

# CARTA DEI SERVIZI 2021





## INDICE

<b>01</b>	<u>La nostra <b>azienda</b></u>	04
<b>02</b>	<u>I nostri <b>principi</b></u>	08
<b>03</b>	<u>I <b>servizi</b>, fattori e gli obiettivi di qualità</u>	12
<b>04</b>	<u><b>Ascoltare, misurare, migliorare</b></u>	26
<b>05</b>	<u>Per <b>comunicare</b> con noi</u>	30
<b>06</b>	<u><b>Appendice</b></u>	36

# 01 La nostra azienda

Grandi Stazioni Rail si occupa con passione e dedizione giornaliera della gestione delle 14 Grandi Stazioni Italiane.



Stazione di Roma Termini

Azienda

Principi

Servizi

Ascoltare,  
misurare,  
migliorare

Comunicare

Appendice

## Missione e attività

Le Grandi Stazioni ferroviarie italiane - Centrale di Milano, Torino Porta Nuova, Genova Brignole e Genova Piazza Principe, Venezia Mestre e Venezia S. Lucia, Verona Porta Nuova, Bologna Centrale, Firenze S.M. Novella, Roma Termini e Roma Tiburtina, Napoli Centrale, Bari Centrale e Palermo Centrale - sono le principali dell'intera rete ferroviaria.

Grandi Stazioni Rail gestisce le Grandi Stazioni grazie ad accordi con il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, con l'obiettivo di garantire la fruibilità per il pubblico - con circa 700 milioni di transiti annui di un patrimonio immobiliare di estremo valore architettonico, culturale e sociale, creando nuovi poli di aggregazione, socializzazione e scambio con erogazione di servizi di qualità.

Il modello di gestione si basa sul know-how acquisito nella valutazione e conoscenza delle esigenze dei frequentatori e dei viaggiatori e su concept innovativi di valorizzazione delle superfici urbane, consentendo la realizzazione di luoghi a misura d'uomo studiati per offrire servizi e opportunità a viaggiatori e cittadini.

Passo di Ronda, Stazione di Roma Termini

## Azienda

## Principi

## Servizi

Ascoltare,  
misurare,  
migliorare

## Comunicare

## Appendice

Tale modello si fonda su alcuni principi essenziali:

**sicurezza**

- il controllo degli ambienti di stazione è operativo 24 ore su 24, grazie alla combinazione dei sistemi di sicurezza passiva (telecamere, impianti antintrusione e controllo accessi) e attiva (servizi di vigilanza);
- la corretta applicazione di rigide politiche manutentive consente la migliore gestione degli asset in sicurezza;
- il tempestivo adeguamento alle misure emergenziali varate ha consentito di svolgere un ruolo attivo nel contrasto alla diffusione del nuovo coronavirus (Covid-19).

**informazione**

- tutti i servizi sono pensati per semplificare al massimo la fruizione degli ambienti e la codifica delle comunicazioni.

**accessibilità**

- l'abbattimento delle barriere architettoniche è un criterio fondamentale della riqualificazione; particolare attenzione è riservata alle esigenze dei soggetti che presentano svantaggi fisici o sensoriali attraverso accessi, percorsi e mappe tattili.

**valorizzazione**

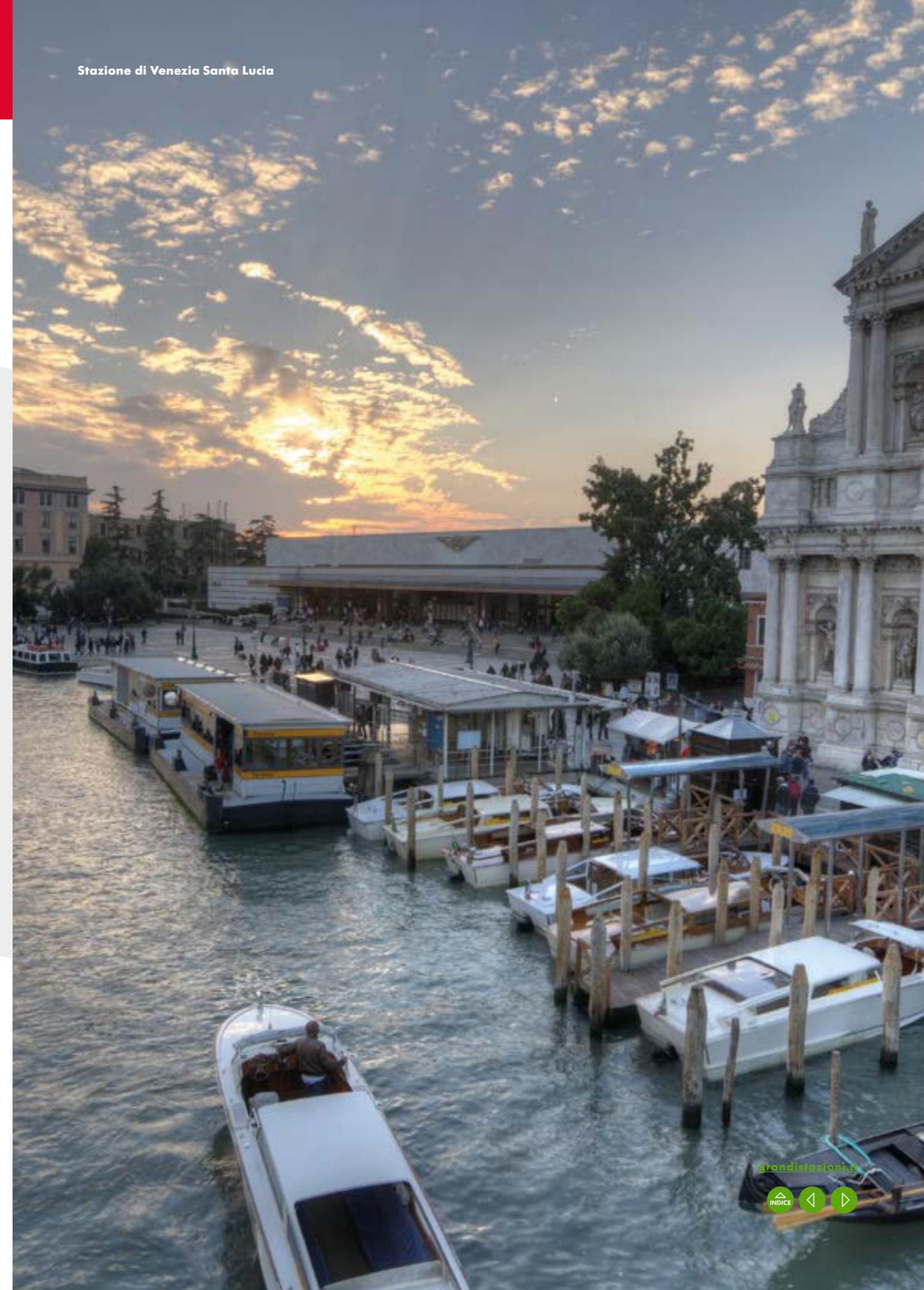
- assicurare le migliori condizioni di utilizzazione e fruizione pubblica nel rispetto del patrimonio storico - architettonico a cui le stazioni ferroviarie appartengono, attraverso una pluralità di attività e interventi volti alla conservazione, alla tutela, al potenziamento e miglioramento dei beni immobili.

## I nostri numeri

## LA SOCIETÀ

<b>176</b>	Dipendenti
<b>354</b>	Contratti attivi al dicembre 2020 con imprese che effettuano servizio passeggeri
<b>41,100 mln €</b>	Ammontare degli investimenti nel 2020
<b>4.304.201,10 €</b>	Capitale Sociale

dati al 31.03.2021



# 02 I nostri principi

Grandi Stazioni Rail svolge le proprie attività e offre i propri servizi nel rispetto dei principi sull'erogazione dei servizi pubblici e dei valori comuni al Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane.

## Uguaglianza, imparzialità e libertà di scelta

Nel suo ruolo di gestore di stazione Grandi Stazioni Rail assicura, secondo principi di equità imparzialità e non discriminazione, l'accesso e la fruibilità delle Grandi Stazioni a tutte le Imprese Ferroviarie per tutelare il diritto di scelta dei viaggiatori senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione, opinioni.

