

CARTA DEI SERVIZI **2020**

INDICE

05 La nostra azienda

07 I nostri principi

09 I servizi, fattori e gli obiettivi di qualità

22 Ascoltare, misurare, migliorare

24 Per comunicare con noi

26 Appendice

La nostra azienda

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

Missione e attività

Stazione di Roma Termini



Le Grandi Stazioni ferroviarie italiane di Milano Centrale, 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 stazioni dell'intera rete ferroviaria.

Grandi Stazioni Rail gestisce le Grandi Stazioni in forza di accordi con il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, al fine di garantire la fruibilità per il pubblico - con circa 700 milioni di transiti annui - di un patrimonio 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; tale modello si fonda su alcuni principi essenziali:

- **sicurezza:** combinando sistemi di sicurezza passiva (telecamere, impianti antintrusione e controllo accessi) ed attiva (agenti delle Forze dell'Ordine); il controllo degli ambienti di stazione è garantito 24 ore su 24;

Passo di Ronda, Stazione di Roma Termini

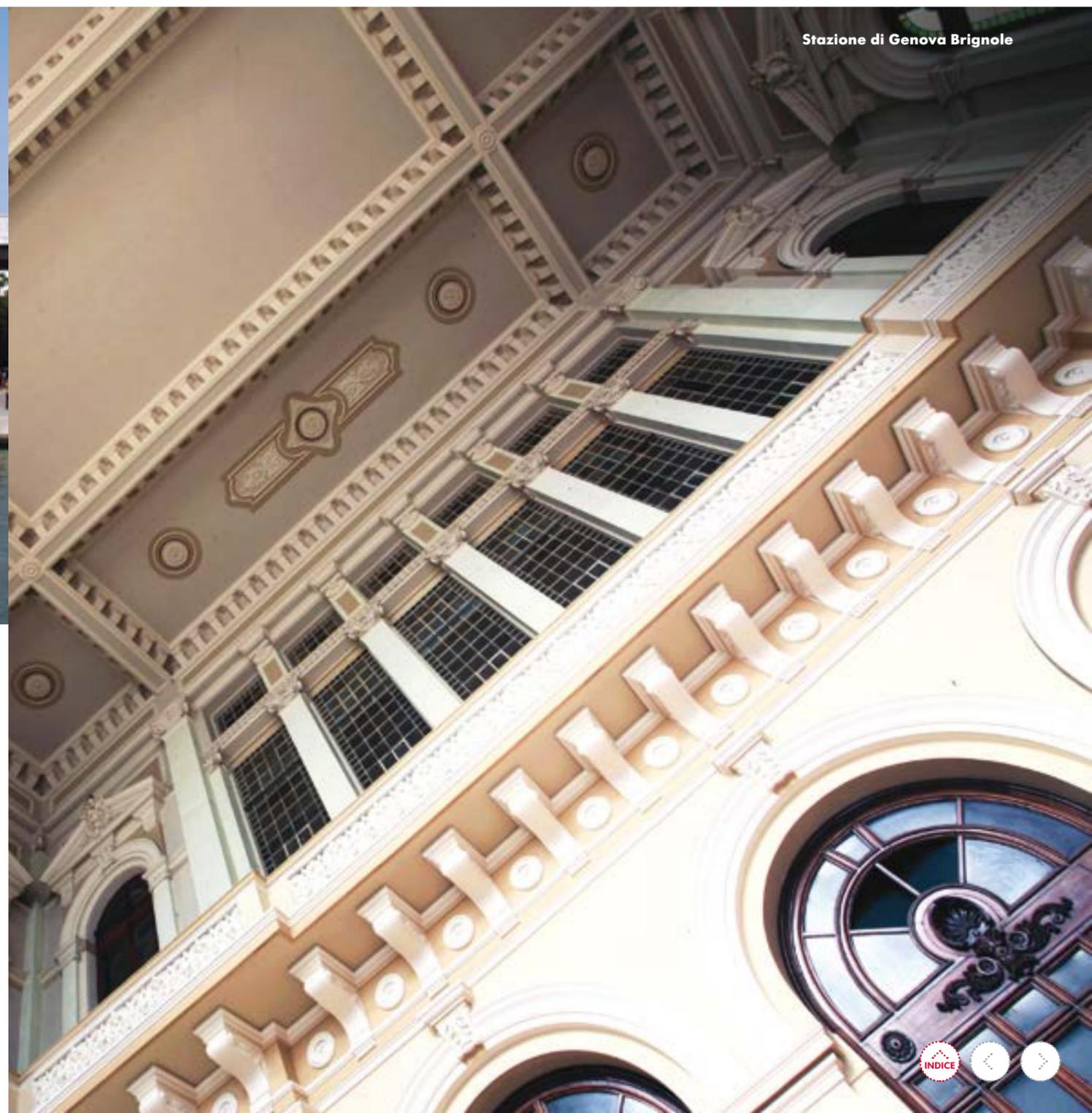
- **informazione:** tutti i servizi sono pensati per semplificare al massimo la fruizione degli ambienti e la codifica delle comunicazioni;
- **accessibilità:** l'abbattimento delle barriere architettoniche è un criterio fondamentale della riqualificazione; particolare attenzione è riservata alle esigenze dei soggetti che presentano svantaggi fisici o sensoriali attraverso accessi, percorsi e mappe tattili, colonnine di emergenza.

