

**Stakeholder engagement 2013 – 2014 - 2015**

**Proposte attuate**

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
Panel 2013	Servizio passeggeri - Mobilità	Tpl - Integrazione modale nelle aree urbane	<p><b>Revisione della carta dei servizi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assistenza clienti regionale;</li> <li>- Regolarità del servizio;</li> <li>- Intermodalità;</li> <li>- Rapporto qualità/prezzo.</li> </ul>	<p>La Carta dei servizi (CdS) 2016 completa le attività individuate. Il testo della CdS 2016 è stato arricchito con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le novità riguardanti gli investimenti in materiale rotabile con l’acquisto di 140 treni Jazz, Swing e Vivalto e con gli interventi di revamping su tutta la flotta TAF;</li> <li>- gli investimenti in ambito informazione con l’attivazione , entro il primo semestre 2016, di INFOPUSH che consente la disponibilità in tempo reale di informazioni sull’andamento del proprio treno/linea in automatico sul proprio telefono;</li> <li>- informativa sull’accordo Trenitalia – FIAB;</li> <li>- inserimento nel box inerente il Regolamento Europeo 1371/2008 del concetto di viaggio globale;</li> <li>- è stata aggiornata la descrizione del materiale rotabile in uso coerentemente con gli impegni definiti al tavolo FS Italiane – Stakeholder;</li> </ul> <p>Da Gennaio 2016 sono inseriti anche:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-l'informativa sulla dismissione dei biglietti a fascia chilometrica;</li> <li>-l'informativa sull’ attivazione di una specifica funzionalità di VIAGGIATRENO con rilascio di attestazione ritardo treno stampabile.</li> </ul>	2016

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
		<b><i>Tpl - Integrazione modale nelle aree urbane</i></b>	<b>Intermodalità</b> Definizione di una policy del gruppo sulla intermodalità	<p>La normativa sull'accesso è stata aggiornata consentendo l'accesso alla bicicletta a pedalata assistita.</p> <p>È stato sottoscritto l'accordo con la FIAB e riunito il primo tavolo di miglioramento.</p> <p>È di prossima attivazione l'utilizzo del bagagliaio delle loco 464.</p> <p>Sono in corso contatti per prevedere agevolazioni ai viaggiatori con bici presso le strutture di AlbergaBici e Federparchi nonché con la rete di Bike Sharing del network BicinCittà.</p> <p>I nuovi treni sono predisposti per l'area trasporto bici, che a seconda dei desiderata della Regione di riferimento possono essere modulati e variati anche in corso d'anno.</p>	2016
		<b><i>Lunga percorrenza</i></b>	<b>Potenziamento ed estensione degli standard di qualità del servizio a bordo</b> <b>Standard Qualità Bagagli</b>  Potenziamento ed estensione degli standard di qualità del servizio a bordo - rafforzare la qualità del servizio con particolare riferimento alla gestione efficace dei bagagli	<p>Il restyling della flotta ETR 500 è terminato.</p> <p>Verrà effettuata la gara per l'assegnazione del servizio di spedizione bagagli che prevede, in aggiunta rispetto al servizio attuale, l'ampliamento delle fasce orarie di spedizione e la possibilità di spedire biciclette.</p>	2016
		<b><i>Lunga percorrenza</i></b>	<b>Potenziamento ed estensione degli standard di qualità del servizio</b>  La frequenza e la puntualità del servizio; il bilanciamento dell'offerta in rapporto alle fasce di prezzo (Orari e Tariffe). Il comfort del viaggio, le informazioni a bordo, il personale, la permanenza a bordo treno.	<p>Nel corso del 2015 il programma CartaFreccia ha visto le seguenti evoluzioni:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Accordo con CartaSi: a partire da Aprile 2014 per chi si iscrive online CartaFreccia diventa anche una carta prepagata;</li> <li>2) Creazione della nuova tariffa dedicata ai Clienti CartaFreccia "Carnet 3 x 2";</li> <li>3) Promozione mirate sui singoli Clienti.</li> </ol>	2016

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
Panel 2014	Mobilità dei Passeggeri	<i>LP - integrazione modale</i>	<b>Cartafreccia</b> Piattaforma Integrata - Rendere CartaFreccia la piattaforma di servizi integrati per la mobilità sostenibile (bike Sharing; car sharing; noleggio ECO, etc.).	Dall'aprile del 2015 la carta è stata trasformata in una carta di credito prepagata (gratuita per il cliente) e interoperabile con gli operatori dell'intermodalità nelle varie regioni. A oggi già concluso accordo con BIP Piemonte. Questo tra l'altro permette di caricare abbonamenti locali sull'unica carta.	2015
Panel 2015	Lunga percorrenza	<i>Servizi a bordo. Servizi di ristorazione</i>	<b>Gusto viaggiando</b> Privilegiare l'offerta di cibi regionali o stagionali e comunicare questa offerta in modo più efficace.	A partire da marzo 2016 le ricette del Ristorante, dell'Executive, di Easygourmet e il panino gourmet si sviluppano intorno alle eccellenze (prodotti DOP e IGT) del territorio italiano. Il prodotto del mese viene comunicato nei monitor a bordo treno, attraverso i menù del ristorante e dell'executive e in materiale di comunicazione disponibile al bar.	2016
Panel 2015	TPL	<i>Trasporto Regionale Integrato</i>	<b>Qualità del viaggio</b> I trasporti locali hanno necessità di "integrare" la qualità di alcuni servizi con quelli a lunga percorrenza perché la percezione è che sui "freccia" le cose vanno bene, ma sugli altri è tutta un'altra cosa. Le priorità sono per servizi igienici, manutenzione ordinaria, pulizia vagoni.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servizi Igienici: introduzione dell'attività di "Pulizia a Bordo" (o Pulitore Viaggiante) su alcune tratte regionali, in modo da garantire durante il servizio condizioni di igiene ottimali con particolare riferimento a toilette ed interni</li> <li>- Pulizia Interni:               <ul style="list-style-type: none"> <li>a) introduzione dell'attività di "Pulizia a Bordo" (o Pulitore Viaggiante) su alcune tratte regionali, in modo da garantire durante il servizio condizioni di igiene ottimali con particolare riferimento a toilette ed interni</li> <li>b) introduzione dell'attività di pulizia radicale e "ceratura" dei pavimenti (in analogia alle "Freccie")</li> </ul> </li> <li>- Manutenzione ordinaria</li> </ul> L'introduzione della tele diagnostica, consentendo l'analisi predittiva dei guasti, ha comportato un miglioramento degli indicatori relativi a guasti bloccanti e conseguentemente a cancellazioni dei treni regionali. La conoscenza in tempo reale di informazioni sullo stato di efficienza dei treni in circolazione, consente di garantire quotidianamente ai passeggeri un servizio più affidabile.	2016

