

## Stakeholder Engagement Panel edizioni 2013 – 2014 – 2015 – 2016

**Proposte attuate**

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
Panel 2016	Salute e sicurezza sul lavoro	<i>Performance dei SGS</i>	<b>Sistemi di gestione e analisi dati</b> Aggiornamento dei principi e dell'efficacia dei sistemi di gestione al fine di migliorare l'analisi dei dati ed i processi.	Al fine di arricchire il processo di rendicontazione sui temi di salute e sicurezza sul lavoro, le principali società del Gruppo interessate da un alto rischio (RFI, Trenitalia, Italferr) hanno inserito, nei rispettivi sistemi di gestione, un set di indicatori puntuali sui principali processi operativi in materia. A livello di Capogruppo, il processo di coordinamento per l'introduzione di nuovi indicatori sui temi della salute e sicurezza sul lavoro non è stato ancora avviato.	2021
Panel 2016	Salute e sicurezza sul lavoro	<i>Performance dei SGS</i>	<b>Implementazione modello 231</b> Implementazione indicatori previsti dal Mod. 231 art. 30 d.lgs. 81; reportistica dei Near Miss	Al fine di arricchire il processo di rendicontazione sui temi di salute e sicurezza sul lavoro, le principali società del Gruppo interessate da un alto rischio (RFI, Trenitalia, Italferr) hanno inserito, nei rispettivi sistemi di gestione, un set di indicatori puntuali sui principali processi operativi in materia. A livello di Capogruppo, il processo di coordinamento per l'introduzione di nuovi indicatori sui temi della salute e sicurezza sul lavoro non è stato ancora avviato.	2021

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
Panel 2016	Salute e sicurezza sul lavoro	Sicurezza e Fornitori	<b>Vendor rating dei fornitori (per ambito sicurezza)</b> Qualificare i fornitori in base a requisiti da ridefinire.	A partire dal 2019, le società del Gruppo maggiormente interessate dal tema degli infortuni mortali sui fornitori (RFI, Italferr) sono in grado di monitorare il dato annuale, in termini assoluti, delle imprese appaltatrici. Al fine di verificare le migliori pratiche dei fornitori qualificati in materia di salute e sicurezza sul lavoro, sono state emanate dalle principali società del Gruppo interessate dalla tematica (RFI, Trenitalia e Italferr) le procedure per la misurazione delle numerosità e della gravità degli infortuni sul lavoro del personale dei principali fornitori.	2021
Panel 2016	Salute e sicurezza sul lavoro	Sicurezza e Fornitori	<b>Scambio dati sulla sicurezza con fornitori (attraverso web)</b> Scambiare informazioni sulla sicurezza con i fornitori uniformando e semplificando la complessità documentale	È stato firmato un Memorandum d'intesa ENI-FS il 7 maggio 2018 con l'obiettivo di un confronto per migliorare la prevenzione con particolare riferimento alla gestione delle ditte appaltatrici e la introduzione di tecnologie digitali. A seguito, è stato istituito con Comunicazione Organizzativa del 3 agosto 2018 uno Steering Group delle Società del Gruppo con l'obiettivo di dare concreta attuazione al Memorandum promuovere lo scambio di esperienze, conoscenze e buone pratiche FS-ENI e predisponendo iniziative per l'introduzione di nuovi strumenti per promuovere la prevenzione nelle attività appaltate.	2018

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
Panel 2016	Formazione e miglioramento dei servizi offerti al cliente	<i>Garantire risposta personalizzata ai clienti</i>	<p><b>Nessuna formazione senza misurazione</b></p> <p>Definire un sistema di indicatori aziendali di attività, che consenta di misurare i risultati delle attività formative, sulla base delle performance raggiunte e in vista di sistemi di premialità, individuali e di team, da sperimentare su casi specifici e da applicare progressivamente a tutti i dipendenti.</p>	<p>Conclusa la fase preliminare di analisi che porterà alla progettazione - e successiva implementazione- di strumenti di valutazione dell'apprendimento. In partenza la gara per l'acquisto del servizio che sarà finalizzata nel corso del 2021. Nonostante i cambi di management che hanno rallentato lo sviluppo della proposta, la stessa è in fase di finalizzazione e, pertanto, può considerarsi conclusa.</p>	2019
Panel 2016	Formazione e miglioramento dei servizi offerti al cliente	<i>Garantire risposta personalizzata ai clienti</i>	<p><b>Integrazione della formazione delle aziende partner</b></p> <p>Revisione dei capitolati di gara/ dei contratti di appalto e subappalto al fine dell'allineamento periodico dei programmi formativi annuali finalizzata alla verifica della coerenza dei piani di formazione con le strategie, i contenuti e le metodologie del Gruppo. Applicazione dello stesso sistema di monitoraggio e valutazione.</p>	<p>Concluse le gare che prevedono attività formative in coerenza con le strategie del Gruppo e che abbracciano tutte le leve del business, comprese la sostenibilità e l'innovazione. Pertanto la proposta può considerarsi chiusa.</p>	2019

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
Panel 2016	Formazione e miglioramento dei servizi offerti al cliente	<i>Progettare metodologie di training innovative a supporto del business</i>	<b>Formazione aneddotica</b> Inserire nelle attività formative casi concreti e specifici, di successo e di insuccesso, legati alle esperienze del Gruppo e delle singole aziende che ne fanno parte, e reperiti sulla base di un benchmark internazionale.	Sono stati effettuati all'interno del Gruppo due workshop sui temi della Customer Centricity che hanno consentito di: <ul style="list-style-type: none"> <li>- mappare le iniziative di Learning &amp; Development effettuate dalle Società del Gruppo in tema di Customer Centricity e Digital Customer Experience e individuare i progetti best in class;</li> <li>- disegnare l'AS IS della Customer Experience del Gruppo e definire i nuovi needs per creare maggiori sinergie tra le Società;</li> <li>- definire una proposta di Customer Centricity Mindset (capacità e comportamenti) di Gruppo per migliorare la cultura della Customer Centricity nel Gruppo.</li> </ul> E' in corso di implementazione il nuovo modello di learning & development di Gruppo volto a trasferire una visione del learning che metta al centro le persone, ingaggiandole nell'acquisizione visibile di nuove competenze e ritorni di esperienza.	2018
Panel 2016	Formazione e miglioramento dei servizi offerti al cliente	<i>Progettare metodologie di training innovative a supporto del business</i>	<b>Metodologie partecipative a supporto della progettazione della formazione per la riqualificazione del trasporto locale integrato (pendolari e turisti)</b> Prevedere il ricorso ad approcci multistakeholder, in primo luogo con pendolari e turisti, (focus group, OST, ecc.) avente come obiettivo la riprogettazione del trasporto pubblico locale integrato.	A marzo 2017 si è concluso il progetto di formazione orientato al cliente che ha coinvolto il personale di esercizio DPR Front Line e Back Line (Servizi Regionali) per un totale di 12.281 dipendenti. Sono state erogate 784 edizioni su tutto il territorio. Tale attività ha contribuito ad incrementare del: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2% la valutazione del cliente sul viaggio nel complesso;</li> <li>- 3% la valutazione del cliente sull'informazione a bordo.</li> </ul>	2017

