

AUDIZIONE Senato della Repubblica
8a Commissione permanente Lavori Pubblici, Comunicazioni

Esame:

Contratto di Programma 2016-2021 Parte Servizi

Informativa:

Contratto di Programma 2012-2016 parte Investimenti
Aggiornamento 2016



17 gennaio 2017

Premessa

L'Atto di Concessione e il D.Lgs.112 del 15 Luglio 2015 all'art.15 stabiliscono che i rapporti tra RFI e lo Stato per la manutenzione e lo sviluppo della Rete sono regolati da uno o più Contratti di Programma (CdP) della durata non inferiore a 5 anni.

CdP-S: Il Contratto vigente 2012-2014 in regime di proroga è scaduto e il nuovo CdP-S 2016-2021 deve completare l'iter autorizzativo ai sensi della Legge 238/93.

CdP-I: L'aggiornamento 2016 del CdP-I 2012-2016 è stato approvato per Legge (n°225 del 1/12/2016 di conversione del c.d. "Decreto fiscale"). Sono state avviate le interlocuzioni per l'elaborazione del nuovo CdP-I 2017-2021 che recepirà gli esiti della programmazione FSC 2014-2020 e del riparto del Fondo per il finanziamento degli investimenti per lo sviluppo infrastrutturale del Paese istituito ai sensi dell'art.1 comma 140 della Legge di Bilancio 2017 n.232 dell'11 dicembre 2016.

Indice

A Breve inquadramento

B Il CdP – Servizi 2016-2021

- Storia ed evoluzione
- Il quadro previsionale e finanziario del nuovo Contratto 2016-2021
- Le attività manutentive: Focus
- Le attività di Safety, Navigazione e Security: Focus
- Allargamento perimetro attività (progetto «Gate» e Servizio PRM)

C Il CdP – Investimenti 2012-2016

- Informativa aggiornamento 2016

I Contratti di Programma: inquadramento

Esistono due Contratti di Programma suscettibili di aggiornamento annuali

Contratto di Programma – Parte Investimenti

- Il Contratto regola esclusivamente l'implementazione ed il relativo finanziamento degli investimenti per la modernizzazione e lo sviluppo dell'infrastruttura.
- Il contratto vigente è il CdP-I 2012-2016 (aggiornato annualmente)

Status approvativo

- **Aggiornamento 2016:** è stato approvato per legge (Legge di conversione n°225 del 1 dicembre 2016 del Decreto Legge n° 193 del 22/10/2016 c.d. "Decreto fiscale" che, all'art. 10 comma 1)
- **Nuovo CdP-I 2017-2021:** in avvio fase di negoziazione con il MIT in pendenza della ripartizione degli stanziamenti delle risorse sul fondo infrastruttura (art.1 comma 140) della Legge 11 dicembre 2016, n. 232 (Legge di Bilancio 2017).

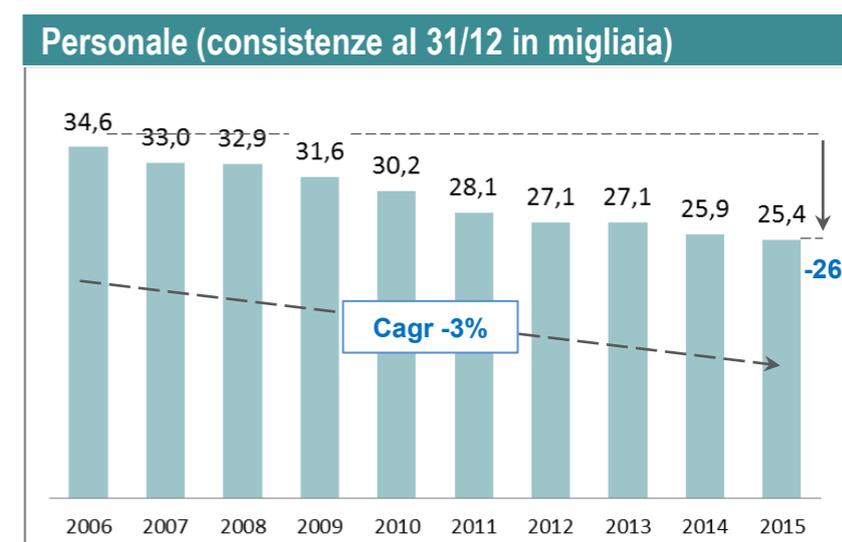
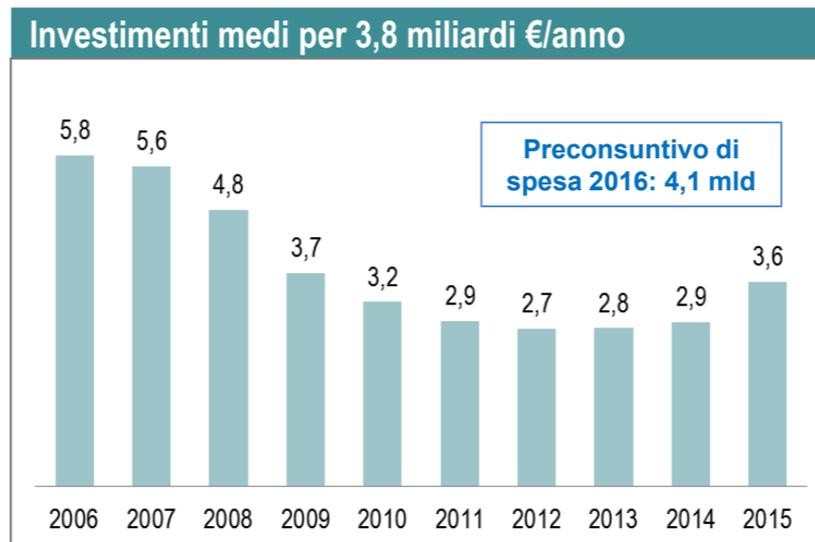
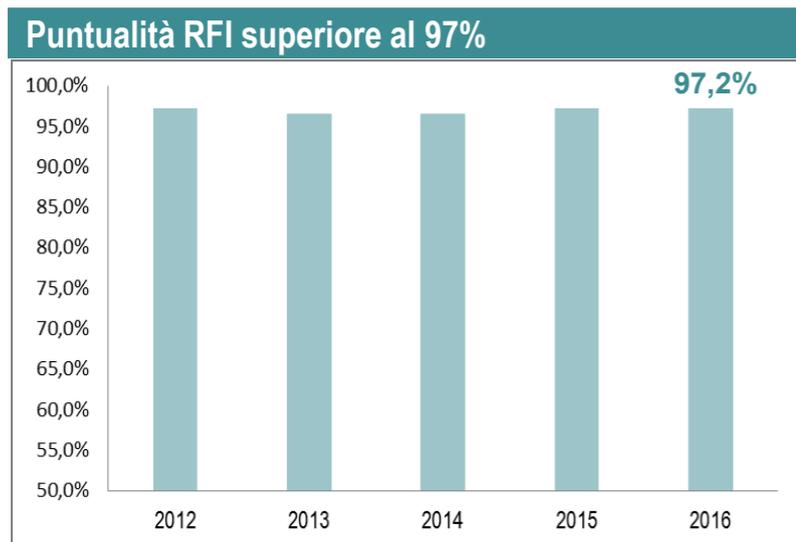
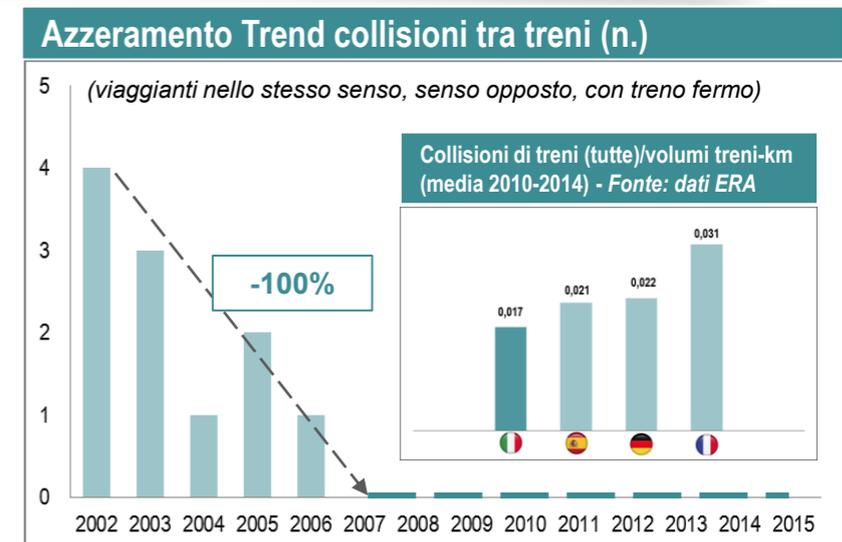
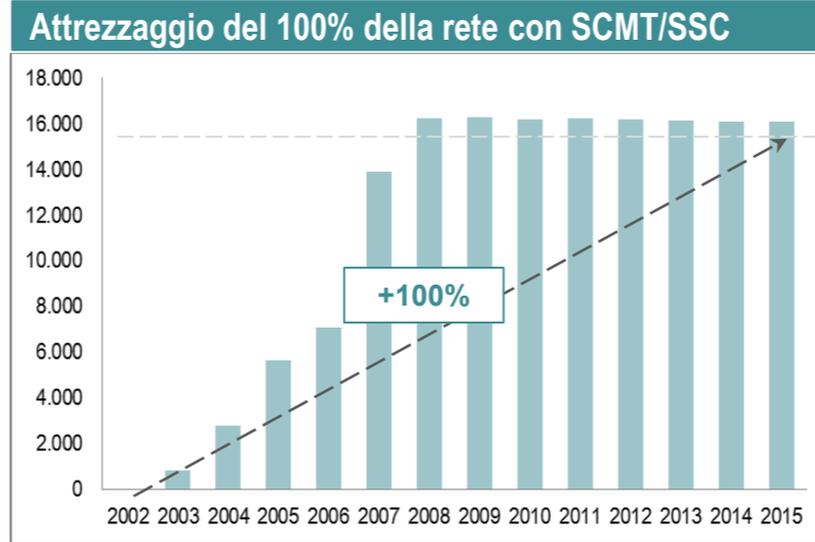
Contratto di Programma - Parte Servizi

- Il Contratto regola la programmazione ed il relativo finanziamento delle attività di:
 - ✓ manutenzione ordinaria, navigazione, safety e security
 - ✓ manutenzione straordinaria dell'infrastruttura

Status approvativo

- **CdP-S 2012-14:** prorogato con D.Lgs 30/12/2015, n. 210, ai medesimi patti e condizioni, per il periodo necessario alla stipula del nuovo Contratto e comunque non oltre il 31 dicembre 2016;
- **Nuovo CdP-S 2016-2021:** è stato esaminato con parere favorevole dal CIPE il 10/08/2016 e deve completare l'iter autorizzativo previsto dalla Legge n.238/1993

Principali risultati conseguiti con il sostegno dei Contratti di Programma



... con i CdP e le leve gestionali di RFI ...

Il Gestore è stato in grado di aumentare l'offerta ai Clienti e di creare valore



Collaborazione
con le Istituzioni

Organizzazione

Risorse

1 Accelerazione della «macchina» degli investimenti

Le ultime Leggi di Stabilità hanno avviato la c.d. cura del ferro con ingenti risorse per investimenti volti a generare un «effetto trascinamento» dello sviluppo del Paese.

2 Conseguimento di risultati importanti per l'UE, lo Stato e i cittadini

Un sistema territoriale dotato di infrastruttura è in grado di intercettare le opportunità e sviluppare il proprio potenziale in termini di attrattività e competitività.

Il vettore ferroviario, con la sua grande capacità di trasporto a costi ridotti, può svolgere un ruolo determinante nelle aree metropolitane e consentire uno sviluppo sostenibile.

Per sostenere la crescita del trasporto merci, occorre una infrastruttura con prestazioni adeguate al mercato e connessa con le realtà industriali ed i porti.