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
		<b>Trasporto Regionale Integrato</b>	<p><b>Accessibilità Ai Servizi “Stazione Amica”</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Integrazione modalità di pagamento Usare una stessa carta per pagare gestori diversi, cosa differente dal richiedere integrazione delle tariffe che implicherebbe sconti sulle tariffe da parte dei gestori.</li> <li>- Orari dei servizi ferroviari Concordare, o almeno pubblicare gli orari con anticipo, per dare possibilità ai trasporti locali di sincronizzare meglio il loro orari per favorire gli utenti.</li> <li>- Integrazione modalità di trasporto Prevedere nelle stazioni parcheggi per cicli, car sharing, parcheggi per auto (Es. velostazioni).</li> </ul>	<p>Le iniziative di stazione amica e nodo sono state per il Giubileo concluse positivamente.</p> <p>Il progetto di orari strutturati e coordinati è in fase di sviluppo prioritariamente in Umbria, il cui primo risultato è l’orario di giugno 2016.</p> <p>La Smart Card che consente di caricare i titoli di più aziende (e poi anche altri servizi) è attiva in Piemonte, Val d’Aosta e a brevissimo in Veneto.</p>	2016
		<b>Continuità percettiva nei nodi di scambio</b>	<p><b>Stazione TPL</b></p> <p>Maggiore e migliore visibilità delle informazioni in tutto il sistema stazione (non accorgersi del passaggio tra stazione ferroviaria e locale).</p>	<p>Misure infomobilità implementate in Umbria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dal 7 gennaio 2016, a bordo dei treni interessanti i corridoi con offerta integrata vengono diramati, tramite il sistema di informazione sonora di bordo ObOE, annunci relativi ai bus urbani ed extraurbani di prosecuzione del viaggio. Ad esempio: in arrivo ad Assisi: “Bus per Assisi centro in partenza dal piazzale antistante la stazione ogni 15' nei giorni lavorativi”; in arrivo a Perugia: “Autobus linea Urbana in partenza dal piazzale antistante la stazione ogni 4' nei giorni lavorativi”. Sui servizi effettuati in service da Busitalia, poiché i treni non sono provvisti di sistema ObOE, gli annunci sono effettuati a voce dai capitreno.</li> <li>- Nelle principali stazioni interessate dall’interscambio treno/bus sono presenti bacheche o locandine Busitalia che indicano gli orari delle corse (ad esempio, a Foligno bacheca sul piazzale della stazione). E’ previsto un potenziamento di questi dispositivi da parte</li> </ul>	2016

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
				<p>di Busitalia (monitor informativi/ bacheche e adeguamento della segnaletica orizzontale); per quanto ci risulta, quest'ultimo processo non è ancora concluso.</p> <p>- Nei punti di interscambio tra Trenitalia e FCU (Perugia PSG e Terni) sono presenti in stazione bacheche informative con gli orari dei treni FCU.</p>	
		<p><b>Continuità perceptiva nei nodi di scambio</b></p>	<p><b>Mappare i servizi esistenti</b></p> <p>Rendere visibili agli utenti i vari servizi fruibili agli utenti i vari servizi fruibili attraverso un'applicazione/sito web tramite il quale il viaggiatore possa pianificare il viaggio, essendo a conoscenza di ciò che troverà nelle varie stazioni (es. servizi di bike sharing, car sharing, parcheggi di scambio).</p>	<p>In fase di realizzazione una soluzione di pianificazione e gestione del viaggio intermodale door-to-door, in ambito nazionale ed internazionale, urbano ed extra-urbano, supportata da un framework architetturale integrabile con l'ambiente IT esistente in Trenitalia e con paradigmi e dati open source, sui canali mobile e web.</p> <p>La soluzione dovrà fornire funzionalità di re-planning integrandola in un assistente virtuale (travel companion) che segue il cliente in tutte le fasi del viaggio e propone servizi ancillari personalizzati in aggiunta.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ricerca e proposta soluzioni di viaggio personalizzate, profilazione del viaggiatore per definizione offerte e sconti personalizzati, info su eventi in prossimità della destinazione di interesse</li> <li>2) Accesso ad informazioni utili e geolocalizzate sul tragitto/zona di partenza/stazione (situazione traffico/mezzi pubblici, infopush pre-trip, ecc..) e suggerimenti di re-planning</li> <li>3) Accesso ad informazioni e suggerimenti di re-planning, in caso di eventi di disruption rispetto alla soluzione di viaggio selezionata (es. sciopero, incidente, ritardo, ecc.)</li> <li>4) Travel Companion (assistente virtuale di viaggio), info su possibili servizi ancillari di interesse (eventi, carte sconti per turisti, parking, alberghi, ecc.), sharing di itinerari e infomobility</li> <li>5) Accesso ad informazioni utili e geolocalizzate sul tragitto stazione/zona di destinazione (prenotazione taxi, car-sharing, localizzazione mezzi pubblici, eventi, ecc.).</li> </ol>	

