



RAPPORTO DI
SOSTENIBILITÀ



RAPPORTO DI
SOSTENIBILITÀ

INDICE

Organi Sociali di Ferrovie dello Stato Italiane SpA e Società di Revisione al 31 dicembre 2012	4
Lettera agli <i>stakeholder</i> (GRI 1.1, 1.2; 4.12)	6
Relazione della Società di Revisione	8
Introduzione - Comunicare la Sostenibilità: nota metodologica (GRI 3.1, 3.2, 3.3, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 3.10, 3.11, 3.12, 3.13)	10

1. Identità Aziendale 13

1.1 Cenni Storici	14
1.2 Profilo Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane (GRI 2.1, 2.2, 2.3, 2.6, 2.8, 2.9; 3.8)	14
1.3 Mercati di riferimento e servizi offerti (GRI 2.2, 2.3, 2.5, 2.7)	18
1.3.1 Mercato nazionale	18
1.3.2 Mercato internazionale	19

2. Corporate Governance e Gestione della Sostenibilità 23

2.1 <i>Corporate Governance</i> (GRI 2.6)	24
2.1.1 Gli Organi di Governo (GRI 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6, 4.7, 4.9, 4.10)	24
2.1.2 Gli Strumenti di Controllo (GRI 4.1, 4.9; SO2, SO3, SO4)	26
2.2 Gli <i>stakeholder</i> (GRI 4.12, 4.13, 4.14, 4.15, 4.16, 4.17; SO1, SO5, SO6; PR6, PR7)	29
2.3 Missione e Strategie del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane (GRI 1.1, 1.2, 4.8, 4.12; EC2, EC8; SO5)	35
2.4 I Sistemi di Gestione all'interno delle Società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane (GRI 4.8, 4.12; SO9, SO10)	38
2.5 La tutela dei diritti umani (GRI HR1, HR2, HR3, HR6, HR7, HR 8, HR10, HR11)	42

3. La responsabilità economica 45

<i>Highlight</i>	46
3.1 I risultati di gestione (GRI EC1)	46
3.2 Gli investimenti (GRI EC8)	48
3.3 Costi e benefici esterni: la linea AV Milano-Roma (GRI EC9)	49
3.4 Le Politiche degli acquisti (GRI EC6; SO9, SO10)	49

4. La responsabilità di prodotto 53

<i>Highlight</i>	54
4.1 I servizi per la mobilità (GRI 2.7; PR3)	57
4.1.1 L'offerta commerciale di Trenitalia	57
4.1.2 L'offerta commerciale di RFI	59
4.1.3 L'offerta commerciale di BUSITALIA-SITA NORD	59
4.2 La qualità dei servizi (GRI 2.10; 4.12; PR4, PR5, PR8, PR9)	60
4.2.1 Trenitalia	60
4.2.2 Rete Ferroviaria Italiana	69
4.2.3 BUSITALIA-SITA NORD	72
4.3 La sicurezza nel viaggio	76
4.3.1 La sicurezza della circolazione (GRI PR1, PR2, PR9)	76
4.3.1 I servizi di sicurezza (GRI 4.12; PR1, PR9)	81

5. La responsabilità sociale 85

<i>Highlight</i>	86
5.1 Le Risorse Umane	88
5.1.1 Le nostre persone (GRI EC7; LA1, LA2, LA13)	88
5.1.2 Sistema retributivo e previdenziale (GRI EC3, EC5; LA3, LA4, LA14)	92
5.1.3 Valorizzazione del capitale umano (GRI LA10, LA11, LA12)	94
5.1.4 Diversità e pari opportunità (GRI LA13)	99
5.1.5 Sicurezza sul lavoro e tutela della salute (GRI 4.15; LA7, LA8)	100
5.1.6 Relazioni industriali (GRI 4.12; HR5; LA5, LA7, LA9, LA15)	102
5.1.7 Contenzioso con i dipendenti (GRI SO4, SO8)	103
5.2 Comunità (GRI 2.10; 4.12; EC1, EC8; LA8; PR1)	104
5.2.1 Le iniziative per la solidarietà	104
5.2.2 Le attività sociali e culturali	110
5.2.3 Le relazioni con i media e new media	111

6. La responsabilità ambientale 119

<i>Highlight: schede societarie</i>	120
6.1 Energia (GRI EN3, EN4, EN5, EN6, EN7, EN26)	128
6.2 Emissioni (GRI EN7, EN16, EN17, EN18, EN19, EN 20, EN26, EN29; PR1)	132
6.3 Materie prime (GRI EN1, EN2, EN26)	136
6.4 Rifiuti (GRI EN22, EN24, EN26)	137
6.5 Acqua (GRI EN8, EN9, EN10, EN21, EN26; PR1)	140
6.6 Territorio (GRI 4.11, 4.16; EN11, EN12, EN13, EN14, EN15, EN25, EN26; EC8; SO1, SO9, SO10; PR1)	142
6.7 Altri impatti (GRI EN1, EN3, EN4, EN8, EN9, EN21, EN22, EN23, EN26, EN30; PR1)	146
6.8 Spese ambientali (GRI EN30)	151
Questionario di valutazione (GRI 2.4; 3.4)	153
Ferrovie dello Stato Italiane (GRI 2.4)	153

ORGANI SOCIALI DI FERROVIE DELLO STATO ITALIANE SPA E SOCIETÀ DI REVISIONE AL 31 DICEMBRE 2012

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Presidente	Lamberto Cardia
Amministratore Delegato	Mauro Moretti
Consiglieri	Alberto Brandani Antimo Prospero Stefano Zaninelli

COLLEGIO SINDACALE

Presidente	Alessandra Dal Verme
Sindaci effettivi	Giuseppe Di Giovanni Giancarlo Filocamo
Sindaci supplenti	Cinzia Simeone Paolo Castaldi

MAGISTRATO DELLA CORTE DEI CONTI DELEGATO AL CONTROLLO SU FERROVIE DELLO STATO ITALIANE SPA

Antonio Ciaramella*
Ernesto Basile**

DIRIGENTE PREPOSTO ALLA REDAZIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI SOCIETARI

Vittorio De Silvio

SOCIETÀ DI REVISIONE LEGALE

PRICEWATERHOUSECOOPERS SpA

* In carica fino all'11 febbraio 2013

** In carica dal 12 febbraio 2013



LETTERA AGLI **STAKEHOLDER**

► | GRI 1.1 | 1.2 | 4.12

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane è da anni impegnato in un percorso di crescita teso a creare valore per l'Impresa e per gli *stakeholder* tutti. Il 2012, per il sesto anno consecutivo, conferma l'andamento positivo con una *performance* economica superiore agli obiettivi prefissati nel Piano d'impresa 2011-2015. Il risultato economico si attesta a 381 milioni di euro (di cui 379 milioni realizzati dal Gruppo e 2 milioni dai terzi), in aumento di 96 milioni di euro rispetto al 2011 (285 milioni di euro di cui 272 realizzati dal Gruppo e 13 dai terzi), migliorativo di oltre il 33% rispetto al risultato 2011.

Questi successi sono stati possibili anche grazie ai progressi nell'ambito dei servizi Alta Velocità, che hanno avvicinato tra loro le grandi realtà metropolitane, influenzando positivamente la struttura economica e sociale del Paese. Grazie alle *Frecce* di Trenitalia, che hanno fatto guadagnare alla ferrovia una posizione di *leadership* nel mercato della mobilità rispetto ad altri mezzi di trasporto (gomma, aereo), infatti, la copertura del territorio nazionale continentale è garantita con servizi a frequenza, velocità e qualità sempre più apprezzati, come dimostrano i livelli di soddisfazione della clientela. Per migliorare ulteriormente la qualità il Gruppo ha presentato il nuovo treno *Frecciarossa* 1000 (disegnato da Bertone e costruito dal consorzio AnsaldoBreda-Bombardier Transportation) che percorrerà la distanza tra Roma e Milano in 2 ore e 20 minuti a 360 km/h (velocità commerciale), raggiungendo la velocità massima di 400 km/h.

Il 2012 è stato inoltre l'anno dell'ingresso del *competitor* nel mercato italiano dell'Alta Velocità; l'affidabilità, l'impegno sulla qualità, il continuo *upgrading* e una costante flessibilità dell'offerta sono le parole chiave per fronteggiare la concorrenza del nuovo operatore. Novità importanti anche per i lavoratori del settore Trasporti, con la sottoscrizione del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro della Mobilità/Area Attività Ferroviarie e del Contratto Aziendale del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane: entrambi entrati in vigore dall'1 settembre 2012, dopo essere stati sottoposti a referendum tra i dipendenti del Gruppo.

Passando ai numeri della produzione del Gruppo FS Italiane, è d'obbligo considerare come gli effetti della crisi economica abbiano pesantemente inciso sui livelli di mobilità complessiva del nostro Paese: si sono registrati volumi di traffico in diminuzione per i viaggiatori (-4,8%, in viaggiatori*km, rispetto al 2011) e in leggero aumento per le merci (+1,8%, in tonnellate*km, rispetto al 2011). In assoluto, i viaggiatori*km sono stati complessivamente circa 37,5 miliardi, di cui 18,5 miliardi relativi alla lunga percorrenza e 19 miliardi circa al trasporto regionale. All'interno del segmento a mercato (-0,8% rispetto al 2011) prosegue il successo delle *Frecce* (*Frecciarossa* e *Frecciargento*, che operano sulle linee Alta Velocità, e *Freccia Bianca*) con circa 35 milioni di passeggeri trasportati e un incremento di circa il 5% rispetto all'anno precedente in termini di viaggiatori*km. In forte aumento, peraltro, la produzione di servizi viaggiatori su territorio estero, a conferma della validità delle strategie di internazionalizzazione operate dal Gruppo. I nuovi servizi Thello Italia-Francia, che hanno iniziato a operare nel dicembre 2011, hanno prodotto nel 2012 oltre 885.000 treni*km, trasportando circa 398 milioni di viaggiatori*km. In Germania, il volume dei treni*km del trasporto passeggeri del gruppo Netinera Deutschland è passato dai 30,6 milioni del 2011 ai 34,3 milioni del 2012, con un incremento percentuale dell'11,8%.

La consapevolezza di avere creato valore per i nostri *stakeholder*, e di aver posto solide basi per crearlo in futuro, discende quindi dall'attenta valutazione dei risultati raggiunti e dalla convinzione che gli investimenti pianificati avranno un impatto positivo sull'occupazione, sull'economia in generale e sull'ambiente. Il potenziamento dei servizi di trasporto pubblici, e del treno in particolare, costituisce infatti, assieme a soluzioni che facilitano l'intermodalità, la risposta alla congestione del traffico nelle grandi città e nelle arterie autostradali, portando anche un determinante contributo alla riduzione dell'incidentalità.

Nel 2012, come in passato, il Gruppo FS Italiane ha organizzato iniziative di informazione e sensibilizzazione sulla mobilità sostenibile, come la 23ª edizione del Treno Verde, che ha toccato 8 città italiane con la campagna di monitoraggio dell'inquinamento acustico e atmosferico; o come la Conferenza sulla Sostenibilità, organizzata a Venezia assieme all'Unione Internazionale delle Ferrovie (UIC). E procedono anche le innumerevoli attività volte a migliorare le *performance* ambientali del Gruppo, tra le quali merita richiamo il proseguimento del progetto per lo sviluppo e la certificazione dei Sistemi di Gestione Ambientale delle Società Operative.

Le molte iniziative intraprese in campo sociale testimoniano come la solidarietà costituisca un valore fondamentale per il Gruppo FS Italiane, da anni concretamente impegnato in progetti a favore delle persone disagiate. Sono stati inaugurati, ad esempio, i nuovi locali della rete degli *Help Center* nelle stazioni di Firenze Santa Maria Novella, Messina Centrale e Torino Porta Nuova, nell'ambito del Progetto di solidarietà "Un cuore in stazione" per i senza fissa dimora, avviato dal Gruppo in collaborazione con Enel Cuore Onlus. L'iniziativa è stata premiata nel 2012 come miglior progetto di Responsabilità Sociale d'impresa nella decima edizione del *Sodalitas Social Award*.