3 Capacità per affrontare la sfida

L'esperienza dell'AV ha dimostrato che possiamo offrire nuove soluzioni alle esigenze del Paese che cambia.

La leadership nell'innovazione tecnologica ha consentito di anticipare e accompagnare l'evoluzione infrastrutturale.

Ora ci concentriamo su TPL e Merci.

..per arrivare nel medio-lungo periodo ad una rete sempre più...

Internazionale 

Gli obiettivi

Sempre più integrata con il network europeo, con un sistema di regole e di servizi in grado di contribuire alla realizzazione di un **single market ferroviario interoperabile**

Sempre più interconnessa con gli altri sistemi di trasporto (strada, porti, aeroporti) per offrire servizi infrastrutturali integrati

Sempre più capillare, ramificata e connessa con le realtà locali per creare un network ad alta diffusione territoriale

Capace di offrire **soluzioni** che rispondono alle effettive esigenze ed in grado di **creare valore aggiunto per i Clienti**
Capace di rendere fruibili tali **soluzioni in modo user-friendly**

Dotata di tecnologie sempre all'avanguardia
Caratterizzata da **elevati livelli di automazione**
Orientata alla ricerca ed implementazione di **soluzioni innovative**

Intermodale 

Capillare ed integrata con il territorio 

Customer Centred 

Smart & Innovativa 

Sicura 

Gli obiettivi

In grado di **mantenere** gli **elevati standard di sicurezza** della circolazione e più in generale della sicurezza in ambito ferroviario

Caratterizzata da **livelli prestazionali sempre più elevati**
In grado di **assicurare** livelli elevati di **affidabilità e regolarità**

Capace di contribuire all'affermazione di un **sistema dei trasporti sempre più sostenibile**, alla **riduzione del consumo** di risorse non rinnovabili, alla **valorizzazione sociale** del territorio

In grado di creare valore ed assicurare un'**adeguata remunerazione degli asset investiti**
Sostenibile per la contribuzione pubblica

Performante 

Sostenibile per l'ambiente e per il sociale 

Efficiente e Profittevole 

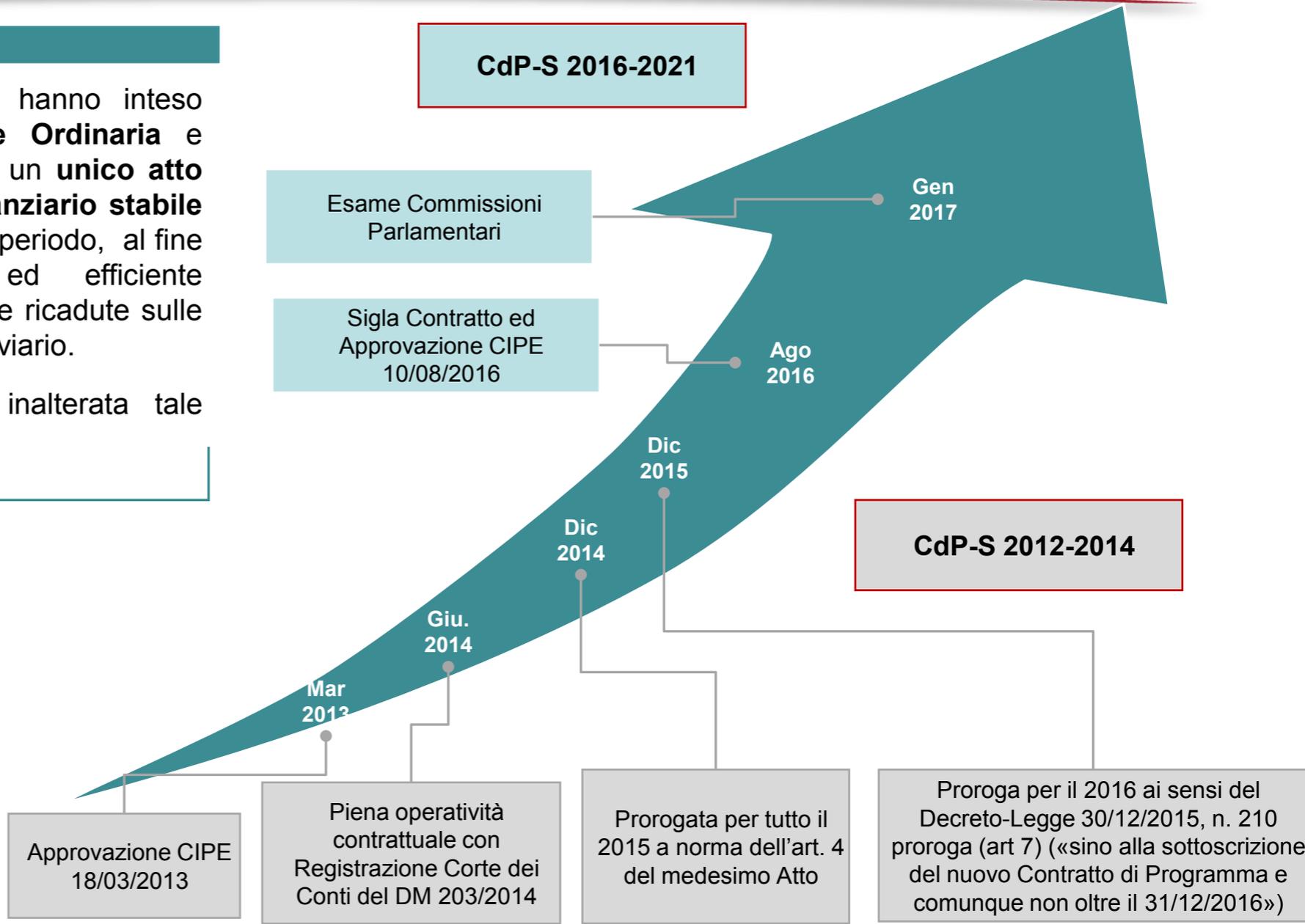
Indice

- A** Breve inquadramento
- B** Il CdP – Servizi 2016-2021
 - Storia ed evoluzione
 - Il quadro previsionale e finanziario del nuovo Contratto 2016-2021
 - Le attività manutentive: Focus
 - Le attività di Safety, Navigazione e Security: Focus
 - Allargamento perimetro attività (progetto «Gate» e Servizio PRM)
- C** Il CdP – Investimenti 2012-2016
 - Informativa aggiornamento 2016

Il Contratto di Programma parte Servizi

L'impostazione del CdP-S

- Con il CdP-S 2012-2014 MIT ed RFI hanno inteso disciplinare le attività di **Manutenzione Ordinaria** e Manutenzione **Straordinaria** all'interno di un **unico atto contrattuale**, garantito da un **quadro finanziario stabile** e certo, in un orizzonte temporale di lungo periodo, al fine di assicurare una più efficace ed efficiente programmazione di tali attività, con positive ricadute sulle performance complessive del sistema ferroviario.
- Il nuovo CdP-S 2016-2021 mantiene inalterata tale impostazione



Il Nuovo Contratto di Programma parte Servizi: contenuto

Il Contratto disciplina, il complesso di obbligazioni intercorrenti tra il Ministero ed il Gestore relativamente al finanziamento:

		Descrizione
Manutenzione Ordinaria e Straordinaria		<ul style="list-style-type: none"> Attività necessarie ad assicurare la piena fruibilità ed il costante mantenimento in efficienza per la messa in disponibilità della Rete in condizioni di sicurezza ed affidabilità
Circolazione		<ul style="list-style-type: none"> Attività effettuate da RFI per l'effettuazione dei servizi legati al Coordinamento Controllo e Regolazione della circolazione (es. Esercizio circolazione e movimento treni, fornitura di informazioni al pubblico, gestione interruzioni e rallentamenti programmazione annuale con l'ottimizzazione della capacità dell'infrastruttura)
Safety		<ul style="list-style-type: none"> Attività svolte dal GI in materia di sicurezza della circolazione ferroviaria definite dall'ANSF, di regolamentazione, normazione e supervisione della sicurezza ferroviaria, di omologazione e certificazione dei materiali e dei prodotti dell'infrastruttura connessi alla sicurezza dell'esercizio ferroviario, nonché le prestazioni relative al monitoraggio ambientale e le prestazioni sanitarie
Security		<ul style="list-style-type: none"> Attività finalizzate al controllo e salvaguardia del patrimonio ferroviario, del trasporto ferroviario e delle persone presenti negli ambiti di competenza del Gestore
Navigazione		<ul style="list-style-type: none"> Attività finalizzate al traghettamento dei treni, ivi compresi i servizi di manovra, ai sensi dell'Atto di Concessione (collegamento ferroviario via mare fra la penisola e, rispettivamente, la Sicilia e la Sardegna)
PRM		<ul style="list-style-type: none"> Attività svolte dal GI per fornire assistenza in stazione alle Persone a Ridotta Mobilità in conformità al ruolo di <i>Station Manager</i> assunto dalla Società dal dicembre 2011 in attuazione del Regolamento CE 1371/2007 su "Diritti e obblighi dei passeggeri del trasporto ferroviario"

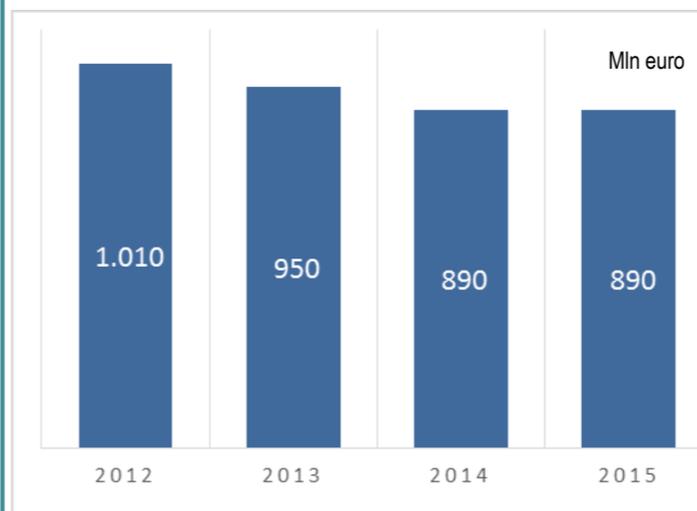
Altri obblighi di servizio o oneri collegati all'attività del Gestore e discendenti da evoluzioni di normativa di settore o prescrizioni delle Autorità competenti.