Grandi Stazioni Rail mira a garantire parità di trattamento tra le diverse aree geografiche e tra le diverse categorie di utenti. Per agevolare la mobilità delle persone diversamente abili, la società è impegnata nell'erogazione di servizi di assistenza nelle Grandi Stazioni e nel continuo miglioramento dell'accessibilità degli spazi, dei servizi e delle informazioni. Ad esempio, nel corso del 2020, in occasione del Settantesimo anniversario della Stazione Termini, sono stati realizzati interventi per valorizzare l'immobile, ma anche e soprattutto per migliorare la fruibilità degli spazi realizzando opere di adeguamento dei sistemi di segnaletica fissa, adeguamento dei percorsi e mappe tattili in collaborazione e ausilio delle associazioni di categoria.

## Trasparenza, integrità e partecipazione

Grandi Stazioni Rail è impegnata affinché tutte le persone, interne ed esterne al Gruppo, agiscano sempre nel massimo rispetto della legge e dei principi etici. In tale ottica monitora e aggiorna tutti gli elementi del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi.

Inoltre, mira a garantire la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni sui servizi e sulle attività offerti e a dar conto dei propri impatti e impegni in ambito ambientale, sociale ed economico a tutti gli utenti delle Grandi Stazioni e gli altri stakeholder. Attraverso specifiche indagini e ricerche monitora i giudizi, le esigenze e i desiderata degli utenti - attuali e potenziali sui servizi offerti - tiene conto di proposte, suggerimenti e reclami e favorisce il dialogo e il confronto con gli stakeholder.

## Efficienza ed efficacia

Grandi Stazioni Rail svolge i compiti che le sono attribuiti come concessionaria della gestione delle 14 Grandi Stazioni Italiane in un'ottica di miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza delle proprie prestazioni, progettando, realizzando e offrendo impianti e servizi sempre più adeguati alle esigenze degli utenti e degli altri stakeholders. Efficientamento energetico degli impianti, realizzazione di sistemi intelligenti di gestione dell'illuminazione, miglioramento della visibilità lungo i percorsi principali sia interni che esterni a favore della sicurezza, sono alcuni degli interventi messi in campo a partire dal 2020, per aumentare il comfort e rendere più sicure le stazioni.

## Sicurezza delle stazioni e degli utenti

Grandi Stazioni Rail è impegnata ad adottare strumenti, processi e tecnologie in grado di offrire i più alti standard di sicurezza negli ambiti gestiti così come in tutte le sue altre attività produttive - dalla costruzione alla manutenzione fino all'erogazione dei servizi di stazione - a tutela di tutti gli utenti della rete, dei lavoratori e dell'ambiente. Per la protezione del patrimonio infrastrutturale gestito e per

Azienda

Principi

Servizi

Ascoltare,  
misurare,  
migliorare

Comunicare

Appendice

## Azienda

la sicurezza degli utenti che fruiscono degli spazi, collabora con le forze dell'ordine e adotta le più adeguate misure di prevenzione e sorveglianza.

## Principi

All'inizio del 2020, in seguito alle prime evidenze dell'emergenza sanitaria che ha colpito l'Italia e il mondo intero, Grandi Stazioni Rail si è tempestivamente allineata alle evoluzioni normative, introducendo rigidi protocolli per la fruizione del servizio all'interno dei propri complessi immobiliari, per impedire la diffusione e la trasmissione del nuovo Coronavirus (Covid-19), e garantendo agli utenti tutti gli strumenti necessari per usufruire del servizio in maniera semplice e sicura. Per il 2021, Grandi Stazioni Rail rinnova l'impegno già assunto in quest'ambito, mantenendosi in linea con tutte le prescrizioni che entreranno in vigore.

## Servizi

Elenco delle misure introdotte negli ambiti di stazione per la riduzione e il contrasto alla diffusione del Covid-19:

## Ascoltare, misurare, migliorare

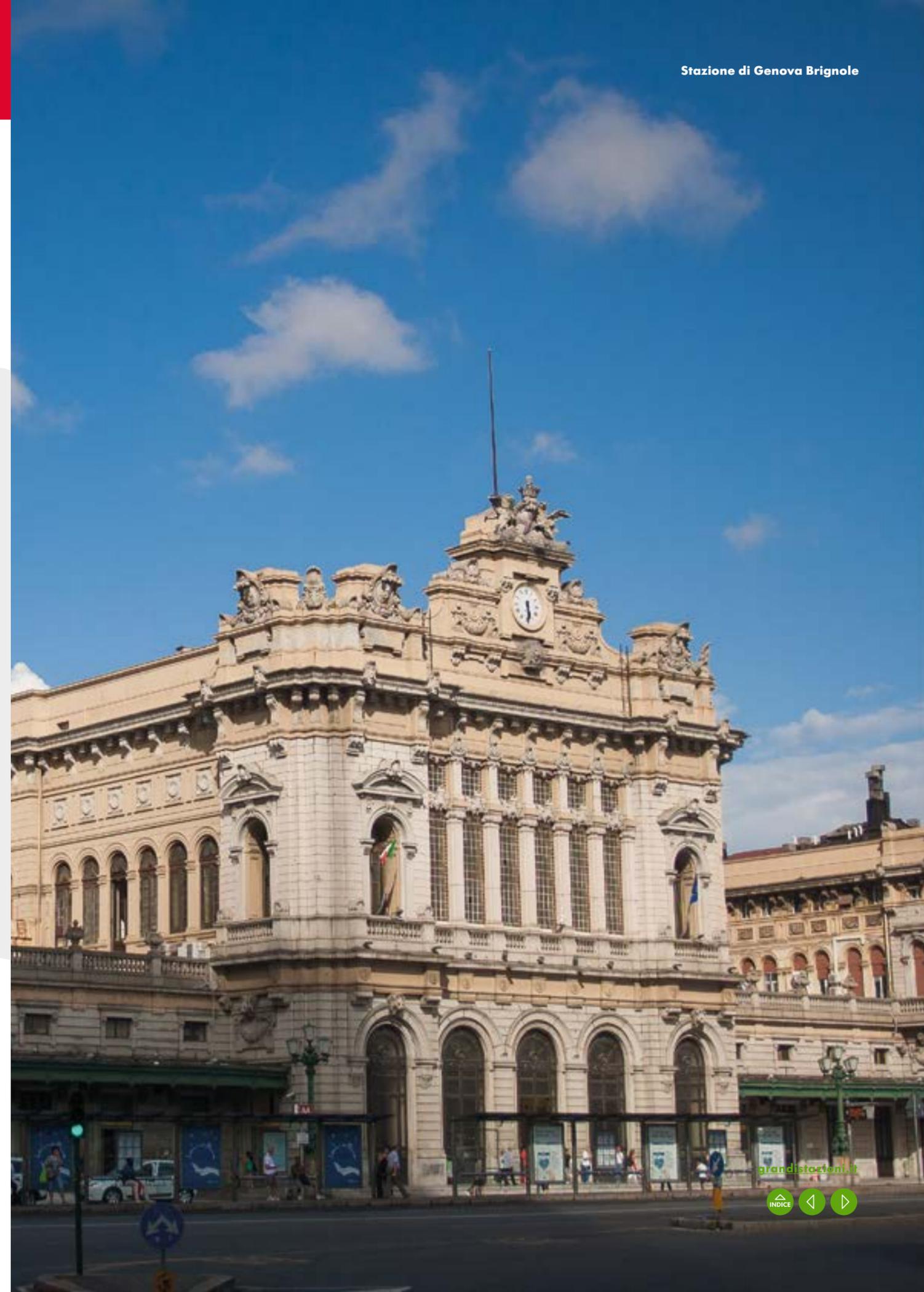
- adozione delle misure per il mantenimento della distanza interpersonale negli spazi aperti al pubblico;
- introduzione di percorsi univoci di stazione con varchi di entrata/uscita dedicati e di opportuna segnaletica orizzontale (circa 150 km di percorsi dedicati alla movimentazione del pubblico mediante segnaletica dedicata e strutture d'indirizzamento);
- affissione della segnaletica verticale di comunicazione delle misure di contrasto e contenimento del Covid-19, oltre alla diffusione, attraverso circa 700 punti di comunicazione video presenti nelle stazioni, di specifica messaggistica;
- adeguamento delle condizioni di esercizio di scale mobili, ascensori e tapis-roulant per consentire il distanziamento interpersonale;
- installazione di dispenser con soluzioni idroalcoliche per le mani in prossimità dei marciapiedi dei binari, all'interno degli ascensori e nei pressi di scale mobili e tapis-roulant;
- intensificazione delle attività di sanificazione preventiva degli spazi comuni aperti al pubblico, aumento della frequenza di pulizia di superfici di contatto, adozione di prodotti e mezzi specifici per la pulizia e la sanificazione profonda (detergenti a base alcolica, atomizzatori, ecc.);
- aumento dei presidi di sicurezza, erogazione dei servizi di misurazione della temperatura corporea e di assistenza/indirizzamento dei viaggiatori (circa 300.000 ore di servizio dedicate nel corso del 2020).