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
Panel 2014	Organizzazione interna	<i>Diversity management</i>	<p><b>Raccontare i nostri mestieri</b></p> <p>Ampliare la platea delle persone interessate a lavorare nel campo del trasporto ferroviario, svolgendo attività di orientamento e di sensibilizzazione all'interno delle scuole, anche medie, allo scopo di diffondere una nuova percezione di che cosa significhi lavorare per un'azienda di trasporti: nuove figure, nuove competenze, nuovi orizzonti. Superare lo stereotipo del "macchinista-manutentore-maschio".</p>	<p>Il gruppo FS nel corso del 2015 ha partecipato a Eventi Diversity a Milano e Roma inquadrati nel progetto "Diversitalavoro" volto a promuovere l'inclusione lavorativa e il Diversity Management nel mondo del lavoro. Prosegue inoltre l'attenzione a prevedere sempre testimonianze femminili negli eventi di presentazione del Gruppo ed Employer Branding.</p>	2016
		<i>Sviluppo professionale</i>	<p><b>Bilancio delle Competenze e dei Saperi individuali</b></p> <p>Fornire uno strumento per fare emergere le competenze individuali, metterle a disposizione dell'azienda e valorizzarle.</p>	<p>Ai fini della sperimentazione di metodologie differenti sul tema del bilancio delle competenze, sono stati chiusi due progetti, i quali, anche per la loro diversa impostazione, hanno offerto informazioni esaustive per definire in futuro progetti mirati su altri contesti aziendali. In vista di una riorganizzazione societaria e dei risultati ottenuti dagli altri, non è stato considerato opportuno procedere con il terzo progetto previsto.</p> <p>I due progetti pilota si sono conclusi, raccogliendo la partecipazione di 250 persone. In forza della validità dello strumento e sulla base dei risultati emersi si sta procedendo alla comparazione delle metodologie proposte. Il Gruppo sta lavorando per porre le basi all'avvio di altri progetti di bilancio competenze attraverso una gara già indetta da Ferservizi e che si concluderà entro l'anno. A valle dell'aggiudicazione della Gara si procederà con l'individuazione di target trasversali strategici per l'Azienda e alla messa a regime del progetto, anche e soprattutto in funzione degli Obiettivi del Piano Industriale.</p>	2016

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
Panel 2014	Qualità dei servizi	<i>Customer Satisfaction</i>	<b>Miglioramento dati</b> Migliorare la presentazione dei dati: breakdown su eccellenti, sufficienti, ecc.; declinazione aree geografiche; stazioni presenziate / non presenziate.	A seguito della stipula del nuovo contratto con la RTI GN+Scenari è previsto un aumento della numerosità delle interviste. Di conseguenza sarà possibile effettuare analisi più di dettaglio sia su base geografica sia per stazioni.	2016
		<i>Customer Satisfaction</i>	<b>Rilevazione periodica</b> Creare un nuovo sistema di rilevazione che comprenda: - Dimensionamento numerosità campionaria negli strati (trasporto regionale); - Rimodulazione del questionario	In data 8/2/2016 è stato stipulato il nuovo contratto di Customer Satisfaction (CS) con RTI GN Research e Scenari (RTI aggiudicatario della gara 2015) . Oltre a quanto sino ad ora previsto nel vecchio contratto di CS, sono incluse una serie di indagini quantitative e qualitative. In particolare, annualmente: - 2 Focus Group (temi da definire); - Gap Analysis (atteso e percepito), che permetterà un'analisi del cosiddetto GAP di Valore (differenza tra la qualità attesa e quella percepita dai viaggiatori); - Quadrant analysis (fattori di importanza); - Cluster Analysis (Clusterizzazione della clientela). Il tutto sia per DPLH (servizi di Lunga percorrenza, Freccie) sia per DPR (servizi di trasporto regionale). Per il trasporto regionale/locale inoltre verrà aumentato il numero di interviste per ogni indagine e si effettuerà anche un'indagine di CS sulle linee più frequentate per avere informazioni puntuali sulle direttrici di maggior traffico (es. Torino-Milano, Arezzo-Firenze, Roma-Nettuno, Palermo-Termini Imerese, ecc.).	2016

