

Tavolo: Passeggeri /Altri Servizi

Tema: Strutture e Luoghi

**Titolo proposta: ACCESSIBILITA' E QUALITA' DI SERVIZI E DI STRUTTURE _
CREAZIONE DI UNA FIGURA DI RIFERIMENTO CHE CURI IL CLIENTE RISPETTO AI
SERVIZI IN STAZIONE**

Breve contestualizzazione

RFI, società del Gruppo FS Italiane, svolge nelle stazioni (talvolta in maniera non diretta) una serie di attività che hanno impatto sui clienti e sulla percezione del livello della qualità dei servizi erogati quali, per esempio: la gestione delle pulizie, il mantenimento del decoro, l'informazione al pubblico e le attività per l'abbattimento delle barriere architettoniche. In questi casi, salvo situazioni particolari, il personale di RFI non è a diretto contatto con i clienti.

L'unica attività che prevede il contatto diretto con i clienti è l'assistenza in stazione ai viaggiatori con disabilità e a ridotta mobilità.

L'assistenza al cliente finale è invece garantita dal personale delle Imprese Ferroviarie.

Risposta

Ad oggi il Gruppo FS Italiane ritiene che il tema dell'assistenza alla clientela rispetto ai servizi connessi con il viaggio sia già presidiato in maniera adeguata dalle Imprese Ferroviarie attraverso i loro servizi di assistenza.

RFI è comunque impegnata a potenziare la presenza, presso le stazioni, di squadre dedicate alla manutenzione e agli interventi più urgenti per garantire la massima efficienza degli impianti.