Il Contratto di Programma parte Servizi: Snapshot ciclo 2012-2015

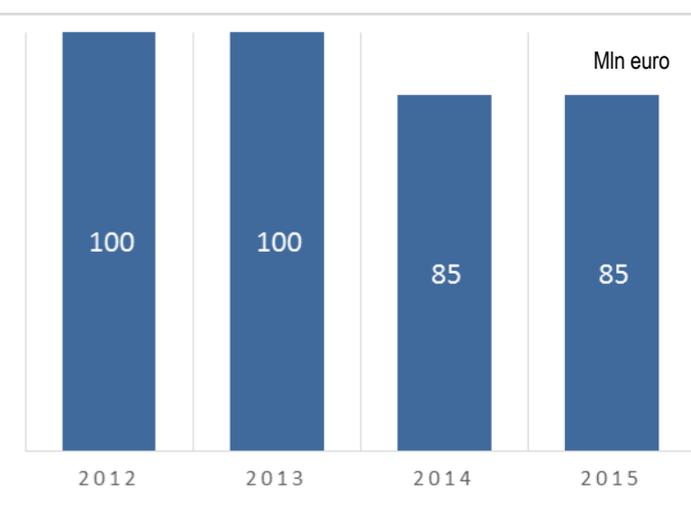
Quadro di sintesi

- Attività Correnti (MO e Safety security e navigazione)** nel periodo 2012-2015 il fabbisogno complessivo di risorse in conto esercizio si è ridotto di circa 135 mln di euro (cagr - 4%), così scomposto:
 - ✓ -120 mln di euro per attività di manutenzione ordinaria (cagr -4%)
 - ✓ -15 mln di euro per attività di Safety, Security e Navigazione (cagr - 5%)
- Attività di Manutenzione Straordinaria:**
 - ✓ nel periodo 2012-2014 le risorse contrattualizzate in c/impianti si sono mantenute costanti per tutto il periodo,
 - ✓ Per il **2015 si è registrato un minore stanziamento dalla Legge di stabilità 2015 di 220 mln di euro**; la copertura di tale fabbisogno sarà contrattualizzata con il nuovo Contratto di Programma 2016-2021 (le risorse sono garantite dalla Legge 208/2015 – Legge di stabilità 2016).
 - ✓ La spesa per **Manutenzione Straordinaria** ha registrato un grado di avanzamento pari a 2.157 mln di euro al 31/12/2015 (81% delle risorse disponibili), **percentuale che è prossima al 90% se si considera il dato al 30/06/2016**
 - ✓ **Va tenuto presente che i lunghi tempi di approvazione del CdP 2012-2014** (divenuto formalmente operativo a giugno 2014) hanno comportato **ritardi nella effettiva operatività delle risorse.**

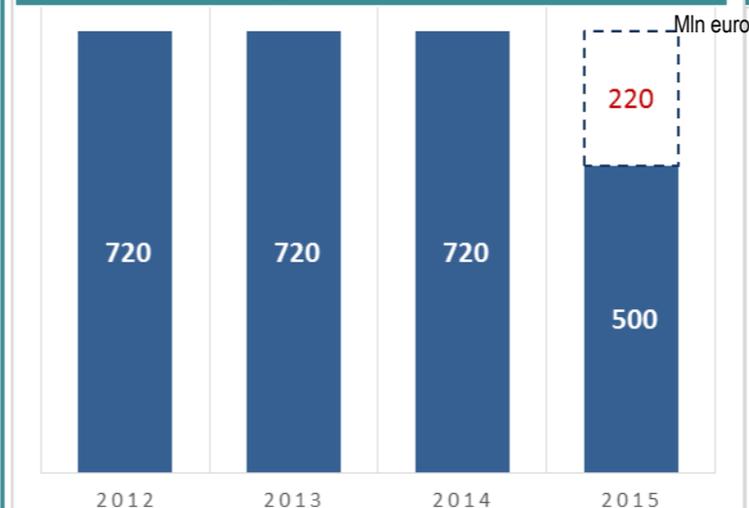
Evoluzione risorse per Manutenzione Ordinaria



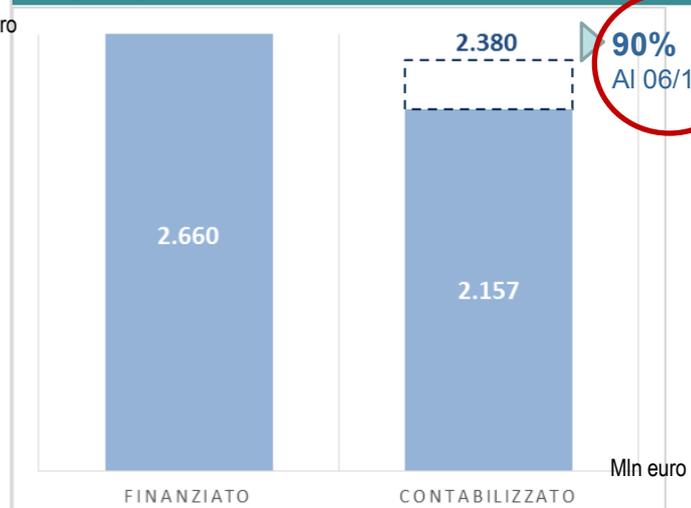
Evoluzione risorse per Safety, Security e Navigazione



Evoluzione risorse per Manutenzione Straordinaria

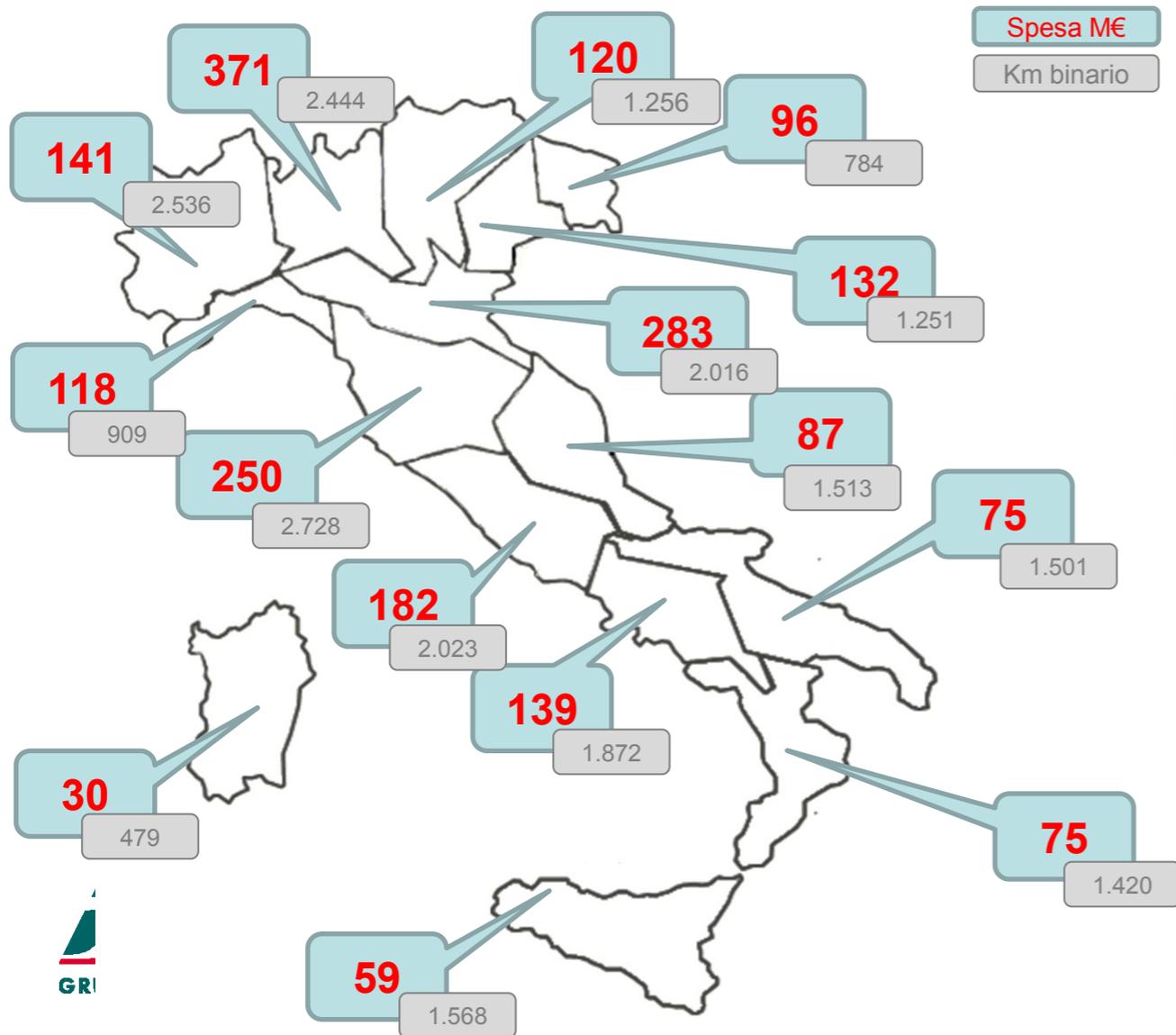


% Spesa per Manutenzione Straordinaria

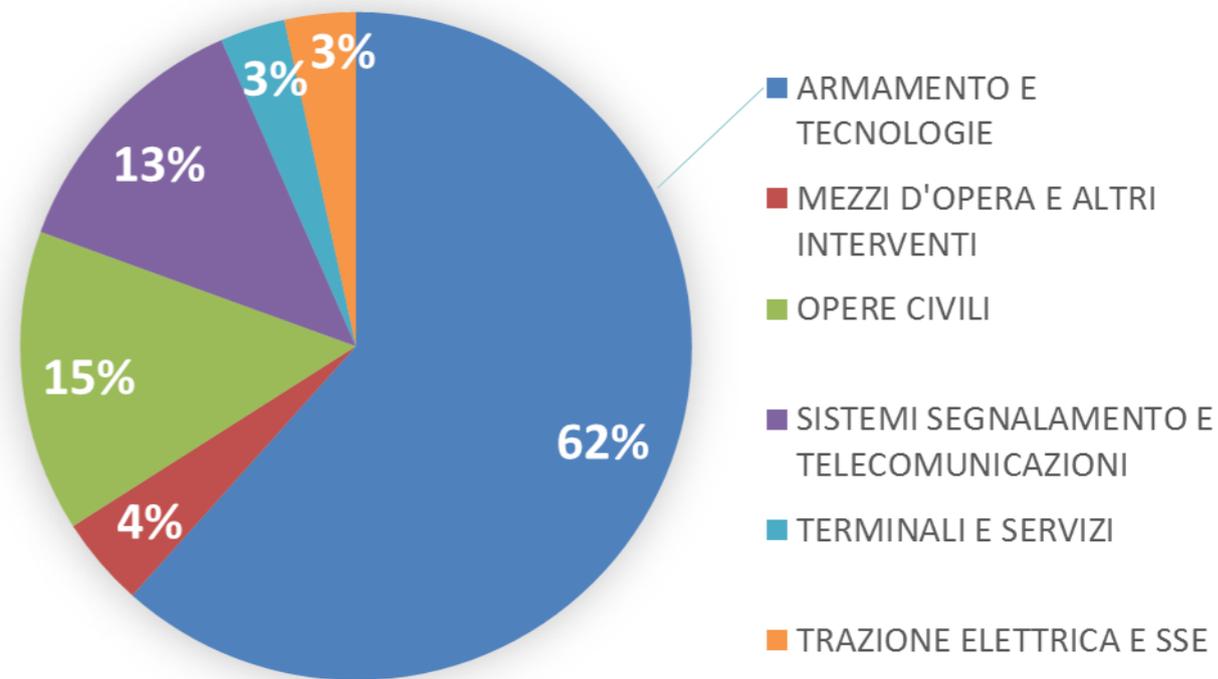


Il Contratto di Programma parte Servizi: Snapshot ciclo 2012-2015

Spesa di MS per Direzioni Territoriali RFI (milioni di euro)



Spesa di MS per tipologia



Totale spesa per MS al 2015 pari a: 2.157 M€

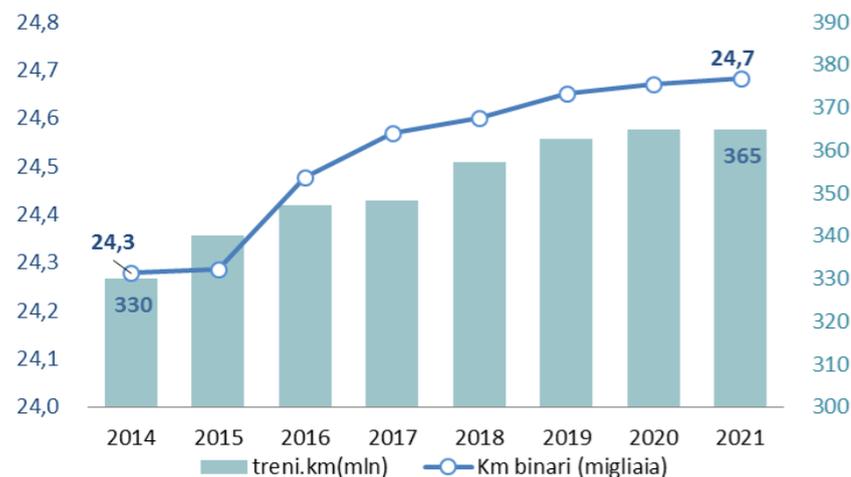
Il nuovo CdP-S 2016-2021: le novità introdotte