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.



Stazione di Venezia Santa Lucia



Stazione di Genova Brignole

I nostri numeri

LA SOCIETÀ	
178	I dipendenti
339	I contratti attivi al dicembre 2019 con imprese che effettuano servizio passeggeri
55,100 mln €	L'ammontare degli investimenti nel 2019
4.304.201,10 €	Il Capitale Sociale

dati al 30.06.2019

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 nostra 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.

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.

Grandi Stazioni Rail mira inoltre 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 ed agli altri stakeholder. Attraverso specifiche indagini e ricerche monitora inoltre 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 in quanto concessionario 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 stakeholder.

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

Sostenibilità

In conformità alla propria mission, Grandi Stazioni Rail orienta le proprie attività per lo sviluppo di un sistema di mobilità più sostenibile per l'ambiente e per la collettività. Con obiettivi globali di medio-lungo periodo indirizza tutte le funzioni aziendali su detti obiettivi contribuendo ad un crescente coinvolgimento del personale, dei fornitori e degli altri stakeholder. 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 ed alla creazione di valore condiviso.

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 2020. Tali obiettivi sono stati 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, collocate tra i key driver del nuovo Piano D'Impresa 2019-2023 costituisce uno dei criteri per la definizione dei progetti future ed altresì, un modus operandi che caratterizza ogni attività societaria per il raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile.

Attenzione all'ambiente

Il nostro impegno per il 2020



Stazione di Verona Porta Nuova

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 di Napoli Centrale, Torino Porta Nuova, Venezia Mestre, Verona Porta Nuova, Roma Termini, Milano Centrale e Venezia Santa Lucia.

Mediante l'implementazione di tale Sistema Grandi Stazioni Rail ha incrementato la percentuale di raccolta differenziata dei rifiuti prodotti negli asset gestiti ed 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 ed 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.

INDICATORE	PARAMETRO	OBIETTIVO 2020
Completamento della certificazione ISO 14001:2015 nelle Grandi Stazioni	Nr. Stazioni	100%

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 altresì lavorare, ogni giorno, facendo propria una prospettiva più ampia tesa ad un 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'introduzione di innovazioni di prodotto e di processo che, garantendo i più alti standard di qualità e sicurezza, assicurino l'efficienza delle attività industriali in una logica creativa di valore condiviso. In questa stessa logica si iscrive, sempre più spesso, la valorizzazione degli asset, ad esempio attraverso la messa a disposizione di spazi di stazione per attività no-profit.



Stazione di Venezia Mestre

Collegamento e interscambio con le altre modalità di trasporto

Le quattordici 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.

Integrazione modale delle grandi stazioni

Il nostro impegno per il 2020



Terminal bus, Stazione di Palermo Centrale

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.