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
Panel 2016	Qualità dei servizi	<i>Potenziali partnership a favore della intermodalità Focus 2.1</i>	<p><b>Promuovere un piano strategico di coordinamento territoriale per la individuazione dei centri di intervento nevralgici</b></p> <p>La proposta consiste nello sviluppo di adeguate sinergie tra tutti gli attori pubblici e privati presenti nell'area della stazione per intervenire sul territorio e individuare e adeguare spazi per la logistica dei sistemi intermodali. In questo quadro si auspica il superamento di limiti e ostacoli causati dalle diverse competenze esercitate da una pluralità di soggetti e attori pubblici e istituzionali in un'area di intervento presso una stazione attraverso forme di coordinamento.</p>	<p>In considerazione dell'attuazione del nuovo quadro normativo correlato all'attività dell'ART (Authority Regolazione Trasporti) e, in particolare agli adempimenti previsti dalle Delibere connesse agli impegni di RFI per ottemperare al Reg.(CE) 1371/2007 relativo ai diritti dei passeggeri, sono state avviate le attività di interlocuzione con le Regioni che risultano il collettore delle esigenze espresse dal territorio per lo sviluppo di adeguate sinergie tra tutti gli attori presenti nell'area della stazione, in particolare per promuovere un sistema intermodale.</p>	2019

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
Panel 2016	Qualità dei servizi	<p><i>Modalità di erogazione dei servizi di assistenza di viaggiatori PRM e con disabilità</i></p> <p><b>Focus 1.1</b></p>	<p><b>Mappatura dei bisogni e della domanda dei PRM e delle persone con disabilità</b></p> <p>La proposta è tesa a migliorare e ottimizzare l'individuazione di esigenze non espresse attraverso la raccolta di informazioni al livello territoriale con il coinvolgimento di un'ampia rete di categorie professionali e servizi. Tra questi, ci sono ad esempio, ambulatori medici, istituti scolastici, organizzazioni sociali, farmacie. In questo quadro è auspicabile l'attivazione di forme di collaborazione con le Regioni attraverso le quali sviluppare un rapporto con i Comuni, e quindi i servizi sociali locali, e intervenire nell'adeguamento dei contratti di servizio che possono favorire lo svolgimento di alcune funzioni di reperimento delle informazioni attraverso le società che erogano servizi ai cittadini. Si potrebbe inoltre verificare la possibilità che ISTAT possa individuare indicatori utili a fornire un quadro territoriale della domanda di servizi di assistenza per persone con disabilità.</p>	<p>A valle degli incontri con la Regione Toscana sono stati organizzati ulteriori riunioni con la Regione Basilicata per dare seguito ad una serie di iniziative volte al miglioramento del servizio di assistenza PRM (Passeggeri a Ridotta Mobilità).</p>	2018

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
Panel 2016	Qualità dei servizi	<i>Modalità di erogazione dei servizi di assistenza di viaggiatori PRM e con disabilità Focus 1.2</i>	<p><b>Promuovere l'innovazione tecnologica per una piena fruizione delle informazioni nell'area della stazione</b></p> <p>L'attività consiste nel promuovere l'utilizzazione di nuove tecnologie, come ad esempio il sistema beacon per la geolocalizzazione indoor dei servizi, affinché l'informazione sia fruibile da tutti. Tale tecnologia, in particolare, consente anche di integrare altri sistemi di comunicazione tra cui i percorsi tattili.</p> <p>Per l'accesso a questo sistema integrato di informazione fruibile presso l'area della stazione, sarà necessario lo sviluppo e l'impiego di apposite applicazione informatiche.</p>	<p>A seguito della Progettazione Definitiva di FASE 1 del VIRTUAL ASSISTANT PRM (Passeggeri a Ridotta Mobilità), sono state eseguite le verifiche con i beta-tester delle Associazioni del prototipo dell'app SALA BLU PLUS.</p> <p>Entro dicembre 2018 previsto il primo rilascio e la pubblicazione.</p>	2018

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
Panel 2016	Qualità dei servizi	<i>Potenziali partnership a favore della intermodalità Focus 2.2</i>	<p><b>Promuovere una intermodalità diffusa al livello locale attraverso il coinvolgimento di altri soggetti privati e pubblici</b></p> <p>La proposta intende promuovere una attività per integrare gli interventi e il lavoro di RFI allo scopo di offrire uno standard minimo di servizi di assistenza e orientamento in piccole stazioni al livello capillare sul territorio.</p> <p>Tale attività si potrebbe realizzare attraverso il coinvolgimento di soggetti presenti al livello locale, per esempio società di trasporto, come è il caso di aziende di noleggio auto che hanno in corso progetti di adeguamento dei loro mezzi per rispondere a clienti PRM (Passeggeri a Ridotta Mobilità) oppure di organizzazioni del terzo settore che svolgono servizi sociali dedicati a persone con disabilità tramite mezzi come ambulanze.</p>	<p>È stato raggiunto un accordo tra RFI e ADR ASSISTANCE: dal 1 agosto 2017 il servizio di servizio di assistenza PRM (Passeggeri a Ridotta Mobilità) presso la stazione di Fiumicino Aeroporto, vedrà una conduzione congiunta dei due attori al fine di non far percepire ai clienti in viaggio la discontinuità del servizio di assistenza nel transito dal treno all'aereo o viceversa.</p>	2017



Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
Panel 2016	Servizi/ Mobilità merci	<i>Sviluppo di soluzioni integrate per i clienti merci</i>	<p><b>Impulso alla innovazione nella gestione del traffico merci</b></p> <p>Si propone che FS incentivi progetti di innovazione fondati su flessibilità, tracciabilità e assistenza/informazione pre- e post-viaggio.</p>	<p>È stata creata una applicazione per <i>smartphone e tablet</i>, realizzata per i sistemi operativi Android e IOS (Apple), con funzionalità finalizzate a fornire informazioni ai clienti sull'andamento dei loro trasporti sul territorio nazionale. L'applicazione, tra le altre funzioni, rende facile e immediato l'accesso alle informazioni, mediante un dispositivo che si ha sempre in tasca, e, inoltre, permette di riceverle in automatico (modalità <i>push</i>). Tale nuovo servizio di Assistenza Clienti è organizzato in team dedicati con personale specializzato per supportare il cliente nelle varie fasi del trasporto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· PIANIFICAZIONE A BREVE TERMINE per richieste di treni straordinari;</li> <li>· SUPPORTO per la documentazione digitale di viaggio;</li> <li>· TRACK &amp; TRACE TRASPORTI in tempo reale, con avvisi su eventuali perturbazioni in corso di viaggio o ritardi.</li> </ul>	2017

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
Panel 2016	TPL	<i><b>La customer experience - dal viaggio alla mobilità integrata</b></i>	<p><b>Customizzazione del viaggio</b></p> <p>Prevedere una APP che permetta di costruire delle proposte di viaggio maggiormente soddisfacenti ed i in linea con gli obiettivi dello spostamento e che preveda una sinergia fra siti turistici istituzionalizzati e aziende di trasporto pubbliche e private. Nello specifico tale strumento dovrebbe permettere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- in fase di registrazione dell'utente, di inserire una descrizione dettagliata delle esigenze di viaggio e delle caratteristiche del viaggiatore (es. turista religioso, amante della bicicletta, pendolare, ciclista, turista culturale);</li> <li>- in fase di costruzione del viaggio, di scegliere una pluralità di mezzi di trasporto, suggeriti sulla base delle caratteristiche del viaggiatore e degli obiettivi del viaggio (es. viaggio per lavoro, viaggio di piacere, ecc);</li> <li>- in fase di acquisto, di ottenere un biglietto unico (e quindi di effettuare un pagamento unico) nonostante l'utilizzo di mezzi di trasporto che afferiscono ad aziende ed enti differenti;</li> <li>- in fase di viaggio, di avere informazioni sul percorso e su eventuali imprevisti (es. un ritardo di un treno, oppure traffico sulla linea del pullman) ed eventualmente di modificare la soluzione acquistata.</li> <li>- di accumulare punti ed eventuali sconti se si scelgono soluzioni di viaggio più sostenibili.</li> </ul>	<p>Prosegue la diffusione delle smart card Trenitalia, che consente di caricare su uno stesso supporto più titoli di viaggio. Oggi è presente in: Piemonte, Valle d'Aosta, Veneto, Emilia Romagna e Toscana. In alcune realtà regionali sono inoltre presenti carte integrate, come nel Lazio.</p> <p>Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha lanciato sul mercato la nuova App Nugo, che consente di pianificare il proprio viaggio intermodale nonché l'acquisto di servizi ancillari, customizzandolo in funzione delle proprie necessità di spostamento.</p>	2018

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
Panel 2016	TPL	<i>La customer experience - dal viaggio alla mobilità integrata</i>	<p><b>Le stazioni come hub</b></p> <p>Le stazioni devono prevedere dei desk o dei totem che informano i viaggiatori sulle possibilità di trasporto integrato (es. autobus, pullman, biciclette, parcheggi, car sharing...) e devono prevedere dei tabelloni che riportano l'ubicazione di stazioni autobus/pullman, parcheggi per automobili o biciclette. In termini infrastrutturali dovrebbe essere ridotto il tragitto che porta dalla stazione ai "luoghi" dove è possibile accedere ad altri mezzi di trasporto oppure dovrebbe essere previsto un collegamento agile e veloce.</p>	<p>Procede l'implementazione di accordi di co-marketing, che consentono di acquistare viaggi per origini/destinazioni oltre la rete Trenitalia. Da marzo 2018 è possibile acquistare biglietti ed abbonamenti anche per tutte le località servite da Ferrovie Sud-Est. Sono stati inoltre sottoscritti accordi per la vendita dei collegamenti urbani per le Università della Calabria.</p> <p>Nella seconda metà dell'anno è stato inoltre lanciato il nuovo Customer Care Regionale che fornisce informazioni ed assistenza alla clientela sia in stazione che a bordo.</p>	2018
Panel 2016	TPL	<i>La lotta all'evasione e all'elusione: il nuovo biglietto a fasce</i>	<p><b>Digitalizzazione e riconoscibilità</b></p> <p>Nell'ambito dello sviluppo del titolo di viaggio digitalizzato, è necessario pensare ad un sistema di controlleria che sia in grado di collegare rapidamente ed efficacemente il portatore dell'abbonamento al suo effettivo titolare anche in coerenza con il Progetto Spid – sistema pubblico di identità digitale.</p>	<p>Nel corso del 2017 è stato emesso il Decreto 50 del 24 aprile 2017, poi convertito in Legge, che ha introdotto modifiche al DPR 753/80 ("Nuove norme in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio delle ferrovie e di altri servizi di trasporto"), senza tuttavia cogliere gli spunti segnalati dal Gruppo FS.</p> <p>Prosegue la diffusione delle smart card Trenitalia; oggi è presente in: Piemonte, Valle d'Aosta, Veneto, Emilia Romagna e Toscana. In alcune realtà regionali sono inoltre presenti carte integrate, come nel Lazio.</p>	2018

