

RFI risponde: per segnalazioni e reclami sui servizi al pubblico del Gestore dell'Infrastruttura

- [RFI per il pubblico](#)
- [Come inviare un reclamo a RFI](#)
- [Diritti e obblighi dei passeggeri \[Reg CE 1371/2007\]](#)

RFI per il pubblico



RFI – Rete Ferroviaria Italiana SPA è la società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane responsabile della **gestione complessiva della rete ferroviaria nazionale**: oltre **16.700** chilometri di linee a servizio del mercato di trasporto di passeggeri e merci, oltre **2.180** stazioni viaggiatori e circa 220 punti di carico e scarico merci.

Tra le sue principali responsabilità: la circolazione in sicurezza dei treni delle imprese ferroviarie che svolgono i servizi di trasporto, il mantenimento in efficienza e il potenziamento dell'infrastruttura, la gestione dei servizi di stazione (dalla pulizia, fino all'informazione sulla circolazione e all'assistenza a terra ai passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità).

Clienti di RFI sono le Imprese Ferroviarie che utilizzano la sua rete e i suoi servizi.

Ma il **pubblico** con cui entra in contatto RFI ogni giorno è costituito dai **milioni di persone** che quotidianamente frequentano le sue stazioni, come viaggiatori o come utilizzatori.

Per questo RFI, per meglio orientare l'impegno aziendale per la qualità dei suoi servizi, monitora direttamente la soddisfazione del pubblico tramite indagini di *customer satisfaction* e comunica pubblicamente ogni anno nella **Carta dei Servizi** gli obiettivi di qualità che intende raggiungere.

E per questo mette a disposizione questo **canale di comunicazione via web con il pubblico** attraverso cui gli utenti, seguendo un semplice percorso guidato, potranno **comunicare i propri eventuali reclami** sui [servizi di competenza del Gestore dell'Infrastruttura](#), **ottenere risposte** dagli esperti dei diversi settori e **contribuire ad orientare le azioni aziendali** volte a migliorare la qualità dell'offerta RFI e a mitigare o risolvere le eventuali criticità evidenziate.

▲ [Torna su](#)

Come inviare un reclamo a RFI

Per reclami sui servizi di RFI segua il percorso guidato.

1. Selezionare dal box nell'Home Page l'ambito di attività RFI a cui si riferisce il reclamo

2. Scegliere l'argomento di dettaglio e la stazione interessata o, se si tratta di un argomento relativo alle linee ferroviarie, il comune; nel caso, aggiungere altri argomenti e altri luoghi (al massimo 3)

3. Inserire la data in cui si è verificato l'evento cui si riferisce il reclamo, indicare se si tratta di un evento ricorrente e quindi inserire una breve descrizione.

4. Inserire i dati personali: i campi contrassegnati con * (asterisco) vanno obbligatoriamente compilati perché indispensabili per poter ricevere risposta previo consenso al loro trattamento secondo le modalità indicate nell'[Informativa ai sensi dell'art. 13 del Dlgs 196/2003](#). Quindi cliccare sul bottone "Invio reclamo".

Riceverà subito una e-mail automatica di conferma dell'avvenuta ricezione del reclamo e il codice che lo identifica cui potrà fare riferimento per eventuali successive comunicazioni.

Le strutture di RFI competenti per gli argomenti trattati daranno immediatamente seguito al suo reclamo e le verrà inviata **risposta nel più breve tempo possibile**.

▲ [Torna su](#)

Nota bene

► **Nel caso il reclamo** inviato a RFI RISPONDE si riferisca a servizi in stazione affidati da RFI ad un'altra Società del Gruppo o a servizi relativi al viaggio in treno svolti dall'Impresa Ferroviaria con cui ha scelto di viaggiare, i dati da lei inseriti potranno eventualmente essere comunicati alla Società o all' Impresa ferroviaria competente che potrà provvedere a risponderle direttamente.

► **Per reclami su servizi legati al viaggio in treno** (dall'acquisto del biglietto, ai servizi di bordo, ai tempi di percorrenza, ecc) **rivolgersi direttamente all'Impresa Ferroviaria** con cui si è scelto di viaggiare.

► **Il servizio RFI Risponde** è dedicato unicamente alla **gestione dei reclami su servizi di RFI**. Non potranno pertanto ricevere risposta le richieste di informazioni non pertinenti. Consultare in proposito la sezione [contatti](#) del sito RFI.

Diritti e obblighi dei passeggeri [Reg CE 1371/2007]

► Ai sensi del [Regolamento CE 1371/2007](#), trascorsi 30 giorni dall'invio di una segnalazione a RFI, è possibile rivolgersi all'Autorità di Regolazione dei Trasporti all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126 - Torino o tramite posta elettronica: 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.