## Comunicare

## Appendice

### Sostenibilità

In conformità alla propria mission, Grandi Stazioni Rail orienta le proprie attività allo sviluppo di un sistema di mobilità più sostenibile per l'ambiente e per la collettività. La società si pone obiettivi globali di medio-lungo periodo e su questi indirizza tutte le funzioni aziendali contribuendo al crescente coinvolgimento del personale, dei fornitori e degli altri stakeholders. Promuove e sviluppa l'innovazione di prodotti e processi ispirati all'uso efficiente delle risorse naturali, alla minimizzazione dell'impatto ambientale e sociale, alla realizzazione di un ambiente di lavoro sicuro e inclusivo e alla creazione di valore condiviso.



# 03 I servizi, i fattori e gli obiettivi di qualità

I servizi offerti da Grandi Stazioni Rail con maggiore rilevanza per il pubblico sono articolati in macro-aree e sono presentati, nelle pagine seguenti, insieme agli obiettivi 2021. Tali obiettivi, determinati in considerazione dei fattori di qualità, sono dettati dalla normativa di settore e vengono valutati tramite indicatori e declinati in base alle responsabilità societarie.

Le 3 macro-aree:

1. sostenibilità delle attività e dei servizi;
2. collegamento e scambio con altre modalità di trasporto;
3. fruibilità e comfort delle Grandi Stazioni.

## Sostenibilità delle attività e dei servizi

Per Grandi Stazioni Rail, la tutela e l'attenzione ambientale e sociale costituiscono la propria missione in tutte le attività produttive. La sostenibilità, tra i key driver del vigente piano d'impresa, costituisce uno dei criteri per la definizione dei progetti futuri, ma anche il modus operandi che caratterizza ogni attività societaria per il raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile.

Nell'ambito delle strategie e politiche di sostenibilità promosse dal Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, Grandi Stazioni Rail ha conseguito la certificazione UNI EN ISO 14001:2015 del proprio Sistema di Gestione Ambientale e dei complessi immobiliari delle Grandi Stazioni: Napoli Centrale, Roma Termini, Roma Tiburtina, Bologna Centrale, Venezia Santa Lucia, Venezia Mestre, Verona Porta Nuova, Milano Centrale Torino Porta Nuova, Genova Piazza Principe e Genova Brignole.

Mediante l'implementazione di tale sistema Grandi Stazioni Rail ha incrementato la percentuale di raccolta differenziata dei rifiuti prodotti negli asset gestiti e ha avviato iniziative di efficientamento energetico con l'obiettivo di ridurre i propri consumi.

L'impegno di Grandi Stazioni Rail è costantemente volto a controllare gli impatti sull'ambiente delle proprie attività, a gestire in maniera strutturata la compliance, a garantire il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e a contribuire alla diffusione della cultura ambientale in Italia - promossa anche dal Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane con l'obiettivo di estendere la predetta certificazione a tutte le Grandi Stazioni del proprio network.

Azienda

Principi

Servizi

Ascoltare,  
misurare,  
migliorare

Comunicare

Appendice

INDICATORE	PARAMETRO	OBIETTIVO 2021
Completamento della certificazione ISO 14001:2015 nelle Grandi Stazioni	Nr. stazioni	100%



Azienda

Principi

Servizi

Ascoltare,  
misurare,  
migliorare

Comunicare

Appendice

## Gestire le Grandi Stazioni

Sul campo e nella quotidianità gestire le Grandi Stazioni significa implementare le attività di gestione, manutenzione, potenziamento, progettazione, costruzione e miglioramento delle medesime con la massima attenzione all'uso razionale delle risorse, al presidio e alla resilienza dell'infrastruttura. Significa anche lavorare ogni giorno facendo propria una prospettiva più ampia tesa all'impegno crescente per la difesa, la rigenerazione, la valorizzazione del territorio e del patrimonio sociale, economico, urbanistico, architettonico e storico-archeologico, ove Grandi Stazioni Rail opera, nel rispetto dei principi e dei valori enunciati nella politica ambientale del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane e con il coinvolgimento dell'intera organizzazione, dei suoi fornitori e degli altri stakeholders.

Grandi Stazioni Rail è da sempre attenta all'innovazione dei prodotti e dei processi, garantendo così i più elevati standard di qualità e sicurezza e assicurando l'efficienza delle attività industriali in una logica creativa di valore condiviso. In questa logica rientra anche la valorizzazione degli asset, una buona pratica oggi sempre più frequente, come ad esempio rendere gli spazi di stazione utilizzabili per attività no-profit.

## Collegamento e interscambio con le altre modalità di trasporto

Le 14 Grandi Stazioni gestite da Grandi Stazioni Rail costituiscono nodi essenziali della rete di collegamento tra i diversi sistemi di trasporto. La posizione centrale delle Grandi Stazioni, così come la confluenza dei collegamenti di trasporto urbano ed extra-urbano, consente l'integrazione con le altre modalità di trasporto e la crescita di un sistema di mobilità intermodale sostenibile ed efficace.

Nella percezione degli utenti l'integrazione delle Grandi Stazioni con mezzi di trasporto diversi dal treno rappresenta un fattore di qualità particolarmente significativo.

In quest'ottica Grandi Stazioni Rail si impegna a realizzare misure infrastrutturali e gestionali che facilitino l'interscambio tra le varie modalità utilizzate dagli utenti per raggiungere la stazione, anche in collaborazione con Enti locali e società di trasporto locale, per la ricerca delle migliori soluzioni di collegamento. I parcheggi del network Grandi Stazioni Rail rappresentano un anello della catena a sostegno dell'intermodalità non solo tra auto e treno, ma anche a favore della mobilità dolce, attraverso il processo di realizzazione di velostazioni in prossimità delle stazioni ferroviarie.

Con questi propositi Grandi Stazioni Rail ha iniziato un percorso di valorizzazione del territorio attraverso il miglioramento della connessione fra i diversi mezzi di trasporto. Il lancio del concorso di progettazione del nodo di Termini e in particolare della riqualifica di Piazza dei Cinquecento, ne costituisce certamente l'esempio più significativo insieme agli interventi di potenziamento delle connessioni pedonali per Bari Centrale che hanno permesso una ricucitura urbana e il miglioramento dell'intermodalità anche in previsione della realizzazione del terminal bus limitrofo alla stazione.



Terminal bus, Stazione di Palermo Centrale



Azienda

Principi

Servizi

Ascoltare,  
misurare,  
migliorare

Comunicare

Appendice

Un anello essenziale della catena dell'intermodalità è rappresentato dai parcheggi annessi alle Grandi Stazioni. Per favorire lo switch intermodale, Grandi Stazioni Rail cura:

1. la predisposizione di studi finalizzati alla sosta e alla mobilità;
2. la progettazione e la realizzazione di parcheggi in struttura e/o a raso;
3. la gestione di parcheggi e di tutti i servizi annessi.

Nella tabella seguente è riportata l'ubicazione dei parcheggi attualmente in gestione e di quelli la cui apertura è prevista entro la fine del piano industriale:

STAZIONE	PARCHEGGIO AUTO	TERMINAL BUS	PARCHEGGIO BICICLETTE	PROSSIME APERTURE
Bari Centrale	1	-	-	1 (terminal bus)
Bologna Centrale	1	-	-	1
Firenze S.M.Novella	2	-	-	-
Genova Brignole	1	-	-	-
Genova P. Principe	1	-	-	-
Milano Centrale	2	-	-	1 (2021)
Napoli Centrale	1	-	-	1 (2021)
Palermo Centrale	1	1	-	-
Roma Termini	3	-	1 (2022)	1 (2021)
Torino Porta Nuova	1	-	1(2021)	-
Venezia Mestre	1	-	-	-
Verona Porta Nuova	1	-	-	-

Inoltre, per rendere sempre più fruibile e sicura la sosta, Grandi Stazioni Rail sta sostenendo importanti investimenti per dotare i servizi di parcheggio con una serie di accessori tra cui:

- il sistema di prenotazione tramite l'app Parkin'Station o attraverso il sito web [www.parkinstation.it](http://www.parkinstation.it);
- il sistema di telecamere per il riconoscimento targhe agli ingressi dei parcheggi;
- l'attivazione del servizio Telepass in alcuni parcheggi;
- la formula Kiss&Ride in tutti i parcheggi per sostare gratuitamente durante i primi 15 minuti;
- telecamere a circuito chiuso che rimandano i segnali presso le centrali operative di stazione.