Sulla base di detti propositi Grandi Stazioni Rail ha iniziato un percorso di valorizzazione del territorio attraverso il miglioramento della connessione fra i vari mezzi di trasporto.

Un anello essenziale della catena dell'intermodalità è rappresentato dai parcheggi annessi alle Grandi Stazioni.

Al fine di favorire l'intermodalità Grandi Stazioni Rail cura:

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

Nella seguente tabella 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	1	-	-	-
Genova Brignole	1	-	-	-
Genova P. Principe	1	-	-	-
Milano Centrale	2	-	-	1
Napoli Centrale	1	-	-	1
Palermo Centrale	1	1	-	-
Roma Termini	2	-	-	1
Torino Porta Nuova	1	-	1(2019/2020)	1
Venezia Mestre	1	-	-	-
Verona Porta Nuova	1	-	1	-

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

- il sistema di prenotazione tramite la APP Parkinstation od attraverso il sito web 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.

Tra l'altro i parcheggi saranno progressivamente dotati, nell'ottica della mobilità sostenibile, 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 in merito alle regole da osservare per l'uso dei parcheggi.

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

Per il 2020 viene mantenuto come valore obiettivo il livello più alto di indicatore sottoposto al giudizio degli utenti.

INDICATORE	PARAMETRO	OBIETTIVO 2020*
Percezione della facilità e comodità di arrivo in stazione	% persone soddisfatte	90%

*Obiettivi di qualità che prevedono il coinvolgimento di terzi

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 al fine di 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 caratterizza, rappresentano già oggi l'epicentro di un nuovo modello di mobilità, fino in fondo 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.



Stazione di Genova Piazza Principe

Fruibilità e comfort delle Grandi Stazioni

Grandi Stazioni Rail gestisce, sull'intero territorio nazionale, 14 Grandi Stazioni strettamente compenstrate nelle realtà urbane 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 ed 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.

Comfort delle Grandi Stazioni

Il nostro impegno per il 2020



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 le 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 oggetto di dette indagini, 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 ed ambienti della stazione. Particolarmente significativo è, in termini di comfort, l'indicatore relativo al giudizio sull'illuminazione complessiva in quanto estremamente espressivo dell'esperienza del pubblico perché correlato alla percezione della stazione come luogo non solo confortevole ma anche sicuro.

INDICATORE	PARAMETRO	OBIETTIVO 2020
Percezione della qualità della stazione nel complesso	% persone soddisfatte	90%
Percezione complessiva dell'illuminazione	% persone soddisfatte	90%

Per entrambi gli indicatori il 2020 ha come obiettivo il valore più alto.

Pulizia

Il nostro impegno per il 2020



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 del complesso. Per questo Grandi Stazioni Rail monitora l'andamento dei servizi di pulizia e per il 2020 punta a mantenere al massimo il valore obiettivo.

INDICATORE	PARAMETRO	OBIETTIVO 2020
Percezione complessiva della pulizia degli ambienti di stazione	% persone soddisfatte	90%

Servizi aggiuntivi

Il nostro impegno per il 2020



Stazione di Napoli Centrale

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 per il 2020 punta a mantenere al massimo il valore obiettivo.

INDICATORE	PARAMETRO	OBIETTIVO 2020
Percezione dei servizi commerciali nel complesso	% persone soddisfatte	90%



grandistazioni.it

Security

Il nostro impegno per il 2020



Control Room, Stazione di Roma Termini

Componente decisiva della fruibilità e del comfort percepito dai viaggiatori nelle Grandi Stazioni è la sicurezza. Grandi Stazioni Rail, 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 - 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 ed alla cura dell'infrastruttura e, quindi, alla qualità del servizio offerti 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, etc.), campagne informative sui comportamenti da adottare e, non di meno, il nuovo progetto nato nel 2015 per superare alcuni elementi di degrado delle Grandi Stazioni e ridurre il fenomeno dei furti e della 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, tramite 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 di Milano Centrale e Roma Termini - ove a breve è prevista l'installazione di tornelli automatizzati - e di Firenze Santa Maria Novella. Tra gli obiettivi del 2020 è prevista l'installazione dei Gate anche nella stazione di 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: per il 2020 Grandi Stazioni Rail parteciperà alla realizzazione di questi ultimi in un'ulteriore Grande Stazione;
- il secondo riguarda la percezione che hanno i frequentatori delle Grandi Stazioni come luogo sicuro: per il 2020 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.