Fermo restando l'impostazione contrattuale del CdP-S 2012-14, il nuovo Atto introduce elementi innovativi:

	Descrizione
Durata	<ul style="list-style-type: none"> • Estensione della durata del contratto a 5 anni (in coerenza con normativa UE che prevede una durata non inferiore a cinque anni ed al periodo tariffario definito dall'ART 2016-2021);
Perimetro	<ul style="list-style-type: none"> • Inserimento delle attività di circolazione nell'oggetto del contratto (per tener conto dell'effetto «costi diretti» finanziati con il pedaggio – per effetto delle delibere ART 96/2015 e 70/2016); • Estensione del perimetro delle attività con riferimento al «progetto Gate» in ambito Security ed all'assistenza PRM • Riferimento a nuovo modello regolatorio con inserimento del principio di equilibrio del GI ex articolo 16 del D.Lgs. 112/2015 (per specificare che i contributi concorrono unitamente a pedaggi ed altre eccedenze a definire l'equilibrio dei conti del GI nel periodo regolatorio)
Nuovi KPI	<ul style="list-style-type: none"> • Previsti ulteriori KPI relativi alla safety, all'ambiente ed alla customer satisfaction in ambito stazioni (confort permanenza in stazioni, sicurezza, informazioni al pubblico e assistenza alle PRM);
Ulteriori obblighi	<ul style="list-style-type: none"> • Inserimento di ulteriori obblighi per il GI a fronte di specifica richiesta del MIT • Rafforzamento dell'impegno (in analogia a quanto previsto in CdP-I) ad alimentare i sistemi di monitoraggio MIP/MOP del Ministero e messa a disposizione informazioni del registro dei beni
Meccanismi di aggiornamento fabbisogni	<ul style="list-style-type: none"> • Introdotti meccanismi di aggiornamento del Contratto per effetto di: <ul style="list-style-type: none"> ✓ dinamica dei costi e dell'efficientamento aziendale per verificare l'effettivo fabbisogno della manutenzione ordinaria, e dimensionarlo nel limite delle risorse disponibili a legislazione vigente; ✓ mutamenti del quadro regolatorio e/o a seguito di provvedimenti delle competenti Autorità dai quali dovesse discendere una variazione del livello di gettito dei canoni per l'utilizzo dell'infrastruttura e/o degli introiti dei Servizi

Il nuovo CdP-S 2016-2021: lo scenario previsionale

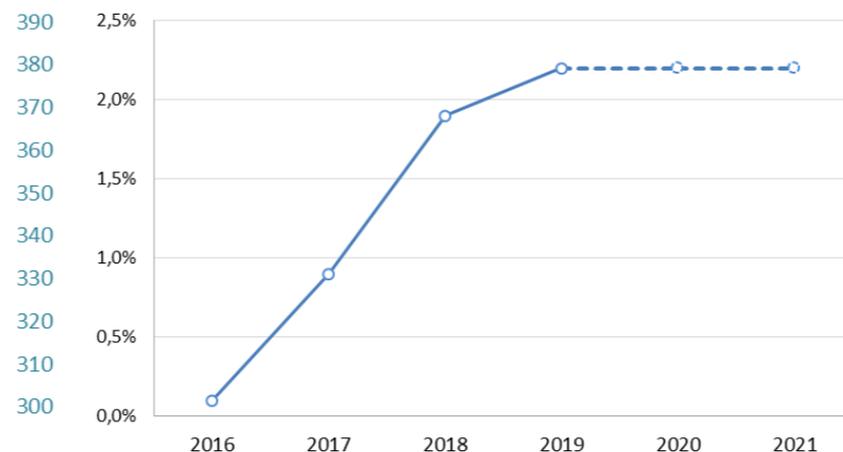
Crescita attesa dei traffici e della Rete



Previsti crescita volumi di traffico e estensione della rete in crescita

Crescita attesa inflazione

(Nota di Aggiornamento DEF 2016) (*)

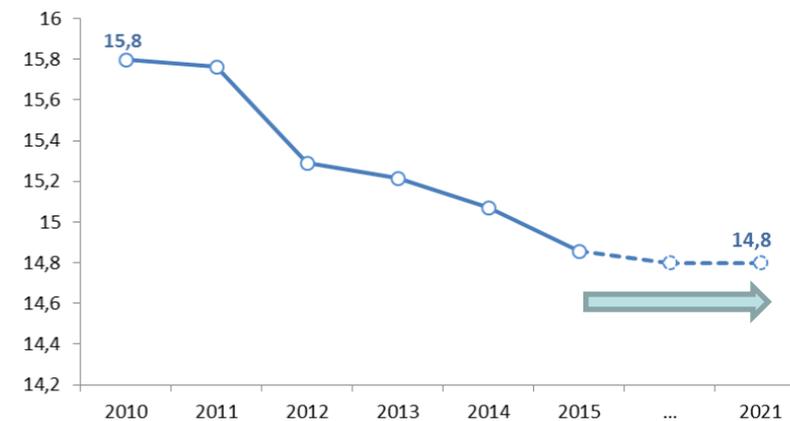


Trend inflazione in crescita

(*) gli anni 2020 e 2021 sono posti pari al dato 2019

Dinamiche del personale

(processo Infrastruttura – dati in migliaia)



Consistenza del personale prevista stabile

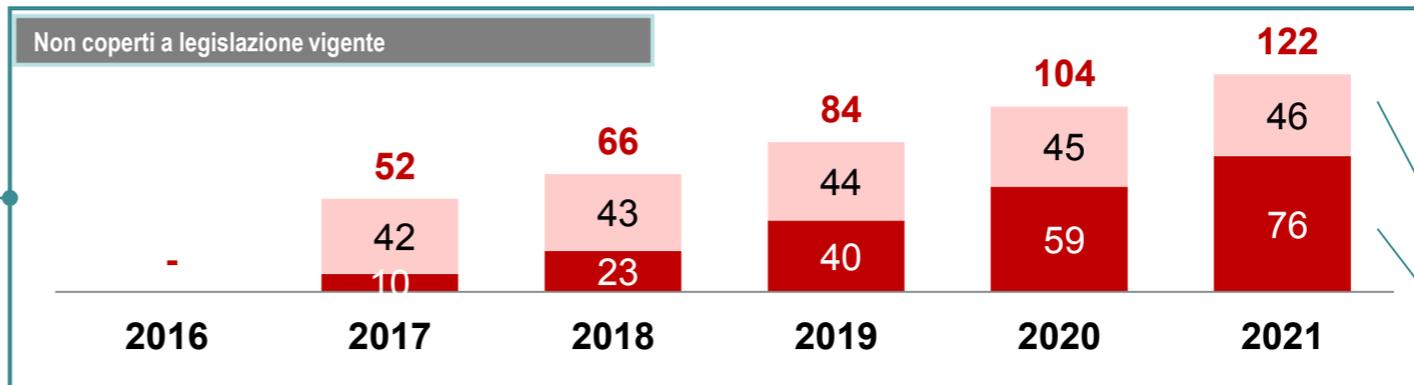
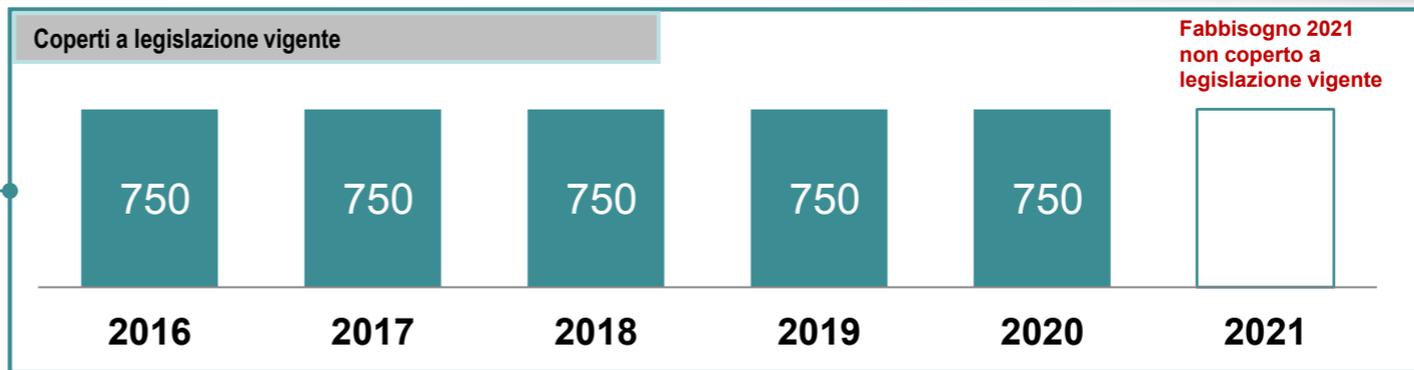
Il nuovo CdP-S 2016-2021: fabbisogni e coperture finanziarie

Evoluzione fabbisogni Stato per attività di Manutenzione Straordinaria

Perimetro attuale

Evoluzione fabbisogni Stato per attività in conto esercizio

Differenziale per:
 ■ Progetto Gate
 ■ PRM
 ■ Adeguamento costi



Var. perimetro attività (valori medi annui):
 ■ Security «Gate» + PRM

Dinamica costi (*)

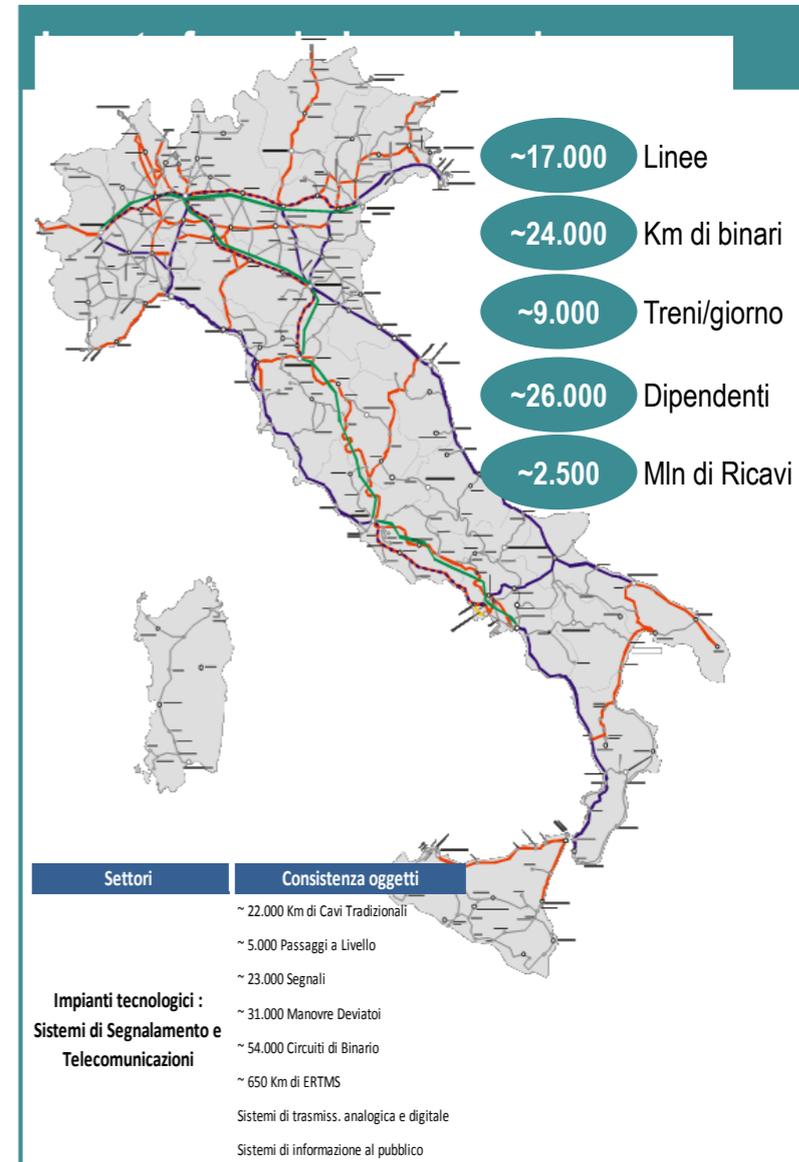
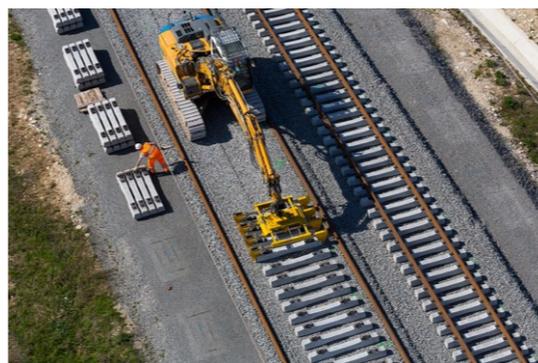


