

Stakeholder engagement 2013 – 2014 - 2015

Proposte rifiutate

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta
Panel 2013	Servizio passeggeri - Mobilità	Lunga percorrenza	<p>Potenziamento ed estensione degli standard di qualità del servizio a bordo</p> <p>Ticket a bordo</p>	<p>Rifiutata</p> <p>Sono considerate sufficienti le alternative già previste per la clientela.</p>
		Lunga percorrenza	<p>Potenziamento ed estensione degli standard di qualità del servizio a bordo</p> <p>Offerta - ulteriore sviluppo del network di primo livello (AV/frecce)</p>	<p>Rifiutata</p> <p>Il sistema di mobilità nazionale risulta sviluppato lungo le direttrici esistenti in coerenza con i volumi di traffico.</p>
Panel 2014	Mobilità dei Passeggeri	LP - Integrazione modale	<p>Bagaglio veramente facile</p> <p>Ripristinare il deposito, anche automatico, ed estendere alla stazione il servizio di raccolta per la spedizione del bagaglio.</p>	<p>Rifiutata</p> <p>Il servizio è attivo nelle stazioni a maggiore vocazione turistica e/o con maggiori volumi di traffico.</p>
Panel 2014	Qualità dei servizi	Customer Satisfaction	<p>Rilevazione periodica</p> <p>Creare un nuovo sistema di rilevazione che comprenda:</p> <ul style="list-style-type: none"> - caratterizzare risposte PRM - integrare con importanza dei fattori 	<p>Rifiutata</p> <p>Il Gestore dell'infrastruttura già applica la caratterizzazione delle risposte PRM;</p> <p>Trenitalia sta considerando un nuovo modello di rilevazione della Customer Satisfaction.</p>
Panel 2013	Ambiente	Gestione rifiuti	<p>Conformità UNI EN 16403</p> <p>Adottare la standardizzazione dei colori a norma uni En 16403 (in via di approvazione) e replicare le modalità familiari agli utenti (auspicabilmente multileggero, carta e vetro); rimodernare e potenziare le attrezzature presso le stazioni (i cestini).</p>	<p>Rifiutata</p> <p>Si sta procedendo con l'integrazione/ sostituzione dell'attuale fornitura e con la definizione di nuove specifiche funzionali per i nuovi cestini.</p>

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta
Panel 2013	Servizio passeggeri - Altri servizi	Strutture e luoghi	Accessibilità e qualità dei servizi e di strutture Creazione di una figura di riferimento che curi il cliente rispetto ai servizi in stazione	Rifiutata Si ritiene il tema dell'assistenza alla clientela rispetto ai servizi connessi con il viaggio già presidiato in maniera adeguata dalle Imprese Ferroviarie attraverso i loro servizi di assistenza.
Panel 2014	Sicurezza dei Luoghi	Sicurezza a bordo treno	L'App del Passeggero Creazione di una app che preveda la possibilità di comunicare ad una centrale operativa in tempo reale situazioni problematiche da bordo treno, ma anche sulle banchine. Questo rafforzerebbe anche la formazione di una community di affiliati passeggeri.	Rifiutata Resta valida la valutazione di ritenere sufficiente l'APP Pronto Treno come strumento di informazione al passeggero e il profilo Twitter delle Frecce per la comunicazione proveniente dal cliente.