INDICATORE	PARAMETRO	OBIETTIVO 2020
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

Accessibilità degli spazi di stazione

Il nostro impegno per il 2020



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 ed obiettivi correlati all'attività di sviluppo ed intervento societario orientata a rimuovere le barriere che limitano l'accessibilità così da consentire alle persone a ridotta mobilità di usufruire dei tanti servizi presenti nelle quattordici Grandi Stazioni quanto più possibile ed in autonomia.

Per il 2020 è prioritario l'impegno di implementare interventi mirati ad assicurare nelle Grandi Stazioni 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 2020*
Realizzazione interventi per il miglioramento dell'accessibilità nelle stazioni (ascensori, rampe, ecc.)	Nr interventi*	Almeno 5

*monitoraggio interno/di terzi

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, non appena si rendono disponibili forniscono 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 ad 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 ad 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 dell'esito della richiesta 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-trasporti.it)

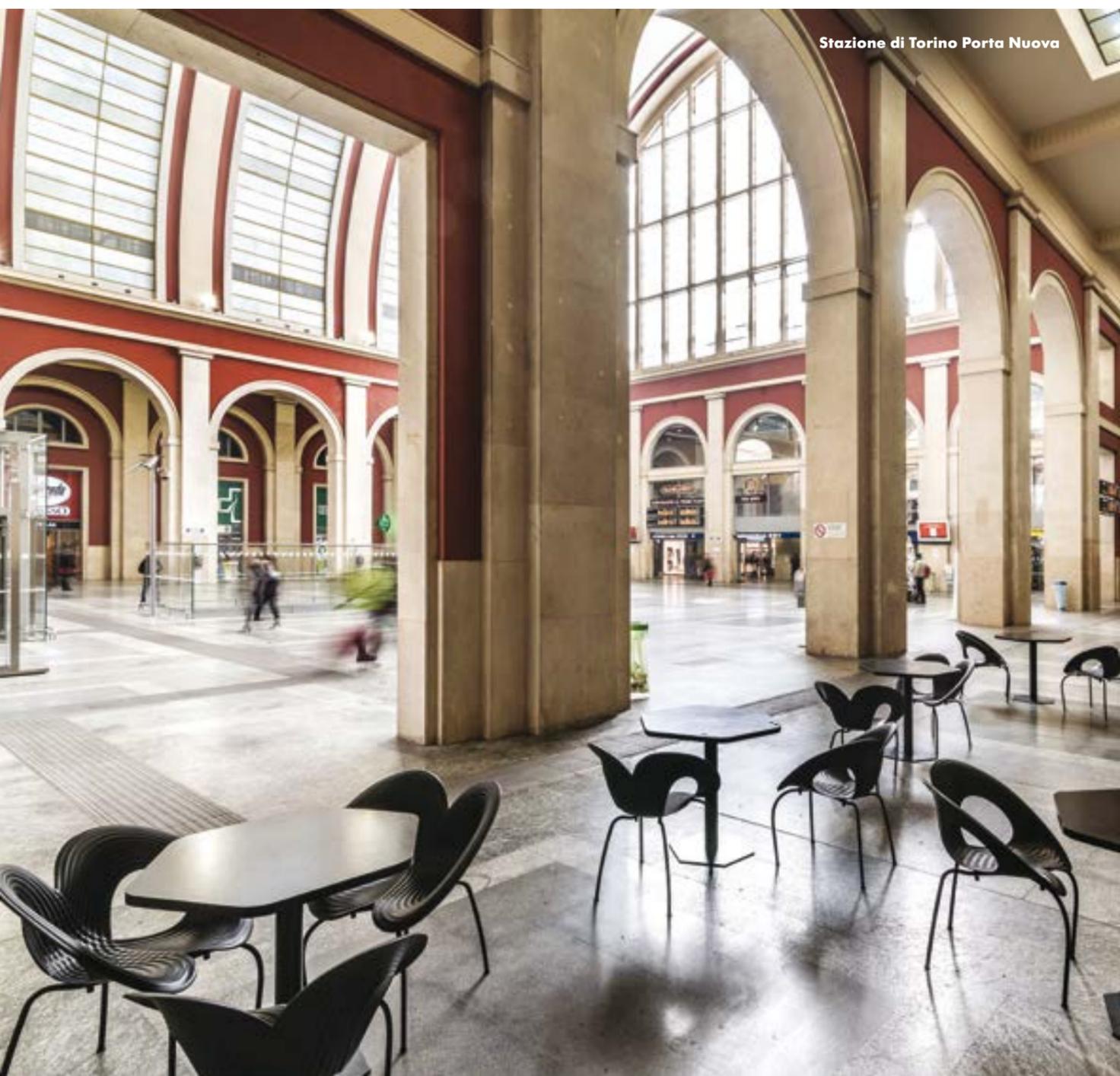
L'indennizzo viene calcolato secondo i criteri riportati nella tabella qui sotto, elaborati prendendo i parametri indicati dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti.