Nell'ottica della mobilità sostenibile, i parcheggi saranno progressivamente dotati di colonne per la ricarica delle vetture elettriche.

In ogni parcheggio sono esposti i regolamenti e le condizioni di utilizzo (tariffe e orari) per informare l'utenza sulle regole da osservare per l'uso dei parcheggi.

Grandi Stazioni Rail monitora costantemente i livelli di soddisfazione di viaggiatori e utenti.

Per il 2021 viene mantenuto come valore obiettivo il livello più alto di indicatore sottoposto al giudizio degli utenti.

INDICATORE	PARAMETRO	OBIETTIVO 2021*
Percezione della facilità e comodità di arrivo in stazione	% persone soddisfatte	90%

Grandi Stazioni Rail opera, sia direttamente che in cooperazione con Rete Ferroviaria Italiana, con gli enti di governo del territorio e le aziende che offrono servizi di mobilità, per la creazione di condizioni in grado di favorire la connessione e lo scambio tra il treno e le altre modalità di trasporto attraverso l'implementazione di misure infrastrutturali, organizzative, gestionali, informative e digitali per garantire il passaggio da un mezzo di trasporto all'altro in maniera più rapida, facile, intuitiva e fluida.

Le Grandi Stazioni, per la rilevanza e la specificità trasportistica che le caratterizzano, rappresentano già oggi l'epicentro di un nuovo modello di mobilità, pienamente funzionale allo sviluppo dei Piani urbani di mobilità sostenibile (PUMS) definiti dal DM 4 agosto 2017 quali strumenti di pianificazione trasportistica integrata con l'assetto e gli sviluppi urbanistici e territoriali. Tutto ciò viene confermato dai risultati emersi dal monitoraggio degli spostamenti di primo/ultimo miglio degli utenti del sistema ferroviario avviato nel 2018 tramite cui Rete Ferroviaria Italiana censisce, ogni mese, nelle principali stazioni del network nazionale - in parallelo con le indagini di customer satisfaction - la tipologia dei mezzi di trasporto con cui si arriva o si lascia la stazione, i relativi tempi di percorrenza e una serie di altre informazioni che consentono un'analisi statisticamente significativa degli spostamenti di afflusso e deflusso del sistema ferroviario.



Azienda

Principi

Servizi

Ascoltare,  
misurare,  
migliorare

Comunicare

Appendice



## Fruibilità e comfort delle Grandi Stazioni

Grandi Stazioni Rail gestisce, sull'intero territorio nazionale, 14 Grandi Stazioni strettamente penetrate nelle realtà urbane i cui servizi sono direttamente usufruibili dagli utenti.

Le Grandi Stazioni sono vissute come luoghi di arrivi e partenze, di servizi e di accoglienza, la cui qualità e attrattività segna l'esperienza del viaggiatore e valorizza i complessi immobiliari, posti nei centri storici delle maggiori città italiane. Le Grandi Stazioni sono oggi al centro di un importante piano di crescita della loro attitudine a divenire nodi intermodali e poli di attrazione e sviluppo sostenibile del territorio.

Per dar conto dell'impegno aziendale per l'innalzamento dei servizi che determinano i livelli di vivibilità, fruibilità e comfort delle Grandi Stazioni, la Carta dei Servizi concentra parte della sua attenzione sulla qualità percepita dai viaggiatori, monitorata tramite indagini di customer satisfaction condotte ogni anno da Rete Ferroviaria Italiana, sull'insieme di stazioni che accolgono quasi il 95% dei viaggiatori che utilizzano il treno.

Tra i molti indicatori di dettaglio analizzati la Carta dei Servizi presenta, in primis, l'indicatore relativo alla qualità della Grande Stazione nel suo complesso per cui viene richiesto al viaggiatore di esprimere, alla fine dell'intervista, una valutazione complessiva che tiene conto di tutti i giudizi espressi sui singoli aspetti e ambienti della stazione. Particolarmente significativo è, in termini di comfort, l'indicatore relativo al giudizio sull'illuminazione complessiva in quanto estremamente indicativo dell'esperienza del pubblico, correlato alla percezione della stazione come luogo non solo confortevole ma anche sicuro.

INDICATORE	PARAMETRO	OBIETTIVO 2021*
Percezione della qualità della stazione nel complesso	% persone soddisfatte	90%
Percezione complessiva dell'illuminazione	% persone soddisfatte	90%

Per la valutazione della soddisfazione della pulizia degli ambienti delle Grandi Stazioni - realizzata tramite imprese selezionate attraverso gare europee che garantiscono precisi standard qualitativi - l'indicatore si riferisce alla percezione complessiva del pubblico, che risulta sempre strettamente correlata alla percezione del comfort nel complesso. Per questo Grandi Stazioni Rail monitora l'andamento dei servizi di pulizia e nel 2021 punta a mantenere al massimo il valore obiettivo.

INDICATORE	PARAMETRO	OBIETTIVO 2021*
Percezione complessiva della pulizia degli ambienti di stazione	% persone soddisfatte	90%

Azienda

Principi

Servizi

Ascoltare,  
misurare,  
migliorare

Comunicare

Appendice



Il livello di soddisfazione per la qualità dei servizi aggiuntivi è rilevato attraverso l'indicatore relativo ai servizi di carattere commerciale offerti nelle Grandi Stazioni da soggetti terzi. Sebbene non riconducibile interamente ad attività realizzate da Grandi Stazioni Rail, la presenza di adeguati servizi aggiuntivi contribuisce a rendere più confortevole la permanenza in stazione. Per questo Grandi Stazioni Rail monitora l'andamento dei servizi commerciali e nel 2021 punta a mantenere al massimo il valore obiettivo.

INDICATORE	PARAMETRO	OBIETTIVO 2021*
Percezione dei servizi commerciali nel complesso	% persone soddisfatte	90%

Componente decisiva della fruibilità e del comfort percepito dai viaggiatori nelle Grandi Stazioni è la sicurezza. Per il 2021 Grandi Stazioni Rail si impegna a garantire il rispetto delle misure di contrasto e contenimento alla diffusione del Covid-19, recependo tempestivamente le prescrizioni normative in materia. Inoltre, tramite una molteplicità di azioni realizzate attraverso una struttura dedicata - in sinergia con Ferrovie dello Stato Italiane, le Istituzioni e le Autorità di Pubblica Sicurezza - Grandi Stazioni Rail persegue la protezione sia degli spazi aperti al pubblico che di tutti gli altri ambiti di stazione, la cui tutela dai rischi provenienti dall'esterno è indispensabile al mantenimento e alla cura dell'infrastruttura e, quindi, alla qualità del servizio offerto ai clienti finali.

Sono molte le misure già attuate nelle Grandi Stazioni: installazione di impianti di videosorveglianza, sensori anti-intrusione, altri sistemi di security, potenziamento del presenziamento nei periodi di maggiore afflusso (vacanze, eventi sportivi, ecc.), campagne informative sui comportamenti da adottare e il nuovo progetto nato nel 2015 per ridurre il degrado, i furti e la microcriminalità in stazione.

Tale progetto, in sinergia con altre società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, prevede la realizzazione di gate (varchi) presidiati che separano, con opportune delimitazioni, l'area ferroviaria dall'area commerciale, agevolano la verifica dei titoli autorizzativi per l'accesso all'area ferroviaria grazie alla presenza di personale - formato in ambito safety&security - e favoriscono l'individuazione di eventuali situazioni di maggior attenzione a tutela della sicurezza nelle Grandi Stazioni. I gate sono attualmente attivi nelle stazioni Milano Centrale e Roma Termini - ove a breve è prevista l'installazione di tornelli automatizzati - e Firenze Santa Maria Novella.

Tra gli obiettivi del 2021 è prevista l'installazione dei gate anche nella stazione Napoli Centrale.

La Carta dei Servizi presenta due indicatori e due obiettivi riferiti sia alla qualità offerta che a quella percepita:

- il primo riguarda il numero dei gate nelle Grandi Stazioni: nel 2021 Grandi Stazioni Rail contribuirà alla loro realizzazione in un'ulteriore Grande Stazione;
- il secondo riguarda la percezione che hanno i frequentatori delle Grandi Stazioni della sicurezza in stazione: per il 2021 Grandi Stazioni Rail ha deciso di elevare il valore-obiettivo, in considerazione del trend positivo dei dati di customer satisfaction rilevati negli ultimi anni, e dell'impegno continuo della società nel miglioramento delle proprie performance.