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
Panel 2016	TPL	<i>La lotta all'evasione e all'elusione: il nuovo biglietto regionale</i>	<b>Sensibilizzazione e recidività</b> Prevedere la realizzazione sia dei progetti di sensibilizzazione nelle scuole rispetto alla importanza del pagare il biglietto dei mezzi di trasporto pubblici e privati nell'ottica di rafforzare il senso civico dei cittadini e delle cittadine, sia dei sistemi di controllo e di verifica che permettano di individuare e punire gradatamente i recidivi, come avviene in altri paesi europei.	Procedono le attività di sensibilizzazione nelle scuole, messe in atto dalle strutture regionali della Divisione Passeggeri Regionale (Trenitalia). Per quanto riguarda il tema recidività, Trenitalia e il Gruppo FS Italiane, nell'ambito della proposta di revisione dei contenuti del Decreto del Presidente della Repubblica 753/1980, hanno proposto un aggravio delle sanzioni in capo a soggetti che recidivamente vengono trovati privi di biglietto o con biglietto contraffatto. Si sta inoltre cercando di sensibilizzare le Regioni, che potrebbero prevedere tali aggravii nell'ambito delle Leggi Regionali.	2017
Panel 2015	Comunità	<i>Inclusione</i>	<b>Mandato istituzionale per l'Help Center come referente sociale di stazione</b> 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.	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

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
Panel 2015	Comunità	<i>Riuso del patrimonio</i>	<p><b>Migliorare la qualità progettuale dei progetti di riuso stimolando una progettazione partecipata e coordinata nei territori</b></p> <p>Promuovere un laboratorio di progettazione partecipata pilota sui territori (es. regione) che possa accompagnare la progettazione del riuso delle stazioni. In tale processo dovrebbero essere coinvolti università, istituzioni territoriali, strutture bancarie e ovviamente il terzo settore per l'individuazione delle opportunità più sostenibili di riuso.</p>	<p>Per promuovere la riconversione delle linee ferroviarie dismesse ancora di proprietà del Gruppo FS Italiane in percorsi di mobilità dolce e turistici da parte degli enti di governo del territorio, RFI ha pubblicato tra la fine del 2016 e la fine del 2017 sul proprio sito internet due cataloghi mirati a farne conoscere ubicazione, caratteristiche e potenzialità di riuso.</p> <p>Promossi da RFI anche nell'ambito di manifestazioni nazionali e internazionali – tra cui "Fa' la cosa giusta!", la prima e la più grande fiera nazionale del consumo critico e stili di vita sostenibili, ed "Ecomondo", la fiera leader della green e circular economy - , i cataloghi presentano i circa 1500 km di linee dismesse nel loro contesto geografico. Il primo, l'"Atlante delle linee ferroviarie dismesse", illustra sia le più estese che le più brevi, fornendone tracciato, foto rappresentative, informazioni sulle ex-stazioni e i fabbricati di servizio oggi anch'essi non più in uso. Il secondo, l'"Atlante di viaggio lungo le ferrovie dismesse" allarga lo sguardo ai contesti paesaggistici e storico-artistici attraversati dalle ex-linee, con le loro stazioni, case cantoniere ed ex magazzini, segnalando la presenza di tutte le altre infrastrutture "dolci" già esistenti con cui costituire un network di mobilità verde.</p> <p>L'obiettivo, centrale anche nel Piano industriale 2017-2016, è di divulgare e fare apprezzare la presenza e le potenzialità di riuso delle ex-ferrovie, e dei fabbricati ad esse collegati, per la mobilità sostenibile, l'accoglienza turistica e, più in generale, per la valorizzazione del territorio stimolando così le Amministrazioni pubbliche, anche tramite le comunità locali, a prenderle in carico per trasformare di nuovo in beni vivi e di valore per la comunità</p>	2017

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
Panel 2015	Comunità	<i>Riuso del patrimonio</i>	<b>Migliorare le informazioni sul patrimonio inutilizzato</b> 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.).	RFI, in linea con le relative attività inserite nel piano d'impresa, ha già elaborato e presentato nel corso della partecipazione a 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 2015	Ambiente	<i>Nuovo modello di comunicazione</i>	<b>Dalla informazione alla comunicazione</b> Definire piani di comunicazione sulle opere in fase di progettazione, fornendo informazioni su benefici e rispondendo alle esigenze e alle preoccupazioni di popolazioni, amministrazioni e degli altri stakeholder. Utilizzare un modello di gestione e valutazione del Piano di comunicazione che consenta di gerarchizzare gli obiettivi strategici e i target di riferimento, nonché di tenere conto delle compatibilità finanziarie, socioeconomiche e tecnologiche. Istituzione di osservatori ambientali e socio-economici ad hoc.	E' stato avviato un progetto pilota per "ascoltare" gli stakeholder ed individuare i temi chiave di interesse per il territorio attraverso strumenti innovativi di social web monitoring che, sulla base di algoritmi di machine learning e artificial intelligence, monitorano come cambia la percezione collettiva e l'attenzione su specifiche tematiche nelle diverse fasi di progettazione, realizzazione ed esercizio dell'opera. La conoscenza delle esigenze e del sentiment degli stakeholder consente di costruire una Content Strategy efficace per fornire una lettura più ampia del progetto infrastrutturale evidenziando i benefici sociali ed ambientali.  Tale attività si colloca nell'ambito del Progetto di gestione e valorizzazione del processo di Stakeholder Engagement descritto nella Linea Guida elaborata da Italferr nel 2019 che promuove l'uso di indicatori di performance ambientali, economici e sociali, più rappresentativi per raccontare i progetti infrastrutturali.	2019