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 1ª stazione accessibile	In caso di assenza di alternative di viaggio - da dimostrare a carico del viaggiatore - è riconosciuto un rimborso forfettario pari ad €15,00
>48h	50% del costo del biglietto	>10 km	50% del costo del biglietto per la 1ª stazione accessibile	

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



Al fine di migliorare i servizi offerti e indirizzare le scelte aziendali, Grandi Stazioni Rail monitora costantemente i giudizi, le esigenze ed 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 – che 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 ed il miglioramento continuo dei servizi.
- **Le indagini di customer satisfaction** sono svolte dal Gestore dell'infrastruttura e sono oggetto di confronto continuo con Grandi Stazioni Rail per altro 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 ed 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 è realizzato da Rete Ferroviaria Italiana attraverso interviste face to face (di tipo C.A.P.I. 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 è 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.

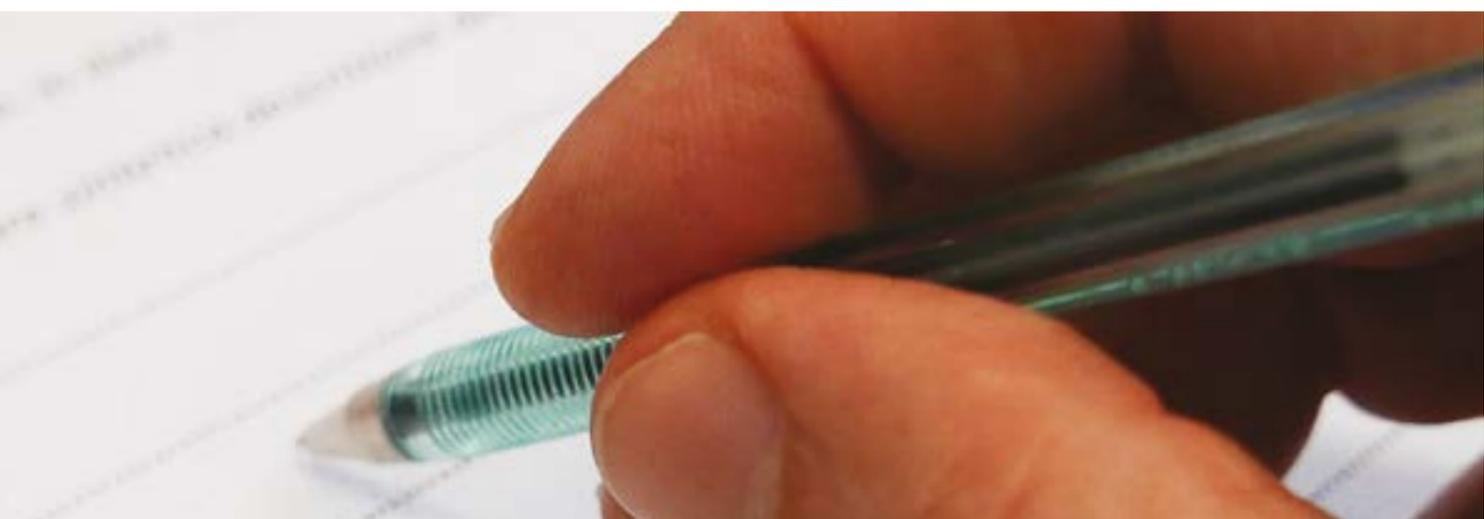
Integrate da approfondimenti ad hoc su specifici territori o tematiche, le indagini sono svolte con cadenza mensile e rilevano l'andamento di oltre 70 indicatori di qualità percepita ed altrettanti di quella offerta, i più rappresentativi dei quali sono presentati nella carta dei Servizi insieme agli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

