

Stakeholder Engagement Panel edizioni 2013 – 2014 – 2015 – 2016

Proposte rifiutate

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Motivazione
Panel 2016	Servizi/mobilità merci	<i>Sostegno al Trasporto Ferroviario</i>	Rimodulazione del sistema di incentivi connessi alla reale condizione realizzazione delle infrastrutture dell'ultimo miglio del sistema di trasporto merci.	Il tema è noto a tutti gli stakeholder del sistema ferroviario ed è oggi in discussione a livello istituzionale, attraverso una serie di Gruppi di Lavoro istituiti dalla Struttura Tecnica di Missione del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (MIT) su temi tecnici, economici e normativi. Alla luce di ciò, non si ritiene opportuno aprire un nuovo fronte di azione che dovrebbe vedere il Gruppo FS Italiane promotore di una ulteriore iniziativa in tal senso, senza attendere gli esiti dei lavori dei citati Gruppi di Lavoro.
Panel 2016	Servizi/mobilità merci	<i>Sostegno al Trasporto Ferroviario</i>	Rimodulazione del sistema di incentivi connessi alla reale condizione di realizzazione delle infrastrutture (rete e nodi) del sistema di trasporto merci.	Come per il tema relativo alle "infrastrutture dell'ultimo miglio del sistema di trasporto merci" discusso al tavolo Servizi/mobilità merci durante il Panel 2016 si ritiene di dover aspettare gli esiti dei lavori della Struttura Tecnica di Missione MIT.
Panel 2016	Servizi/mobilità merci	<i>Sviluppo di soluzioni integrate per i clienti merci</i>	Ampliamento e integrazione dell'offerta di servizi con particolare riferimento a manovre dei porti e trasporti di merci pericolose.	La strategia di Mercitalia Rail, nell'ambito dei servizi portuali offerti alla clientela, è di non entrare nelle compagini azionarie delle società di gestione delle manovre. Tuttavia Mercitalia Rail, al fine di offrire un servizio commercialmente integrato ai clienti è già attrezzata. Per farsi carico, per conto del cliente, dell'acquisto dell'ultimo miglio presso la società di manovra, fornendo così un servizio completo trazione-manovra. In ambito trasporto merci pericolose Mercitalia Rail, insieme alle altre società del Polo Mercitalia, sta investendo in ricerca, studi e progettazione di nuove tecnologie che, con la cooperazione di tutti i soggetti interessati (produttore della merce, autotrasporto, terminal, imprese ferroviarie), consentano di individuare e gestire anticipatamente aree potenzialmente problematiche.

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Motivazione
Panel 2015	Comunità	Inclusione	<p>Modello di servizio 2.0 (avanzato) per gli Help Center</p> <p>Rendere gli Help Centre 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 rimasto a livello di proposta e non c'è stata una progettualità specifica, per motivi legati alla possibilità di creare conflittualità con servizi già in essere forniti da altre istituzioni e problemi legati alla sicurezza in stazione. Il progetto potrebbe essere preso in considerazione in futuro elaborando meglio la proposta.</p>

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Motivazione
Panel 2014	Mobilità dei Passeggeri	LP - Integrazione modale	<p>Bagaglio veramente facile Ripristinare il deposito, anche automatico, ed estendere alla stazione il servizio di raccolta per la spedizione del bagaglio.</p>	<p>Il servizio di “Deposito Bagagli” è già oggi attivo all’interno delle seguenti stazioni: Roma Termini, Bologna Centrale, Napoli Centrale, Torino Porta Nuova, Milano Centrale, Venezia Santa Lucia, Venezia Mestre, Verona P. Nuova, Firenze Santa Maria Novella, Genova Principe, Genova Brignole, Bari Centrale, Palermo, Ancona, Padova, Pisa, Treviso, Trieste e Salerno.</p> <p>Nelle principali stazioni sono anche attivi servizi commerciali quali: spedizione e corriere, servizi raccomandate e porteraggio.</p> <p>Per tutti i treni delle categoria Freccie è inoltre attivo un servizio di spedizioni bagagli “door to door”, denominato “Bagaglio Facile”.</p> <p>Le stazioni ove è attivo il servizio sono tra quelle a maggiore vocazione turistica e commerciale, oltre che quelle con il maggior traffico di passeggeri.</p> <p>É in programma l’attivazione del servizio “Deposito Bagagli” presso la stazione di Bolzano.</p> <p>Non si intende estendere ulteriormente il servizio.</p>
Panel 2014	Qualità dei servizi	Customer Satisfaction	<p>Rilevazione periodica Creare un nuovo sistema di rilevazione che comprenda: - caratterizzare risposte PRM; - integrare con importanza dei fattori.</p>	<p>Trenitalia, nel corso dell’anno 2015, effettuerà una gara per l’affidamento a un soggetto terzo delle rilevazioni di Customer Satisfaction; in questa occasione verranno valutati i suggerimenti proposti.</p> <p>Non si procederà invece con la caratterizzazione delle risposte PRM, in quanto l’attività è già attualmente svolta dal Gestore dell’infrastruttura ferroviaria e non appare utile duplicare le rilevazioni.</p> <p>Per quanto riguarda l’analisi dei livelli di rilevanza, Trenitalia effettua annualmente ricerche di mercato per valutare l’indice d’importanza dei vari fattori.</p>