Le tante singole e validissime iniziative rendono ancor più apprezzabile il principale contributo del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane alla sostenibilità, che risiede nella nostra stessa *mission*: realizzare e gestire opere e servizi nel trasporto, prevalentemente ferroviario, e contribuire a sviluppare un grande progetto di mobilità e di logistica sostenibili, con un'offerta tesa al raggiungimento di una sempre più alta qualità al minor costo per i cittadini. Più saremo capaci di tradurre in concreto la nostra *mission*, più contribuiremo ai progressi lungo il percorso della sostenibilità nei Paesi nei quali siamo presenti. Possiamo assicurare che il management del Gruppo e i suoi dipendenti saranno uniti con grande impegno nella realizzazione del comune obiettivo.

Il Presidente

Lamberto Cardia



L'Amministratore Delegato

Mauro Moretti



LA RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE



RELAZIONE INDIPENDENTE SULLA REVISIONE LIMITATA DEL RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ 2012

All'Azionista di
Ferrovie dello Stato Italiane SpA

- 1 Abbiamo effettuato la revisione limitata del Rapporto di Sostenibilità relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2012 (di seguito il "Rapporto") del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane (di seguito il "Gruppo") effettuando le procedure di verifica sinteticamente descritte al paragrafo 3 della presente relazione. La responsabilità della redazione del Rapporto in conformità alle "Sustainability Reporting Guidelines del GRI (Global Reporting Initiative) version G3.1", come riportato nel paragrafo "Comunicare la Sostenibilità: nota metodologica" del Rapporto, compete agli Amministratori di Ferrovie dello Stato Italiane SpA, così come la definizione degli obiettivi in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti. E' nostra la responsabilità della redazione della presente relazione in base al lavoro svolto.
- 2 Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri per la revisione limitata indicati nel principio *International Standard on Assurance Engagements 3000 - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* (ISAE 3000), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board*. Tale principio richiede il rispetto di principi etici applicabili (*Code of Ethics for Professional Accountants*), compresi quelli in materia di indipendenza, e che la pianificazione e lo svolgimento del nostro lavoro siano finalizzati ad acquisire una limitata sicurezza, rispetto a una revisione completa, che il Rapporto non contenga errori significativi. Un incarico di revisione limitata su un rapporto di sostenibilità consiste nell'effettuare colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel rapporto di sostenibilità, nell'analisi del rapporto di sostenibilità e in altre procedure volte all'acquisizione di evidenze probative ritenute utili.
- 3 Le procedure effettuate sul Rapporto sono riepilogate di seguito:
 - a) comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico e finanziario riportati nel Rapporto e i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo al 31 dicembre 2012;
 - b) Incontri e discussioni con i delegati di Ferrovie dello Stato Italiane SpA, Rete Ferroviaria Italiana SpA, Italferr SpA, Ferservizi SpA e Trenitalia SpA selezionati in base a un'analisi del rischio basata su considerazioni qualitative e quantitative, al fine di raccogliere informazioni circa il sistema di reporting in essere per la predisposizione del Rapporto, nonché circa i processi che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni alla struttura responsabile della predisposizione del Rapporto;
 - c) analisi di un limitato campione di documentazione di supporto alla predisposizione del Rapporto, per ottenere evidenza dei processi in atto e conferma dell'attendibilità e del corretto trattamento dei dati e delle informazioni acquisiti attraverso gli incontri e le discussioni;

PricewaterhouseCoopers Advisory SpA

Sede legale: Milano 20149 Via Monte Rosa 91 Tel. 02667001 Fax 0266700201 Cap. Soc. Euro 3.200.000,00 i.s. - C.F. e P.IVA e Iscrizione al Reg. Imp. Milano n° 02230150967 - Altri Uffici: Bari 70124 Via Don Luigi Guanella 17 Tel. 0803640211 Fax 0803640242 - Bologna Zola Predosa 40069 Via Tevere 28 Tel. 051888011 - Firenze 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 055482811 Fax 0552482899 - Napoli 80121 Piazza dei Martiri 58 Tel. 08136181 - Padova 35138 Via Venezia 4 Tel. 049873431 Fax 0498734399 - Palermo 90141 Via Manfredo Ugo 60 Tel. 091525513 Fax 0915255221 - Roma 00154 Largo Poletti 28 Tel. 06270821 Fax 0627082235 - Torino 10122 Corso Palestro 30 Tel. 0113773211 Fax 0113773299 - Treviso 31100 Viale Feltrino 90 Tel. 0422333711 - Trieste 34125 Via Cesare Battelli 18 Tel. 0403480910 Fax 0403482737 - Verona 37133 Via Francia 21/C Tel. 0458263001

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento della PricewaterhouseCoopers Italia Srl
www.pwc.com/it



- d) verifica dell'aggregazione e del consolidamento dei dati e delle informazioni, originati dalle Società del Gruppo e contenuti nel Rapporto;
- e) analisi della completezza e della coerenza interna delle informazioni qualitative riportate nel Rapporto rispetto alle linee guida identificate nel paragrafo 1 della presente relazione;
- f) ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal Rappresentante legale di Ferrovie dello Stato Italiane SpA, sulla conformità del Rapporto alle linee guida indicate nel paragrafo 1, nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in esso contenuti.

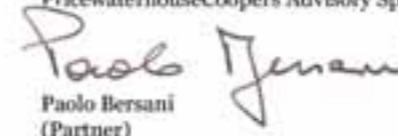
La revisione limitata ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella di una revisione completa svolta secondo l'ISAE 3000 e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di una revisione completa.

Per quanto riguarda i dati e le informazioni relativi al Rapporto di Sostenibilità dell'esercizio precedente presentati ai fini comparativi, si fa riferimento alla nostra relazione emessa in data 1 agosto 2012.

- 4 Sulla base di quanto svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Rapporto di Sostenibilità del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane al 31 dicembre 2012 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle "Sustainability Reporting Guidelines del GRI (Global Reporting Initiative) version G3.1" livello di applicazione A+, come riportato nel paragrafo "Comunicare la Sostenibilità: nota metodologica" del Rapporto.

Torino, 31 luglio 2013

PricewaterhouseCoopers Advisory SpA


Paolo Bersani
(Partner)

INTRODUZIONE

COMUNICARE LA SOSTENIBILITÀ: NOTA METODOLOGICA

► | GRI 3.1 | 3.2 | 3.3 | 3.5 | 3.6 | 3.7 | 3.8 | 3.9 | 3.10 | 3.11 | 3.12 | 3.13

Le informazioni contenute nel Rapporto di Sostenibilità 2012 sono confrontate con quelle relative ai due Esercizi precedenti¹. Eventuali differenze con quelle pubblicate nei passati Rapporti di Sostenibilità sono dovute al perfezionamento dei metodi di rilevazione adottati. Dal 2011, infatti, il processo di raccolta dati è supportato da una soluzione informatica finalizzata al monitoraggio e al reporting delle informazioni (SuPM – *Sustainability Performance Management*). Lo sviluppo della soluzione scelta prevede, procedendo gradualmente nelle principali Società operative del Gruppo, l'implementazione del SuPM su più livelli di dichiarazione, al fine di raccogliere e monitorare il dato sino a livello territoriale. In particolare, a oggi, l'implementazione su più livelli è stata terminata per Trenitalia, RFI e Ferservizi, mentre le altre Società del Gruppo, rientranti nel perimetro del Rapporto di Sostenibilità, sono presenti a sistema con un unico livello di dichiarazione, equivalente al totale Società.

Le Società del Gruppo le cui attività sono state considerate nel presente Rapporto sono state identificate in funzione dei seguenti criteri:

- materialità: rilevanza dei reciproci impatti (sociali, economici e ambientali) tra Società e *stakeholder* principali;
- controllo: capacità del Gruppo di influenzarne le attività.

I perimetri di analisi risultanti dall'applicazione dei criteri di materialità e di controllo sono definiti, in funzione degli ambiti considerati, come segue²:

- Identità Aziendale e *Governance*: Ferrovie dello Stato Italiane e Società controllate, come da Bilancio Consolidato;
- *Compliance*: Ferrovie dello Stato Italiane e Società controllate, come da Bilancio Consolidato;
- Responsabilità Economica: Ferrovie dello Stato Italiane e Società controllate, come da Bilancio Consolidato;
- Responsabilità di Prodotto: Ferrovie dello Stato Italiane, RFI, Trenitalia, BUSITALIA-SITA NORD (principali Società del Gruppo con significative attività per la Responsabilità di Prodotto);
- Responsabilità Sociale³: Ferrovie dello Stato Italiane, Trenitalia, RFI, Italferr, Ferservizi, FS Logistica e FS Sistemi Urbani⁴. Il perimetro è rappresentativo del 93% circa della consistenza totale media del Gruppo;
- Responsabilità Ambientale: Ferrovie dello Stato Italiane, Ferservizi, RFI, Terminali Italia, Italferr⁵, Trenitalia, Serfer, TX Logistik, Grandi Stazioni, Centostazioni, FS Sistemi Urbani, FS Trasporti su Gomma (nel 2010), BUSITALIA-SITA NORD (dal 2011), FS Logistica (Società controllate di Gruppo, come da Bilancio Consolidato, con numero dipendenti >100 o con capitale investito netto >400 milioni di euro).

I contenuti del Rapporto 2012 riguardano i valori, le strategie, le politiche, i sistemi di gestione e gli obiettivi dell'organizzazione rappresentati in coerenza con le Linee Guida GRI-G3.1 della *Global Reporting Initiative* (GRI)⁶. Obiettivo principale del Rapporto è quello di comunicare agli *stakeholder* i progressi compiuti sotto il profilo della sostenibilità economica, ambientale e sociale, secondo lo schema *triple bottom line*. Le informazioni riportate nel Rapporto 2012 sono state selezionate in seguito a un'analisi di materialità volta a definire le principali interazioni tra *stakeholder* e Gruppo. Questa analisi è stata condotta considerando: le Linee Guida GRI-G3.1, le analisi di significatività effettuate dall'*Union Internationale des Chemins de fer* (UIC), le indicazioni derivanti dai principali *stakeholder*, la cultura interna al Gruppo, le analisi delle attività di *competitors*, *peers* e *best performers*.

1. La pubblicazione è annuale. La precedente edizione, relativa all'Esercizio 2011, è stata pubblicata nell'agosto 2012.
 2. I dati relativi al gruppo Netinera Deutschland saranno rendicontati a partire dal Rapporto di Sostenibilità 2013. Nel 2012 è stato avviato il processo di individuazione e coinvolgimento delle risorse che si dedicheranno alla raccolta delle informazioni ed è cominciato il monitoraggio dei principali indicatori di sostenibilità.
 3. Solo per la Responsabilità Sociale i dati degli anni precedenti vengono riportati al perimetro dell'anno di rendicontazione.
 4. L'indicatore GRI.3.1 LA10 è rendicontato per le seguenti Società: Ferrovie dello Stato Italiane, Italferr, RFI, Trenitalia, Ferservizi e FS Sistemi Urbani.
 5. A differenza delle precedenti edizioni, si è provveduto alla separazione della rendicontazione degli impatti ambientali dei cantieri di Italferr dalla rendicontazione delle altre attività del Gruppo: una scelta maturata dall'analisi dei dati ambientali relativi ai cantieri negli ultimi 3 anni che ha evidenziato come i trend siano poco significativi ai fini di una valutazione di efficienza ambientale dei cantieri. I trend sono infatti legati all'andamento delle attività di cantiere che, per loro natura, non hanno carattere di continuità e regolarità nei volumi.
 6. Global Reporting Initiative (GRI): istituzione indipendente che ha lo scopo di sviluppare e promuovere linee guida per la redazione di Bilanci di Sostenibilità. L'adesione alle linee guida è volontaria. Lanciata nel 1997, Global Reporting Initiative collabora ufficialmente con l'UNEP (United Nations Environment Programme) e con il programma Global Compact per la responsabilità sociale delle Imprese, patrocinato dal Segretario Generale delle Nazioni Unite.