- **Il monitoraggio dei processi aziendali** è lo stato degli asset societari è condotto internamente da apposite figure aziendali e/o esternamente da soggetti terzi, quali pubbliche autorità ed enti accreditati, per verificare la congruità dei medesimi agli standard prefissati e per definire piani ed 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 circa lo stato di pulizia, decoro e manutenzione, è effettuata da personale di Grandi Stazioni Rail specializzato attraverso visite ispettive *sul campo* 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.

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 ed 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'invio 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).

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.

Grandi Stazioni Rail risponde alla gestione dei reclami su servizi prestati da Grandi Stazioni Rail. Così come riportato sul sito istituzionale della Società www.grandistazioni.it è possibile inviare reclami anche via e-mail all'indirizzo info@grandistazioni.it. Non potranno, pertanto, 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, etc.) è necessario rivolgersi direttamente all'Impresa Ferroviaria con cui si è scelto di viaggiare.

Presso i parcheggi, costituenti parte del network di Grandi Stazioni Rail, è possibile richiedere agli operatori un apposito modulo utile alla raccolta di eventuali richieste di chiarimenti.

Così come riportato nei regolamenti esposti in prossimità di ogni parcheggio è possibile inviare detta richiesta anche via e-mail all'indirizzo info.parcheggi@grandistazioni.it.

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 delle Associazioni nazionali rappresentative delle persone con disabilità per incontrare al meglio le esigenze della propria clientela e del mercato.

ADICONSUM
www.adiconsum.it

ADOC
www.adocnazionale.it

ADUSBEF
www.adusbef.it

A.O.V. (Associazione Disabili Visivi)
www.disabilivisivi.it

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

A.N.M.I.C. (Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi Civili)
www.anmic-italia.org

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

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

ASBI Onlus (Associazione Spina bifida Italia)
www.spinabifidaitalia.it

ASSO UTENTI
www.assoutenti.it

CITTADINANZATTIVA
www.cittadinanzattiva.it

CODACONS
www.codacons.it

CONFCONSUMATORI
www.confconsumatori.com

COORDOWN
www.coordown.it

E.N.S. (Ente Nazionale Sordi)
www.ens.it

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

FEDERCONSUMATORI
www.federconsumatori.it

FIABA Onlus (Fondo Italiano Abbattimento Barriere Architettoniche)
www.fiaba.org

FIADDA (Famiglie Italiane Associate Difesa Diritti Audiolesi)
www.fiaddaroma.it

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

LEGA ARCOBALENO
www.legarcobaleno.it

LEGA CONSUMATORI
www.legaconsumatori.it

MOVIMENTO CONSUMATORI
www.movimentoconsumatori.it

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO
www.difesadelcittadino.it

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

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI
www.consumatori.it

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

Appendice

Guida alla lettura



Chiarezza, Utilità ed 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 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 correlate 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 dividere 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 ed obiettivi che si riferiscono all'effettività della 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 ed 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.



Grandi Stazioni Rail SpA

Via G. Giolitti, 34
00185 Roma

grandistazioni.it