Azienda

Principi

Servizi

Ascoltare,  
misurare,  
migliorare

Comunicare

Appendice



Control Room, Stazione di Roma Termini

INDICATORE	PARAMETRO	OBIETTIVO 2021*
Numero dei gate presenti nelle Grandi Stazioni	Nr. di gate	Installazione in una ulteriore stazione
Percezione della sicurezza nelle Grandi Stazioni	% persone soddisfatte	90%



Stazione di Firenze Santa Maria Novella

Azienda

Principi

Servizi

Ascoltare,  
misurare,  
migliorare

Comunicare

Appendice

Azienda

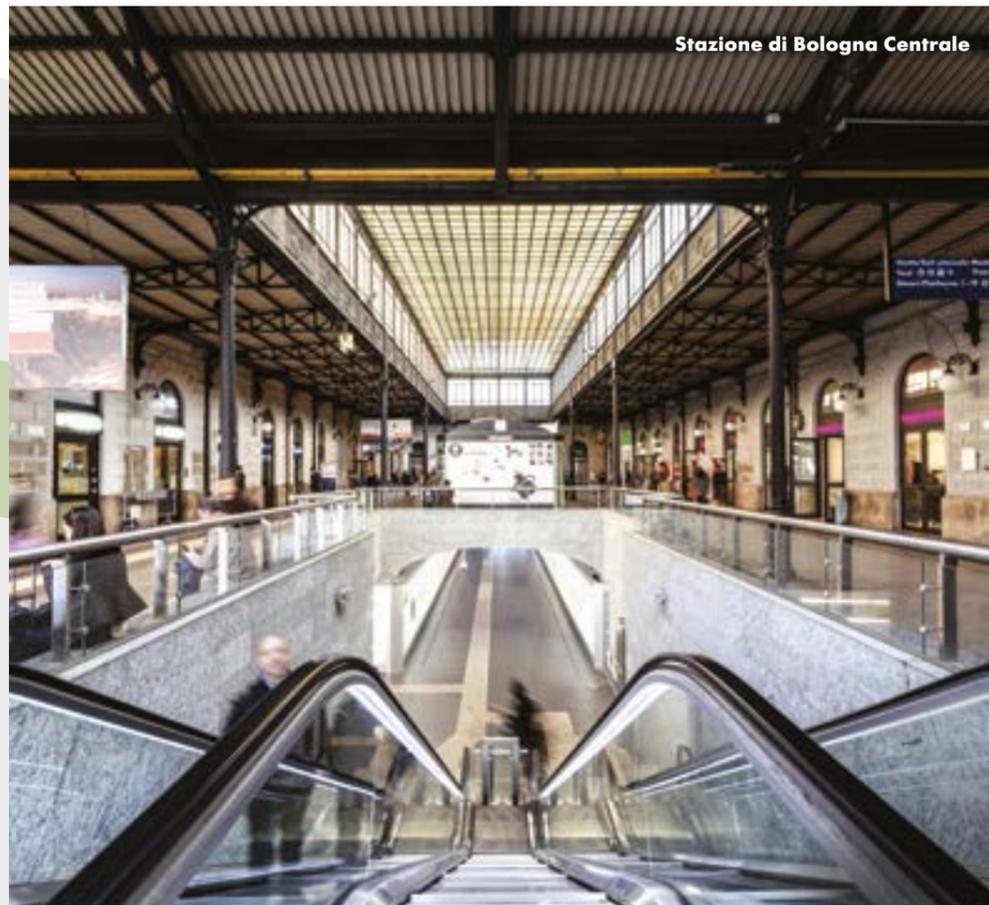
Principi

Servizi

Ascoltare,  
misurare,  
migliorare

Comunicare

Appendice



Per dar conto dell'impegno che Grandi Stazioni Rail mette per garantire a tutti il diritto all'accesso dei servizi ferroviari, sono inseriti nella Carta dei Servizi indicatori e obiettivi correlati all'attività di sviluppo e intervento societario per rimuovere le barriere che limitano l'accessibilità e consentire alle persone a ridotta mobilità (PMR) di usufruire dei tanti servizi presenti nelle 14 Grandi Stazioni quanto più possibile e in autonomia.

Per il 2021 è prioritario l'impegno di implementare interventi mirati ad assicurare migliori condizioni di accesso così come il continuo adeguamento delle stesse in conformità alla normativa di settore dettata dal regolamento 1371/2007 della Commissione europea e direttiva n. 106 del 2018 dell'Autorità di regolazione dei trasporti sui diritti e gli obblighi degli utenti.

INDICATORE	PARAMETRO	OBIETTIVO 2021*
Realizzazione interventi per il miglioramento dell'accessibilità nelle stazioni (ascensori, rampe, ecc.)	Nr. interventi*	Almeno 5

## Focus

Indennizzo in caso di mancato rispetto dei tempi comunicati di ripristino di ascensori guasti. In conformità alle previsioni della delibera n. 106 del 25 ottobre 2018 dell'Autorità di regolazione dei trasporti Grandi Stazioni Rail, in caso di eventi che comportano variazioni delle condizioni di accesso e fruibilità dei servizi e delle stazioni, fornisce agli utenti adeguate informazioni.

Inoltre Grandi Stazioni Rail si impegna a riconoscere, nel caso in cui non siano rispettati i tempi di ripristino comunicati o rettificati ai viaggiatori con disabilità e a mobilità ridotta che utilizzano servizi di trasporto sottoposti a obbligo di servizio pubblico (OSP), un indennizzo come di seguito individuato. Per richiedere indennizzo il viaggiatore con disabilità e/o a ridotta mobilità deve rivolgersi all'Impresa Ferroviaria attraverso canali di reclamo da quest'ultima messi a disposizione presentando il relativo titolo di viaggio (biglietto vidimato o abbonamento) e fornendo tutte le informazioni utili alla valutazione della richiesta di indennizzo.

Nel caso in cui il viaggiatore abbia acquistato un biglietto integrato che comprenda anche l'utilizzo di servizi di trasporto non soggetti a oneri di servizio pubblico, l'indennizzo sarà calcolato prendendo a riferimento il costo del biglietto limitato alla sola tratta interessata ai servizi OSP.

Entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta, il richiedente riceverà comunicazione sull'esito e, nel caso in cui venga accolta, le modalità e le tempistiche di erogazione dell'indennizzo.

Entro 30 giorni senza aver ricevuto risposta, o nel caso la risposta non sia ritenuta soddisfacente, il richiedente può rivolgersi all'Autorità di regolazione dei trasporti (per informazioni: [www.autorita-transporti.it](http://www.autorita-transporti.it)).

L'indennizzo viene calcolato secondo i criteri riportati nella tabella qui sotto, elaborati prendendo i parametri indicati dall'Autorità di regolazione dei trasporti.

PARAMETRO A	PARAMETRO B	PARAMETRO C
Ritardo nel ripristino della disponibilità dell'ascensore rispetto ai tempi comunicati/rettificati dall'Impresa Ferroviaria	Distanza da percorrere con il treno per raggiungere la prima stazione accessibile e funzionale al viaggio programmato dal viaggiatore	Assenza di un mezzo di trasporto pubblico locale alternativo, accessibile ed economicamente equivalente al treno, per raggiungere la stazione di destinazione del viaggio programmato
<48h 25% del costo del biglietto	0-10 km 25 " del costo del biglietto per la prima stazione accessibile	In caso di assenza di alternative di viaggio - da dimostrare a carico del viaggiatore - è riconosciuto un rimborso forfetario pari a €15,00
>48h 50% del costo del biglietto	>10 km 50% del costo del biglietto per la prima stazione accessibile	

Azienda

Principi

Servizi

Ascoltare,  
misurare,  
migliorare

Comunicare

Appendice

# 04 Ascoltare, misurare, migliorare

Per indirizzare le attività societarie verso obiettivi di qualità in grado di incontrare le reali esigenze dell'utenza nelle Grandi Stazioni, Grandi Stazioni Rail si è dotata di un proprio sistema di ascolto per la valutazione della qualità percepita e per il monitoraggio della qualità offerta.

