@faisbi.it

FEDERCONSUMATORI

Via Palestro, 11 – 00185 Roma
Tel 06/42020755-59-63 Fax 06/47424809
www.federconsumatori.it
federconsumatori@federconsumatori.it

FIADDA (FAMIGLIE ASSOCIATE DIFESA DIRITTI AUDIOLESI)

Via Poggio Moiano, 6 – 00199 Roma
Tel 06/86202449 – Fax 06/786203467

FISH NAZIONALE (FEDERAZIONE ITALIANA PER IL SUPERAMENTO DELLO HANDICAP)

Via G. Capponi, 178 – 00179 Roma
Tel 06/78851262 – Fax 06/78140307
www.fishonlus.it – presidenza@fishonlus.it

LEGA ARCOBALENO

Piazza del Plebiscito, 23 - 00019 Tivoli (Roma)
Tel 0774/332918 – Fax 800755541
www.legarcobaleno.it – rosamariazeverini@libero.it

LEGA CONSUMATORI ACLI

Via delle Orchidee, 4/A – 20147 Milano
Tel 02/48303659 – Fax 02/48302611
www.legaconsumatori.it
utenza@legaconsumatori.it

LEGAMBIENTE

Via Salaria, 403 – 00199 Roma
Tel 06/862681 – Fax 06/86218474
www.legambiente.eu
legambiente@mail.legambiente.eu

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

Via Piemonte, 39/A – 00187 Roma
Tel 06/4820227
www.mdc.it – info@mdc.it

U.M.N.S. (UNIONE NAZIONALE MUTILATI PER SERVIZIO)

Via Savoia, 84 – 00198 Roma
Tel 06/85300536-26 – Fax 06/85300518
Numero Verde 899 325228
www.unms.it – unms.roma@virgilio.it

UNIONE ITALIANA CIECHI

Via Borgognona, 38 – 00187 Roma
Tel 06/699881 – Fax 06/6786815 - 4820227
Numero Verde 800 682682
www.uiciechi.it – archivio@uiciechi.it

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

Via Duilio, 13 – 00192 Roma
Tel. 06/3269531 – Fax 06/3234616
www.consumatori.it – info@consumatori.it

VERDI AMBIENTE E SOCIETA'

Via Flaminia, 53 – 00196 Roma
Tel 06/3608181 – Fax 06/36081827
www.verdiambienteesocieta.it – vas@vasonline.it

WWF

Via Po, 25/C -00198 Roma
Tel 06/844971 – Fax 06/8554410
www.wwf.it – posta@wwf.it

FOTO M.GOLDWATER - AGENZIA GRAZIA NERI



La Carta dei Servizi di RFI è disponibile on line sul sito della Società RFI <http://www.rfi.it>.

Notizie sui temi trattati possono essere richieste a RFI:

Direzione Tecnica

Direzione Norme, Standard, Sviluppo e Omologazione – Qualità e Sicurezza

Piazza della Croce Rossa, 1

00161 Roma

Tel. 06/44105299 – Fax 06/44104575 – e-mail: dns-qs@rfi.it