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
Panel 2015	Ambiente	<i>Partecipazione nella cantierizzazione</i>	<p><b>Migliore Il Coinvolgimento, migliore Il Cantiere</b></p> <p>Individuare una nuova iniziativa di sperimentazione di forme partecipative che, nel coinvolgere la cittadinanza nel progetto del cantiere, tenga in particolare conto: degli stakeholder rilevanti del territorio, di misure che possano rendere il cantiere «vivibile» alle popolazioni, di possibili modifiche e integrazioni nella organizzazione del cantiere stesso. Il coinvolgimento dovrebbe avvenire prima della fase di definizione del capitolato d'appalto e dovrebbe portare a definire anche un quadro prescrittivo e sanzionatorio rivolto agli esecutori dell'opera.</p>	<p>Italferr, in collaborazione con Rete Ferroviaria Italiana e ICMQ (Istituto di Certificazione e Marchio Qualità per Prodotti e Servizi per le Costruzioni), ha elaborato la prima Linea Guida per l'applicazione alle infrastrutture di trasporto ferroviario del protocollo Envision*, protocollo che consente di valorizzare scelte progettuali correlate anche alla fase di cantiere fornendo indicatori utili per il dialogo con il territorio.</p> <p>* Il Preliminary Assessment relativo all'applicazione della Linea Guida al progetto pilota (Collegamento ferroviario con Aeroporto di Venezia) è stato completato. L'iter di certificazione Envision per il primo progetto ferroviario, è stato avviato.</p>	2018

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
Panel 2015	Lunga Percorrenza	<p><i>Servizi a bordo.</i></p> <p><i>Relazione personale di bordo</i></p>	<p><b>Good communication</b></p> <p>Prevedere nella formazione del personale di bordo, anche in accordo con associazioni di consumatori, la trattazione di alcuni temi quali la gestione dell'ansia all'interno delle carrozze nelle situazioni di emergenza o di guasto, il rispetto della privacy del passeggero, saper indirizzare la relazione e la presa in carico in modo adeguato alle diverse tipologie di passeggeri.</p>	<p>Nel primo semestre del 2018 sono stati realizzati dei focus group (ca. 12 partecipanti) a Torino, Milano, Padova, Roma, Bologna, Bari per un totale di 72 clienti coinvolti appartenenti ai target leisure e lavoro. Sono state analizzate le diverse fasi del viaggio con evidenza di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- motivazione principale dei propri viaggi;</li> <li>- elementi percepiti come critici;</li> <li>- elementi vissuti in modo positivo;</li> <li>- suggerimenti.</li> </ul> <p>Riguardo il viaggio sono stati analizzati i punti di forza e le aree di miglioramento relative al personale, servizi e comfort di bordo, informazioni di viaggio.</p> <p>Alla luce delle evidenze emerse rispetto al personale di bordo, si procederà alla condivisione dei risultati dei focus group con la struttura competente del Gruppo per le valutazioni in merito a possibili integrazioni nella formazione dedicata.</p>	2018



Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
Panel 2015	Lunga percorrenza	<p><i>Servizi a bordo.</i></p> <p><i>Relazione personale di bordo</i></p>	<p><b>Meno marketing, più informazioni sul viaggio</b></p> <p>Utilizzare i monitor nelle carrozze per dare prioritariamente informazioni sul viaggio: tempi di viaggio, posizionamento nella tratta, stazione di arrivo, coincidenze, soluzioni per la gestione del ritardo, rimando agli altri media comunicativi per specifiche accessorie (es. menù del ristorante sul magazine, sito di fs per la carta dei servizi... ).</p>	<p>È stata inserita una schermata che informa quando il treno sta viaggiando in orario (se si trova lungo il percorso) o se arriva in orario a destinazione (o nelle fermate intermedie). Per ottimizzare la gestione del "palinsesto" dei contenuti diffusi attraverso i monitor di bordo, è stato rilasciato un aggiornamento dei palinsesti che permette di distinguere tra sezione commerciale e sezione infoviaggio effettuata.</p>	2018
Panel 2015	Lunga Percorrenza	<p><i>Servizi a bordo. Servizi di ristorazione</i></p>	<p><b>Gusto viaggiando</b></p> <p>Privilegiare l'offerta di cibi regionali o stagionali e comunicare questa offerta in modo più efficace.</p>	<p>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 al bar.</p>	2016

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
Panel 2015	Lunga percorrenza	<b>servizi a bordo.</b> <b>servizi di ristorazione</b>	<b>Click and eat</b> Prevedere al momento della prenotazione online del biglietto la possibilità di indicare se si mangia o meno sul treno e, quindi, di prenotare un pasto adeguato alle proprie esigenze/preferenze alimentari (es. senza glutine, oppure vegano...). Questo servizio potrebbe essere esteso a bordo prevedendo una APP che permetta una prenotazione dal posto sull'offerta presente con consegna "a domicilio".	È in corso l'implementazione dei sistemi di vendita che consentono la prenotazione del pasto su tutti i canali di vendita Trenitalia, tra cui anche l'app, il cui rilascio è previsto per aprile 2018; in sperimentazione su alcuni treni. A fine sperimentazione sarà esteso sulle principali rotte.	2017
Panel 2015	Stazioni	<b>Accessibilità servizi e strutture</b>	<b>Rete e wifi ovunque – stazione come hub di informazioni e comunicazione</b> Accessibilità diffusa, implementazione della infrastruttura di rete per comunicare con gli utenti in maniera efficace, capillare, tempestiva, accessibile e gratuita.	La nuova modalità di accesso al portale <i>Wi-Fi Station</i> rientra tra le azioni di Digital Transformation messe in campo da RFI per far diventare le stazioni luoghi da vivere, funzionali alle esigenze di una mobilità integrata e sostenibile, attraverso soluzioni innovative dedicate al viaggiatore, in linea con quanto previsto dal Piano Industriale 2017-2026 del Gruppo FS Italiane che, nell'ambito del progetto Smart Station, interesserà 620 stazioni della rete nazionale.	2017

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
Panel 2015	Stazioni	<b>Accessibilità servizi e strutture</b>	<b>Super app, raggiungibile ovunque</b> Creazione di una applicazione/ piattaforma curata da FSI RFI con informazioni integrate sul viaggio (prima/durante dopo), con possibile interattività, in più lingue, amichevole, accessibile anche per le categorie deboli, integrata con componente turistica e ludica.	L'assistenza attraverso strumenti informatici ha visto concludere nel 2017 la fase 1 di progettazione definitiva. La possibilità di migliorare l'accessibilità attraverso strumenti tecnologici è un tema rilevante che è confluito in una nuova proposta emersa nel Panel 2016 " <i>Modalità di erogazione dei servizi di assistenza di viaggiatori PRM e con disabilità</i> " all'interno della quale verranno forniti gli sviluppi a seguire sul tema.	2017
Panel 2015	Stazioni	<b>Se illumini vedi e ti senti sicuro</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.	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 FS Italiane 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. 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.	2016

