

Stakeholder Engagement Panel edizioni 2013 – 2014 – 2015 – 2016

Proposte in corso di attuazione

Anno	Tavoli	Temi	Titolo proposta	Stato Avanzamento proposta	In corso/ stand by
Panel 2016	Formazione e miglioramento dei servizi offerti al cliente	Garantire risposta personalizzata ai clienti	Nessuna formazione senza misurazione 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.	E' in corso la progettazione di modelli di valutazione della formazione al fine di monitorare le attività in termini di efficienza ed efficacia, oltre al gradimento e all'apprendimento delle aule. L'obiettivo fissato al 2020 è la realizzazione di attività formative, orientate al miglioramento della soddisfazione del cliente, che nel 50% dei casi deve sfociare in un miglioramento della performance sul campo.	In corso
Panel 2016	Formazione e miglioramento dei servizi offerti al cliente	Garantire risposta personalizzata ai clienti	Integrazione della formazione delle aziende partner 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.	È in fase di valutazione, all'interno del capitolato relativo alla prossima gara, la possibilità per Trenitalia di approvare, sulla base della coerenza con i piani di formazione aziendali, i piani di formazione presentati dai fornitori.*	Stand by

* Ultimo aggiornamento febbraio 2017

Anno	Tavoli	Temi	Titolo proposta	Stato Avanzamento proposta	In corso/ stand by
Panel 2016	Formazione e miglioramento dei servizi offerti al cliente	<i>Progettare metodologie di training innovative a supporto del business</i>	Formazione aneddotica 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.	<p>Si è concluso ad oggi il benchmark condotto su realtà comparabili per individuare le best practice nel design della Customer Experience e della relativa formazione sulle competenze fondamentali. I risultati hanno evidenziato come il Learning e i sistemi di knowledge devono abilitare in modo massivo e veloce modelli di competenze diverse; si pone con forza la necessità di un approccio organico e integrato tra tutti gli strumenti di <i>learning & development</i>. Al fine di condividere i risultati del benchmark (blended solution, play book su competenze/comportamenti, Team Learning e Skill gap mapping) e integrarli con i progetti realizzati all'interno del Gruppo sui temi della Customer Experience, la Direzione HR ha organizzato due workshop con i referenti delle strutture di pianificazione strategica e di sviluppo al fine di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - condividere le lesson learned e definire un approccio Customer Centric nelle progettualità future ed in corso; - individuare problemi emergenti, nuovi needs e nuovi skill in ambito Customer Centricity. <p>Nel 2018 si partirà con un nuovo modello di <i>learning/development</i> per tutto il personale aziendale, declinato in verticale sulle esigenze delle famiglie professionali e dei business societari con alla base uno strato orizzontale di cultura digitale integrata e unificante a livello di Gruppo.</p>	In corso

Anno	Tavoli	Temi	Titolo proposta	Stato Avanzamento proposta	In corso/ stand by
Panel 2016	Formazione e miglioramento dei servizi offerti al cliente	<i>Progettare metodologie di training innovative a supporto del business</i>	<p>Metodologie partecipative a supporto della progettazione della formazione per la riqualificazione del trasporto locale integrato (pendolari e turisti)</p> <p>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.</p>	<p>Nel 2017 Trenitalia porterà a conclusione un progetto di formazione orientato al cliente, che ha visto il coinvolgimento di più di 8.000 dipendenti del Trasporto Regionale, con la finalità di allineare obiettivi e comportamenti del personale dipendente verso un nuovo modello più evoluto di gestione del cliente. Il Gruppo è impegnato nel portare a termine questo progetto che ha rappresentato il primo passo di sensibilizzazione verso il miglioramento del servizio offerto e, in considerazione dei risultati ottenuti, valuterà se e come ricorrere ad approcci <i>multistakeholder</i>, coinvolgendo i clienti nei tavoli di formazione e confronto, anche nell’ottica della mobilità integrata.*</p>	Stand by
Panel 2016	Qualità dei servizi	<i>Modalità di erogazione dei servizi di assistenza di viaggiatori PRM e con disabilità Focus 1.1</i>	<p>Mappatura dei bisogni e della domanda dei PRM e delle persone con disabilità</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.</p>	<p>Realizzati 2 incontri con la Regione Toscana. Nel corso del 2018 sarà conclusa l'attività pilota eseguita con la Toscana e verrà valutata la possibilità di estenderla alle altre regioni.</p>	In corso