I dati e le informazioni qui pubblicati sono stati forniti dalle funzioni responsabili o sono stati tratti da altre fonti ufficiali⁷. Gli oltre 500 indicatori selezionati per valutare la *performance* di sostenibilità del Gruppo sono stati definiti seguendo le Linee Guida GRI e in funzione del criterio di materialità sopra riferito. Inoltre i dati qui riportati sono stati acquisiti con metodi di misurazione diretta o facendo ricorso a stime o calcoli basati sulle migliori informazioni disponibili. Ove necessario, i dati elementari sono stati rielaborati e riclassificati secondo le Linee Guida GRI.

Il Rapporto 2012 è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Ferrovie dello Stato Italiane SpA nella seduta del 25 luglio 2013.

L'approccio seguito ha consentito di rendicontare gli elementi standard e gli indicatori di *performance* richiesti dalle Linee Guida GRI G3.1 secondo il livello di applicazione A+, come verificato da Società esterna indipendente (PricewaterhouseCoopers). Le attività di verifica sono state finalizzate a valutare l'accuratezza dei dati e la rispondenza dei contenuti del documento a quanto previsto dalla Linee Guida utilizzate come riferimento.

Livelli di applicazione		C	C+	B	B+	A	A+
Informativa standard	Profilo	Rendicontazione su: 1.1 2.1-2.10 3.1-3.8, 3.10-3.12 4.1-4.4, 4.14-4.15	Rapporto verificato esternamente	Rendicontazione su tutti i criteri elencati per il livello C più: 1.2 3.9, 3.13 4.5-4.13, 4.16-4.17	Rapporto verificato esternamente	Stessi requisiti del livello B	
	Modalità di gestione	Non necessario		Modalità di gestione per ogni categoria di indicatori		Modalità di gestione per ogni categoria di indicatori	
	Indicatori di performance	Rendicontazione su almeno 10 Indicatori di performance, compresi almeno uno per ogni tipo di performance: economica, ambientale e sociale		Rendicontazione su almeno 20 Indicatori di performance, compresi almeno uno per ogni tipo di performance: economica, ambientale, diritti umani, lavoro, società e responsabilità di prodotto		Rendicontazione su ogni Indicatore Principale GRI 3.1 e ogni Indicatore di Settore, con particolare riguardo per il principio della materialità nella rendicontazione dell'indicatore o nella motivazione della sua esclusione	
							Rapporto verificato esternamente

L'informativa sulla modalità di gestione (DMA), in conformità alle linee guida del *Global Reporting Initiative*, sintetizza l'approccio del Gruppo FS Italiane nella gestione della Sostenibilità. Il DMA è disponibile sul sito internet fsitaliane.it (il Gruppo/Sostenibilità). Nel GRI *Content Index* sono indicate le parti del documento che contengono le informazioni standard relative al profilo e alle prestazioni dell'organizzazione, come richiesto dalle Linee Guida del GRI. Per la descrizione completa del significato dei criteri si veda il testo originale delle Linee Guida G3.1 pubblicate dal GRI⁸. Anche il GRI *Content Index* è disponibile sul sito web fsitaliane.it (il Gruppo/Sostenibilità).

7. Per quanto riguarda le informazioni relative a: "Eventi significativi successivi alla chiusura dell'esercizio", "Le indagini e procedimenti giudiziari", "Comportamenti anti-collusivi" e "Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione" si rimanda al Bilancio Consolidato del Gruppo FS Italiane 2012.
 8. globalreporting.org/ReportingFramework/G3Guidelines/. Linee Guida GRI versione 3.1.



IDENTITÀ AZIENDALE

01

01

IDENTITÀ AZIENDALE

1.1 CENNI STORICI

Il grande patrimonio delle Ferrovie italiane è un'eredità preziosa e il pilastro più solido su cui costruire l'Azienda. Una storia iniziata nel 1839 con l'inaugurazione della prima linea ferroviaria italiana (sette chilometri da Napoli a Portici), realizzata per portare la corte di Ferdinando II nelle residenze fuori città. Il primo luglio 1905, l'allora Capo del Governo Alessandro Fortis proclama la nascita dell'Azienda Unitaria delle Ferrovie dello Stato, affidandone la gestione a un'azienda di Stato. Seguiranno anni di successi, di record, di primati, di ricerca, di soluzioni ingegneristiche innovative. Nel 1985 è stata avviata una trasformazione radicale per le ferrovie: da Azienda Autonoma a Ente pubblico e infine, nel 1992, Società per Azioni. Successivamente, nel 2000, in ottemperanza alle Direttive comunitarie sulla liberalizza-



9. Art 3.1 dello Statuto nella versione approvata con delibera della assemblea straordinaria del 19 maggio 2010.

zione del trasporto ferroviario, il Gruppo avvia un nuovo profondo mutamento che completa il processo di riorganizzazione con la nascita di Trenitalia e, l'anno successivo, la costituzione di Rete Ferroviaria Italiana (RFI), mentre Ferrovie dello Stato diventa la Capogruppo. Nel maggio 2011, modifica la ragione sociale in Ferrovie dello Stato Italiane.

1.2 PROFILO DEL GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

› | GRI 2.1 | 2.2 | 2.3 | 2.6 | 2.8 | 2.9 | 3.8

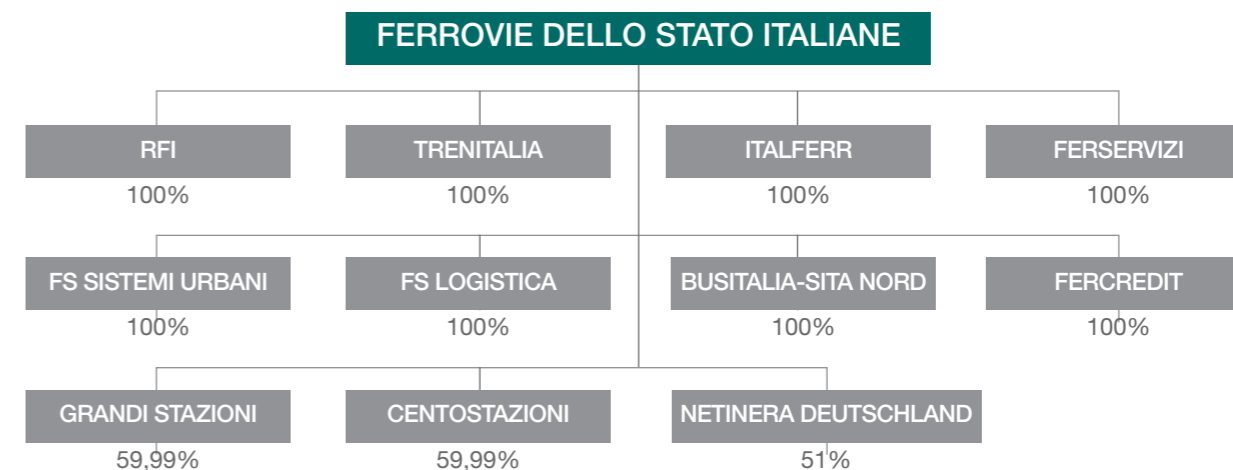
La struttura del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane è molto articolata e deriva dal processo di riorganizzazione/societarizzazione avviato nel 2000. L'attuale assetto organizzativo è quello di Gruppo industriale con una Capogruppo, Ferrovie dello Stato Italiane, il cui oggetto sociale è⁹:

- la realizzazione e la gestione di infrastrutture per il trasporto ferroviario;
- lo svolgimento dell'attività di trasporto, prevalentemente su rotaia, di merci e di persone, ivi compresa la promozione, l'attuazione e la gestione di iniziative e servizi nel campo dei trasporti;
- lo svolgimento di ogni altra attività strumentale complementare e connessa a quelle suddette, direttamente o indirettamente, ivi comprese espressamente quelle di servizi alla clientela e quelle volte alla valorizzazione dei beni posseduti per lo svolgimento delle attività statutarie.

Alla Capogruppo fanno capo le Società operative nei diversi settori della filiera e altre Società di servizio e di supporto al funzionamento del Gruppo. Le Società sono dotate di una propria specificità aziendale e godono di autonomia gestionale nel perseguimento degli obiettivi di business.



› | LE PRINCIPALI SOCIETÀ PARTECIPATE DA FERROVIE DELLO STATO ITALIANE E RELATIVE QUOTE



RFI, la società cui è attribuito per concessione il ruolo pubblico di Gestore dell'infrastruttura nazionale, è responsabile delle linee, delle stazioni e degli impianti ferroviari. Garantisce alle diverse Imprese ferroviarie l'accesso alla rete italiana, di cui assicura la manutenzione e la circolazione in sicurezza, gestisce gli investimenti per il potenziamento e per lo sviluppo delle linee e degli impianti ferroviari. RFI, attraverso la controllata Blufferries, garantisce inoltre il collegamento marittimo ferroviario fra la Calabria e la Sicilia. Nel 2012, RFI ha ceduto a Blufferries la partecipazione nel Consorzio Metromare dello Stretto, il 40% del fondo consortile, e la partecipazione nella Società Terminal Tremestieri, il 33,33% del capitale sociale.

Trenitalia garantisce le attività di trasporto passeggeri e merci. Gestisce giornalmente circa 8.000 treni e trasporta ogni anno circa 600 milioni di viaggiatori e circa 50 milioni di tonnellate di merci. Rappresenta la più grossa realtà del Gruppo che opera sul mercato e controlla altre Società operanti nel campo dei trasporti e della logistica, tra cui TXLogistik AG, attiva in Germania e in diverse altre nazioni europee.

Il gruppo Netinera Deutschland GmbH opera nel servizio di trasporto passeggeri regionale attraverso un gruppo di circa 50 Società attive in Germania. Il 25 febbraio 2011, il gruppo Arriva Deutschland è stato acquistato dalla società "veicolo" FS 2 Move GmbH, detenuta

al 51% da Ferrovie dello Stato Italiane e al 49% dal Fondo d'investimento Cube Infrastructure SpA; successivamente FS 2 Move GmbH ha incorporato Netinera Deutschland GmbH (nuova ragione sociale, assegnata a marzo 2011 alla capogruppo di Berlino), assumendone nel contempo la denominazione. L'attuale gruppo Netinera Deutschland svolge principalmente attività di trasporto su ferro e su gomma nel mercato del trasporto pubblico locale e metropolitano tedesco, ma effettua anche servizi su relazioni internazionali dalla Germania verso la Repubblica Ceca, la Polonia e i Paesi Bassi. Dal punto di vista dell'architettura societaria, nella veste di capogruppo, Netinera Deutschland controlla sette società - Ostthannoversche Eisenbahnen (OHE, controllata attraverso Netinera Bachstein), Netinera Region Ost, Regentalbahn, Verkehrsbetriebe Bils, Autobus Sippe, Südbrandenburger Nahverkehrs (SBN) e Netinera Immobilien - che a loro volta governano oltre 40 Imprese.

Italferr, società di ingegneria, opera sul mercato italiano e internazionale nel campo dell'ingegneria dei trasporti ferroviari tradizionali, ad alta velocità e metropolitani. La sua attività si estende anche ad altri sistemi di trasporto e a tutti i settori ingegneristici complementari, conferendole un ruolo strategico nel processo di modernizzazione e sviluppo della rete ferroviaria italiana e qualificando la Società anche sul mercato internazionale, dove è presente con importanti incarichi.

01



Nel 2012, Italferr ha costituito una società con socio unico denominata *Infrastructure Engineering Services*, con sede in Serbia a Cika Ljubina (Belgrado), che ha per oggetto sociale l'attività d'ingegneria, architettura e consulenza tecnica.

Ferservizi è la società di servizi per la gestione centralizzata di tutte le attività di supporto al *core business* del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, per creare valore e benefici economici, migliorando l'efficienza dei processi e la qualità dei risultati.

FS Logistica svolge attività di logistica integrata con servizi di deposito, *handling*, gestione degli ordini dagli stabilimenti di produzione fino al mercato di consumo della grande distribuzione organizzata, progettazione e realizzazione d'infrastrutture terminalistiche. La Società realizza, inoltre, progetti su misura per gestione di flussi di prodotti industriali e soluzioni logistiche per la gestione del ciclo dei rifiuti. La Società dispone di infrastrutture logistiche su tutto il territorio nazionale. Nel 2012 FS Logistica ha acquistato da Italia Logistica Srl il ramo d'azienda TLM (Trasporto e Logistica Multimodale), destinato allo svolgimento di servizi di logistica distributiva e di trasporto. Italia Logistica Srl, dunque, non è più partecipata da FS Logistica.