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
Panel 2015	Stazioni	<i>Se illumini vedi e ti senti sicuro</i>	<b>Periferiche sì, ma sicure</b> Implementare gli interventi di illuminazione e video sorveglianza nelle stazioni periferiche e di scambio.	<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.</p> <p>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>	2016

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
Panel 2015	TPL	<b>Continuità percettiva nei nodi di scambio</b>	<b>Stazione TPL</b> Maggiore e migliore visibilità delle informazioni in tutto il sistema stazione (non accorgersi del passaggio tra stazione ferroviaria e locale).	Misure infomobilità implementate in Umbria: - 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: <i>“Bus per Assisi centro in partenza dal piazzale antistante la stazione ogni 15' nei giorni lavorativi”</i> ; in arrivo a Perugia: <i>“Autobus linea Urbana in partenza dal piazzale antistante la stazione ogni 4' nei giorni lavorativi”</i> . Sui servizi effettuati in service da Busitalia, poiché i treni non sono provvisti di sistema ObOE, gli annunci sono effettuati a voce dai capitreno. - 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 di Busitalia (monitor informativi/ bacheche e adeguamento della segnaletica orizzontale); per quanto ci risulta, quest’ultimo processo non è ancora concluso. - Nei punti di interscambio tra Trenitalia e FCU (Perugia PSG e Terni) sono presenti in stazione bacheche informative con gli orari dei treni FCU.	2016

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
Panel 2015	TPL	<i>Continuità percettiva nei nodi di scambio</i>	<p><b>Mappare i servizi esistenti</b> 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> <p>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</p> <p>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</p> <p>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.)</p> <p>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</p> <p>5) Accesso ad informazioni utili e geolocalizzate sul tragitto stazione/zona di destinazione (prenotazione taxi, car-sharing, localizzazione mezzi pubblici, eventi, ecc.).</p>	2016

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
Panel 2015	TPL	<i>Trasporto Regionale Integrato</i>	<p><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.</p>	<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;</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;</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> <p>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.</p>	2016

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
Panel 2015	TPL	<i>Trasporto Regionale Integrato</i>	<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 concluse positivamente per il Giubileo.</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



Panel 2014	Ambiente	Rumore	<p><b>Formulazione di una proposta di revisione della normativa</b></p> <p>Sulla base dell'esperienza maturata da FS negli ultimi 15 anni, si propone di migliorare la normativa, con riferimento all'art. 11 della Legge Quadro sull'Inquinamento Acustico (L. 447/1995).</p>	<p>Nel novembre 2018, su richiesta del Ministero dell'Ambiente, RFI ha inviato al MATTM, al MIT, alle Regioni e ai Comuni l'aggiornamento del Piano di Risanamento redatto da RFI ai sensi del DM Ambiente 29.11.2000. Il Ministero ha così avviato le attività finalizzate all'approvazione delle restanti annualità del piano (dal 5° al 15° anno). Si ricorda infatti che, ad oggi, con l'intesa del 01.07.2004, la Conferenza Unificata Stato - Regioni ha approvato i soli interventi di mitigazione programmati nei primi quattro anni di piano. In particolare, il MATTM ha predisposto uno Schema di Decreto e lo ha trasmesso all'Ufficio legislativo del Ministro per l'indizione della nuova Conferenza Unificata Stato-Regioni e per il completamento dell'iter approvativo. Dal punto di vista normativo, sono proseguite fino a luglio 2019 le interlocuzioni tra RFI, MIT e MATTM finalizzate alla revisione delle norme di settore, in virtù anche dell'aggiornamento delle norme comunitarie.</p> <p>Infatti, a maggio 2019 è stata pubblicata la revisione della STI NOISE ovvero il Regolamento di Esecuzione (UE) 2019/774 della Commissione del 16 maggio 2019 che ha modificato il Regolamento (EU) n. 1304/2014 per quanto riguarda l'applicazione della specifica tecnica di interoperabilità per il sottosistema "Materiale rotabile – Rumore" ai carri merci esistenti. Tale revisione avrà un impatto significativo sulla rete ferroviaria in quanto essa prevede che, su particolari linee classificate come "Quieter Routes" (corridoi silenziosi) sulla base dei dati di traffico merci notturno, i limiti di emissione sonora vengano applicati anche ai carri merci esistenti, a partire dal dicembre 2024. A seguito dell'aggiornamento della STI, nei termini assegnati dallo stesso regolamento, RFI ha inviato al MIT l'elenco delle tratte dell'infrastruttura ferroviaria nazionale meno rumorose (QR); successivamente, il MIT ha comunicato l'elenco dei Quieter Routes all' European Union Agency for Railways (ERA) che le ha pubblicate nella sua pagina web il 06/02/2020.</p>	2019
---------------	----------	--------	--	--	------

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
Panel 2014	Ambiente	Rumore	<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). 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.</p> <p>Si prevede il 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 2014	Mobilità dei Passeggeri	LP - integrazione modale	<p><b>Cartafreccia</b></p> <p>Piattaforma Integrata - Rendere CartaFreccia la piattaforma di servizi integrati per la mobilità sostenibile (bike Sharing; car sharing; noleggio ECO, etc).</p>	<p>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. Ad oggi già concluso accordo con BIP Piemonte. Questo tra l'altro permette di caricare abbonamenti locali sull' unica carta.</p>	2015