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
		<b>Accessibilità</b>	<b>Data base</b> Repository di dati (progetto pilota) su Accessibilità, servizio programmato/ non programmato, Tempo reale messo a disposizione da RFI	E' stata conclusa la sperimentazione di un "totem informativo touchscreen" che utilizza la piattaforma dati già in uso presso la Regione Lombardia (E015). I dati oggi presenti sono inerenti la circolazione dei treni (Trenitalia e Trenord), del trasporto su gomma (ATM) e su rotaia (MM) e dei voli aerei (Malpensa e Linate). sono stati installati 15 totem: n°2 totem a Rho Fiera, n° 6 totem a Milano Centrale, n° 2 a Milano Rogoredo, n° 1 Milano Repubblica e n°4 a Milano Porta Garibaldi. Le attività sono state sostanzialmente completate a luglio 2016.	2016
		<b>Accessibilità</b>	<b>Integrazione Carta dei Servizi</b> Integrazione della carta dei servizi con nuovi indicatori accessibilità stazioni e treni	Nella "Carta dei servizi 2015" è stato inserito un indicatore/obiettivo riferito al numero di interventi da realizzare per il miglioramento dell'accessibilità in stazione (banchine di accesso ai treni h 55 cm, ascensori, scale mobili), in sostituzione di quello preesistente (CdS 2014) riferito alle sole banchine h 55 cm. E' stato inoltre inserito un ulteriore obiettivo relativo all'avvio, entro il 2015, di un servizio di informazione on line sul sito societario di RFI sulle facilities di accessibilità nelle singole stazioni.	2016



Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
Panel 2014	Sicurezza dei luoghi	<b>Sicurezza in stazione</b>	<p><b>Ripensiamo gli spazi</b></p> <p>Si suggerisce un ripensamento in termini di sicurezza delle diverse aree comuni e private che compongono la stazione. In particolare si suggerisce di dedicare attenzione alle problematiche legate all'acquisto dei biglietti attraverso macchinette automatiche nei seguenti modi:</p> <p>a) prevedere la presenza di servizi di ausilio al passeggero gestiti da soggetti terzi</p> <p>b) Posizionare le macchinette in luoghi possibilmente chiusi o in prossimità di luoghi studiati per aumentare il livello di sicurezza (es. infopoint) oppure, nel caso delle piccole stazioni direttamente nella zona binari</p>	<p>Negli scorsi mesi è stato definitivamente realizzato il progetto per la delimitazione delle aree ferroviarie presso la stazione di Milano C.le. Tale intervento di filtraggio all'ingresso dell'area, con verifica del possesso di titolo di viaggio, ha consentito di ridurre in maniera drastica i fenomeni illeciti che avvenivano in prossimità dei treni. Presso la stazione di Roma Termini è stata già avviata la sperimentazione nella gestione dei flussi mediante l'uso di transennamenti per i binari dell'Alta Velocità, riscontrando fin da subito ritorni positivi.</p> <p>Al momento, dopo una serie di verifiche effettuate con la Sovrintendenza di Firenze, non è stato possibile procedere con la realizzazione del progetto di allocazione delle macchinette Self Service in un unico spazio che goda di particolari servizi di assistenza e sicurezza.</p>	2015
		<b>Sicurezza a bordo treno</b>	<p><b>Capotreno dove sei?</b></p> <p>Prevedere un sistema di comunicazione diretta fra passeggeri e personale di bordo attraverso, ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pulsanti dedicati;</li> <li>• Video citofoni;</li> <li>• N. verdi (sale operative centralizzate)</li> </ul>	<p>Dispositivi di tipo citofono sono installati su tutti i nuovi treni. Nel primo semestre di quest'anno sono entrati in servizio 11 nuovi treni SWING e 55 carrozze VIVALTO, tutte dotate di sistema di comunicazione diretta fra passeggeri e personale di bordo.</p>	2015

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
Panel 2013	Ambiente	<b>Consumi di energia</b>	<p><b>Efficientamento energetico</b></p> <p>Messa a punto di un pacchetto di interventi energetici standard per tipologia di struttura</p>	<p>E' stata redatta la specifica tecnica di riferimento "Specifiche tecniche di fornitura – Apparecchio illuminante a led per marciapiedi pensiline e sottopassi, uffici e torri faro". E' stato inoltre approvato un finanziamento per l'adozione di lampade a led in oltre 400 stazioni (pensiline, sottopassi, torri faro, fabbricato viaggiatori e uffici) ed è stata attivata una procedura negoziale per acquisire circa 110.000 nuovi corpi illuminanti a led che dovrebbe concludersi nel primo semestre 2016.</p> <p>Nell'ambito di specifici interventi di riqualificazione sono stati già installati sistemi di illuminazione a led presso i sottopassi delle stazioni di Milano Porta Garibaldi, Milano Lambrate, Como San Giovanni, Alessandria, Novara e Piacenza e presso la galleria commerciale delle stazioni di Padova e Milano Porta Garibaldi.</p> <p>La segnaletica di linea bassa ("segnali di manovra" - circa 10.000 unità) e alta ("segnali ferroviari" - circa 46.000 unità) lungo le infrastrutture ferroviarie è oggetto di un programma decennale (2013-2023) di sostituzione con lampade a led; ad oggi sono stati sostituiti oltre il 25% dei segnali di manovra e il 50% circa dei segnali ferroviari.</p>	2016
		<b>Consumi di energia</b>	<p><b>Diffusione della cultura dell'efficienza energetica</b></p> <p>Efficienza degli impianti fissi in merito ai consumi termici e di energia elettrica. Produzione di energia da fonti rinnovabili.</p>	<p>Nel 2014 è stata realizzata un'attività di sensibilizzazione del personale dipendente sul tema dell'efficienza energetica.</p>	2015