FS Sistemi Urbani ha il compito di valorizzare il patrimonio immobiliare e il patrimonio non funzionale all'esercizio ferroviario del Gruppo FS Italiane, fornire servizi integrati urbani in una prospettiva di *business*, razionalizzazione, miglioramento funzionale e servizio alla collettività.

Grandi Stazioni è la società di servizi, controllata quasi al 60% da Ferrovie dello Stato Italiane e al 40% da Eurostazioni SpA, incaricata di riqualificare e gestire il *network* delle 13 principali stazioni ferroviarie italiane, con

l'obiettivo di trasformarle in "piazze urbane", luoghi aperti, puliti e sicuri, in grado di riqualificare il tessuto urbano circostante e in cui, accanto ai servizi per chi viaggia, i cittadini possono trovare un centro servizi completo di ogni offerta.

Centostazioni, nata dalla *partnership* tra Ferrovie dello Stato Italiane, che la controlla quasi al 60%, e Archimede 1¹⁰, è impegnata nella riqualificazione e gestione di 103 stazioni di media grandezza distribuite su tutto il territorio nazionale.

BUSITALIA-SITA NORD è la società del Gruppo FS Italiane operante nel settore del trasporto pubblico su gomma. La società svolge la propria attività in varie aree di *business*, quali il trasporto pubblico locale, urbano ed extraurbano, le autolinee a lunga percorrenza, il turismo e i noleggi. **BUSITALIA-SITA NORD** nasce nel maggio 2011 con atto di fusione inversa della controllante Sogin Srl (detenuta al 100% da FS Italiane) nella controllata Sita SpA (detenuta per il 100% dalla Sogin Srl) e contestuale atto di scissione parziale non proporzionale di Sita SpA. Nel 2012 Sita SpA è stata sciolta e messa in liquidazione. **BUSITALIA - SITA NORD** detiene il 10% della società "Toscana in Bus Società Consortile a responsabilità limitata", costituita nel 2012, e ha anche acquistato da Ataf SpA una quota di capitale di Ataf Gestioni Srl, società che ha per oggetto sociale lo svolgimento di attività di organizzazione ed esercizio di servizi di trasporto, locale, regionale, nazionale e internazionale di persone e merci.

Fercredit è una società di servizi finanziari che, oltre a svolgere un'attività di supporto all'interno del Gruppo, offre risposte a specifiche esigenze finanziarie derivanti dai rapporti di fornitura di beni e/o servizi al Gruppo FS Italiane.

► | IL GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE IN CIFRE: ANNO 2012

Margine operativo lordo/Ricavi operativi	23,31%
ROS (Risultato operativo/Ricavi operativi)	8,74%
Costo del lavoro/ricavi operativi	(47,12%)
Unità di traffico per addetto (n.i. 2006=100)	131
Treni*km per km di rete (n.i. 2006=100)	89
Ricavi operativi per addetto (n.i. 2006=100)	141
Costo del lavoro per addetto (n.i. 2006=100)	113
Consistenza di fine periodo dei dipendenti	71.930
Consistenza media dei dipendenti	72.341
Lunghezza della rete ferroviaria (km)	16.741,5
Treni*km trasporto m/l percorrenza (migliaia)	71.058
Treni*km trasporto regionale (migliaia)	154.785
Viaggiatori*km su ferro (milioni)	37.489
Viaggiatori*km su gomma (milioni)	405
Tonnellate*km (milioni) - (dato riferito al trasporto ferroviario-solo trazione)	22.081
Unità di traffico/ Treni*km (unità)	221
Unità di traffico/km di linea (milioni)	3,6

Treni*km (trkm): unità di misura ferroviaria definita come la percorrenza complessiva dei treni su un'infrastruttura ferroviaria. È calcolata come sommatoria della lunghezza, espressa in chilometri, del percorso effettuato da ciascun treno considerato.

Viaggiatori*km o passeggeri*km (pkm): unità di misura utilizzata per il trasporto passeggeri. Corrisponde alla somma della lunghezza, espressa in chilometri, del viaggio effettuato da ciascuno dei passeggeri presi in considerazione.

Tonnellate*km (tkm): unità di misura utilizzata per il trasporto merci. È calcolata come somma del prodotto tra il peso trasportato, espresso in tonnellate, e i chilometri percorsi da ciascun carico considerato.

Unità di traffico (UT): unità di misura ferroviaria che convenzionalmente si calcola sommando i pkm alle tkm.

(Fonte: rielaborazione dal Bilancio Consolidato del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane)

Il 2012 è stato caratterizzato dal consolidamento dei risultati positivi raggiunti nel settore del trasporto ferroviario e dallo sviluppo del settore stesso, in particolare in campo internazionale, con il trasferimento della pro-

prietà di 25.005 azioni del gruppo Trenitalia Veolia Transdev SAS da Veolia Transport SAS a Trenitalia, che ha raggiunto così una partecipazione del 66,67%. Il restante 33,33% resta a Veolia Transport SAS.



10. Società di azionisti privati costituita da SAVE - Aeroporto Marco Polo di Venezia, Manutencoop, Banco Popolare, Pulitori & Affini.



01



1.3 MERCATI DI RIFERIMENTO E SERVIZI OFFERTI

› | GRI 2.2 | 2.3 | 2.5 | 2.7

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane è attivo principalmente in Italia; ha accresciuto la sua presenza sui mercati esteri, con servizi di ingegneria ferroviaria e di assistenza specialistica a gestori di infrastrutture, nonché con partecipazioni a consorzi per la realizzazione di progetti.

› | LA RETE IN CIFRE 2012¹

Linee ferroviarie in esercizio² **16.741,5 km**

Tipologie

Linee a doppio binario	7.535,8 km
Linee a semplice binario	9.205,7 km

Alimentazione

Linee elettrificate	11.931 km
Linee non elettrificate (diesel)	4.810,6 km

Lunghezza complessiva dei binari

Linea convenzionale	24.277,4 km
Linea AV ³	22.935,6 km
	1.341,8 km

Impianti ferroviari

Stazioni con servizio viaggiatori	2.260
Impianti di traghettamento	6

Volumi Produzione Complessivi 2012 **316,4 mln (treni*km)**

1. Fonte: Carta dei Servizi RFI 2012.
2. Di cui 67 km di rete estera.
3. Riferiti a tratte attrezzate con ERTMS e ai relativi collegamenti alle località di servizio.

1.3.1 Mercato nazionale

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane svolge le proprie attività di trasporto su tutto il territorio nazionale. RFI, oltre alla gestione della rete ferroviaria nazionale, garantisce il collegamento marittimo tra Calabria e Sicilia e con la Sardegna, in questo caso il servizio è operativo a richiesta delle Imprese ferroviarie.

› | LA RETE IN CIFRE 2012



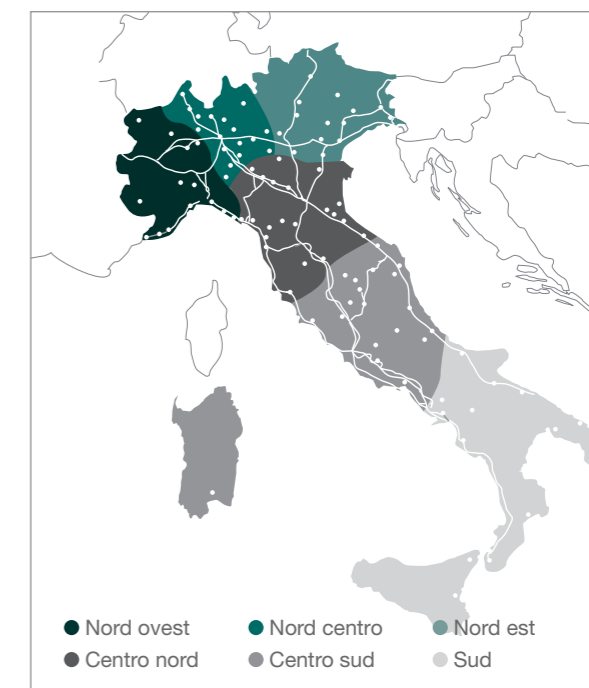
La gestione degli spazi commerciali delle stazioni, quando non è effettuata direttamente da RFI, è affidata in gestione a:

- Grandi Stazioni, per il *network* delle 13 stazioni più grandi della rete;
- Centostazioni, per il *network* delle 103 stazioni medie della rete.

› | NETWORK GRANDI STAZIONI



› | NETWORK CENTOSTAZIONI



Trenitalia opera su tutto il territorio nazionale attraverso le sue tre divisioni:

- **Divisione Passeggeri Nazionale/Internazionale** che assicura le attività di trasporto passeggeri nazionale e lungo i corridoi di connessione alla rete europea, compresa l'Alta Velocità;
- **Divisione Passeggeri Regionale** che assicura i servizi di mobilità in ambito metropolitano, regionale e inter-regionale;
- **Divisione Cargo** che assicura lo sviluppo, la progettazione, la produzione, la gestione e vendita di servizi di trasporto per le merci in Italia e all'estero.

BUSITALIA-SITA NORD svolge il proprio ruolo di operatore di trasporto pubblico locale in Toscana e Veneto e copre una rete piuttosto estesa di servizi bus in Italia. FS Logistica è presente sul mercato nazionale con proprie *Business Unit*, i cui settori di attività principali sono la petrolchimica, la siderurgia, l'ambiente e il territorio. FS Sistemi Urbani svolge attività nel settore immobiliare quali: progetti per il potenziamento del terziario a rilievo economico e sociale, studi di fattibilità, consulenze, progettazioni e direzione lavori, valutazioni di congruità tec-

nico economica, studi d'impatto ambientale, procedure di affidamento a terzi di lavori. Attraverso la controllata Metropark, gestisce 72 aree di parcheggio in prossimità delle principali stazioni ferroviarie. L'esperienza nella progettazione e realizzazione di aree di sosta in tutto il territorio nazionale, fa di Metropark un operatore strategico nel settore.

1.3.2 Mercato internazionale

Il continuo miglioramento dei risultati conseguiti sulla rete italiana e i prestigiosi riconoscimenti ottenuti in campo internazionale consentono al Gruppo di rafforzare la sua posizione non solo in ambito europeo, ma anche negli altri mercati internazionali. Oltre che l'Europa continentale, Mediterraneo, Medio Oriente, America Latina, USA, India e Australia sono le principali aree in cui FS Italiane opera, esportando l'eccellenza delle competenze italiane per lo sviluppo delle reti ferroviarie di quei Paesi. I principali servizi offerti sul mercato internazionale riguardano l'ingegneria, il trasporto passeggeri, la logistica, la gestione dell'infrastruttura e delle stazioni.



01

Nel trasporto passeggeri il **Gruppo FS Italiane** ha fortemente accentuato la propria presenza nel panorama internazionale, sfruttando le opportunità di mercato offerte dal processo di liberalizzazione in atto negli altri Paesi. Nel corso del 2012 FS Italiane ha operato all'estero attraverso il gruppo Netinera, leader in Germania nel trasporto passeggeri regionale su ferro e su gomma. Inoltre, dopo aver ufficializzato la *partnership* con Veolia Transdev per lo sviluppo dei servizi internazionali passeggeri dal dicembre 2011, ha lanciato il nuovo servizio sulla tratta notturna Parigi - Milano - Venezia con il marchio "Thello".

Nel trasporto merci e nella logistica, **Trenitalia** ha operato in molti mercati esteri anche attraverso TX Logistik, importante società tedesca di cui detiene il 100% delle azioni, che offre servizi logistici integrati grazie a filiali in Austria, Svizzera, Danimarca, Olanda, Svezia, Norvegia e Italia.