(*) Stima maggiori fabbisogni legati all'adeguamento costi - L'art 7.1 a prevede un meccanismo di analisi dei costi per verificarne l'effettivo fabbisogno e dimensionarlo nel limite delle risorse disponibili

Le attività manutentive del Gestore

RFI garantisce la disponibilità dell'infrastruttura in condizioni di sicurezza ed affidabilità attraverso interventi manutentivi di tipo:

- **“ordinario”**, finalizzati al contenimento del normale degrado dell'infrastruttura, nell'ambito del previsto ciclo di vita utile degli oggetti tecnici in cui è articolata l'infrastruttura, e di primo intervento;
- **“straordinario”**, volti al rinnovo/sostituzione di componenti di sottosistema o sottosistemi interi, che determinano l'incremento del valore patrimoniale del bene e contestualmente ne migliorano l'affidabilità, la produttività, l'efficienza e la sicurezza;
- **“eccezionale”**, cioè non prevedibili in quanto associati ad eventi esterni alla ferrovia (calamità naturali, manifestazioni, furti, atti vandalici, ecc.).



Diagnostica

Manutenzione straordinaria

Personale

Orario

Formazione

Software

La **PUNTUALITÀ** e l'**AFFIDABILITÀ** della rete sono capisaldi per la **QUALITÀ DEL SERVIZIO** su cui RFI è costantemente impegnata per il miglioramento.

Tale miglioramento è perseguibile attraverso:

- una **DIAGNOSTICA NAZIONALE CAPILLARE E PERFORMANTE**.
- un costante **RINNOVO DELLE PARTI DI INFRASTRUTTURA PIU' OBSOLETE** ed il **REVAMPING** di tutte le apparecchiature che risultano di minore affidabilità'.

Stiamo investendo:

- in **MANUTENZIONE STRAORDINARIA** per rinnovare ed omogeneizzare le apparecchiature
- in **UPGRADE e POTENZIAMENTI** per superare l'**OBSOLESCENZA** delle apparecchiature;
- in forti **AZIONI DI PROFESSIONALIZZAZIONE e SPECIALIZZAZIONE** del nostro personale per renderlo sempre più efficace nei suoi interventi manutentivi (*facendo leva sulla strategia della internalizzazione*);
- in una costante **INFORMATIZZAZIONE** dei processi della gestione e della manutenzione dell'infrastruttura e della circolazione.

Tra le strategie di gestione di una infrastruttura riveste un ruolo fondamentale la **STRATEGIA DI MANUTENZIONE** che ha sempre come obiettivo la **RIPARAZIONE** o la **RISOLUZIONE** del **GUASTO**, o nell'ipotesi migliore la sua **ANTICIPAZIONE** o la sua **RESILIENZA**.

Evoluzione della Strategia Manutentiva dalla Manutenzione su guasto alla Manutenzione Predittiva

La tecnologia di analisi di cui oggi disponiamo ci consente di poter spostare progressivamente la nostra strategia manutentiva sempre più verso la prevenzione dei guasti (**MANUTENZIONE PREDITTIVA**) rispetto ad una semplice attività di **MANUTENZIONE PREVENTIVA**, per lo più a carattere ciclico, che ha dimostrato di essere spesso inefficace rispetto al risultato atteso e sicuramente più onerosa.



Descrizione delle principali attività svolte

Elaborazione quadro normativo, gestione sicurezza e monitoraggio ambientale:



Definizione ed emanazione delle Disposizioni e le Prescrizioni di Esercizio in coerenza con le norme internazionali e nazionali cogenti e disposizioni ANSF. Svolgimento di attività di verifica, ispettorato, sulla sicurezza dell'esercizio e della circolazione ferroviaria. Interventi di miglioramento della sicurezza della circolazione e dell'esercizio ferroviario. Attuazione del SIGS. Elaborazione Piano Integrato Annuale della Sicurezza e della Relazione Annuale della Sicurezza. Proposizione all'ANSF di nuove norme di esercizio o modifiche/integrazioni di quelle esistenti.

Elaborazione di specifiche e standard tecnici; attività per l'ottenimento di omologazione/certificazione



Elaborazione delle specifiche tecniche di costruzione, prove, collaudi, manutenzione e utilizzo delle linee, degli impianti, dei sistemi. Attribuzione ai veicoli in possesso di autorizzazione della circolabilità ai fini dell'accesso alla infrastruttura ferroviaria di RFI. Ottenimento delle certificazioni/omologazioni/autorizzazioni di messa in servizio dei componenti/sistemi necessari all'infrastruttura nazionale per la sicurezza delle circolazione dei treni e dell'esercizio ferroviario. Presidio delle attività svolte nell'ambito degli Organismi Internazionali.

Ricerca e Sperimentazione:



Studi, ricerca, sperimentazione di innovazioni tecniche e tecnologiche di elementi dell'infrastruttura, degli impianti e dei sistemi ferroviari. Sperimentazione, secondo le norme CENELEC, dei componenti/sistemi necessari all'infra-struttura.

Sanitario



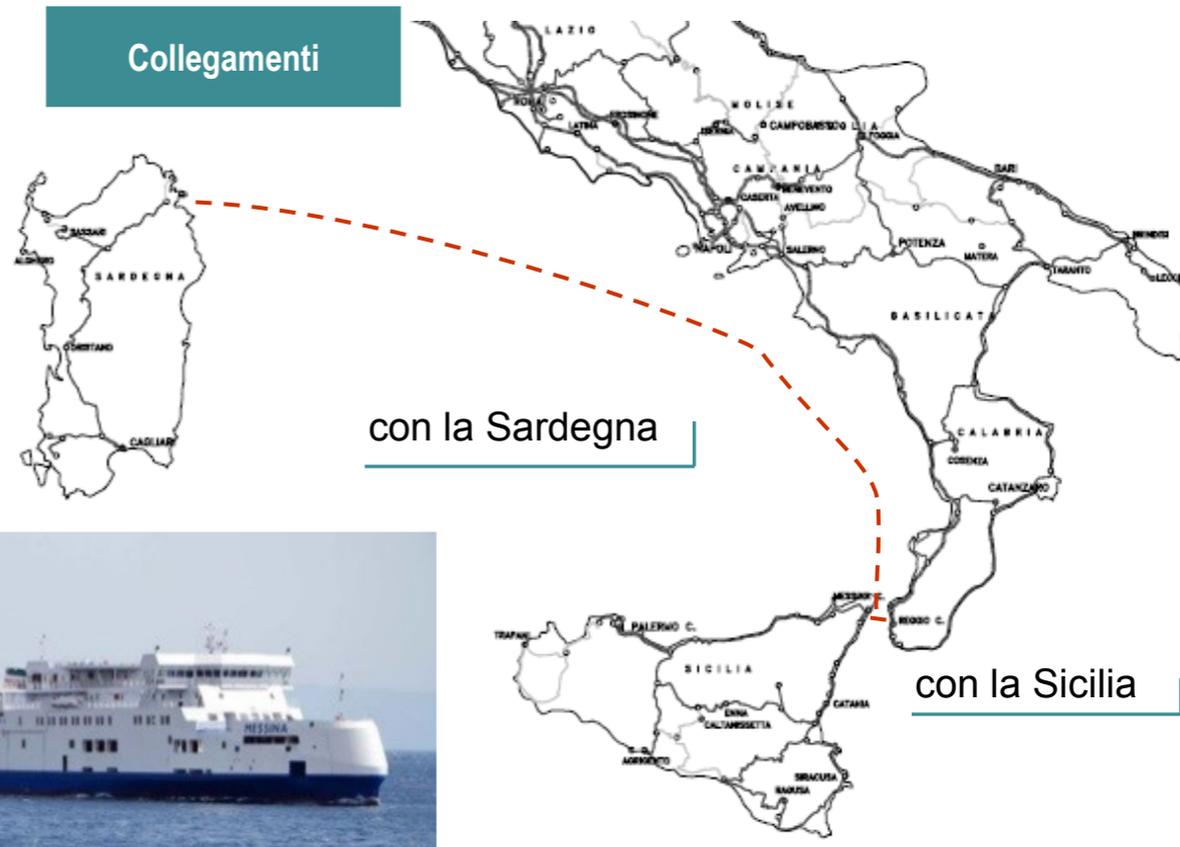
Assicurare il presidio sanitario relativamente alla salute ed alla idoneità psico-fisica del personale ferroviario, nonché sorvegliare sulle condizioni degli ambienti di lavoro. Oltre alle attività di ispezione, assistenza e consulenza sanitaria esteso all'intero comparto dei trasporti (medicina dei trasporti). Assicurare l'esercizio e lo sviluppo dei sistemi di vigilanza sanitaria riferiti alla medicina legale nonché alla medicina del lavoro. Assicurare le funzioni di controllo nel rispetto delle normative concernenti la sorveglianza sanitaria e l'igiene industriale;

La Navigazione

Attività finalizzate al traghettamento dei treni, ivi compresi i servizi di manovra, ai sensi dell'Atto di Concessione (collegamento ferroviario via mare fra la penisola e, rispettivamente, la Sicilia e la Sardegna).

La Flotta

- N/T Logudoro
- N/T Villa
- N/T Scilla
- N/T Messina



Security: L'organizzazione e le attività svolte

Le attività svolte

RFI svolge attività di:

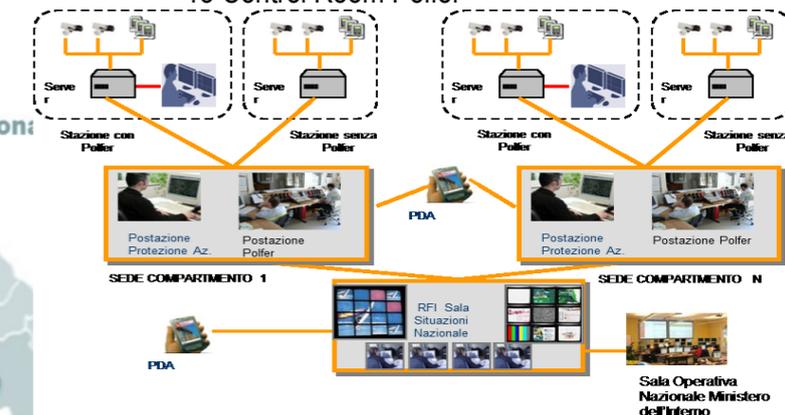
- **tutela degli asset dell'infrastruttura**, monitoraggio dei rischi nonché definizione delle misure tecnico organizzative di tutela;
- **gestione dei rapporti con Polfer e Protezione Civile**, Organismi ed Istituzioni Locali e nazionali nell'implementazione delle misure straordinarie di emergenza per il regolare svolgimento della circolazione ferroviaria;
- **coordinamento e gestione dei rapporti con l'Autorità Giudiziaria** in merito ai servizi obbligatori previsti dalla licenza GSM-R (Art.96 del Codice delle Comunicazioni);
- **accertamento delle infrazioni** alle norme in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio delle ferrovie (DPR 753/80);
- **definizione di politiche e procedure** in materia di **protezione aziendale** (sicurezza nei luoghi e delle attività industriali, tutela del patrimonio) ed elaborazione del piano di protezione aziendale del Gestore;
- **studio e sviluppo**, in accordo con le competenti strutture societarie, **della normativa** e delle specifiche tecniche dei progetti per l'acquisizione e l'installazione dei mezzi tecnologici finalizzati alla prevenzione dei rischi di security, garantendone la relativa manutenzione; in particolare l'attività prevede la predisposizione dei progetti per la tutela degli impianti.

