SIMONA CRISTOFARI

FORMAZIONE/ABILITAZIONI	*Diploma/Laurea: Laurea in Ingegneria* *Anno: 1991* *Luogo: Roma* *Istituto: Università degli Studi "La Sapienza"* *Corso di Laurea: Ingegneria Civile* *Abilitazioni: alla professione di Ingegnere con iscrizione all'Odine degli Ingegneri della Provincia di Roma*
ATTUALE POSIZIONE	*Posizione/Ruolo: Dirigente/Responsabile di Pianificazione e Sviluppo Servizi e Accessibilità di Stazione in ambito Direzione Strategie, Sostenibilità e Pianificazione Sviluppo Infrastrutture.* *Società: RFI* *Data inizio: 28/2/2025* *Principali attività svolte: Gestione delle attività connesse alla pianificazione e sviluppo dei servizi di stazione e funzione di Focal Point rispetto alle competenti strutture responsabili di People Care e Diritti degli Utenti e a quelle che si occupano di accessibilità in stazione alle persone con disabilità.* *Analisi e monitoraggio dei dati dell'Osservatorio di Mercato relativi agli Studi di Stazione.*
ESPERIENZE PROFESSIONALI PRECEDENTI	*Posizione/Ruolo: Dirigente/Responsabile di Pianificazione e sviluppo asset di Stazione/Sviluppo servizi di stazione e nuovi modelli di business in ambito Direzione Strategie, Sostenibilità e Pianificazione Sviluppo Infrastrutture di Polo.* *Società: RFI* *Data inizio: 1.12.2023* *Principali attività svolte: Predisposizione del Piano di sviluppo dei servizi di stazione.* *Attività connesse alle tematiche relative all'accessibilità di stazione e avvio degli sviluppi per l'impiego della location intelligence nella definizione del circuito di assistenza alle persone con disabilità e a ridotta mobilità.*

Collaborazione con la competente struttura per la definizione degli Studi di Stazione nell'ambito dell'Osservatorio di Mercato.

Posizione/Ruolo: Dirigente/Responsabile di "Pianificazione dei servizi alla clientela" in ambito Direzione Circolazione.

Società: RFI

Data inizio: 1/4/2021

Principali attività svolte: Gestione della fase di pianificazione dei progetti connessi al servizio di informazione al pubblico nelle stazioni, del servizio di assistenza alle persone con disabilità e a ridotta mobilità coordinato dalle Sale Blu; collaborazione all'emissione di procedure e di standard funzionali, alla gestione del monitoraggio della qualità erogata, alla formazione del personale dedicato al servizio IaP e PRM delle strutture territoriali.
Analisi e monitoraggio delle risultanze delle rilevazioni in ambito Osservatorio di Mercato nel settore di competenza.

Posizione/Ruolo: Dirigente/Responsabile di "Servizi alla clientela" in ambito Direzione Circolazione.

Società: RFI

Data inizio: 5/10/2018

Principali attività svolte: Gestione dei progetti connessi al servizio di informazione al pubblico nelle stazioni, del servizio di assistenza alle persone con disabilità e a ridotta mobilità e alla gestione dei reclami PRM.
Presidio delle attività connesse all'attuazione delle normative europee sui diritti dei passeggeri nel settore ferroviario e definizione delle relative regole.
Coordinamento dei contratti di gestione del servizio di assistenza PRM. Collaborazione per il settore di competenza all'elaborazione della Carta dei Servizi RFI e alle attività volte all'impiego dell'Osservatorio di Mercato.

Posizione/Ruolo: Dirigente/Responsabile Servizi alla Clientela in ambito Direzione Produzione.

Società: RFI

Data inizio: 30/6/2011

Principali attività svolte: Attivazione de servizio PRM in ambito RFI con trasferimento delle attività delle Sale Blu da Trenitalia. Gestione delle attività necessarie per realizzare il sistema informatizzato RETEBLU.
Gestione, in qualità di Direttore dell'esecuzione, dei contratti di assistenza PRM.
Presidio delle attività connesse all'attuazione delle normative europee sui diritti dei passeggeri nel settore ferroviario e definizione delle relative regole.
Collaborazione per il settore di competenza all'elaborazione della Carta dei Servizi RFI e alle attività volte all'impiego dell'Osservatorio di Mercato.