## I principali processi di ascolto e monitoraggio

Per migliorare i servizi offerti e indirizzare le scelte aziendali, Grandi Stazioni Rail monitora costantemente i giudizi, le esigenze e i desiderata dei propri clienti diretti e indiretti, attuali e potenziali e degli altri stakeholders, attraverso strutturati processi di ascolto e monitoraggio.

Tra i processi dedicati al mondo dei viaggiatori vi sono:

- l'analisi dei reclami sui servizi e le attività di competenza di Grandi Stazioni Rail, che pervengono sia tramite le Imprese Ferroviarie – cui i viaggiatori fanno di solito riferimento per tutte le problematiche legate al viaggio - sia direttamente a Grandi Stazioni Rail. I reclami costituiscono una preziosa fonte di informazioni su esigenze, soddisfazioni e gusti dell'utenza che, integrate con altre fonti, trovano seguito nella definizione dei piani di intervento per la risoluzione delle criticità e il miglioramento continuo dei servizi. Per i relativi ambiti di applicazione, Grandi Stazioni Rail sta adottando tutte le misure previste dalla delibera n.28/2021 emanata dall'Autorità di regolazione dei trasporti, che troverà piena applicazione dal 1° gennaio 2022;
- le indagini di customer satisfaction sono svolte dal Gestore dell'Infrastruttura e sono oggetto di confronto continuo con Grandi Stazioni Rail, sono tra le più complete del panorama italiano per la rilevazione della qualità delle stazioni. Affiancate negli ultimi anni da rilevazioni su specifici ambiti di servizio (ad esempio sull'assistenza alle persone con disabilità e a ridotta mobilità), le indagini vengono svolte da oltre 10 anni dall'Osservatorio di Mercato tramite società selezionate - a mezzo gara europea - da Rete Ferroviaria Italiana per tutte le stazioni italiane.

Le tipologie standard di rilevazione riguardano:

- il monitoraggio della qualità percepita realizzato da Rete Ferroviaria Italiana attraverso interviste face to face (di tipo CAPI Computer Assisted Personal Interview) sulla base di questionari che prevedono (i) risposte precodificate per consentire ai viaggiatori di esprimere con un voto da 1 a 9 il proprio livello di soddisfazione riguardo i diversi aspetti della stazione e dei servizi offerti; (ii) risposte aperte per raccogliere, direttamente dalla viva voce dell'intervistato, suggerimenti sulle aree di miglioramento;
- il monitoraggio della qualità offerta realizzato attraverso rilevazioni condotte con la tecnica del Mystery Client grazie a ricercatori che, in pieno anonimato, seguono percorsi predefiniti attraverso un set di indicatori standardizzato e vivono in prima persona l'esperienza in stazione per carpirne pregi e difetti con obiettività.

Azienda

Principi

Servizi

Ascoltare,  
misurare,  
migliorare

Comunicare

Appendice

Azienda

Integrate da approfondimenti ad hoc su specifici territori o tematiche, le indagini sono svolte con cadenza mensile e rilevano l'andamento di oltre 70 indicatori di qualità percepita e altrettanti di quella offerta, i più rappresentativi dei quali sono presentati nella Carta dei Servizi insieme agli obiettivi fissati per l'anno di riferimento e ai risultati conseguiti durante l'anno precedente.

Principi

Il monitoraggio dei processi aziendali e lo stato degli asset societari, è condotto internamente da apposite figure aziendali e/o esternamente da soggetti terzi, come pubbliche autorità ed enti accreditati, per verificare la congruità dei medesimi agli standard prefissati e per definire piani e azioni di miglioramento continuo. Il monitoraggio interno è svolto secondo procedimenti formalizzati in linea alle regole aziendali, in conformità alla normativa di settore, ed è oggetto di verifiche da parte della funzione aziendale di Internal Auditing. In tutte le Grandi Stazioni la verifica dello stato di pulizia, decoro e manutenzione, è effettuata da personale di Grandi Stazioni Rail specializzato, attraverso visite ispettive periodiche o su segnalazione degli utenti e dello stesso personale. Supportate da sistemi di gestione informatizzata, le verifiche sono parte di un più ampio processo di controllo e miglioramento delle prestazioni dei fornitori ai quali Grandi Stazioni Rail ha affidato la prestazione dei predetti servizi.

Servizi

Ascoltare,  
misurare,  
migliorare

Comunicare

Appendice



# 05 Per comunicare con noi

Per conoscere sempre meglio le esigenze dei viaggiatori e orientare le azioni di miglioramento della qualità dei servizi.

## Suggerimenti e reclami



Tutte le segnalazioni vengono gestite nel più breve tempo possibile e i dati personali comunicati sono trattati in ottemperanza al Regolamento europeo n. 679/2016.

### Da tenere presente

Ai sensi del Regolamento CE 1371/2007 su diritti e obblighi dei passeggeri, trascorsi 30 giorni dall'inizio di una segnalazione a Grandi Stazioni Rail, è possibile rivolgersi all'Autorità di regolazione dei trasporti via posta (Via Nizza 230, 10126 - Torino) o tramite e-mail ([pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)). Per maggiori informazioni relative a modalità, termini e condizioni per la presentazione di reclami all'Autorità si invita a consultare il sito [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it).

Grandi Stazioni Rail risponde alla gestione dei reclami sui servizi che eroga. Pertanto non potranno ricevere risposta le richieste di informazioni non pertinenti ai predetti servizi. Per reclami relativi a servizi di viaggio (ad esempio acquisto del biglietto, servizi di bordo treno, tempi di percorrenza, ecc.) è necessario rivolgersi direttamente all'Impresa Ferroviaria con cui si è scelto di viaggiare. Così come riportato sul sito istituzionale della società [www.grandistazioni.it](http://www.grandistazioni.it) è possibile inviare reclami anche via e-mail all'indirizzo [relazionicientela@grandistazioni.it](mailto:relazionicientela@grandistazioni.it).

Nei parcheggi, che sono parte del network di Grandi Stazioni Rail, è possibile richiedere agli operatori il modulo per la raccolta di eventuali richieste di chiarimenti.

Azienda

Principi

Servizi

Ascoltare,  
misurare,  
migliorare

Comunicare

Appendice

grandistazioni.it



Azienda

Principi

Servizi

Ascoltare,  
misurare,  
migliorare

Comunicare

Appendice

Così come riportato nei regolamenti esposti in prossimità di ogni parcheggio è possibile inviare le richieste di chiarimenti anche via e-mail all'indirizzo [info.parcheggi@grandistazioni.it](mailto:info.parcheggi@grandistazioni.it).

## Reclami

Per reclamo si intende ogni comunicazione del viaggiatore/utente/cittadino, presentata in qualsiasi forma e modalità, per comunicare la mancata o inefficace attività di un servizio di competenza di Grandi Stazioni Rail.

Grandi Stazioni Rail gestisce sia i reclami dei viaggiatori, ai sensi della delibera ART n. 28/2021 e in ottemperanza del Regolamento CE 1371/2007, sia gli altri reclami ricevuti da utenti di stazione/cittadini.

### Reclami dei viaggiatori

Per i reclami dei viaggiatori, come definiti nella delibera ART sopra richiamata, viene garantita la gestione attraverso più canali, sia in lingua italiana che inglese.

Rientrano tra i servizi e le attività gestiti da Grandi Stazioni Rail e assoggettati alla suddetta delibera:

- la mancata adozione di misure per la sicurezza personale dei passeggeri;
- le informazioni sui diritti dei passeggeri;
- la difficoltà nella presentazione del reclamo;
- la qualità dei servizi gestiti da Grandi Stazioni Rail e precisamente:
  - » accessibilità della stazione;
  - » parcheggi dedicati a persone con disabilità;
  - » percorsi, mappe tattili e segnaletica di orientamento in stazione;
  - » funzionalità degli impianti elevatori/traslatori (ascensori, scale mobili, tapis roulant, rampe);
  - » lavori in corso;
  - » comfort e pulizia in stazione;
  - » pulizia delle aree aperte al pubblico e gestione rifiuti;
  - » manutenzione dei marciapiedi di binario, pensiline, sottopassaggi;
  - » spazi di attesa non assegnati in esclusiva alle Imprese Ferroviarie;
  - » sicurezza dei passeggeri;
  - » furti, aggressioni;
  - » gestione degli accessi alla stazione (con esclusione dei gate di accesso ai binari);
  - » illuminazione;
  - » parcheggi e collegamenti con altri mezzi di trasporto;
  - » personale di servizio e vigilanza.