Presenza sul territorio



La struttura di Security di RFI è composta

- 1 Sala Situazioni Sicurezza RFI e relativa sala di Back-Up (nella DTP di Napoli)
- 12 Postazioni di gestione presso i PA di RFI
- 13 Control Room Polfer



Security: Allargamento perimetro attività

Progetto «Gate»: fase pilota

Descrizione

Nel 2016 si è proceduto al consolidamento del **progetto «Gate»** realizzato e gestito da RFI per **superare gli elementi di degrado** propri delle stazioni inserite **in grossi ambiti urbani** ed il fenomeno dei **furti in stazione**.

Migliori performance di security e maggiore capacità di indirizzo e gestione degli importanti flussi di viaggiatori sono ricercati attraverso la disposizione dei varchi e del sistema di Informazioni al Pubblico. Presso le stazioni di Milano Centrale e Roma Termini sono stati implementati i **sistemi di videosorveglianza** procedendo alla redistribuzione delle emettitrici automatiche ed all'integrazione degli apparati di informazioni al pubblico.

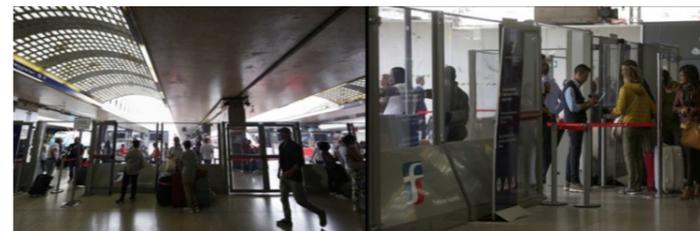


Progetto «gate» - fase pilota

La realizzazione dei progetti delle **stazioni di Milano C.le**, (400.000 frequentatori/giorno) e di **Roma Termini** (480.000 frequentatori/giorno), ha consentito di ottenere un'area di accesso ai treni considerevolmente più "pulita" **con la pressoché totale scomparsa dei gruppi di micro-predatori, portabagagli abusivi e questuanti molesti**.

E' stata completata la redazione del progetto esecutivo per le delimitazioni permanenti della stazione di **Roma Termini** con avvio dei lavori previsto nei primi mesi del 2017. E' stato completato il lay-out definitivo per la stazione di **Firenze SMN** con avvio dei lavori entro il primo semestre del 2017.

Stazione	N. Gate	N. Operatori	Servizio
Roma Termini	8	91	h 24
Milano Centrale	5	51	h 24
Firenze SMN	5	44	h 24
totale anno 2016	18	186	



Security: Allargamento perimetro attività

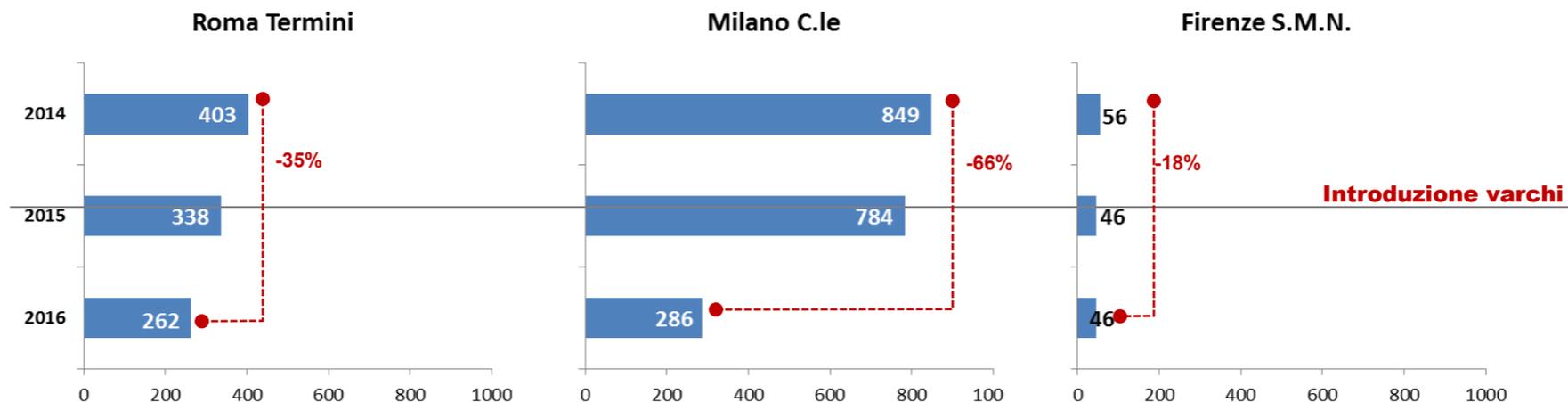
Progetto «Gate»: customer satisfaction

I benefici

I benefici immediati di tale attività riscontrati nelle stazioni di Milano Centrale, Roma Termini e Firenze Santa Maria Novella, sono stati:

- maggiore capacità di **controllo delle grandi masse di viaggiatori**;
- disponibilità di un **sistema di accessi “discreti”** alle banchine, eventualmente presenziabili da Forze dell’Ordine in caso di controlli speciali di sicurezza;
- **innalzamento dei livelli di security** a fronte di segnalazioni di rischi;
- **riduzione dell’evasione dei titoli di viaggio**, in particolare per quelli regionali, con ovvie ricadute sui ricavi delle Imprese Ferroviarie.

Andamento di furti e rapine



L'introduzione dei varchi nel corso del 2016 ha avuto positivi effetti sulla numerosità dei furti e rapine in ambito stazione. Nel complesso, nelle stazioni di Roma Termini, Milano Centrale e Firenze Santa Maria Novella, si registra una continua flessione.

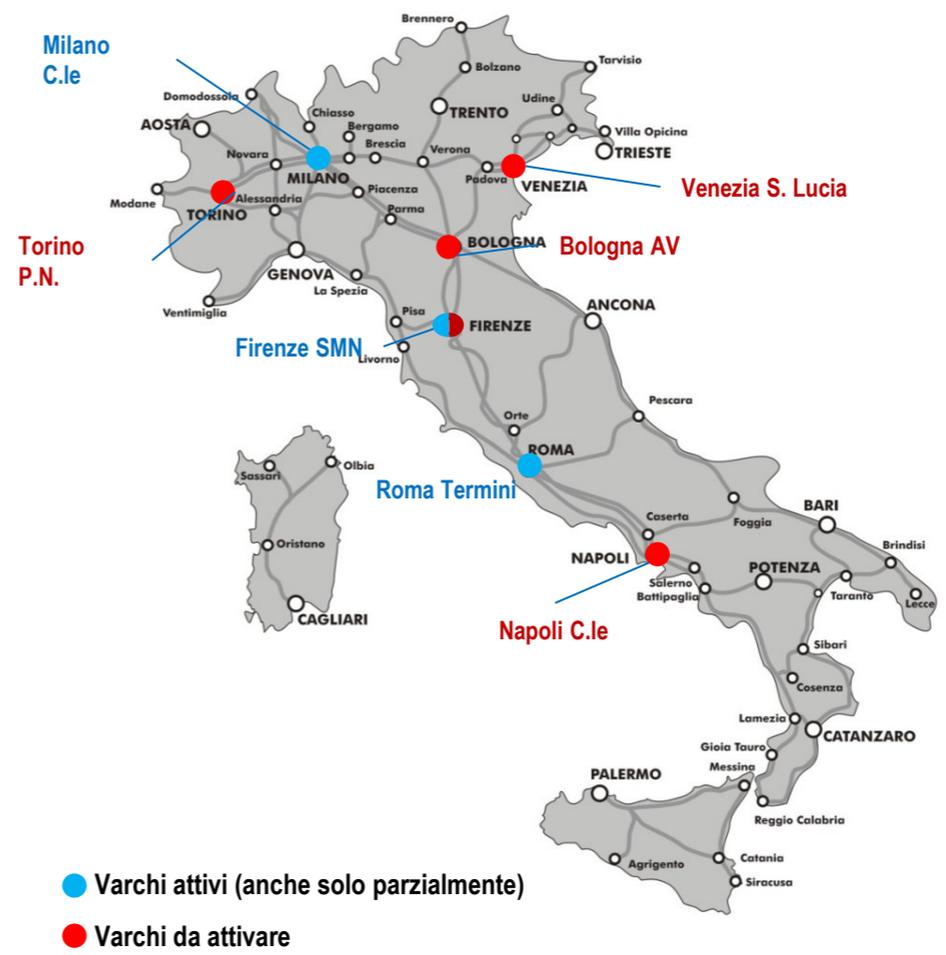
Security: Allargamento perimetro attività Progetto «Gate»: Estensione

Estensione del progetto

I positivi effetti della fase «Pilota del progetto Gate» hanno suggerito di estendere il progetto all'interno di alcune delle maggiori stazioni viaggiatori.

In particolare, si procederà con il consolidamento di quanto **avviato** nelle stazioni di **Milano C.le** e **Roma Termini**, estendendo il sistema anche a tutta la stazione di **Firenze SMN**, dove il controllo viene attualmente applicato limitatamente al traffico AV, per poi applicarlo alle altre grandi stazioni di testa della rete a partire da Venezia Santa Lucia.

Le stazioni coinvolte



Servizio PRM: allargamento perimetro attività

Quadro normativo regolatorio europeo e nazionale

La Normativa di riferimento

- **Regolamento (CE) n. 1371/2007** relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario
- **Regolamento (UE) n. 1300/2014**
STI – PMR (Specifica Tecnica di Interoperabilità per l'accessibilità del sistema ferroviario per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta).
- **D. Lgs. 70/2014**
Disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del Reg. (CE) n.1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario

Regolamento (CE) n. 1371/2007

Il Regolamento (CE) 1371/2007 è entrato in vigore il 3 dicembre 2009:

- Istituisce la figura del “**Gestore di Stazione**” (Station Manager)
- Lo Station Manager è **individuato dallo Stato** ed è incaricato della gestione delle stazioni ferroviarie
- Nell'ambito del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane **dal 2011 lo Station Manager è RFI**



RFI come Station Manager

Il Regolamento Europeo 1371 del 23 ottobre 2007 ha introdotto la figura dello **Station Manager** che, tra gli altri obblighi, ha quello di gestire le attività connesse al **Servizio di Assistenza PRM**.

La figura dello Station Manager è individuata **in RFI** che dal 2011 ha assunto la titolarità per l'erogazione dell'assistenza PRM nei confronti dei passeggeri di tutte le IF.

Da dicembre 2010, RFI ha iniziato ad erogare il servizio in affiancamento alle IF per un periodo transitorio fino alla completa presa in carico dell'attività nel corso del 2011.

Ad oggi RFI gestisce il servizio per tutte le IF del trasporto passeggeri attraverso:

- **impiego del proprio personale** (risorse operative presso le Sale Blu);
- **contratto con outsourcer** (personale di una ditta per l'assistenza a terra).