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
Panel 2014	Mobilità dei passeggeri	<i>Tpl - integrazione modale nelle aree urbane</i>	<p><b>Continuità percettiva nei nodi di scambio</b>            Garantire la informazione integrata e in tempo reale tra i vettori nelle stazioni di interscambio (es: monitor, segnaletica dinamica, pannelli luminosi, etc.).</p>	<p>a. L'integrazione con l'Aeroporto di Fiumicino si può considerare completata, pur nella consapevolezza che ulteriori miglioramenti saranno colti quando le opportunità si presenteranno.            È stata inaugurata a dicembre a Roma Termini la Lounge del Leonardo Express.</p> <p>b. il progetto pilota di Bologna è stato ricompreso nel piano più vasto della <i>Extended Customer Experience</i> in corso di sviluppo da parte del Gruppo FS Italiane.</p> <p>c. I servizi aggiuntivi messi in campo per il Giubileo sono stati confermati nell'ambito del servizio metropolitano della città di Roma, mentre la carta Giubileo è stata ora sostituita dalla <i>smart card</i> Trenitalia, su cui - in forma sperimentale - è in fase di caricamento l'abbonamento integrato Metrebus.</p>	2017
Panel 2014	Organizzazione interna	<i>Diversity management</i>	<p><b>Dichiarare una policy sul Diversity Management</b>            Mettere a punto un'architettura fatta di valori, regole, codici e azioni concrete che hanno a che vedere con la valorizzazione della diversità: renderlo un fatto pubblico, trasparente e dichiarato e dotarsi di un corredo di strumenti e indicatori per monitorarne gli effetti.</p>	<p>Le Linee Guida sono state sviluppate e condivise. La pubblicazione ancora non è avvenuta poiché si è resa necessaria un'ulteriore valutazione del documento ai fini del suo corretto inserimento nel sistema normativo. In ragione dei cambiamenti avvenuti alla fine del 2020, stiamo lavorando ad un arricchimento delle Linee guida ai fini di una loro ulteriore incisività e che per questo motivo pubblicheremo il documento già pronto – con le opportune integrazioni - nella seconda metà dell'anno 2021.</p>	2021

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
Panel 2014	Organizzazione interna	<i>Diversity management</i>	<b>Raccontare i nostri mestieri</b> Ampliare la platea delle persone potenzialmente 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".	Il Gruppo FS Italiane 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 l'attenzione ad inserire sempre testimonianze femminili negli eventi di presentazione del Gruppo ed <i>Employer Branding</i> .	2016

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
Panel 2014	Organizzazione interna	Sviluppo professionale	<b>Percorsi di sviluppo e meccanismi di job rotation</b> Identificare e comunicare una mappa dei percorsi di sviluppo professionale, a partire dai neo assunti.	Nel corso del 2019 è stata completata la definizione del modello di Talent Management di Gruppo la cui architettura è stata presentata attraverso la pubblicazione della ddg n. 271 del 2 agosto 2019. Il modello di Talent Management di cui il Gruppo si è dotato permette di rilevare alcune dimensioni essenziali per la definizione dei percorsi di sviluppo e di carriera delle risorse: le esperienze ed il know how, il potenziale di leadership, l'aspirazione, la motivazione e l'ingaggio. Attraverso questo set di informazioni variegata, unitamente alla valutazione delle performance vengono strutturati percorsi di job rotation e sviluppi di carriera orientati alla massimizzazione della realizzazione personale e del contributo che ogni risorsa può fornire al raggiungimento degli obiettivi di business. Inoltre, nel novembre 2019 il Gruppo ha ridefinito nella specifica policy di talent acquisition i meccanismi del job posting interno quale strumento a supporto della diversificazione professionale e della strategia di job rotation.	2019

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
Panel 2014	Organizzazione interna	<i>Sviluppo professionale</i>	<b>Bilancio delle Competenze e dei Saperi individuali</b> Fornire uno strumento per fare emergere le competenze individuali, metterle a disposizione dell'azienda e valorizzarle.	<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. 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.</p> <p>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
Panel 2014	Qualità dei servizi	<i>Accessibilità</i>	<b>Integrazione Carta dei Servizi</b> Integrazione della carta dei servizi con nuovi indicatori accessibilità stazioni e treni.	<p>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.</p>	2016

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
Panel 2014	Qualità dei servizi	<i>Accessibilità</i>	<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
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

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
Panel 2014	Qualità dei servizi	<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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 Focus Group (temi da definire);</li> <li>• Gap Analysis (atteso e percepito), che permetterà un'analisi del cosiddetto GAP di Valore (differenza tra la qualità attesa e percepita dai viaggiatori);</li> <li>• Quadrant analysis (fattori di importanza)</li> <li>• Cluster Analysis (Clusterizzazione della clientela).</li> </ul> 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, ecc.).	2016
Panel 2014	Sicurezza dei luoghi	<i>Sicurezza a bordo treno</i>	<b>Capotreno dove sei?</b> Prevedere un sistema di comunicazione diretta fra passeggeri e personale di bordo (attraverso ad esempio pulsanti dedicati; video citofoni; n. verdi (sale operative centralizzate,...)).	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.	2015



Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
Panel 2014	Sicurezza dei luoghi	<i>Sicurezza in stazione</i>	<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: a) prevedere la presenza di servizi di ausilio al passeggero gestiti da soggetti terzi; 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

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
Panel 2013	Ambiente	Consumi di energia	<b>Efficientamento energetico</b> Messa a punto di un pacchetto di interventi energetici standard per tipologia di struttura.	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. 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. 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.	2016
Panel 2013	Ambiente	Consumi di energia	<b>Diffusione della cultura dell'efficienza energetica</b>	Nel 2014 è stata realizzata un'attività di sensibilizzazione del personale dipendente sul tema dell'efficienza energetica.	2015

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
Panel 2013	Ambiente	Gestione rifiuti	Rafforzare le attività di raccolta differenziata presso i centri commerciali siti nelle stazioni	<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". 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.</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 2013	Ambiente	Gestione rifiuti	<b>Pulitori Viaggiatori</b> Ottimizzazione interventi di raccolta differenziata a bordo delle frecce.	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. 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. Si prevede, infine, di estendere quanto previsto nei contratti per l'AV/Freccia Argento anche per altre tipologie di treno.	2016
Panel 2013	Ambiente	Gestione rifiuti	<b>Diffusione cultura su raccolta differenziata</b> 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).	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.	2016

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
Panel 2013	Comunità	<i>Prevenzione all'esclusione sociale</i>	<b>Allocazione di una quota percentuale dei ricavi di Gruppo per investimenti a supporto delle iniziative per la prevenzione dell'esclusione sociale</b>	È 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.	2015
Panel 2013	Comunità	<i>Prevenzione all'esclusione sociale</i>	<b>Comunicazione</b> Utilizzare gli strumenti disponibili (web, cartelloni, ecc.) per valorizzare e dare maggiore visibilità ai progetti sostenuti.	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.	2015
Panel 2013	Comunità	<i>Prevenzione all'esclusione sociale</i>	<b>Attività di formazione alla multiculturalità per il personale di front office</b>	Il Progetto FS per la "Giornata mondiale contro il razzismo" (Gruppo FS Italiane – 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".	2015