RFI, all'estero, è impegnata principalmente su 3 fronti: l'integrazione dell'infrastruttura italiana nella rete ferro-

viaria europea, in collaborazione con gli analoghi gestori degli altri Paesi, in merito agli standard di qualità, alle azioni e alle strategie di investimento sui Corridoi internazionali, alla produzione e commercializzazione dei servizi di infrastruttura; la creazione di una rete ferroviaria transeuropea, con il completamento delle sezioni italiane dei tre progetti ferroviari di interesse europeo (Corridoio Helsinki - La Valletta; Corridoio Mediterraneo; Corridoio Genova - Rotterdam); l'implementazione delle sezioni italiane dei 4 Corridoi ferroviari europei per il trasporto merci (Corridoi 1, 3, 5 e 6).

Italferr, infine, si è occupata della progettazione, direzione e supervisione lavori, effettuazione delle gare d'appalto e attività di *project management* per grandi investimenti infrastrutturali in oltre 40 Paesi nel mondo. Di seguito si riportano in tabella le attività internazionali che Italferr ha concluso nel 2012. La Società ha diversi altri progetti in corso che prevedono un termine nel medio periodo.

» | ATTIVITÀ INTERNAZIONALI DI ITALFERR - PROGETTI CONCLUSI NEL 2012

Paesi della Lega Araba	<p>Studio di Integrazione ferroviaria araba</p> <p>Il progetto, iniziato nel gennaio 2011 e concluso a fine 2012, consisteva nell'esecuzione di uno studio trasportistico per sistematizzare, analizzare e programmare interventi infrastrutturali finalizzati alla creazione di una rete ferroviaria in grado di integrare l'intero mondo arabo. Sono stati infatti coinvolti tutti i Paesi membri della Lega dei Paesi Arabi. Lo studio ha esaminato una rete di circa 30.000 km di linee.</p>
Romania	<p>Assistenza Tecnica per l'ammodernamento di 430 km di rete ferroviaria</p> <p>Per conto delle Ferrovie Rumene (CFR), Italferr si è impegnata nell'assistenza tecnica per l'adeguamento agli standard europei delle seguenti sezioni ferroviarie del Corridoio IV: Amburgo - Lefkosia; Brasov - Sighisoara, Sighisoara - Coslariu, Coslariu - Simeria, Predeal - Brasov e Craiova - Calafat. Il contratto è stato cofinanziato per l'85% dalla Commissione Europea e per il 15% dalle Ferrovie rumene. Le attività sono iniziate a luglio 2007 e terminate a giugno 2012.</p>
Turchia	<p>Progetto preliminare ed esecutivo di due impianti di manutenzione per treni AV</p> <p>Italferr ha avuto incarico dalle Ferrovie turche (TCDD) di sviluppare la progettazione preliminare ed esecutiva di due impianti, uno ad Ankara in località Sugar Factory e uno a Istanbul in località Ispartakule, per la manutenzione/riparazione dei treni Alta Velocità destinati alla linea AV turca in corso di implementazione sulla tratta Ankara-Istanbul. Le attività sono iniziate nel 2009 e terminate nel 2012.</p>





CORPORATE
GOVERNANCE E
**GESTIONE DELLA
SOSTENIBILITÀ**

02

02

CORPORATE GOVERNANCE E GESTIONE DELLA SOSTENIBILITÀ

2.1 CORPORATE GOVERNANCE

› | GRI 2.6

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, sin dal proprio Codice Etico, si ispira a quei principi di trasparenza e correttezza che rappresentano i requisiti indispensabili nel percorso verso la Sostenibilità.

La Capogruppo, controllata interamente dallo Stato per il tramite del socio unico Ministero dell'Economia e delle Finanze, indirizza e coordina le politiche e le strategie industriali delle Società operative sulla base di considerazioni economiche, ambientali e sociali. L'attenzione del Gruppo è rivolta, in particolare, all'interazione fra trasporto ferroviario, ambiente naturale e comunità.

L'efficacia dei processi di *governance* è assicurata da un Sistema di Direzioni (la Capogruppo è strutturata in 12 Direzioni Centrali) che favorisce l'assunzione e la condivisione delle decisioni, nonché la valorizzazione delle competenze e delle professionalità presenti in Azienda. L'organizzazione del Gruppo rispecchia la netta separazione societaria tra rete e servizi di trasporto attuata a partire dal 2000, nel rispetto delle Direttive europee sulla liberalizzazione del mercato. Il controllo contabile previsto dal Codice Civile è curato da PricewaterhouseCoopers SpA, cui è affidata anche la revisione del Bilancio Consolidato, del Rapporto di Sostenibilità e dei Bilanci di Esercizio delle Società del Gruppo.

2.1.1 Gli Organi di Governo

› | GRI 4.1 | 4.2 | 4.3 | 4.4 | 4.5 | 4.6 | 4.7 | 4.9 | 4.10

Il sistema di amministrazione e controllo di Ferrovie

dello Stato Italiano e delle altre Società del Gruppo¹¹ è quello cosiddetto "tradizionale", di cui all'art. 2380 bis e seguenti del Codice Civile.

La relativa disciplina statutaria recepisce, altresì, le modifiche prescritte dall'art. 3, commi 12 e 12 bis, della Legge 244/2007 (Legge Finanziaria 2008) e s.m.i. in tema di struttura organizzativa e regole di composizione e funzionamento degli organi di gestione delle "società non quotate, direttamente o indirettamente controllate dallo Stato ai sensi dell'articolo 2359, primo comma, numero 1), del Codice Civile".

Consiglio di Amministrazione

A norma di Statuto, Ferrovie dello Stato Italiane è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da un numero compreso tra un minimo di tre e un massimo di cinque componenti, nominati dall'Assemblea degli Azionisti. Il Consiglio di Amministrazione di Ferrovie dello Stato Italiano è composto da cinque Amministratori: il Presidente, tre Amministratori non esecutivi e un Amministratore Delegato¹² munito di ampie deleghe gestionali. L'assunzione della carica di Amministratore di Ferrovie dello Stato Italiano è subordinata, per espressa previsione statutaria, al possesso di specifici requisiti di professionalità, onorabilità ed eleggibilità, anche con riferimento al quadro normativo definito per le Società a partecipazione pubblica. Inoltre, in applicazione dell'art. 1, comma 734, della Legge Finanziaria n. 296/2006, non può essere nominato Amministratore di Ferrovie dello Stato Italiano chi, avendo ricoperto nei cinque anni precedenti incarichi analoghi, ha chiuso in perdita tre esercizi consecutivi¹³. Ai sensi dell'art. 2365 Codice Civile, il Consiglio di Amministrazione è anche competente a deliberare su alcune materie altrimenti riservate all'Assemblea straordinaria¹⁴, ferma restando, in ogni caso, la



facoltà dell'Assemblea di deliberare sulle predette materie. Nel 2012 il Consiglio di Amministrazione si è riunito 12 volte.

In linea con le previsioni di cui al richiamato art. 3 della Legge Finanziaria 2008, lo Statuto, prevede che: a) il Consiglio, previa delibera dell'Assemblea, possa attribuire deleghe operative al Presidente sulle materie delegabili ai sensi di legge, indicate dall'Assemblea, determinandone in concreto il contenuto; b) il Consiglio deleghi le proprie competenze, nel rispetto di cui all'art. 2381 Codice Civile, a uno solo dei suoi componenti; c) al Consiglio sia consentito conferire deleghe per singoli atti anche ad altri membri dell'Organo stesso, a condizione che non siano previsti compensi aggiuntivi; d) agli Amministratori non possano essere corrisposti gettoni di presenza; e) il Responsabile della funzione di controllo interno riferisca al Consiglio ovvero ad apposito Comitato eventualmente costituito all'interno dello stesso.

Oltre alle prerogative previste dalla legge e dallo Statuto, il Consiglio di Amministrazione di Ferrovie dello Stato Italiano ha attribuito al Presidente, per il triennio 2010-2012, specifiche competenze in materia di relazioni e comunicazioni istituzionali, coordinamento dell'*internal auditing*, attività statutarie. I progetti che impattano significativamente sulla *performance* dell'Impresa sono sottoposti all'attenzione del Consiglio di Amministrazione che ne analizza le opportunità e i rischi connessi. Al Consiglio di Amministrazione sono riservate, oltre alle materie di cui alla legge e allo Statuto, anche materie d'importanza strategica ed economica, tra le quali: approvazione del *business plan* annuale e pluriennale e del *budget* annuale, di operazioni straordinarie di portafoglio e di contratti di finanziamento di dimensioni significative. Il Consiglio di Amministrazione, inoltre, riceve dalla Direzione Centrale *Audit*, con cadenza semestrale, un rapporto che illustra le attività svolte da tutte le strutture di *internal auditing* del Gruppo in tema di valutazione dei Sistemi di Controllo Interno.

In coerenza con la disciplina societaria vigente e la composizione dell'azionariato, non sono previsti meccanismi specifici a disposizione dei dipendenti per fornire raccomandazioni o suggerimenti diretti al più alto Organo di governo dell'Azienda.

L'art. 2391 Codice Civile e il Codice Etico del Gruppo FS Italiane impongono agli Amministratori di ciascuna Società e a tutto il personale del Gruppo, nell'esercizio delle proprie funzioni, di non assumere decisioni o svol-

gere attività in conflitto con gli interessi aziendali o incompatibili con i doveri di ufficio. È previsto che le situazioni in contrasto con questa norma siano comunicate ai propri Responsabili o al Comitato Etico. Le vigenti procedure amministrativo-contabili chiariscono che tutte le operazioni con "Parti Correlate" di Ferrovie dello Stato Italiane e delle sue controllate debbano essere attuate secondo criteri di correttezza sostanziale, dal punto di vista economico e procedurale. I dirigenti con responsabilità strategiche, gli Amministratori e i Sindaci effettivi delle Società del Gruppo devono periodicamente dichiarare se abbiano posto in essere o meno operazioni con FS Italiane o/e sue controllate, dirette e indirette, e se le stesse siano o non siano state concluse a "non" normali condizioni di mercato.

In linea con le previsioni di cui all'art. 3, comma 12 bis, della Legge Finanziaria 2008, Ferrovie dello Stato Italiano limita ai casi strettamente necessari la costituzione di Comitati con funzioni consultive o di proposta. Il Consiglio di Amministrazione di FS Italiane ha costituito al suo interno il solo Comitato Compensi, composto da due Consiglieri non esecutivi e dal Direttore Centrale Risorse Umane e Organizzazione, la cui struttura assicura il necessario supporto istruttorio e tecnico.

Il CdA, su proposta del Comitato Compensi e sentito il parere del Collegio Sindacale, determina l'ammontare del trattamento economico del Presidente e dell'Amministratore Delegato, tenuto conto delle regole dettate per le Società a partecipazione pubblica in materia di emolumenti e retribuzioni e alla luce di analisi e confronti rispetto a quanto praticato presso Società esterne comparabili per dimensione e complessità. Il trattamento economico, che per l'Amministratore Delegato è determinato anche con riferimento al rapporto dirigenziale, comprende un emolumento in forma fissa e una quota variabile collegata al raggiungimento di obiettivi annuali, oggettivi e specifici, correlati al Piano d'Impresa e al *budget*, definiti dal Consiglio di Amministrazione stesso. In coerenza con le vigenti normative di riferimento, i compensi deliberati per l'Amministratore Delegato e per il Presidente di FS Italiane per le cariche rivestite nei CdA delle Società del Gruppo, vengono corrisposti direttamente a Ferrovie dello Stato Italiane medesima; i compensi deliberati per i Consiglieri, espressione del Ministero dell'Economia e delle Finanze, vengono versati al Dicastero azionista.

Infine, ai sensi dello Statuto e in linea con le previsioni

11. Con esclusione delle Società di diritto straniero.

12. I membri del Consiglio di Amministrazione sono tutti di sesso maschile.

13. Per "perdita" si intende un "progressivo peggioramento dei conti" registrato per tre esercizi consecutivi per ragioni riferibili a scelte gestionali "non necessitate" - come chiarito dall'articolo 3, comma 32-bis, della Legge Finanziaria 244/2007.

14. Incorporazioni e scissioni di Società possedute almeno al 90% da Ferrovie dello Stato Italiane e a favore della medesima; istituzione di sedi secondarie; adeguamento Statuto a norme di legge.