Pertanto non potranno essere gestiti i reclami non pertinenti ai predetti servizi. Si precisa che per i reclami relativi a servizi di viaggio (ad esempio acquisto del biglietto, servizi di bordo treno, tempi di percorrenza, ecc.) occorre rivolgersi direttamente all'Impresa di trasporto con cui si è scelto di viaggiare.

Non rientrano nell'ambito di gestione di Grandi Stazioni Rail:

- i servizi assicurati direttamente dal Gestore dell'Infrastruttura Rete Ferroviaria Italiana SpA:
  - » assistenza PMR;
  - » segnaletica fissa e variabile di stazione;
  - » annunci sonori;
- i servizi commerciali erogati nei complessi immobiliari di stazione (ad es. negozi, food and be-

verage, informazioni pubblicitarie, servizi igienici a pagamento, depositi bagagli), gestiti dalla società Grandi Stazioni Retail SpA.

Ai sensi della richiamata delibera n. 28/2021 dell'Autorità di regolazione dei trasporti, il reclamo dei viaggiatori, per poter essere validamente esaminato, dovrà contenere almeno:

- i riferimenti indicativi del reclamante (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante allegando in tal caso delega e documento di identità dell'utente;
- i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e della stazione ferroviaria o autobus nella quale l'evento si è verificato;
- la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti di cui alla presente Carta di Servizi.

I reclami da parte dei viaggiatori devono essere presentati, tramite gli appositi moduli che saranno consultabili, nei prossimi mesi, sul sito web di Grandi Stazioni Rail [www.grandistazioni.it](http://www.grandistazioni.it), via e-mail al seguente indirizzo di posta [relazionicientela@grandistazioni.it](mailto:relazionicientela@grandistazioni.it), cui seguirà rilascio di apposita ricevuta di ricezione, ovvero via posta ordinaria a Grandi Stazioni Rail SpA, Customer Care, presso via Giovanni Giolitti n. 34, 00185 Roma.

Inoltre, si rappresenta che in caso di risposta trasmessa oltre i 30 giorni dalla ricezione del reclamo, l'utente avrà diritto a ricevere un indennizzo automatico pari a € 5,00 attraverso le modalità dallo stesso prescelte.

Laddove non si ritengano soddisfacenti le risposte al reclamo, si potrà:

- adire procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie quali, ad esempio, il procedimento di mediazione volontario come disciplinato dal decreto legislativo n. 28/2010;
- presentare, in merito, apposito reclamo all'Autorità di regolazione dei trasporti rinvenibile sul sito internet di quest'ultima ([www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it)).

### Reclami ricevuti da utenti di stazione/cittadini

I reclami da parte di utenti e cittadini che non rientrano tra quelli dei viaggiatori (e quindi non soggetti alla disciplina di cui alla delibera n.28/2021 dell'Autorità di regolazione dei trasporti), possono essere anche presentati, alternativamente, tramite gli appositi moduli che saranno consultabili, nei prossimi mesi, sul sito web di Grandi Stazioni Rail [www.grandistazioni.it](http://www.grandistazioni.it), via e-mail all'indirizzo di posta elettronica [relazionicientela@grandistazioni.it](mailto:relazionicientela@grandistazioni.it), cui seguirà rilascio di apposita ricevuta di ricezione, ovvero via posta ordinaria a Grandi Stazioni Rail SpA, Customer Care, presso via Giovanni Giolitti n. 34, 00185 Roma.

### Reclami ricevuti da utenti dei parcheggi

Con riferimento ai reclami relativi ai parcheggi in gestione a Grandi Stazioni Rail - estranei ai reclami viaggiatori, è possibile presentare la segnalazione sia direttamente ai presidi preposti all'interno degli stessi parcheggi (attraverso apposito modulo richiedibile agli operatori presenti) sia ai canali sopra indicati, o via e-mail all'indirizzo [info.parcheggi@grandistazioni.it](mailto:info.parcheggi@grandistazioni.it) oppure tramite PEC a [parcheggi-grandistazioni@legalmail.com](mailto:parcheggi-grandistazioni@legalmail.com).

Grandi Stazioni Rail assicura la gestione dei reclami in relazione ai servizi di propria competenza, dando comunque evidenza al reclamante dell'eventuale necessità di rivolgersi ad altra/e società.

Azienda

Principi

Servizi

Ascoltare,  
misurare,  
migliorare

Comunicare

Appendice

Azienda

Principi

Servizi

Ascoltare,  
misurare,  
migliorare

Comunicare

Appendice

## Le Associazioni che dialogano con il Gruppo

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, anche in coerenza con la Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità, si mantiene in costante e costruttivo dialogo con le Associazioni dei Consumatori e con le Associazioni nazionali rappresentative delle persone con disabilità per incontrare al meglio le esigenze della propria clientela e del mercato.

ADICONSUM

[www.adiconsum.it](http://www.adiconsum.it)

ADOC

[www.adocnazionale.it](http://www.adocnazionale.it)

ADUSBEF

[www.adusbef.it](http://www.adusbef.it)

A.O.V. (Associazione Disabili Visivi)

[www.disabilivisivi.it](http://www.disabilivisivi.it)

A.N.G.L.A.T. (Associazione Nazionale Guida Legislazioni Andicappati Trasporti)

[www.anglat.it](http://www.anglat.it)

A.N.M.I.C. (Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi Civili)

[www.anmic-italia.org](http://www.anmic-italia.org)

A.N.M.I.L. (Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi del Lavoro)

[www.anmic.it](http://www.anmic.it)

A.N.P.V.I. (Associazione Nazionale Privi della Vista e Ipovedenti)

[www.anpvionlus.it](http://www.anpvionlus.it)

ASBI Onlus (Associazione Spina bifida Italia)

[www.spinabifidaitalia.it](http://www.spinabifidaitalia.it)

ASSO UTENTI

[www.assoutenti.it](http://www.assoutenti.it)

CITTADINANZATTIVA

[www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it)

CODACONS

[www.codacons.it](http://www.codacons.it)

CONFCONSUMATORI

[www.confconsumatori.com](http://www.confconsumatori.com)

COORDOWN

[www.coordown.it](http://www.coordown.it)

E.N.S. (Ente Nazionale Sordi)

[www.ens.it](http://www.ens.it)

F.A.N.D. (Federazione tra le Associazioni Nazionali delle persone con Disabilità)

[www.fandnazionale.it](http://www.fandnazionale.it)

FEDERCONSUMATORI

[www.federconsumatori.it](http://www.federconsumatori.it)

FIABA Onlus (Fondo Italiano Abbattimento Barriere Architettoniche)

[www.fiaba.org](http://www.fiaba.org)

FIADDA (Famiglie Italiane Associate Difesa Diritti Audiolesi)

[www.fiaddaroma.it](http://www.fiaddaroma.it)

F.I.S.H. (Federazione Italiana per il Superamento dell'Handicap)

[www.fishonlus.it](http://www.fishonlus.it)

LEGA ARCOBALENO

[www.legarcobaleno.it](http://www.legarcobaleno.it)

LEGA CONSUMATORI

[www.legaconsumatori.it](http://www.legaconsumatori.it)

MOVIMENTO CONSUMATORI

[www.movimentoconsumatori.it](http://www.movimentoconsumatori.it)

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

[www.difesadelcittadino.it](http://www.difesadelcittadino.it)