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Motivazione
Panel 2014	Sicurezza dei Luoghi	Sicurezza a bordo treno	L'App del Passeggero Creazione di una app che preveda la possibilità di comunicare ad una centrale operativa in tempo reale situazioni problematiche da bordo treno, ma anche sulle banchine. Questo rafforzerebbe anche la formazione di una community di affiliati passeggeri.	Si ritengono adeguati i sistemi di comunicazione già disponibili. Questo non esclude la possibilità di intraprendere azioni che prevedano, da un lato l'evoluzione di alcuni processi aziendali e, dall'altro, l'uso integrato di canali social (es. Twitter) per attivare le funzionalità di comunicazione per le segnalazioni di emergenza da parte dei Clienti attraverso uno sviluppo dell'app Prontotreno già esistente. Applicazioni specifiche per le emergenze potrebbero essere esposte a usi impropri, tanto da rischiare di essere intasate con richieste non pertinenti, rendendole così inefficaci. Tale difficoltà può essere testimoniata dall'assenza di App simili nel panorama nazionale.
Panel 2013	Ambiente	Gestione rifiuti	Adottare la standardizzazione dei colori a norma uni En 16403 (in via di approvazione) e replicare le modalità familiari agli utenti (auspicabilmente multileggero, carta e vetro); rimodernare e potenziare le attrezzature presso le stazioni (i cestini).	Attualmente non è prevista la modifica delle colorazioni delle diverse centinaia di cestini presenti nelle stazioni del network, vista anche la mancata affermazione in Italia di una standardizzazione dei colori di riferimento per la raccolta da parte dei Comuni, con particolare riferimento alle colorazioni previste dalla UNI 16403. È prevista una campagna di comunicazione rivolta ai frequentatori delle principali stazioni del Gruppo FS Italiane.

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Motivazione
Panel 2013	Servizio passeggeri - Altri servizi	Strutture e luoghi	Creazione di una figura di riferimento che curi il cliente rispetto ai servizi in stazione	Il Gruppo FS Italiane ritiene che il tema dell’assistenza alla clientela, rispetto ai servizi connessi con il viaggio, sia già presidiato in maniera adeguata dalle Imprese Ferroviarie attraverso i loro servizi di assistenza. RFI è comunque impegnata a potenziare la presenza, presso le stazioni, di squadre dedicate alla manutenzione e agli interventi più urgenti per garantire la massima efficienza degli impianti.
Panel 2013	Servizio passeggeri - Mobilità	Lunga percorrenza	Potenziamento ed estensione degli standard di qualità del servizio a bordo Offerta - ulteriore sviluppo del network di primo livello (AV/frecce).	<p>La realtà italiana prevede una forte concentrazione della mobilità lungo i corridoi che connettono Torino/Milano e Venezia con Roma/Napoli/Salerno (la cosiddetta “Y”). Inoltre, i bacini demografici che insistono sulla “Y” sono fortemente polarizzati attorno ai capoluoghi attraversati (Torino, Milano, Bologna, Firenze, Roma, Napoli) e, con essi, anche le località di rigine/destinazione degli spostamenti di cui sopra. Questa peculiarità della mobilità nazionale, unita all’esigenza di minimizzare i tempi di percorrenza per mantenere la competitività del sistema AV ai livelli più elevati e massimizzare le frequenze di collegamento offerte, comporta la necessità di selezionare accuratamente le località di fermata:</p> <ul style="list-style-type: none"> • esclusivamente tra i bacini metropolitani lungo la rete AV; • tra i soli bacini di traffico in grado di garantire volumi di traffico coerenti per le tratte della rete convenzionale. <p>Le località e i bacini di traffico minori possono comunque usufruire del network Trenitalia complementare all’Alta Velocità per il feeding/defeeding verso i nodi AV, connettendosi in questo modo al corridoio veloce che attraversa il Paese. Tale approccio ha portato alla struttura attuale del network AV e agli incrementi di frequenza e velocità di collegamento descritti in premessa.</p>

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Motivazione
Panel 2013	Servizio passeggeri - Mobilità	<i>Lunga percorrenza</i>	Potenziamento ed estensione degli standard di qualità del servizio a bordo Ticket a bordo.	Considerate le numerose alternative a disposizione della sua clientela, Trenitalia ha scelto di non consentire di norma l’acquisto del biglietto a bordo treno per le seguenti ragioni: > politica antifrode; > garantire gli standard di sicurezza prefissati dall’azienda; > garantire gli standard di qualità del servizio (assegnazione gratuita e contestuale del posto). Rimane la possibilità di acquistare a bordo treno, previo avviso al relativo personale, esclusivamente per i viaggiatori che siano partiti da stazioni non dotate di emettitrici self service funzionanti, e nelle quali la biglietteria non risultasse aperta in corrispondenza dell’orario di partenza del treno.