02



di cui all'art. 3 comma 12 e comma 12 bis della Legge 244/2007 (LF 2008), è fatto divieto di corrispondere gettoni di presenza agli Amministratori e Sindaci ed è posto un limite all'importo della remunerazione che può essere riconosciuta ai componenti di Comitati con funzioni consultive o di proposta costituiti, ove necessario, all'interno del Consiglio¹⁵.

Assemblea degli Azionisti

L'Assemblea degli Azionisti di Ferrovie dello Stato Italiane è costituita dal socio unico Ministero dell'Economia e delle Finanze. Nel 2012 si è riunita 1 volta in sede ordinaria, mai in sede straordinaria. L'Assemblea degli Azionisti determina il compenso degli Amministratori su base annuale per la durata della loro carica, tenendo conto delle regole dettate per le Società a partecipazione pubblica in materia di emolumenti e retribuzioni.

Comitati

Sotto il profilo organizzativo interno, FS Italiane si è dotata di Comitati con funzioni consultive/di indirizzo/di supporto, i cui componenti sono nominati tra i titolari *pro tempore* di talune funzioni aziendali.

Il Comitato Etico, organismo con ruolo consultivo e di indirizzo nel quadro dei principi e delle norme di cui al Codice Etico del Gruppo FS Italiane, ha il compito di agevolare l'integrazione nei processi decisionali dei criteri etici assunti nei confronti dei vari interlocutori aziendali, di verificare la conformità delle azioni e dei comportamenti di Amministratori e dipendenti alle norme di condotta definite, di procedere alla revisione delle procedure aziendali alla luce del summenzionato Codice Etico e al suo costante aggiornamento.

Il Comitato *Antitrust*, organismo di supporto all'Amministratore Delegato di Ferrovie dello Stato Italiane, è stato costituito con il fine di promuovere, attraverso l'elaborazione di linee guida in tema di *Compliance Antitrust*, tra cui il Manuale *Antitrust* di Gruppo, la diffusione delle conoscenze relative alla disciplina *antitrust* e di monitorarne la corretta applicazione. Il Comitato definisce inoltre la posizione del Gruppo in relazione a eventuali procedimenti che l'Autorità *Antitrust* può av-

viare nei confronti delle singole Società.

Il Comitato Compensi, già citato in precedenza, ha il compito di formulare proposte sulla remunerazione degli Amministratori con deleghe (ai sensi dell'art. 2389, comma 3 del Codice Civile) e di supportare l'Amministratore Delegato nella definizione delle Linee Guida per la politica retributiva del Gruppo.

Il Comitato Investimenti, organo consultivo dell'Amministratore Delegato, fornisce indirizzi in materia di investimenti e disinvestimenti, formula pareri di conformità (strategica ed economico-finanziaria) delle iniziative, valida l'elenco degli investimenti e disinvestimenti rilevanti, segue l'evoluzione del relativo Piano e propone eventuali azioni correttive nella sua esecuzione.

2.1.2 Gli Strumenti di Controllo

› | GRI 4.1 | 4.9 | SO2 | SO3 | SO4

La Società è soggetta alla revisione legale dei conti da parte di PricewaterhouseCoopers. Alle riunioni del Consiglio di Amministrazione partecipa il delegato della Corte dei Conti al controllo sulla gestione finanziaria di Ferrovie dello Stato Italiane¹⁶.

Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale assicura, insieme agli altri organi sociali di Ferrovie dello Stato Italiane, il controllo sistematico della corretta applicazione dei principi di *governance* societaria ai sensi del Codice Civile, oltre a vigilare sull'osservanza della legge e dello Statuto, vigila sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e, in particolare, sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato da Ferrovie dello Stato Italiane e sul suo concreto funzionamento.

Il Collegio Sindacale di Ferrovie dello Stato Italiane si compone di tre membri effettivi, di cui uno con funzioni di Presidente; sono altresì nominati due membri supplenti¹⁷. Nel 2012 il Collegio Sindacale di Ferrovie dello Stato Italiane si è riunito 13 volte e i Sindaci hanno assistito alla riunione assembleare e alle dodici sedute del Consiglio di Amministrazione.

Internal Auditing

Nelle principali Società del Gruppo sono istituite funzioni di *Internal Auditing*¹⁸, a riporto gerarchico del relativo Presidente del Consiglio di Amministrazione¹⁹. Ciascuna funzione *Internal Auditing* riferisce in primo luogo al Comitato di *Audit*²⁰ (ove istituito). La Direzione Centrale *Audit*, presso la Capogruppo, fornisce il servizio alle Società controllate, in via sussidiaria qualora siano dotate di analoga funzione, e in via esclusiva qualora non lo siano²¹. L'*Internal Auditing* nel Gruppo FS Italiane svolge, in maniera indipendente, la sua attività di *assurance* e consulenza finalizzata al miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'Organizzazione. Assiste l'Organizzazione nel perseguimento dei propri obiettivi con un approccio finalizzato a valutare e migliorare i processi di controllo, di gestione dei rischi e di *Corporate Governance*²². Le Direzioni/Funzioni *Internal Auditing* valutano l'adeguatezza e il funzionamento del Sistema di Controllo Interno rispetto al perseguimento degli obiettivi aziendali, primi fra tutti:

- la tutela del patrimonio aziendale;
- l'efficacia ed efficienza delle operazioni;
- la conformità a leggi, regolamenti, contratti e disposizioni interne.

Il Responsabile della Direzione Centrale *Audit* esercita influenza funzionale sull'intera famiglia professionale di *Internal Auditing*, per realizzare logiche ed economie di Gruppo²³. Nel ruolo di capofamiglia professionale il Direttore Centrale *Audit*, sulla materia di diretto riferimento:

- fornisce linee guida per la pianificazione delle attività;
- consolida i diversi piani di *audit* e fornisce le relative informazioni al vertice di Gruppo;
- promuove, realizza e mantiene l'uniformità dei comportamenti operativi;
- promuove, realizza e mantiene l'omogeneità delle valutazioni sul sistema controllo interno;
- promuove e realizza la diffusione intersocietaria delle competenze e delle migliori pratiche;
- promuove e sviluppa i progetti che, per loro natura, devono realizzarsi a livello di Gruppo;
- promuove la formazione e l'aggiornamento professionale di carattere generale.

Anche per il 2012, la Direzione Centrale *Audit* della Ca-

pogruppo si è attivata anche per fornire aggiornamenti all'intera famiglia professionale in materia di responsabilità amministrativa da reato e in questioni connesse, come la disciplina dei contratti pubblici e della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Continua dal 2007 l'attività del gruppo di lavoro, composto dai rappresentanti di tutte le funzioni di *audit*, per la realizzazione del progetto di Gruppo "Sistema di Gestione per la Qualità"²⁴.

In seguito ai positivi risultati emersi dalle verifiche dell'Ente certificatore (SGS ITALIA), l'intera famiglia professionale degli *internal auditor* è certificata per operare in qualità secondo gli standard UNI ISO 9001:2008.

Risk Management

Per fornire il massimo supporto alla *governance* e lungimiranza organizzativa al Gruppo FS Italiane, la Direzione Centrale *Audit* ha avviato il progetto *Risk Management* in tutto il Gruppo. Il progetto, nato in RFI nel 2003, è stato esteso all'intero Gruppo nel 2005 e ha trovato un suo reale sviluppo dal 2007, quando è stato sostenuto anche dalle funzioni *Internal Auditing* presso le controllate. Il progetto si propone di introdurre un processo strutturato e continuo per l'individuazione, la valutazione, la gestione e il monitoraggio dei rischi aziendali e dei controlli utili a mitigarli.

La metodologia adottata è quella del *Control & Risk Self Assessment* (CRSA), la quale prevede che la valutazione propriamente detta di rischi e controlli venga svolta dai *Process Owner*, sebbene facilitata dagli *auditor*.

Le attività di valutazione ripercorrono le seguenti fasi:

- mappatura delle aree/processi aziendali;
- definizione degli obiettivi di ogni processo;
- individuazione degli eventi indesiderati (rischi) ipotizzabili in ciascuna area/processo (rischi di processo) che possano compromettere il raggiungimento degli obiettivi;
- valutazione dei rischi (alti-medi-bassi);
- rilevazione delle misure di prevenzione (controlli);
- quantificazione del rischio residuo nonostante le misure di prevenzione esistenti.

Il *Risk Assessment* permette al Vertice aziendale di avere un quadro generale sul Sistema di Controllo In-

15. La remunerazione in tal caso non può essere superiore al 30% del compenso deliberato per la carica di Amministratore.

16. Fino al 16 febbraio 2012, data di cessazione del suo incarico, ha partecipato alle sedute di Consiglio il Consigliere Vittorio Zambrano. Successivamente a tale data, ha partecipato alle sedute Antonio Ciaramella, nominato dalla Corte dei Conti con Adunanza del 17-18 maggio 2011, "sostituto delegato" al controllo presso FS Italiane.

17. Il sindaco con funzioni di presidente e un sindaco supplente sono di genere femminile; i restanti membri sono di genere maschile.

18. È il caso di Ferrovie dello Stato Italiane, RFI, Trenitalia, Ferservizi, Grandi Stazioni, Fercredit.

19. È il caso di Ferrovie dello Stato Italiane, RFI, Trenitalia.

20. È il caso di Rete Ferroviaria Italiana, Trenitalia.

21. La Direzione Centrale *Audit* può svolgere audit di ogni tipologia su tutti i processi aziendali e tutte le strutture di FS Italiane, nonché su tutti i processi aziendali e tutte le strutture delle Società controllate, che dispongano o di autonoma funzione di *Internal Auditing*. Le attività di *Fraud Auditing*, quale che sia la Società interessata, sono coordinate dalla Direzione Centrale *Audit*.

22. Definizione mutuata dagli Standard Professionali dell'Institute of Internal Auditors.

23. Come previsto dalla DdG n. 101/AD del 31 maggio 2007.

24. Con oggetto "L'attività di progettazione ed esecuzione di servizi di *Internal Auditing* per le Società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane".

02



terno e di ottimizzare gli impieghi di risorse, convogliando le energie dove i rischi sono più significativi. In tutte le Società del Gruppo, anche se con gradi di approfondimento differenziati, sono monitorati i rischi di corruzione²⁵. Il monitoraggio avviene attraverso:

- *risk assessment*, che include anche il *fraud risk assessment*;
- *risk assessment* per la definizione e l'aggiornamento dei Modelli Organizzativi ex D. Lgs. 231/2001²⁶ con valutazione dei rischi di corruzione nei rapporti con la Pubblica Amministrazione;
- attività di *assurance* svolte da persone dotate della sensibilità necessaria a individuare i segnali di frode (conoscitori degli standard professionali, soggetti certificati CIA, CCRSA, CFE);
- obblighi di segnalazione di fatti contrastanti con il Codice Etico e con la normativa richiamata dai Modelli Organizzativi ex D. Lgs. 231/2001 con l'istituzione di hotline dedicate.

Nel 2012 sono stati individuati 122 segnali di frode, 99 dei quali con oggetto anche l'attitudine del sistema di controllo interno a prevenire o intercettare rischi di reato e 4 con oggetto specifici episodi di possibile corruzione.

Organismi di Vigilanza e Modelli Organizzativi ex D. Lgs. 231/2001

Tutte le Società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane hanno adottato programmi di prevenzione dei reati di cui al D. Lgs. 231/2001.

In particolare, salvo situazioni ancora marginalmente incomplete, le Società del Gruppo hanno definito Modelli Organizzativi e nominato Organismi di Vigilanza per conseguire gli effetti esimenti previsti dal menzionato decreto. Le funzioni *Internal Auditing* assicurano servizi operativi agli Organismi di Vigilanza della corrispondente Società del Gruppo, quali:

- definizione e aggiornamento dei modelli Organizzativi delle Società;
- svolgimento di verifiche sull'adeguatezza e sull'osservanza dei Modelli Organizzativi;
- compiti di segreteria tecnica, tra cui:
- convocazione e verbalizzazione delle riunioni periodiche;
- monitoraggio ed esame dei flussi informativi provenienti dal Management;
- esame delle segnalazioni da chiunque pervenute;
- predisposizione del reporting nei confronti degli organi sociali;
- gestione e archiviazione dei documenti.