* Ultimo aggiornamento febbraio 2017

Anno	Tavoli	Temi	Titolo proposta	Stato Avanzamento proposta	In corso/ stand by
Panel 2016	Qualità dei servizi	<i>Modalità di erogazione dei servizi di assistenza di viaggiatori PRM e con disabilità Focus 1.2</i>	<p>Promuovere la innovazione tecnologica per una piena fruizione delle informazioni nell'area della stazione</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>	La Progettazione Definitiva di FASE 1 del <u>VIRTUAL ASSISTANT PRM</u> è stata completata nel mese di novembre 2017. Entro dicembre 2018 verrà presentato il primo prototipo del nuovo sistema per avviare i necessari test e, quindi la progettazione di Fase 2 che verrà realizzata nel corso del 2018.	In corso
Panel 2016	Qualità dei servizi	<i>Potenziati partnership a favore della intermodalità Focus 2.1</i>	<p>Promuovere un piano strategico di coordinamento territoriale per la individuazione dei centri di intervento nevralgici</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>	Al fine di rendere maggiormente efficace il processo di coordinamento territoriale si è ritenuto opportuno attivarlo a valle della conclusione della mappatura della domanda dei PRM; tale attività è stata avviata secondo le indicazioni riportate nella relativa proposta del Panel 2016 " <i>Modalità di erogazione dei servizi di assistenza di viaggiatori PRM e con disabilità, focus 1.1 - Mappatura dei bisogni e della domanda dei PRM e delle persone con disabilità</i> ".	Stand by

Anno	Tavoli	Temi	Titolo proposta	Stato Avanzamento proposta	In corso/ stand by
Panel 2016	Salute e sicurezza sul lavoro	<i>Performance dei SGS</i>	Sistemi di gestione e analisi dati Aggiornamento dei principi e dell'efficacia dei sistemi di gestione al fine di migliorare l'analisi dei dati ed i processi.	Definizione dei primi indicatori di performance dei processi di sorveglianza sanitaria e formazione; - delle modalità di pianificazione e rendicontazione dei dati dei processi; - delle categorie di visite e di formazione da valutare. Il percorso di analisi, in itinere, ha previsto un confronto con Società del Gruppo e con i responsabili dei sistemi informativi della gestione visite sanitarie e formazione, per definire fattibilità e modalità di acquisizione dei dati. - Novembre 2017, a seguito della definizione degli indicatori si predisporranno: - i requisiti del progetto per la realizzazione dei moduli integrativi dei sistemi informativi di pianificazione e rendicontazione dei dati di processo, formazione e visite sanitarie, per assicurare l'affidabilità e la omogeneità dei dati; - la elaborazione degli indicatori più immediati. - Febbraio 2018, a seguito della presentazione alla struttura competenti di sviluppo sistemi dell'ipotesi di progetto di integrazione dei dati dei sistemi informativi di pianificazione e rendicontazione dei processi di formazione e visite sanitarie: - riscontro da parte della struttura competente dei tempi di sviluppo della nuova versione; - prima reportistica parziale indicatori in ambito rendicontazione Bilancio Consolidato di Gruppo 2017; - a seguito del riscontro positivo e dei tempi dello sviluppo del nuovo progetto informativo si inizierà una analisi sulla possibilità di definire indicatori di efficacia generale dei sistemi di gestione.	In corso