Posizione/Ruolo: Dirigente/Responsabile Gestione Tecnica Terminali in ambito Direzione Produzione.

Società: RFI

Data inizio: 3/12/2009

Principali attività svolte: Coordinamento attività territoriali per i contratti connessi alla gestione stazioni (pulizia, decoro, ...). Analisi dei risultati relativi alle rilevazioni eseguite nell'ambito dell'Osservatorio di Mercato.

Posizione/Ruolo: Dirigente/ Responsabile Controllo di Gestione e Contrattualistica Produzione in ambito Direzione Commerciale e Esercizio Rete.

Società: RFI

Data inizio: 7/7/2009

Principali attività svolte: Interfacciamento AFC per il settore di competenza.

Posizione/Ruolo: Quadro e da dicembre 2004 Dirigente/Responsabile Servizi al Pubblico e successivamente Servizi alla Clientela nelle Stazioni in ambito Direzione Movimento.

Società: RFI

Data inizio: 3/12/2003 (da 1/12/2004 nel ruolo di Dirigente)

Principali attività svolte: Coordinamento delle sedi territoriali per le attività connesse alla gestione delle stazioni per i servizi erogati alla clientela e ai monitoraggi di qualità dei servizi offerti ai viaggiatori.
Presidio del processo di gestione reclami di competenza di

RFI e emissione della relativa procedura con contestuale realizzazione del sistema informatizzato ITINERE.
Collaborazione, per il settore di competenza, alle attività connesse con la redazione della Carta dei Servizi RFI e all'esecuzione delle indagini di mercato nelle stazioni e al monitoraggio dei risultati di customer satisfaction.
Coordinamento delle attività connesse all'attuazione delle necessarie azioni correttive relative alle criticità rilevate.

Posizione/Ruolo: Quadro in Direzione Movimento – Terminali Viaggiatori e Merci

Società: RFI

Data inizio: 15/2/2002

Principali attività svolte: nel settore della gestione delle stazioni per il monitoraggio di qualità dei servizi offerti ai viaggiatori (comfort, decoro, pulizie, informazioni al pubblico, ...)
Collaborazione, per il settore di competenza, alle attività connesse con la redazione della Carta dei Servizi RFI e all'esecuzione delle indagini di mercato nelle stazioni e all'analisi e monitoraggio dei risultati di customer satisfaction.

Posizione/Ruolo: Quadro/Professional Senior in Direzione Movimento - Esercizio

Società: RFI

Data inizio: 1/7/2001

Principali attività svolte: nel settore Esercizio con particolare focus sulle attività connesse all'informazione al pubblico nelle stazioni.
Collaborazione, per il settore di competenza, alle attività connesse con la redazione della Carta dei Servizi RFI e all'esecuzione delle indagini di mercato nelle stazioni e al monitoraggio dei risultati di customer satisfaction.

Posizione/Ruolo: Quadro/Ispettore Principale in Divisione Infrastruttura - Direzione Movimento.

Società: FS

Data inizio: 1/6/2000

Principali attività svolte: nel settore Esercizio con particolare focus sulle attività connesse all'informazione al pubblico nelle stazioni.

Posizione/Ruolo: Quadro/Ispettore principale - Project Engineer

Società: ITALFERR

Data inizio: 27/5/1996
Principali attività svolte: partecipazione a progetti ferroviari, come la penetrazione AV nel Nodo di Roma, lo spostamento a monte della linea Genova Ventimiglia, i progetti per il Giubileo del 2000 nella Task Force Nodo di Roma, la realizzazione dell'impianto di manutenzione di Parco Prenestino e di Osmannoro, ...).

Posizione/Ruolo: Impiegata/Ispettore
Società: FS – Area Ingegneria

Data inizio: 1/12/1993
Principali attività svolte: progettista

Roma, 1/10/2025

Con la compilazione del presente modulo, dichiaro di essere stato informato che i dati personali forniti sono acquisiti da R.F.I. Spa in conformità al Regolamento (UE) 679/2016 (c.d. GDPR) e al D.Lgs. 196/2003, così come modificato dal D.Lgs. 101/2018, e saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito della procedura per la quale il presente modulo viene reso, in base all'informativa ex art. 13 e 14 del GDPR relativa al personale dipendente in servizio.