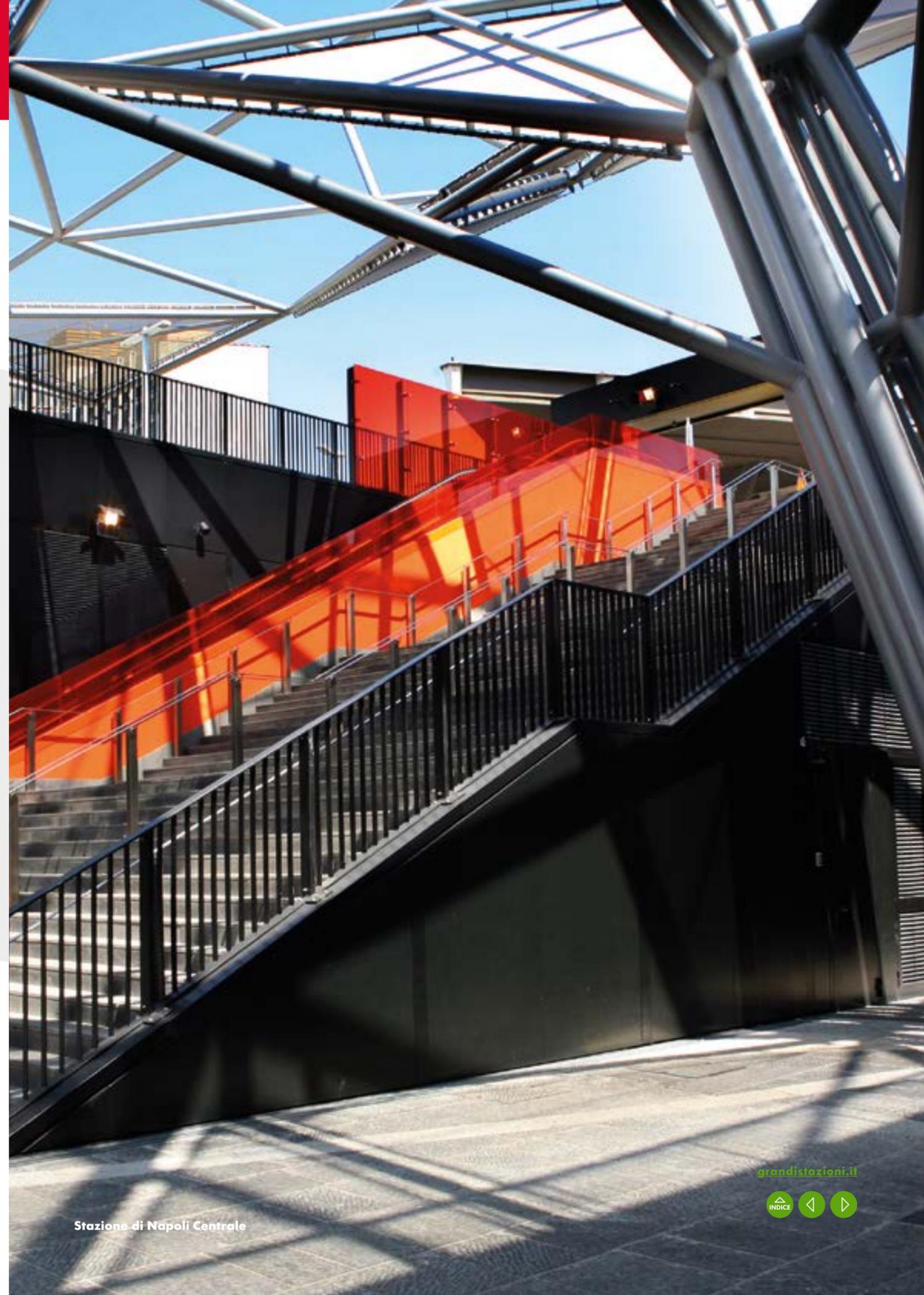
U.I.C.I (Unione Italiana dei ciechi e degli ipovedenti Onlus)

[www.uiciechi.it](http://www.uiciechi.it)

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

[www.consumatori.it](http://www.consumatori.it)

U.N.M.S. (Unione Nazionale Mutilati per Servizio)

[www.unms.it](http://www.unms.it)

# Appendice

## Guida alla lettura



**Chiarezza, utilità e immediatezza** sono i criteri cui Grandi Stazioni Rail ispira la propria comunicazione ed esprime nella Carta dei Servizi i propri obiettivi di qualità.

- Tutti gli obiettivi sono presentati in riferimento all' ambito di servizio e di attività cui si riferiscono e sono accompagnati dalla spiegazione degli indicatori - precisazione utile soprattutto nel caso di indicatori soggetti a monitoraggio interno o esterno in forza di prescrizioni normative o conformemente a specifiche tecniche di settore - e dalla sintesi dei risultati raggiunti nell'anno precedente, come precisamente riportati in appendice;
- la Carta dei Servizi è disponibile anche in formato web sul sito internet [www.grandistazioni.it](http://www.grandistazioni.it) ove vi è la possibilità di concentrare le parti descrittive della stessa su aspetti di maggior interesse attraverso rinvii alle altre sezioni del sito per gli eventuali approfondimenti sui servizi e le attività;
- gli obiettivi per gli indicatori correlati alle indagini di customer satisfaction si riferiscono alla percentuale di persone soddisfatte sul totale degli intervistati (coloro che nella scala da 1 a 9 hanno espresso voti da 6 a 9) e sono fissati all'interno della serie 75%, 80%, 85%, 90%. Sulla base di detti parametri l'obiettivo di Grandi Stazioni Rail è veder crescere sia la percentuale dei soddisfatti che quella dei pienamente soddisfatti, di coloro cioè che - sempre nella scala da 1 a 9 - esprimono voti tra il 7 e il 9;
- per cogliere al meglio le esigenze dell'utenza alcuni parametri di analisi sono divenuti oggetto di più rilevazioni, ad esempio per capire le esigenze di collegamento della stazione con gli altri mezzi di trasporto durante le interviste di customer satisfaction vengono indagate sia le modalità di trasporto utilizzate che le preferenze di mobilità da/per la stazione;
- alcuni tra gli indicatori e obiettivi che si riferiscono all'effettiva qualità offerta sono aggiornati di anno in anno sulla base dei risultati e dell'interazione con gli Organismi di regolazione del settore;
- gli obiettivi dichiarati nella Carta dei Servizi relativi alla sostenibilità ambientale e sociale ad esempio si riferiscono a specifiche azioni di attuazione della politica ambientale societaria correlate agli impegni e alle performance societarie rendicontati annualmente secondo gli standard della Global Reporting Initiative per il Rapporto di Sostenibilità e per la dichiarazione sulle informazioni non finanziarie ex d.lgs. 254/2016 del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane;
- gli obiettivi e gli standard di qualità dell'offerta a favore di utenti e viaggiatori con disabilità e/o a ridotta mobilità sono periodicamente aggiornati e, oltre agli indicatori relativi alla qualità percepita dagli utilizzatori dei servizi di assistenza, sono oggetto di analisi sia le singole iniziative di miglioramento dei servizi (da erogare in un maggior numero di stazioni e/o da rafforzare con la più ampia adozione di attrezzature di supporto) sia l'accessibilità fisica degli spazi di stazione (tramite la realizzazione di misure per il superamento delle barriere architettoniche) sia l'accessibilità delle informazioni al più ampio numero di viaggiatori.

Azienda

Principi

Servizi

Ascoltare,  
misurare,  
migliorare

Comunicare

Appendice

Azienda

Principi

Servizi

Ascoltare,  
misurare,  
migliorare

Comunicare

Appendice

AMBITO DI SERVIZIO/ ATTIVITÀ	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	PARAMETRO	OBIETTIVO 2020	RISULTATO 2020
Sostenibilità delle attività e dei servizi di GSR	Attenzione all'ambiente e al sociale	Completamento della certificazione ISO 14001: 2015 nelle Grandi Stazioni	impegno*	100%	79,0% **
Collegamento e scambio con altre modalità di trasporto	Integrazione modale delle Grandi Stazioni	Percezione della facilità e comodità di arrivo in stazione	% di persone soddisfatte ▶	90,0%	99,0%
Fruibilità e comfort delle stazioni	Comfort delle Grandi Stazioni	Percezione della qualità della stazione nel complesso	% di persone soddisfatte ▶	90,0%	99,6%
	Pulizia	Percezione complessiva della pulizia degli ambienti di stazione	% di persone soddisfatte ▶	90,0%	99,3%
	Servizi aggiuntivi	Percezione dei servizi commerciali nel complesso	% di persone soddisfatte ▶	90,0%	99,9%
	Security	Numero dei gate presenti nelle Grandi Stazioni	Nr. di gate	Installazione in una ulteriore stazione	Obiettivo riconsiderato in relazione alla situazione emergenziale da Covid-19 che ha comportato una sostanziale revisione dei flussi e delle modalità di accesso in sicurezza alle aree ferroviarie
Accessibilità degli spazi di stazione	Realizzazione interventi per il miglioramento dell'accessibilità nelle stazioni (ascensori, rampe, ecc.)	Percezione della sicurezza nelle Grandi Stazioni	% di persone soddisfatte ▶	90,0%	98,8%

\*\* In ragione del periodo emergenziale dovuto alla pandemia Covid-19, nel corso del 2020 è stata estesa la certificazione a tre siti, procrastinando di intesa con l'Ente di certificazione l'esecuzione degli audit sugli ultimi tre. Il completamento del processo di certificazione ISO 14001 dell'intero network è stato pertanto posticipato al 2021.

■ obiettivi di qualità che prevedono il coinvolgimento di terzi  
\* monitoraggio interno/di terzi indagini di customer satisfaction