Servizio PRM: allargamento perimetro attività

Oggetto

Il Servizio

Il servizio si articola nelle seguenti attività:

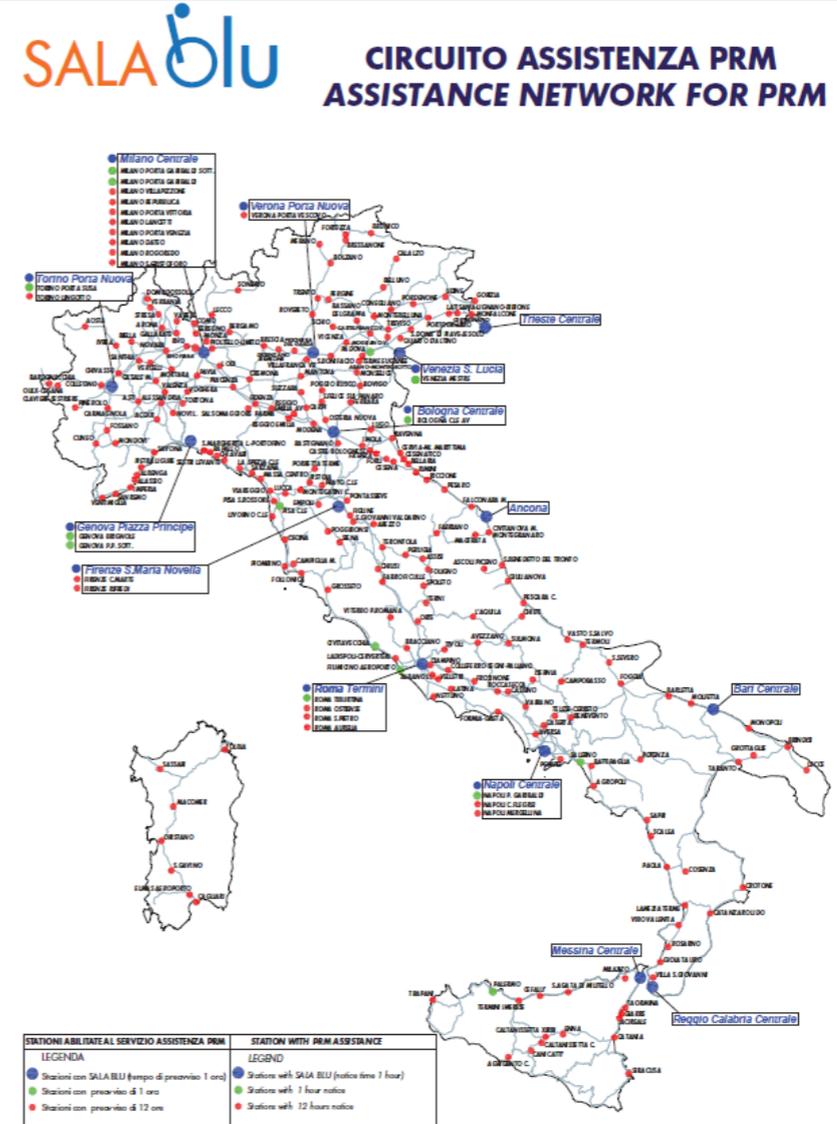
- prenotazione del servizio;
- accoglienza in stazione presso il punto di incontro concordato o, per i viaggiatori in arrivo, al posto occupato sul treno;
- accompagnamento a bordo del treno in partenza o dal treno di arrivo all'uscita della stazione o, per chi prosegue il viaggio, a bordo di altro treno;
- messa a disposizione, su richiesta, della sedia a ruote per l'accompagnamento in stazione a/dal treno;
- salita e discesa a/da bordo treno tramite carrello elevatore per i viaggiatori su sedia a ruote;
- eventuale servizio, su richiesta, di portabagagli a mano (1 bagaglio).

Il servizio di assistenza può essere richiesto dalla PRM:

- attraverso l'**Impresa ferroviaria** con cui intende viaggiare, che si interfaccia con RFI ai fini dell'organizzazione ed espletamento del servizio;
- direttamente a **RFI** mediante i canali messi a disposizione (chiamata telefonica, posta elettronica, direttamente presso le Sale Blu).



Il circuito di assistenza PRM



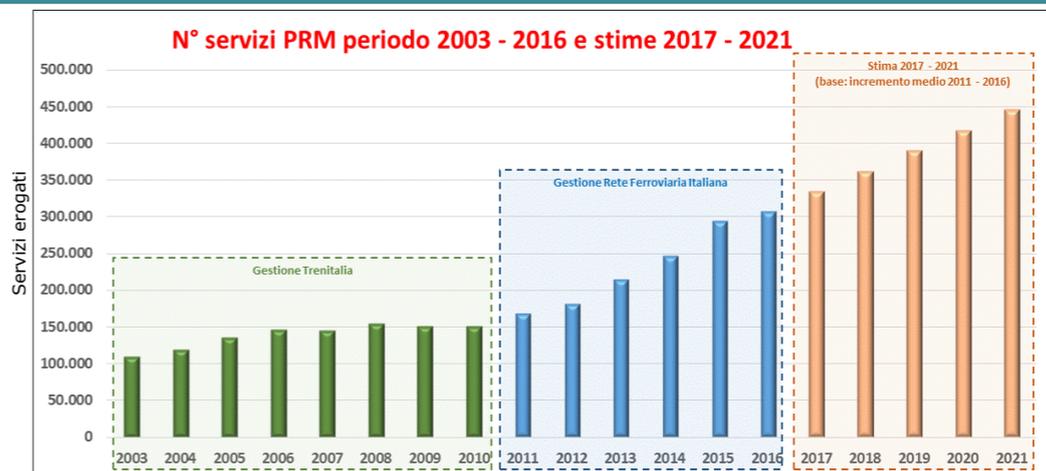
Servizio PRM: allargamento perimetro attività volumi di attività e customer satisfaction...

I Volumi

Il volume dei servizi svolti dal 2003 ad oggi, e quelli attesi per il prossimo quinquennio evidenzia una progressiva crescita riconducibile:

- **maggiore conoscenza** da parte dei viaggiatori del Reg. (CE) 1371/2007 sui diritti dei passeggeri che stabilisce, tra l'altro, l'obbligo di erogare il servizio di assistenza PRM;
- **crescente flessibilità e dinamicità** nell'erogazione del servizio attraverso una serie di strumenti gestionali che lo hanno reso più rispondente alle esigenze delle persone con disabilità, quali i tempi di preavviso sempre più brevi.
- **dinamiche demografiche** che evidenziano un progressivo invecchiamento della popolazione

Evoluzione volume servizi PRM



La Customer Satisfaction

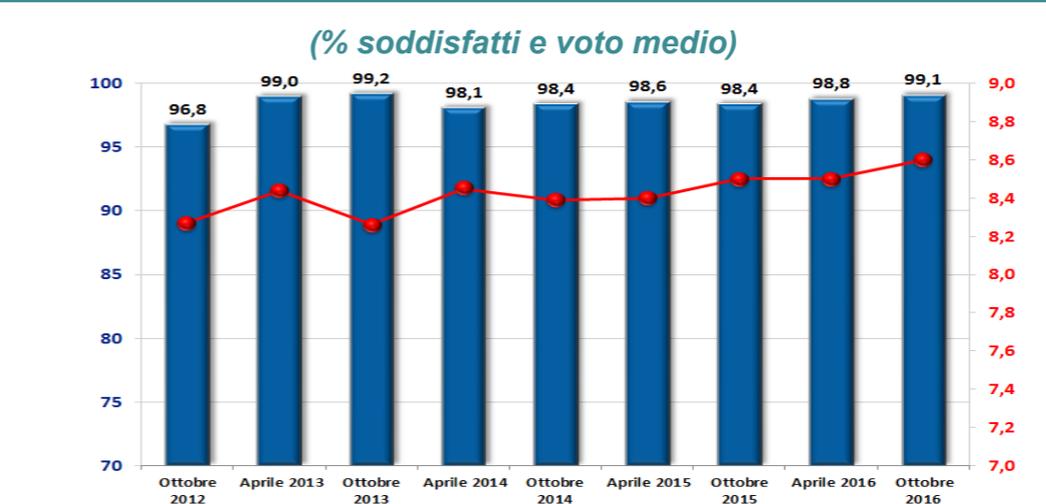
Cadenza semestrale **customer satisfaction**.

Le rilevazioni effettuate forniscono informazioni relative ai seguenti aspetti:

- profilo dei viaggiatori delle Sale Blu;
- misurazione della soddisfazione relativa ai diversi canali di prenotazione;
- livello del servizio delle Sale Blu;
- gestione dei reclami;
- desiderata e aree di miglioramento per il servizio.

I risultati dei sondaggi sono positivi, con livelli di soddisfazione molto elevati (**superiori al 98%**) e voti **medi superiori all'8** (su un massimo di 9 punti).

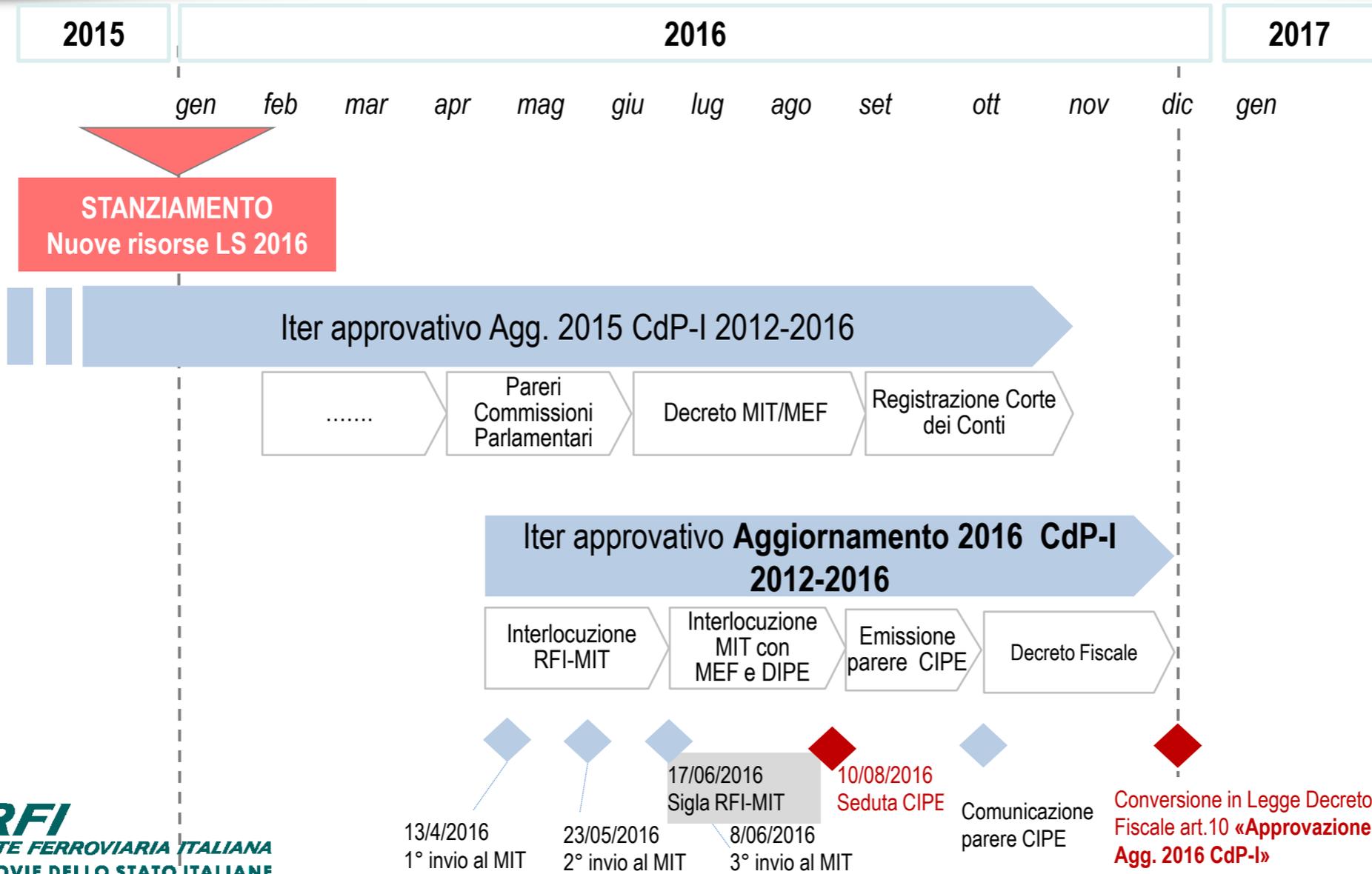
Valutazione sul Servizio offerto dalle Sale Blu nel complesso