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
		<b>Gestione Rifiuti</b>	<p><b>Pulitori Viaggiatori</b></p> <p>Ottimizzazione interventi di raccolta differenziata a bordo delle frecce.</p>	<p>Sin dal 2013 (contratto n. 1261 del 30/172013) per la Flotta Alta Velocità (AV) e Freccia Argento sono stati adeguati i contratti per lo svolgimento dei servizi di pulizia del materiale rotabile estendendo l'obbligo in capo all'appaltatore della corretta gestione della raccolta differenziata, non solo alla gestione dei rifiuti prodotti direttamente durante il servizio di pulizie ma, anche derivanti dalle attività di pulizia a bordo treno (rifiuti prodotti dai passeggeri). Il contratto prevede inoltre, che l'appaltatore utilizzi appositi sacchi di colore differente ma trasparenti con il simbolo dell'appaltatore per la rintracciabilità. Si specifica inoltre, che in particolare la ditta che si è aggiudicata la gara sulla Flotta AV ha presentato nella sua offerta tecnica un servizio costante di sensibilizzazione sul tema della raccolta differenziata del Pulitore Viaggiante.</p> <p>Nel capitolato tecnico infine è stato contrattualizzato un focus particolare sul ritiro a fine corsa di riviste /quotidiani a bordo treno, che rappresentano la tipologia di rifiuti maggiormente prodotta.</p> <p>Si prevede, infine, di estendere quanto previsto nei contratti per l'AV/Freccia Argento anche per altre tipologie di treno.</p>	2016
		<b>Gestione Rifiuti</b>	<p><b>Diffusione cultura su raccolta differenziata</b></p> <p>Adottare la standardizzazione dei colori a norma uni En 16403 e replicare le modalità familiari agli utenti (ad es. multileggero, carta e vetro); rimodernare le attrezzature nelle stazioni (i cestini).</p>	<p>A seguito della sperimentazione di un nuovo modello di cestino portarifiuti (n. 104 cestini installati nella stazione di Roma Termini nel mese di gennaio '16), è emerso che detti modelli di cestini non sono compatibili con l'ambiente di stazione a causa della fragilità di alcuni suoi componenti e della scarsa capienza degli scomparti. Si stanno quindi esaminando nuove tipologie di cestini. Il progetto ha subito dei rallentamenti causati dall'intervenuta operazione di scissione societaria.</p>	2016

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
		<i>Gestione rifiuti</i>	<p><b>Rafforzare le attività di raccolta differenziata presso i centri commerciali siti nelle stazioni</b></p> <p>La strategia di gestione dei rifiuti e il processo di recupero e riciclo degli scarti dei processi di produzione e dei rifiuti.</p>	<p>È stato effettuato l'intervento di sistemazione e segregazione dell'area di raccolta rifiuti provvisoria di Napoli ed è stato attivato con la municipalizzata il noleggio di cassonetti dedicati e un servizio di raccolta differenziata. L'intervento sul punto di raccolta rifiuti di Roma Termini è stato rinviato in quanto l'area è allo stato attuale interessata dal cantiere relativo alla costruzione della nuova "Piastra Parcheggio".</p> <p>Sono in corso di definizione delle specifiche convenzioni con le aziende municipali dei comuni di Milano, Venezia e Bologna che prevedono la concessione in comodato delle aree destinate a punto di raccolta di rifiuti, che saranno direttamente gestite dalle medesime aziende (da definire entro dicembre 2016).</p> <p>Le stazioni più piccole che già dal 2014 hanno la disponibilità di spazi per la raccolta dei rifiuti segregata a esclusivo utilizzo delle aree ferroviarie sono: Novara , Milano Porta Garibaldi, Trento, Rovereto, Forlì, Piacenza, Parma , Rimini, Arezzo, Prato, Lucca , Villa San Giovanni. A questa lista si sono aggiunte dal 2014 ad oggi le stazioni di: Milano Rogoredo, Bergamo, Gallarate, Bolzano, Treviso, Desenzano, Castelfranco Veneto, Pisa, Ancona, Salerno per le quali ad oggi, sono state rese disponibili nuove aree per la raccolta dei rifiuti segregate ad esclusivo utilizzo delle are ferroviarie.</p> <p>E' previsto inoltre, entro dicembre 2016, l'attivazione di nuove aree per la raccolta differenziata dei rifiuti presso le stazioni di: Roma Ostiense, Foligno, Como San Giovanni, Lecco, Lodi, Milano Lambrate, Sondrio, Voghera, Cremona.</p> <p>Si prevede infine, nel tempo, di allargare a tutto il network delle stazioni gestite dal Gruppo FS Italiane, l'attivazione di nuove aree per la raccolta differenziata dei rifiuti presso le stazioni.</p>	2016