Anno	Tavoli	Temi	Titolo proposta	Stato Avanzamento proposta	In corso/ stand by
Panel 2016	Salute e sicurezza sul lavoro	<i>Performance dei SGS</i>	Implementazione modello 231 Implementazione indicatori previsti dal Mod. 231 art. 30 d.lgs. 81; reportistica dei Near Miss	Sono stati definiti i primi indicatori di efficacia dei processi di gestione della formazione e dalla sorveglianza sanitaria; in generale prevedendo il rapporto tra le attività rendicontate e le attività pianificate dei due processi. Sono in fase di analisi la determinazione dei protocolli informatici per permettere il calcolo a sistema dei valori degli indicatori dei due processi.	In corso
Panel 2016	Salute e sicurezza sul lavoro	<i>Sicurezza e Fornitori</i>	Scambio dati sulla sicurezza con fornitori (attraverso web) Scambiare informazioni sulla sicurezza con i fornitori uniformando e semplificando la complessità documentale.	Definizione, dei primi indicatori di performance infortunistici; delle modalità di raccolta affidabile dei dati, del perimetro delle imprese appaltatrici da monitorare. Il percorso di analisi, in itinere, ha previsto un confronto con alcune migliori pratiche di altri Gruppi Industriali, e la programmazione di un seminario di confronto interno alle Società in materia. Novembre 2017, a seguito della definizione degli indicatori si predisporranno: i requisiti del progetto per la realizzazione del sistema informativo di acquisizione dei dati infortunistici per assicurare l'affidabilità e la omogeneità dei dati; la disposizione aziendale di indirizzo per la applicazione dei primi indirizzi; la elaborazione degli indicatori più immediati. Giugno 2018: accordo quadro Eni FS per confronto gestione sicurezza ditte appaltatrici; verifica esperienza gruppi industriali per acquisizione tramite protocolli di comunicazione informatica dei dati infortunistici delle ditte appaltatrici per assicurare l'affidabilità; disposizione aziendale di indirizzo per la applicazione dei primi indirizzi di monitoraggio infortuni ditte appaltatrici, dei requisiti contrattuali e ranking dei fornitori; elaborazione degli indicatori più immediati.	In corso

Anno	Tavoli	Temi	Titolo proposta	Stato Avanzamento proposta	In corso/ stand by
Panel 2016	Salute e sicurezza sul lavoro	<i>Sicurezza e Fornitori</i>	Vendor rating dei fornitori (per ambito sicurezza) Qualificare i fornitori in base a requisiti da ridefinire.	È stato realizzato un processo di confronto sia con i principali Gruppi industriali italiani che nell'ambito delle Società del Gruppo per identificare le migliori pratiche nella selezione dei fornitori qualificati in materia di salute e sicurezza sul lavoro. La definizione di criteri di selezione sarà oggetto di analisi alla luce del quadro normativo prescrittivo in materia di gare del Gruppo FS Italiane.	In corso
Panel 2016	TPL	<i>La customer experience - dal viaggio alla mobilità integrata</i>	Le stazioni come hub 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.	Il laboratorio Umbria procede ed è stato inaugurato il sistema di biglietti ed abbonamenti <u>UMBRIA GO</u> , con l'attivazione dei titoli validi su tutti i mezzi pubblici dell'Umbria per 1 - 2- 3 - 7 giorni da ottobre e, poi da dicembre, per 30 - 90 - 365 giorni. Procede l'implementazione di accordi di <i>co-marketing</i> , che consentiranno di popolare il progetto di mobilità integrata attraverso APP (oggetto di altra proposta). Gli ultimi accordi sono stati sottoscritti con l'azienda TFT in Toscana, che eroga servizi tra Stia e Sinalunga, con intersezione con la rete di Trenitalia nella stazione di Arezzo.	In corso