Indice

- A** Breve inquadramento
- B** Il CdP – Servizi 2016-2021
 - Storia ed evoluzione
 - Il quadro previsionale e finanziario del nuovo Contratto 2016-2021
 - Le attività manutentive: Focus
 - Le attività di Safety, Navigazione e Security: Focus
 - Allargamento perimetro attività (progetto «Gate» e Servizio PRM)
- C** Il CdP – Investimenti 2012-2016
 - Informativa aggiornamento 2016

L'iter procedurale dell'aggiornamento 2016 del CdP-I



18 miliardi di euro in più per le ferrovie italiane

- Per la **sicurezza** del sistema ferroviario in un territorio difficile
- **Tecnologie** avanzate per gestire più traffico
- Per chi viaggia ogni giorno, per i **pendolari**, per chi entra ed esce dalle città
- Per linee **passengeri** più moderne, più veloci e con più capacità
- Le **merci** sui binari, non più su gomma lungo i Corridoi europei

8.971 M€ nell'Aggiornamento 2015 del CdP-I

Valore opere
in corso

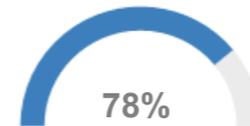
73.636

Milioni di euro

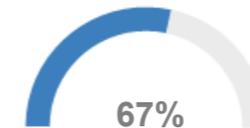
Copertura finanziaria



Avanzamento impegni



Avanzamento produzione



8.934 M€ nell'Aggiornamento 2016 del CdP-I

... il gestore è pronto ad affrontare la sfida ...



miliardi di euro

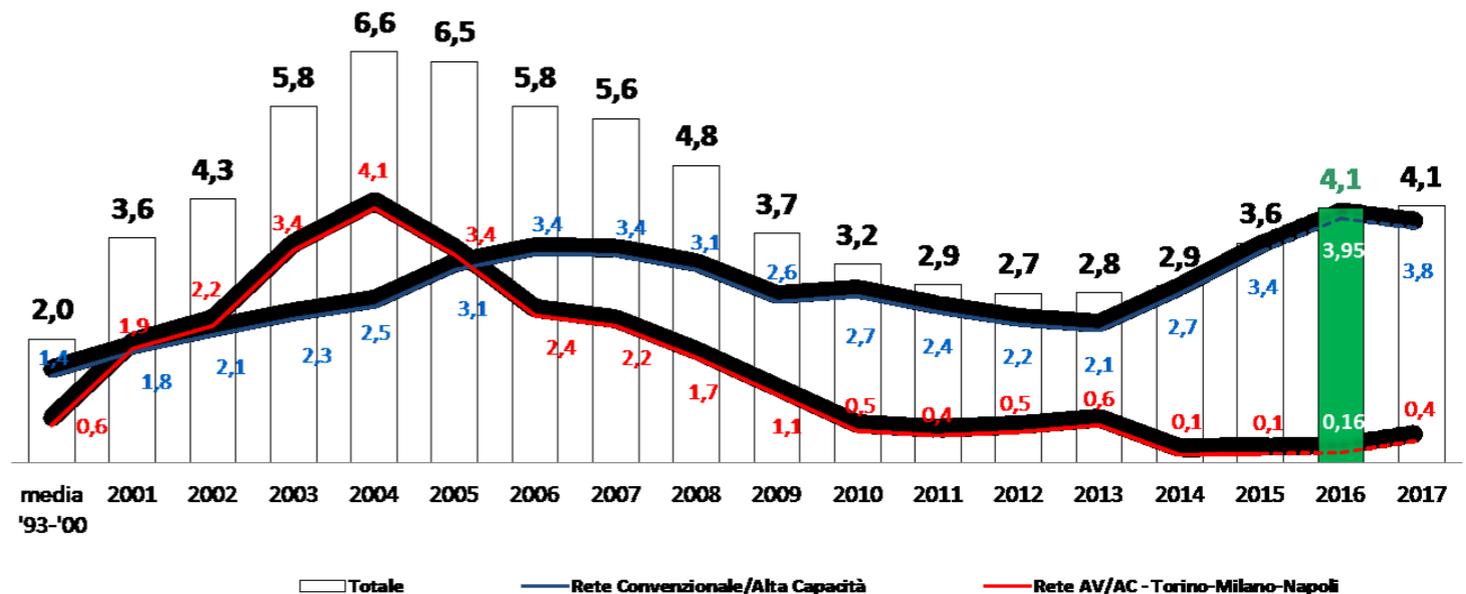
- RFI si conferma tra i principali investitore in Italia, sostenendo lo sviluppo del settore trasporti e logistica e del sistema paese
- Previsti investimenti per 56 miliardi in 10 anni (periodo 2017-2026)

Benchmark investimenti in Italia

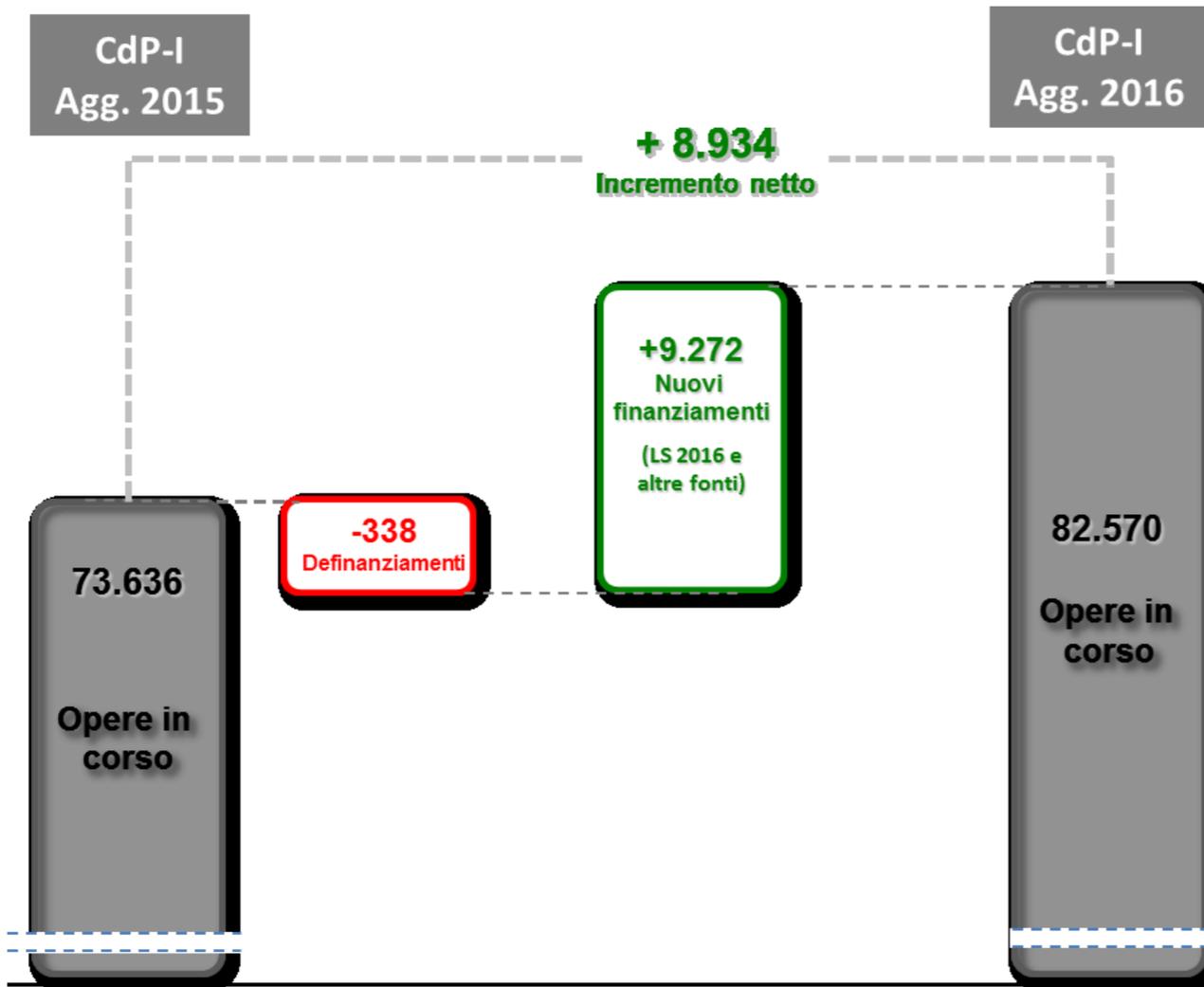
2015, Miliardi di Euro



RFI è tra i più grandi investitori nel Paese



Agg. 2016: evoluzione del valore delle opere in corso



milioni di euro

Articolazione variazioni	
Opere in corso Agg. 2015 CdP-I 2012-16	73.636
Variazioni	
	Incrementi
	Riduzioni
A Finanziamenti aggiuntivi	9.272
Legge di Stabilità 2016	8.259
Operazione "Terna"	272
CEF 2014-2020	645
PON /PAC Salvaguardia	51
Risorse da terzi e altro	45
B Definanziamenti	-338
Cap. 7122/MEF	-300
PAC Salvaguardia	-38
Totale variazioni	8.934
Valore Opere in corso con Agg.2016	82.570

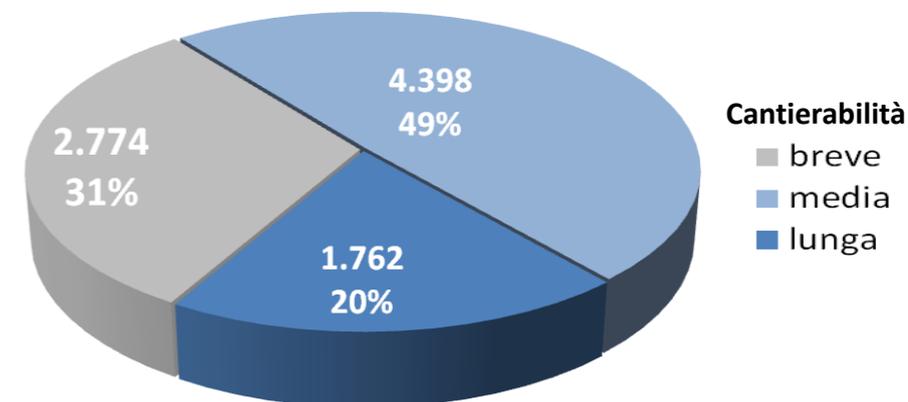
L'aggiornamento 2016 del CdP-I: ottimizzazione dell'allocazione delle nuove risorse

milioni di euro

Azioni

- L'**80%** delle risorse è stato destinato ad **opere «cantierabili» nel breve – medio periodo** che prevedono l'avvio delle attività negoziali/consegna lavori entro 1 anno dall'operatività delle risorse (registrazione Corte dei Conti CdP-I agg-2016)
- La restante parte è destinata alla copertura di **primi lotti funzionali** dei grandi interventi attualmente in fase di progettazione.

Ripartizione nuove risorse per maturità dell'azione



Destinazione delle nuove risorse ai programmi di investimento

Aree di intervento	Investimenti per lo sviluppo dei corridoi europei	Investimenti a carattere regionale	Investimenti diffusi	Totale Nuovi AVVII Agg.2016
A01: Sicurezza ed adeguamento ad obblighi di legge			648	648
A02: Tecnologie per la circolazione e l'efficientamento			344	344
A03: Upgrading e Sviluppo Corridoi Viaggiatori	255			255
A03: Upgrading e Sviluppo Corridoi Merci	307	48		355
A03: Upgrading e sviluppo Aree Metropolitane e linee Regionali		381		381
A04: Altri investimenti di sviluppo a carattere regionale		1.019		1.019
A04: Investimenti di sviluppo dei corridoi europei	3.231			3.231
B: Lotti Costruttivi	2.701			2.701
TOTALE	6.494	1.448	992	8.934