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
Panel 2014		<b>Rumore</b>	<p><b>Due sperimentazioni di un approccio integrato locale</b></p> <p>Partendo dalla constatazione che circa la metà degli interventi di mitigazione del rumore (200/400) sono stati bloccati a valle della progettazione, si propone di sperimentare, con riferimento a due differenti situazioni locali, una nuova metodologia di gestione della fase di realizzazione delle opere che tenga conto:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. delle diverse situazioni locali (in funzione della dimensione locale);</li> <li>2. della differenza tra interventi sulle infrastrutture esistenti e su nuove infrastrutture;</li> <li>3. dell'equilibrio da sostenibilità economica e sostenibilità ambientale (es. l'interramento delle linee costa di più dell'opera di mitigazione).</li> </ol>	<p>La sperimentazione degli attenuatori acustici, installati sui binari, risponde all'esigenza, anche normativa, di intervenire sulla sorgente del rumore (interfaccia ruota rotaia e in generale organi in movimento).</p> <p>Una prima applicazione di questa tipologia di attenuatori ha fornito risultati incoraggianti con abbattimento sensibile del rumore.</p> <p>A seguito di interlocuzioni avute con il Comune di Francavilla si è avviata dal novembre 2015 una sperimentazione con una versione migliorata dei dispositivi installati a Novara, compresa fra i km 359+970 e km 360+605 (635 m) della linea Bologna-Bari in Comune di Francavilla al Mare. Termine della sperimentazione per maggio 2016. Qualora le risultanze della sperimentazione confermassero quanto auspicato in premessa, si procederà a standardizzare il prodotto per la sua omologazione.</p>	2016
Panel 2013	Comunità	<b>Prevenzione all'esclusione sociale</b>	<p><b>Allocazione di una quota percentuale dei ricavi di Gruppo per investimenti a supporto delle iniziative per la prevenzione dell'esclusione sociale</b></p> <p>Collaborazione con organizzazioni della società civile, istituzioni e autorità locali, al fine di promuovere, implementare, finanziare progetti per accoglienza e sostegno ai soggetti a rischio di esclusione sociale e/o emarginazione.</p>	<p>E' stato ottenuto il finanziamento del progetto TRAIN IN STATIONS per attivare corsi di formazione sui temi sociali per il personale ferroviario di quattro reti europee (nel progetto sono partner le ferrovie italiane, francesi, lussemburghesi e bulgare). I programmi formativi comuni a livello europeo saranno implementati a inizio 2016.</p>	2015

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
		<b>Prevenzione all'esclusione sociale</b>	<p><b>Comunicazione</b></p> <p>Utilizzare gli strumenti disponibili (web, cartelloni, ecc.) per valorizzare e dare maggiore visibilità ai progetti sostenuti.</p>	<p>La comunicazione sui temi sociali è stata molto potenziata. Ampio risalto sui media (stampa e TV) è stato dato alla nostra partecipazione al Salone della CSR alla Università Luiss (giugno 2014), alla presentazione del Rapporto ONDS 2013 (luglio 2014) e all'apertura dei nuovi Help Center, come Trieste (settembre 2014). Numerosi articoli sull'impegno sociale del Gruppo sono, inoltre, apparsi sul magazine La Freccia. Anche l'impegno nel riuso sociale delle stazioni impresenziate è stato diverse volte rilanciato da servizi giornalistici. A breve sarà pubblicato sul sito di RFI l'elenco delle 1.900 stazioni impresenziate disponibili per il riuso sociale e le indicazioni relative alla presentazione delle richieste da parte delle Istituzioni interessate.</p>	2015
		<b>Prevenzione all'esclusione sociale</b>	<p><b>Attività di formazione alla multiculturalità per il personale di front office</b></p> <p>Collaborazione con organizzazioni della società civile, istituzioni e autorità locali, al fine di promuovere, implementare, finanziare progetti per accoglienza e sostegno ai soggetti a rischio di esclusione sociale e/o emarginazione.</p>	<p>Il Progetto FS per la "Giornata mondiale contro il razzismo" (Gruppo FS – UE) è stato approvato dalla Presidenza del Consiglio; è prevista, nel primo semestre 2015, la prima edizione di formazione per tutto il personale di front line sulla "mediazione culturale".</p>	2015

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
Panel 2015	Comunità	<b>Inclusione</b>	<p><b>Mandato istituzionale per l’Help Centre come referente sociale di stazione</b></p> <p>Formalizzare a livello aziendale la necessità strutturale di una funzione quale quella dell’Help Centre come referente di tutte le attività sociali che gravitano sugli spazi delle stazioni, se necessario richiedendo un mandato specifico del Ministero delle Finanze.</p>	Non è stato necessario formalizzare a livello aziendale la funzione degli Help Center in quanto sono stati inseriti nel Piano Industriale 2017/2026. E' previsto il raddoppio degli Help Center esistenti come azione vincolante per il Gruppo nei prossimi 10 anni.	2016
		<b>Riuso del patrimonio</b>	<p><b>Migliorare le informazioni sul patrimonio inutilizzato</b></p> <p>Individuare indicatori legati alla riutilizzabilità e al territorio di riferimento che possano facilitare la progettazione di servizi di riuso dei beni ferroviari in dismissione (es. metratura, condizione, vicinanza rispetto ai centri urbani, connessioni con la rete viaria, ecc.).</p>	Questa attività è stata inserita nel Piano d'Impresa. RFI ha già elaborato e presentato nel corso della partecipazione ad Ecomondo, e pubblicato anche sul sito aziendale, l'Atlante delle linee definitivamente dismesse corredato dalle informazioni necessarie. Sono state inoltre istituite delle caselle di posta al fine di accogliere le richieste delle Amministrazioni interessate.	2016
Panel 2013	Servizio passeggeri - Altri servizi	<b>Strutture e luoghi</b>	<p><b>Presenza delle associazioni di utenti e di consumatori nella definizione di standard di servizio</b></p>	In RFI è stata accolta la proposta di inserire un “modulo relazionale” nel percorso formativo rivolto al personale dedicato all’assistenza alle persone a ridotta mobilità (PRM), da svolgersi in collaborazione con le Associazioni di riferimento. Le Associazioni cureranno lo svolgimento delle attività di progettazione, produzione materiale didattico e docenza. Sono state finanziate 10 edizioni formative che si svolgeranno nel 2015.	2015