Anno	Tavoli	Temi	Titolo proposta	Stato Avanzamento proposta	In corso/ stand by
Panel 2016	TPL	<i>La customer experience - dal viaggio alla mobilità integrata</i>	<p>Customizzazione del viaggio 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"> - 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); - 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); - 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; - 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. - di accumulare punti ed eventuali sconti se si scelgono soluzioni di viaggio più sostenibili. 	<p>Procede la diffusione della smart card Trenitalia, che consente di caricare su uno stesso supporto più titoli di viaggio di più aziende. Al momento è attiva in Piemonte, Valle d'Aosta e Veneto e Lazio, in forma sperimentale.</p> <p>La nuova piattaforma del Gruppo FS Italiane è in corso di sviluppo e si prevede che potrà essere utilizzata da tutti i viaggiatori nel corso dell'anno 2018 con una pluralità di servizi che verranno via via implementati.</p>	In corso

Anno	Tavoli	Temi	Titolo proposta	Stato Avanzamento proposta	In corso/ stand by
Panel 2016	TPL	<i>La lotta all'evasione e all'elusione: il nuovo biglietto regionale</i>	<p>Digitalizzazione e riconoscibilità 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>Rispetto alle due attività descritte a novembre 2016 si forniscono i seguenti aggiornamenti: · il Gruppo FS Italiane ha presentato una proposta di revisione del Decreto del Presidente della Repubblica 11 luglio 1980, n.753, con cui si è proposto anche l'inserimento di azioni incisive nella lotta contro l'evasione come, ad esempio, la possibilità di fotografare il contravventore; Trenitalia sta promuovendo la diffusione dell'uso di smart card con foto, di cui si è detto alla proposta precedente.</p>	In corso
Panel 2015	Ambiente	<i>Nuovo modello di comunicazione</i>	<p>Dalla informazione alla comunicazione 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.</p>	<p>Risulta necessario acquisire ulteriori informazioni al fine di verificare la possibilità di accogliere la proposta e definire il progetto applicativo di riferimento</p>	Stand - by

Anno	Tavoli	Temi	Titolo proposta	Stato Avanzamento proposta	In corso/ stand by
Panel 2015	Ambiente	<i>Partecipazione nella cantierizzazione</i>	<p>Migliore Il Coinvolgimento, Migliore Il Cantiere</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, ha elaborato la prima Linea Guida per l'applicazione alle infrastrutture di trasporto ferroviario del protocollo Envision, sistema di rating statunitense per progettare e realizzare infrastrutture sostenibili. Tale documento è stato validato dall'Institute for Sustainable Infrastructure e rappresenta il riferimento riconosciuto a livello nazionale ed internazionale per tale tipologia di opere, promuovendo un nuovo concept di progettazione orientata alla sostenibilità ambientale nell'ottica di un migliore inserimento delle stesse nel territorio, anche a favore di forme di partecipazione pubblica al processo decisionale. Il caso pilota è in corso di attuazione relativamente al Progetto Definitivo Aeroporto di Venezia.</p>	In corso
Panel 2015	Comunità	<i>Inclusione</i>	<p>Modello di servizio 2.0 (avanzato) per gli Help Center</p> <p>Rendere gli Help Center strutture di servizio che siano in grado non solo di erogare prestazioni ma di coinvolgere soggetti e risorse, a cominciare da quelle rappresentate dalla cittadinanza attiva e di interloquire con il pubblico in generale che frequenta le stazioni.</p>	<p>Il progetto HUB in stazione per il cittadino è in stand-by.</p>	Stand by

Anno	Tavoli	Temi	Titolo proposta	Stato Avanzamento proposta	In corso/ stand by
Panel 2015	Lunga percorrenza	<i>Servizi a bordo. Relazione personale di bordo</i>	Good communication 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.	È in fase di pianificazione un focus group sugli aspetti di servizio e informazioni di bordo. Il completamento delle attività entro giugno 2018.	In corso
Panel 2015	Lunga percorrenza	<i>Servizi a bordo. Relazione personale di bordo</i>	Meno marketing, più informazioni sul viaggio 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...).	1) 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). 2) Attività in fase di studio. L'obiettivo è realizzarla nell'ambito di un più ampio progetto di investimento - in fase di approvazione.	In corso