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
Panel 2013	Servizi/ mobilità merci	Intermodalità	<b>Sicurezza del carico trasportato</b> Messa in sicurezza di punti critici, controlli preventivi, integrazione coperture assicurative.	È 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
Panel 2013	Servizi/ mobilità merci	Intermodalità	<b>Facilitazione delle informazioni all'interno dei porti</b>	Entro fine Febbraio è previsto l'avvio 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
Panel 2013	Servizi/ mobilità merci	Intermodalità	<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 2013	Servizi/ mobilità merci	<i>Intermodalità</i>	<b>Riduzione dei tempi di esecuzione del servizio</b>	Sono stati predisposti, per quanto possibile, programmi di lavoro sincronizzati con quelli delle società terze che effettuano il completamento dell'attività di trasporto. Questo ha consentito una riduzione dei tempi di esecuzione del servizio.	2017
Panel 2013	Servizi/ mobilità merci	<i>Trasporto merci</i>	<b>Procedure semplificate in ambito doganale</b>	In funzione del disciplinare emesso dalle agenzie delle dogane sul tema fast corridor e in stretta collaborazione con FS Holding e le strutture interessate, stiamo proponendo 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 I semestre 2016.	2016
Panel 2013	Servizi/ mobilità merci	<i>Trasporto merci</i>	<b>Orientamento al Cliente- armonizzare le attività commerciali con quelle operative</b> Ripensare ad un servizio di assistenza più personalizzato, immediato e aderente alle peculiarità di ogni singolo soggetto/mercato di riferimento.	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

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
Panel 2013	Servizi/ mobilità merci	Trasporto merci	Selezione dei Partner	<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
Panel 2013	Servizio passeggeri - Altri servizi	Assistenza clienti	Miglioramento gestione indennizzi per viaggi a media/ lunga distanza	<p>Misure implementate:</p> <p>§ 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;</p> <p>§ introduzione - da dicembre 2013 - del nuovo modulo unificato per la richiesta di indennizzo, rimborso o bonus climatizzazione;</p> <p>§ 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.</p>	2015
Panel 2013	Servizio passeggeri - Altri servizi	Assistenza clienti	Miglioramento gestione indennizzi per viaggi a media/ lunga distanza	Previsto per la primavera 2015 riduzione dei tempi tecnici per riscuotere l'indennizzo per ritardo, che passeranno da 20 giorni a 72 ore.	2015
Panel 2013	Servizio passeggeri - Altri servizi	Assistenza clienti	Maggiori informazioni sugli strumenti di tutela a disposizione dei passeggeri	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.	2015



Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
Panel 2013	Servizio passeggeri - Altri servizi	Strutture e luoghi	<b>Presenza delle associazioni di utenti e di consumatori nella definizione di standard di servizio</b>	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
Panel 2013	Servizio passeggeri - Altri servizi	Strutture e luoghi	<b>Riqualficazioni piccole stazioni</b>	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
Panel 2013	Servizio passeggeri - Mobilità	Lunga percorrenza	<b>Potenziamento ed estensione degli standard di qualità del servizio a bordo</b> <b>Comfort dei treni Frecciabianca e adeguamento dei treni intercity.</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.	Il progetto restyling delle carrozze modello 270 è stato effettuato su 260 carrozze su un totale di 270. Le restanti 10, non sono state effettuate per motivi non legati al gruppo FS, a seguito del fallimento del subappaltatore. Le 10 vetture mancanti, anche se non strettamente funzionali all’esercizio verranno completate non appena torneranno nella disponibilità della società.	2019

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
Panel 2013	Servizio passeggeri - Mobilità	Lunga percorrenza	<b>Potenziamento ed estensione degli standard di qualità del servizio a bordo</b> <b>Upgrade Offerta commerciale</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.	Entro febbraio 2018 l'attività proposta (eliminazione del sovrapprezzo di 10€ ; "ex 8€" in caso di utilizzo di servizio/classe superiore) sarà un beneficio dei nostri Clienti CartaFreccia Oro e Platino. Tale "agevolazione" non sarà estesa agli abbonati in relazione all'introduzione "a regime" della prenotazione obbligatoria avvenuta a gennaio 2017.	2018
Panel 2013	Servizio passeggeri - Mobilità	Lunga percorrenza	<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.	Il restyling della flotta ETR 500 è terminato. Entro il 1° semestre 2016 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.	2016

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
Panel 2013	Servizio passeggeri - Mobilità	Lunga percorrenza	<b>Potenziamento ed estensione degli standard di qualità del servizio</b> Qualità del servizio con particolare riferimento ai clienti fidelizzati 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.	Nel corso del 2015 il programma CartaFreccia ha visto le seguenti evoluzioni: 1) Accordo con CartaSi: a partire da Aprile 2014 per chi si iscrive online CartaFreccia diventa anche una carta prepagata; 2) Creazione della tariffa dedicata ai Clienti CartaFreccia Carnet 3 x 2; 3) Promozione mirate sui singoli Clienti.	2016
Panel 2013	Servizio passeggeri - Mobilità	Tpl - Integrazione modale nelle aree urbane	<b>Intermodalità</b> Definizione di una policy del Gruppo sulla intermodalità.	La normativa sull'accesso è stata aggiornata consentendo l'accesso alla bicicletta a pedalata assistita. È stato sottoscritto l'accordo con la FIAB e riunito il primo tavolo di miglioramento. È di prossima attivazione l'utilizzo del bagagliaio delle loco 464. 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 Bici in Città I nuovi treni sono predisposti per l'area trasporto bici, che a secondo dei desiderata della Regione di riferimento possono essere modulati e variati anche in corso d'anno.	2016

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta	Anno di attuazione
Panel 2013	Servizio passeggeri - Mobilità	<i>Tpl - Integrazione modale nelle aree urbane</i>	<b>Revisione della carta dei servizi</b> <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>- investimenti in formazione 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 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