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
		<b>Strutture e luoghi</b>	<b>Riqualficazioni piccole stazioni</b>  La qualità delle strutture e dei luoghi che accolgono i clienti nella loro esperienza di viaggio, ivi inclusa la pulizia, il comfort degli spazi nelle fasi di attesa e l'accessibilità dei luoghi rispetto alle esigenze specifiche delle persone con disabilità motorie e/o sensoriali, dei bambini e degli anziani.	Le stazioni sono già impegnate in diverse attività sociali grazie a Protocolli di Intesa tra RFI e numerose associazioni benefiche (tra cui Legambiente Onlus, Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio del Volontariato e Associazione Nazionale delle Cooperative Sociali), finalizzati al riuso del patrimonio immobiliare per scopi sociali, turistici e culturali, a cui si aggiungono anche numerosi Protocolli con Regioni, Province e Comuni .	2015
		<b>Assistenza clienti</b>	<b>Miglioramento gestione indennizzi per viaggi a media/ lunga distanza</b>  L'assistenza al cliente in tutte le fasi che attengono al servizio di trasporto: dalle modalità di acquisto del biglietto, fino all'offerta di servizi complementari (prenotazione taxi dal treno; wifi a bordo) comprese le questioni relative alle informazioni ai clienti (incluso il call center), ai rimborsi e alle attività di pianificazione e prevenzione per la gestione delle emergenze e alla predisposizione di soluzioni di viaggio alternative in caso di imprevisti.	<b>Già implementato:</b> - diritto a un indennizzo se il treno su cui ha viaggiato il cliente ha avuto un ritardo superiore o uguale ai 60 o ai 120 minuti, senza distinguo sulla causa che lo ha generato;  - introduzione - da dicembre 2013 - del nuovo modulo unificato per la richiesta di indennizzo, rimborso o bonus climatizzazione;  - possibilità di incassare autonomamente l'indennizzo per acquisti on-line, trascorsi 20 giorni dalla data di termine corsa del treno su cui si è viaggiato, utilizzando l'apposita funzione presente nell'area riservata.	2015



Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
		<i>Assistenza clienti</i>	<p><b>Miglioramento gestione indennizzi per viaggi a media/ lunga distanza</b></p> <p>L'assistenza al cliente in tutte le fasi che attengono al servizio di trasporto: dalle modalità di acquisto del biglietto, fino all'offerta di servizi complementari (prenotazione taxi dal treno; wifi a bordo) comprese le questioni relative alle informazioni ai clienti (incluso il call center), ai rimborsi e alle attività di pianificazione e prevenzione per la gestione delle emergenze e alla predisposizione di soluzioni di viaggio alternative in caso di imprevisti.</p>	<p><b>Previsto per la primavera 2015:</b>            § riduzione dei tempi tecnici per riscuotere l'indennizzo per ritardo, che passeranno da 20 giorni a 72 ore.</p>	2015
		<i>Assistenza clienti</i>	<p><b>Maggiore informazioni sugli strumenti di tutela a disposizione dei passeggeri</b></p>	<p>È stato introdotto uno "shortcut", sempre visibile da qualunque pagina del sito, posto nel cosiddetto header per raggiungere le informazioni/ assistenza in modo più semplice e in un solo click.</p>	2015
<b>Panel 2013</b>	<b>Servizi mobilità merci</b>	<i>Trasporto merci</i>	<p><b>Procedure semplificate in ambito doganale</b></p> <p>La qualità del servizio in relazione a tutte le fasi del rapporto cliente-fornitore: Assistenza (strutture di vendita, disponibilità, qualità, completezza delle informazioni fornite; call-center); Organizzazione del servizio (capillarità, tracciatura, velocità e puntualità del trasporto, sicurezza delle merci, affidabilità) offerta (qualità/prezzo).</p>	<p>In funzione del disciplinare emesso dalle agenzie delle dogane sul tema fast corridor e in stretta collaborazione con FS Holding e le strutture interessate, il servizio è proposto ad alcuni clienti il servizio. La proposta di Cemat - il primo ad aderire al progetto per la tratta La Spezia-Milano, con l'obiettivo di ridurre di 1-2 gg i tempi di sdoganamento - è in fase di realizzazione. Si prevede di completare la realizzazione entro il 2016.</p>	2016

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
		<b>Trasporto merci</b>	<p><b>Orientamento al Cliente- armonizzare le attività commerciali con quelle operative</b></p> <p>ripensare ad un servizio di assistenza più personalizzato, immediato e aderente alle peculiarità di ogni singolo soggetto/mercato di riferimento.</p>	Attivato turno notturno gestioni merci per copertura h24 delle attività documentali in partenza e arrivo treno; attivata interscambiabilità delle gestioni merci (GM); una GM può vedere tutti i treni indipendentemente territorio di riferimento.	2016
		<b>Trasporto merci</b>	<p><b>Selezione dei Partner</b></p> <p>La qualità del servizio in relazione a tutte le fasi del rapporto cliente-fornitore: Assistenza (strutture di vendita, disponibilità, qualità, completezza delle informazioni fornite; call-center); Organizzazione del servizio (capillarità, tracciatura, velocità e puntualità del trasporto, sicurezza delle merci, affidabilità) Offerta (qualità/prezzo).</p>	<p>Nei porti è spesso presente una condizione di monopolio nella fornitura del servizio e la scelta risulta dunque obbligata. La selezione del partner quindi non è attuabile.</p> <p>In relazione ai rapporti con gli altri partner (dove non ci sono condizioni di monopolio), Trenitalia ha impostato le procedure di selezione anche tenendo conto della capacità e della determinazione del partner di contribuire ad aumentare l'affidabilità e la qualità del servizio door to door offerto al cliente finale.</p>	2016
		<b>Intermodalità</b>	<p><b>Sicurezza del carico trasportato</b></p> <p>Messa in sicurezza di punti critici, controlli preventivi, integrazione coperture assicurative</p>	E' stato attivato uno specifico Gruppo di Lavoro guidato da Protezione Aziendale che ha analizzato le casistiche di anomalie ai trasporti nelle relazioni a maggiore rischio definite dai clienti (Milano da/per Catania e Bari). Come risultato è stata emessa una nota per una gestione dedicata all'attività preventiva di furti e danni al trasporto nelle relazioni in esame. Ad oggi la situazione delle relazioni oggetto d'intervento è migliorata e non è più considerata una criticità.	2016