Anno	Tavoli	Temi	Titolo proposta	Stato Avanzamento proposta	In corso/ stand by
Panel 2014	Ambiente	Rumore	<p>Formulazione di una proposta di revisione della normativa</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>REVISIONE DELLA NORMATIVA SUL RUMORE FERROVIARIO: la Legge n. 161 del 30.10.2014, all'art. 19, ha conferito delega al governo in materia di inquinamento acustico per l'armonizzazione della normativa nazionale con quella europea. RFI ha partecipato ai tavoli tecnici, organizzati da ISPRA per conto del Ministero dell'Ambiente, che hanno visto la partecipazione di numerosi stakeholders. Con decreto legislativo n. 42 del 17 febbraio 2017 sono state apportate modifiche alla legge Quadro n. 447/95 e al D.lgs. 194/2005 (Attuazione della direttiva 2002/49/CE relativa alla determinazione e alla gestione del rumore ambientale). Nella nuova norma si rimanda a successivi decreti l'aggiornamento delle altre norme che regolamentano il rumore ferroviario.</p> <p>A novembre 2017 il MATTM ha istituito un Tavolo Tecnico che vede coinvolti rappresentanti di RFI, del MIT, dell'ISPRA, dell'ANCI, delle Regioni, dell'ANSF e dei Gestori dei servizi di trasporto pubblico ferroviario, al fine di risolvere le problematiche emerse nell'attuazione del Piano di risanamento di RFI, nell'ottica di procedere all'approvazione degli interventi ricadenti nelle successive annualità di piano. I componenti del Tavolo Tecnico parteciperanno anche alle attività finalizzate all'aggiornamento normativo e in tale ambito si valuterà anche la proposta di RFI di introdurre la Conferenza di Servizi, analogamente a quanto previsto per la realizzazione di opere sostitutive ai passaggi a livello, al fine di migliorare l'iter autorizzativo degli interventi di piano di risanamento.</p>	In corso

Anno	Tavoli	Temi	Titolo proposta	Stato Avanzamento proposta	In corso/ stand by
Panel 2014	Organizzazione interna	<i>Diversity management</i>	<p>Dichiarare una policy sul Diversity Management 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>	La Policy è in fase di revisione. Conclusa l'aggiudicazione di una procedura di gara per assegnare ad un fornitore esterno la revisione della policy, unitamente alla realizzazione del Business Case della <i>Diversity & Inclusion</i> del Gruppo FS Italiane e alla progettazione di un dashboard di monitoraggio. Il rilascio del servizio è previsto entro il primo semestre 2018.	In corso
Panel 2014	Organizzazione interna	<i>Sviluppo professionale</i>	<p>Percorsi di sviluppo e meccanismi di job rotation Identificare e comunicare una mappa dei percorsi di sviluppo professionale, a partire dai neo assunti.</p>	E' in corso un monitoraggio su alcune società del Gruppo, finalizzato a recepire opportunità e criticità nella definizione e realizzazione di percorsi di job rotation a livello societario, con l'obiettivo di dedurre indicazioni per l'elaborazione di criteri e metodologie per un'applicazione intersocietaria. La fase del monitoraggio si concluderà entro il primo trimestre del 2018; la definizione di criteri e metodologie per la job rotation intersocietaria è prevista entro il 2018.	In corso

Anno	Tavoli	Temi	Titolo proposta	Stato Avanzamento proposta	In corso/ stand by
Panel 2013	Servizio passeggeri - Mobilità	<i>Lunga percorrenza</i>	<p>Potenziamento ed estensione degli standard di qualità del servizio a bordo Comfort dei treni Frecciabianca e adeguamento dei treni intercity.</p> <p>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.</p>	<p>L'attività comfort su Frecciabianca sono terminate a gennaio 2018. Relativamente al brand Intercity, il contratto di servizio sottoscritto da Trenitalia con il MIT e il MEF per gli anni 2017-2026, ha consentito di avviare importanti investimenti sulla flotta degli Intercity che ormai al 90% presenta rotabili in circolazione equivalenti, per comfort, allo standard Frecciabianca. Completamento previsto entro il 2018.</p>	In corso