

Personale dedicato a informazioni e ascolto in stazione: parte nuovo progetto FS

Comunicato stampa Gruppo FS

Un punto di riferimento per conoscere i servizi offerti dalle stazioni ferroviarie e per segnalare o suggerire interventi avendo qualcuno con cui interloquire direttamente, in stazione. È quanto si prefigge il progetto del Gruppo FS che ha preso avvio da Roma Termini nella settimana pre-natalizia con la presenza in stazione di un team di persone dedicate all'ascolto e all'informazione sull'accessibilità ai servizi e ai treni.

Promossa dalle società del Polo Infrastrutture del Gruppo FS Italiane, Rete Ferroviaria Italiana e Grandi Stazioni Rail, l'iniziativa punta quindi a migliorare la relazione diretta con le persone, a raccoglierne sul campo le esigenze, i suggerimenti e anche le critiche, favorendo così eventuali interventi migliorativi per innalzare la qualità delle fasi che, sempre in ambito ferroviario, precedono e seguono il viaggio in treno.

A Roma Termini il team operativo è formato da 15 persone dislocate in punti strategici della stazione e riconoscibili attraverso un gilet e dei desk dedicati. Il servizio sarà svolto 7 giorni su 7, dalle ore 7.00 alle 22.00. Questa nuova figura professionale si occuperà di fornire adeguato supporto alle persone, rispondendo alle loro esigenze di orientamento e accessibilità ai servizi presenti, interfacciandosi con il personale preposto al monitoraggio della qualità e dell'efficienza delle infrastrutture fisiche e digitali dello scalo nonché della sicurezza, con l'obiettivo di accelerare la risoluzione di eventuali problematiche.



1

Inoltre, qualora la circolazione ferroviaria subisse rallentamenti tali da provocare disagi ai passeggeri è prevista l'attivazione di ulteriori presidi operativi di RFI che, in sinergia con le assistenze alla clientela delle Imprese ferroviarie, garantiranno supporto per migliorare l'informazione ai viaggiatori.

Nel corso dei primi mesi del 2023 il progetto pilota di Roma Termini sarà replicato ed esteso progressivamente ad altre stazioni: Venezia Santa Lucia, Bologna Centrale e Milano Porta Garibaldi e andrà a integrare altri servizi già presenti in stazione tra cui la Sala Blu di RFI per l'assistenza alle persone a ridotta mobilità, le attività di security e controllo degli accessi.

Una nuova attenzione alle esigenze del viaggiatore rientra tra le priorità del Gruppo FS che vede RFI già impegnata in un importante programma di modernizzazione di oltre 500 stazioni, del valore di 5,7 miliardi di euro in 10 anni, finanziati anche con fondi PNRR. Con l'espressa volontà di rendere le stazioni sempre più accessibili, integrate con i territori e in grado di svolgere con efficienza e comodità quel ruolo di cerniera tra diverse modalità di trasporto, all'insegna di una mobilità collettiva e condivisa sempre più attrattiva e sostenibile.



2

Comunicato stampa Gruppo FS - 22 dicembre 2022

- Iscriviti alla [newsletter quotidiana gratuita di FERROVIE.IT](#) per ricevere tutte le mattine le ultime notizie.
- Unisciti al nostro [canale WhatsApp](#) per aggiornamenti in tempo reale.

Ferrovie.it è dal 1997 il web magazine italiano dedicato alle ferrovie reali ed al modellismo ferroviario. E' vietata la riproduzione, anche parziale, di ogni contenuto del sito senza preventiva autorizzazione scritta della redazione. [Informativa sui cookie](#).

(C) Ferrovie.it - Roma - P.I. 08587411003