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
		<b>Intermodalità</b>	<b>Facilitazione delle informazioni all'interno dei porti</b> Lo sviluppo di soluzioni combinate per i clienti merci in grado di ridurre la quota di trasporto su gomma a favore del ferro. (stradale e marittima).	Avviato in forma sperimentale della procedura di Gestione manovre tramite PIL (Piattaforma Integrata della Logistica) 3.0, finalizzata a integrare i processi di manovra ferroviaria nei due impianti di Verona QE e Bari.	2016
		<b>Intermodalità</b>	<b>Maggiore flessibilità nella predisposizione di tracce straordinarie</b> Lo sviluppo di soluzioni combinate per i clienti merci in grado di ridurre la quota di trasporto su gomma a favore del ferro. (stradale e marittima).	Il catalogo delle tracce su cui stava lavorando RFI è stato costruito ed esiste, tuttavia lo stesso risulta poco fruibile (per tempi di percorrenza, fasce orarie di utilizzo, etc) e le continue interruzioni per lavori comportano che le stesse tracce da catalogo devono essere riviste settimana per settimana.	2016

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
Panel 2015	Stazioni	Se illumini vedi e ti senti sicuro	<p><b>Periferiche sì, ma sicure</b></p> <p>Implementare gli interventi di illuminazione e video sorveglianza nelle stazioni periferiche e di scambio.</p>	<p>Nel biennio 2015-2016 RFI ha provveduto ad innalzare il livello di sicurezza delle stazioni italiane attraverso la realizzazione di impianti di videosorveglianza e interventi di illuminazione aventi lo scopo di monitorare le principali aree di transito e di stazionamento della clientela nonché quelle aree meno frequentate che possono favorire il proliferare di atti illeciti.</p> <p>In particolare i compartimenti ferroviari presso cui sono stati installati tali impianti di sono: Ancona (7), Bologna (1), Firenze (2), Genova (1), Milano (1), Napoli (11), Roma (11), Trieste (2), Venezia (15).</p> <p>Per le suddette stazioni sono state installate oltre 1.700 telecamere. Per quanto riguarda gli interventi di illuminazione i compartimenti ferroviari sono: Venezia (5 totali di cui 4 in corso e 1 completata); Bologna (2 di cui 1 completata e 1 in corso); Genova (1 completata); Milano (11 di cui 8 completate e 3 in corso); Ancona (2 da avviare); Firenze (3 di cui 2 in corso e 1 da avviare); Napoli (8 totali di cui 7 in corso e 1 da avviare); Torino (3 in corso); Roma (2 in corso); Cagliari (1 in corso); Reggio Calabria (1 in corso); Verona (1 in corso) , eventuali previsioni di chiusura/attuazione definitiva della proposta. Qualora la proposta sia in stand-by/rifiutata specificare gli ostacoli incontrati.</p>	2015

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
		<b><i>Se illumini vedi e ti senti sicuro</i></b>	<b>Stazioni abitate stazioni sicure</b> Favorire l'uso degli spazi interni ed esterni alle stazioni anche per usi diversi e confronto assiduo con le amministrazioni locali per interventi nelle zone limitrofe.	<p>Nelle stazioni di categoria bronze, più piccole, meno frequentate e inserite in ambiti meno urbanizzati e complessi, Ferrovie dello Stato si impegna alla "rifunzionalizzazione" delle aree destinate alle attività prettamente ferroviarie". Nel del "Piano di Impresa" vi è l'iniziativa "H2-06" che prevede lo sviluppo di nuovi contratti in comodato-locazione agevolata per un valore di 3.500 mq/anno per il primo quinquennio, 4.200mq/anno per il secondo quinquennio. Nel contesto delle iniziative di carattere sociale del Gruppo FSI è prevista la cessione a Istituzioni del territorio, in comodato d'uso, degli spazi "non strumentali" da destinare a organizzazioni quali Enti Locali (Province, Comuni), Associazioni che operano nel settore sociale e Enti No Profit . Tali iniziative, oltre ad arricchire la stazione e il territorio di servizi sociali, garantiscono il presidio degli edifici e la loro manutenzione corrente, con positivi effetti anche in termini di qualità e decoro.</p> <p>I contratti di comodato gratuito attivi al 2014 sono circa 510 in 345 stazioni, destinati a crescere soprattutto nell'ambito delle stazioni non presenziate, gestite a distanza da avanzati sistemi tecnologici.</p>	2016