La Direzione Centrale *Audit* assicura il supporto tecnico

operativo agli Organismi di Vigilanza di Ferrovie dello Stato Italiane e di tutte le Società prive di autonoma funzione di *Internal Auditing*.

Nel 2012 le funzioni *Internal Auditing* del Gruppo hanno svolto 77 verifiche richieste dagli Organismi di Vigilanza, o comunque di interesse per gli stessi; a valle di verifiche di *audit*, sono stati adottati 21 provvedimenti di cui 10 rimproweri, 8 sospensioni, 3 licenziamenti e una multa. Sono state, quasi esclusivamente, impartite attività formative in materia di responsabilità amministrativa da reato e di Modelli Organizzativi adottati per la prevenzione dei reati ex D. Lgs. 231/2001. Nello specifico, 327 dirigenti e 880 risorse non dirigenti hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione.

Il Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari

Nella Capogruppo, al fine di adottare sistemi di *governance* sempre più evoluti ed equiparati a quelli delle Società quotate, nel 2007 è stato introdotto il "Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari", come previsto dalla Legge 262/2005.

Questa figura ha definito e implementato, all'interno del Gruppo, il modello di gestione della *compliance* alla Legge 262, seguendo un approccio basato su standard di riferimento internazionale (cosiddetto Co.S.O. *Framework*). Il sistema disegnato prevede la formalizzazione e il continuo aggiornamento di apposite procedure amministrativo-contabili con la definizione dei ruoli e delle relative responsabilità in termini di controlli tesi a ridurre i rischi di errore sull'informativa finanziaria. Al 2012 risultano emanate, all'interno del Gruppo, oltre 280 procedure amministrativo-contabili.

La verifica dell'efficacia del sistema dei controlli, a presidio dei rischi con impatto rilevante sull'informativa economico-finanziaria, avviene annualmente attraverso un'attività di *testing* basata su metodologie standard di *audit* e svolta da un *team* specialista a supporto del Dirigente Preposto. In considerazione della complessità e capillarità del Gruppo, in termini di attori e di processi coinvolti, e per un rafforzamento e una migliore efficacia nell'applicazione della norma, il CdA di Ferrovie dello Stato Italiane ha ritenuto opportuno promuovere la nomina dei Dirigenti Preposti anche nelle principali Società controllate. Risultano pertanto istituiti i Dirigenti Preposti nelle seguenti Società: RFI, Trenitalia, Grandi Stazioni, Centostazioni, FS Logistica e BUSITALIA-SITA NORD. Sulla base di un modello che riflette sostanzialmente quello previsto dalla regolamentazione Consob in attua-

zione della legge 262, i Dirigenti Preposti, a firma congiunta con gli Amministratori Delegati di ciascuna Società, attestano annualmente:

- l'adeguatezza delle procedure amministrativo-contabili per la formazione del bilancio d'esercizio e l'effettiva applicazione delle stesse nel periodo di riferimento;
- la corrispondenza del bilancio d'esercizio alle risultanze dei libri e delle scritture contabili;
- la conformità del bilancio ai principi contabili di riferimento e l'idoneità a fornire una rappresentazione veritiera e corretta della situazione patrimoniale, economica e finanziaria della Società.

Analoga attestazione è rilasciata sul Bilancio Consolidato del Gruppo e sul Bilancio d'Esercizio di FS Italiane da parte dell'AD e del Dirigente Preposto della Capogruppo. Per le Società controllate, prive di un proprio Dirigente Preposto, la Capogruppo ha disposto che le situazioni contabili annuali siano accompagnate da un'attestazione interna firmata dal relativo Responsabile Amministrativo e da questi inviata al proprio Amministratore Delegato, al Dirigente Preposto della Capogruppo e al Dirigente Preposto della propria controllante, ove presente. È stata inoltre avviata l'implementazione del modello di controllo sull'informativa finanziaria anche all'interno del gruppo te-

desco Netinera. Sono state infatti emanate procedure amministrativo-contabili sulle Società e sui processi più rilevanti, la valutazione dei rischi associati a ulteriori processi rilevanti con la metodologia del *Control Risk Self Assessment* e la definizione del modello dei flussi informativi a regime, all'interno di Netinera e verso la Capogruppo.

2.2 GLI STAKEHOLDER

» | GRI 4.12 | 4.13 | 4.14 | 4.15 | 4.17
| SO1 | SO5 | SO6 | PR6 | PR7

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane opera nella convinzione che il successo di un'azienda nel lungo periodo dipenda dalla capacità di soddisfare i bisogni dei propri *stakeholder*. Gli *stakeholder* principali vengono identificati in funzione della loro capacità di influenzare le attività, i prodotti e i servizi del Gruppo, così come del livello di influenza che il Gruppo può avere su di essi. Gli *stakeholder* sono classificati in cinque categorie, secondo le caratteristiche ed esigenze, le forme di ascolto e interazione distintive, nonché le capacità di influenzare le decisioni aziendali.

» | MAPPA DEGLI STAKEHOLDER DEL GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

Governance

Finanziatori
Azionisti



Lavoro

Rappresentanze dei lavoratori
Dipendenti
Collaboratori

Mercato

Clienti
Concorrenti
Fornitori
Partner

Ambiente

Associazioni ambientaliste
Comunità locali
Comunità scientifica
Generazioni future

Collettività

Pubblica Amministrazione
Associazioni
Istituzioni
Comunità locali
Comunità scientifica
Media

25. Corruzione: "l'abuso di un potere delegato per guadagno privato" può essere perpetrato da individui nel settore sia privato sia pubblico. Nella presente interpretazione si includono pratiche di corruzione quali concussione, frode, estorsione, collusione, conflitto di interessi e riciclaggio. In questo contesto, si includono l'offerta o l'accettazione di qualsiasi regalo, finanziamento, compenso, premio o altro vantaggio da o nei confronti di qualsiasi persona per indurla a compiere azioni disoneste, illegali o un abuso di fiducia nello svolgimento di operazioni aziendali. Questo potrebbe includere regalie, anche non monetarie, come beni gratuiti e viaggi, nonché servizi speciali per la persona con lo scopo di, o che possono, procurare un vantaggio improprio o esercitare pressioni morali con lo scopo di ricevere tali vantaggi.

26. Per il 2012 è stato definito il Modello organizzativo di Metropark.

02



Le iniziative di coinvolgimento

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane è impegnato a garantire l'applicazione dei valori e dei principi di responsabilità sociale e ambientale nella propria attività quotidiana anche attraverso l'ascolto degli *stakeholder* e la definizione condivisa di obiettivi di miglioramento. Le attività istituzionalizzate di ascolto del Gruppo - come quelle delle strutture che seguono la *customer satisfaction*, i rapporti con le Associazioni dei Consumatori e degli ambientalisti, le Relazioni Sindacali - consentono di monitorare le esigenze dei principali *stakeholder*. Nel 2011 Trenitalia ha condotto un'indagine per analizzare la percezione delle tematiche ambientali presso i viaggiatori. Dalle oltre mille interviste del sondaggio emerse che più dell'80% delle persone interpellate riteneva molto importante che le grandi aziende fossero attente alla tutela dell'ambiente e mettessero in atto azioni concrete in questo senso. I risultati del sondaggio

hanno diretto le iniziative ambientali del Gruppo FS Italiane verso ambiti che risultano di maggior interesse per i clienti. Nel 2012, in continuità con gli anni precedenti, il Gruppo ha orientato le proprie attività per soddisfare le necessità dei propri *stakeholder* che richiedono:

- una crescente domanda di mobilità soddisfatta conciliando i bisogni di viaggio e di trasporto delle merci con il controllo degli impatti ambientali e la diminuzione dei livelli d'inquinamento;
- una diversificazione nei livelli di servizio per garantire un'offerta che soddisfi qualsiasi esigenza;
- una maggiore attenzione ai servizi di trasporto passeggeri, soprattutto a quelli per i pendolari;
- una formalizzazione di momenti istituzionalizzati di ascolto dei portatori di interesse con l'attivazione di Tavoli regionali e una valutazione dei *feedback*;
- una maggiore attenzione al trasporto merci.

Nella tabella sono riassunte le principali iniziative del 2012.



Area di interesse	Stakeholder	Argomenti	Principali iniziative di informazione, consultazione, dialogo e <i>partnership</i>
Lavoro	Dipendenti Collaboratori Rappresentanze dei lavoratori	Formazione, valorizzazione, incentivi, remunerazione, conciliazione vita/lavoro, pari opportunità, salute e sicurezza, comunicazione interna	<ul style="list-style-type: none"> • Sviluppo delle risorse umane concentrato su tre filoni di attività (par. 5.1.3) <ol style="list-style-type: none"> 1. valutazione e monitoraggio: sono state valutate complessivamente 434 risorse come supporto a cambiamenti organizzativi e/o accesso a posizioni specifiche. 2. Campagne di valutazione sul Sistema Integrato di Valutazione (SIV): è stata conclusa la valutazione della <i>performance</i> 2011 e l'assegnazione degli obiettivi 2012 che ha coinvolto complessivamente 5.000 risorse delle principali Società del Gruppo. 3. <i>upgrade</i> del SIV: è stato progettato il modulo per gestire i piani di sviluppo e le tavole di sostituzione. • Formazione istituzionale (par. 5.1.3) <ol style="list-style-type: none"> 1. A circa 60 giovani laureati neo assunti sono state erogate 3 edizioni complete del percorso di orientamento, articolato in 15 giornate complessive tra aula e visite sul campo. 2. Prosecuzione della formazione di inserimento e accompagnamento relativa al personale operativo delle aree di manutenzione e produzione. 3. È stato avviato un primo percorso di formazione sul <i>diversity management</i> destinato alle donne al rientro dalla maternità e ai loro responsabili diretti. • Formazione manageriale (par. 5.1.3) <ol style="list-style-type: none"> 1. È stata erogata formazione trasversale e comportamentale rivolta a circa 50 laureati a 1 anno e mezzo di distanza dal percorso di orientamento. 2. È stata erogata formazione manageriale di sostegno ai diversi ruoli professionali e alle specifiche aree di <i>business</i>. • Formazione tecnico professionale (par. 5.1.3) <ol style="list-style-type: none"> 1. Sono state erogate 330.000 giornate uomo di formazione per il trasferimento e l'aggiornamento di conoscenze specialistiche. • La Comunicazione Interna è focalizzata al sostegno della cultura d'Impresa e del cambiamento, sulla diffusione dei valori aziendali e sulla condivisione delle strategie, degli obiettivi e dei risultati di <i>business</i> (par. 5.1.3). • In occasione della conferenza di presentazione del programma "FrecciaRosa", è stato firmato il nuovo "Accordo Quadro Ferrovie dello Stato Italiane-INAIL" per tutelare sempre più la salute e la sicurezza sul lavoro (par. 5.1.5). • È stata organizzata da INAIL con la collaborazione di Ferrovie dello Stato Italiane la campagna di informazione "Sfreccia in sicurezza! L'informazione su salute e sicurezza sul lavoro viaggia anche in treno", per diffondere i messaggi di prevenzione dei rischi lavorativi indicati dalla Campagna Europea della sicurezza sul lavoro 2012-2013 (par. 5.1.5). • Si è tenuto un <i>workshop</i> rivolto ai responsabili della sicurezza sul lavoro delle Società del Gruppo sulla tutela della salute e della sicurezza sul lavoro dei lavoratori che svolgono le loro attività all'estero (par. 5.1.5). • È stato firmato dal Gruppo e dalle Organizzazioni Sindacali Filt-Cgil, Fit-Cisl, Uiltrasporti, Ugl Trasporti e Fast, il nuovo contratto aziendale (par. 5.1.6).

02



Area di interesse	Stakeholder	Argomenti	Principali iniziative di informazione, consultazione, dialogo e partnership
Governance	Finanziatori Azionisti	Relazioni con azionisti e finanziatori, <i>corporate governance</i>	<ul style="list-style-type: none"> Risultano emanate, all'interno del Gruppo, oltre 280 procedure amministrativo-contabili (2.1.2). Pubblicazione sul sito di Gruppo delle comunicazioni relative ad approvazioni bilanci, piani industriali e operazioni rilevanti (par. 3.1). Aggiornamento del Piano d'Impresa del Gruppo (par. 3.2).
Mercato	Clienti Fornitori Concorrenti Partner	Qualità del servizio, trasparenza, comunicazione, informazione, tariffe	<ul style="list-style-type: none"> Rilevazioni periodiche di <i>customer satisfaction</i> e analisi dei reclami (par. 4.2). Italferr ha costituito una società con socio unico denominata <i>Infrastructure Engineering Services</i>, con sede in Serbia a Cika Ljubina (Belgrado) per attività d'ingegneria, architettura e consulenza tecnica (par. 1.2). FS Logistica SpA ha acquistato da Italia Logistica Srl il Ramo d'Azienda TLM destinato da Italia Logistica allo svolgimento di servizi di logistica distributiva e di trasporto (par. 1.2). È stata costituita "Toscana in Bus Società Consortile a responsabilità limitata"; il 10% della partecipazione è di proprietà della controllata BUSITALIA-SITA NORD. (par. 1.2). BUSITALIA-SITA NORD ha acquistato da Ataf SpA una quota di partecipazione al capitale di Ataf Gestioni Srl che si occupa dello svolgimento di attività di organizzazione ed esercizio di servizi di trasporto, locale, regionale, nazionale e internazionale di persone e di merci. (par. 1.2). Trenitalia Veolia Transdev SAS ha trasferito la proprietà di 25.005 azioni a Trenitalia SpA. La compagine sociale risulta ora composta da Trenitalia SpA per il 66,67% e da Veolia Transport SAS per il restante 33,33%. (par. 1.2). Tutti gli acquisti a seguito di gare sono stati effettuati in ottemperanza al codice degli Appalti (D. Lgs. 163/2006), alla normativa comunitaria e al Regolamento per le Attività Negoziali delle Società del Gruppo (par. 3.3). Sono state inserite, ove possibile, clausole contrattuali per la selezione dei fornitori, secondo criteri di sostenibilità ambientale (par. 3.4).
Collettività	Pubblica Amministrazione Istituzioni Comunità locali Associazioni Comunità scientifica Media	Rispetto delle leggi, sostegno alle iniziative, comunicazione trasparente, correttezza nella gestione	<ul style="list-style-type: none"> Sono stati individuati 122 segnali di frode, 99 dei quali aventi a oggetto anche l'attitudine del sistema di controllo interno a prevenire o intercettare rischi di reato e 4 aventi a oggetto specifici episodi di possibile corruzione (par. 2.1.2). Le funzioni <i>Internal Auditing</i> del Gruppo hanno svolto 77 verifiche richieste dagli Organismi di Vigilanza, o comunque di interesse per gli stessi (par. 2.1.2). L'intera rete ferroviaria nazionale ha subito 2.137 furti di rame per un totale di materiale trafugato di circa 861.635 kg (par. 4.3.1). Ai 4 Protocolli d'Intesa tra il Gruppo FS Italiane e le articolazioni regionali e locali della Protezione Civile, siglati nel 2011, si aggiungono altri 3 stipulati nel 2012 (par. 4.3.1). Prosegue la collaborazione tra Gruppo FS Italiane e Forze dell'Ordine per garantire la sicurezza dei clienti, del personale e la tutela del patrimonio del Gruppo (par. 4.3.1);

segue

Area di interesse	Stakeholder	Argomenti	Principali iniziative di informazione, consultazione, dialogo e partnership
			<ul style="list-style-type: none"> Continua l'adozione delle prescrizioni introdotte con la tessera del tifoso (par. 4.3.1). È stata completata la realizzazione della <i>Control Room</i> di Napoli, che gestisce i sistemi di <i>security</i> dell'intero compartimento di competenza, oltre che i sistemi di videosorveglianza e di controllo dei cancelli di accesso all'area di stazione (par. 4.3.1). Sono stati completati 5 impianti di <i>security</i> nel compartimento di Roma ed è stata avviata la realizzazione di nuovi impianti per 9 stazioni del Nodo di Napoli (par. 4.3.1). Il Gruppo ha partecipato alle attività di Parlamento, Commissione e Consiglio europei e nazionali (par. 2.2). Il Gruppo ha partecipato ad incontri periodici e a tavoli di confronto presso UIC e CER (par. 2.2). Il Gruppo ha partecipato a incontri con la Conferenza delle Regioni e Province Autonome, con la Conferenza Stato-Regioni e Unificata e con i Ministeri (par. 2.2). Il Gruppo ha partecipato a incontri e a Gruppi di Lavoro presso: Confindustria, Agens/Fertrasporto, Federturismo, Oice, Assoinmobiliare e Assonime (par. 2.2). Sostegno a eventi nazionali quali concerti, mostre, spettacoli, convegni e iniziative a tutela del patrimonio artistico, culturale e scientifico (par. 5.2.1). Collaborazione con il MIUR nella seconda edizione del Progetto Scuola "In viaggio col treno" e con la Fondazione Umberto Veronesi, per la divulgazione di campagne su temi di utilità sociale (par. 5.2.1). Progetti di recupero del patrimonio immobiliare, in parte non più utilizzato, costituito da stazioni, caselli e sedimi ferroviari. Sono stati definiti i contenuti dei Protocolli d'Intesa con Regione Toscana, Legambiente, AITR e CSVnet (Centri di servizi per il volontariato) per la qualificazione e il riuso sociale-ambientale di altri spazi (par. 5.2.2). È stata organizzata la campagna raccolta fondi a favore della Comunità di Sant'Egidio per sostenere un progetto di ristrutturazione e ampliamento di cinque case famiglia gestite dalla Comunità (par. 5.2.2). Sono nati 3 <i>Help Center</i> nell'ambito del primo grande progetto di solidarietà promosso realizzato dal Gruppo, che ha ottenuto il premio <i>Sodalitas Social Award 2012</i> come miglior progetto di Responsabilità Sociale d'Impresa della sezione "Comunità" (par. 5.2.1). Sono proseguite le attività del Centro di accoglienza Pedro Arrupe con l'obiettivo di accompagnare gli ospiti verso un inserimento socio-lavorativo (par. 5.2.1).

02



Area di interesse	Stakeholder	Argomenti	Principali iniziative di informazione, consultazione, dialogo e partnership
Ambiente	Associazioni Ambientaliste Comunità locali Generazioni future Comunità scientifica	Attenzione al territorio, gestione impatti ambientali, comunicazione efficace	<ul style="list-style-type: none"> • Collaborazioni con i Comuni italiani per la sensibilizzazione del pubblico sulla sostenibilità del treno quale mezzo per raggiungere le città d'arte (par. 5.2.1). • Sono proseguite le attività di diagnosi energetiche (par. 6.1). • È stato avviato il "Progetto Impianto Verde", che guiderà tutte le iniziative a favore dell'efficienza energetica e dello sviluppo delle fonti rinnovabili nei 64 siti industriali di Trenitalia (par. 6.1). • Italferr ha realizzato un Portale Cartografico per l'archiviazione dei dati specifici, accessibili agli utenti interni attraverso un portale web-GIS, e al pubblico attraverso siti web divulgativi (par. 6.6). • Si è tenuta la 23esima edizione del Treno Verde (par. 6.2). • Sono stati nominati, da parte di 8 Società del Gruppo, 28 <i>Mobility Manager</i> (par. 6.2). • È stata avviata l'introduzione o la riorganizzazione della raccolta differenziata dei rifiuti in molteplici sedi operative (par. 6.4). • Si è completata la fase di implementazione dei Sistemi di Gestione Ambientale per la Capogruppo e per le principali Società Operative (par. 2.4). • È proseguito il progetto per l'adozione di una soluzione informatica (SuPM – <i>Sustainability Performance Management</i>) per la pianificazione, il monitoraggio e il reporting della Sostenibilità di Gruppo (par. 2.4). • Sono stati adottati i principi stabiliti dalla <i>Forest Stewardship Council</i>® relativamente alle forniture di carta, arredi e biglietti ferroviari (par. 6.3). • Per i clienti di Trenitalia, sono state avviate iniziative e servizi legati alla sostenibilità (par. 6.2). <ol style="list-style-type: none"> 1. ECORENT, noleggio di auto elettriche a Roma e a Milano; 2. la bici <i>Frecciarossa</i>, pieghevole e trasportabile gratis sui treni; 3. il servizio di <i>car sharing</i> in 10 stazioni italiane. • Si è svolta la Conferenza sulla Sostenibilità organizzata a Venezia assieme all'Unione Internazionale delle Ferrovie (par. 6.2). • Le Società del Gruppo hanno inserito nei propri contratti clausole relative alla Sicurezza sul Lavoro e ambientale (par. 3.4). • Trenitalia ha implementato le Linee Guida per l'uso razionale dell'energia e delle risorse idriche negli impianti tecnici (par. 6.1). • Prosegue lo studio finalizzato allo sviluppo del software "INAC 3D" per integrare l'attuale sistema di simulazione acustica con quello di progettazione delle barriere antirumore (par. 6.7). • Italferr ha condotto 8 studi acustici e vibrazionali per diversi nodi e tratte ferroviarie. Ha inoltre sviluppato i Progetti Preliminari e Definitivi di interventi previsti nel Piano di Risanamento Acustico Nazionale di RFI (par. 6.7). • Trenitalia ha effettuato un'attività di revisione delle preesistenti specifiche di misurazione del rumore a bordo del materiale rotabile, per l'ottimizzazione del processo (par. 6.7). • Trenitalia ha svolto attività di bonifica e gestione in 15 siti contaminati; RFI ha proseguito o concluso attività di bonifica e gestione connesse alla bonifica in 76 siti (par. 6.7).

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha partecipato alle attività delle seguenti Associazioni Imprenditoriali: Confindustria e le sue 102 Associazioni territoriali, Agens/Federtrasporto, Federturismo, Oice, Anie, Assoimmobiliare, Assonime. Sono stati intrattenuti inoltre, su temi di interesse aziendale, incontri con la Conferenza delle Regioni e Province Autonome, con la Conferenza Stato-Regioni e Unificata, con i Ministeri di riferimento, in particolare con il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti in merito agli atti di sindacato ispettivo.

In ambito europeo il Gruppo FS Italiane ha partecipato alle attività di competenza presso le relative Istituzioni: Parlamento, Commissione e Consiglio. In particolare ha svolto presso il Parlamento Europeo attività di *lobbying* sui temi ambientali.

Nessuna forma di finanziamento o beneficio viene elargita alle Associazioni sopra citate, al di fuori di eventuali quote associative. Il Gruppo non eroga contributi, diretti

o indiretti, sotto nessuna forma a Partiti, Movimenti, Comitati e Organizzazioni politiche e sindacali.

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane è iscritto all'UPA, l'organismo associativo che riunisce le più importanti aziende industriali, commerciali e di servizi che investono in pubblicità. L'UPA aderisce all'Istituto dell'Audodisciplina Pubblicitaria e il Gruppo, in qualità di iscritto, ne aderisce automaticamente. Non risultano casi di non conformità nella comunicazione pubblicitaria del 2012.

2.3 MISSIONE E STRATEGIE DEL GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

› | GRI 1.1 | 1.2 | 4.8 | 4.12 | EC2 | EC8 | SO5

Il nostro modello di business



Il nostro focus

Realizzare e gestire per i clienti opere e servizi nel trasporto ferroviario, contribuendo a sviluppare per il Paese un grande progetto di mobilità e logistica sostenibili.



Il nostro carattere distintivo

Innovazione tecnologica e sicurezza.



La nostra capacità

Trasporto e gestione della circolazione ferroviaria di persone e merci; servizi d'ingegneria ferroviaria e di assistenza specialistica a quanti investono in infrastrutture.

Il nostro modello di gestione



La nostra struttura

L'innovazione fulcro delle azioni produttive come costante riferimento per l'eccellenza e la professionalità.



Il nostro processo decisionale

Responsabilità, trasparenza, integrità.



Le nostre persone

Etica come mezzo per orientare i comportamenti degli Organi sociali, del management, del personale dipendente e dei collaboratori esterni.

02



La vision

Siamo in prima linea nello sforzo di modernizzazione del Paese e nella ricerca del miglioramento continuo della qualità della vita in un quadro di sviluppo sostenibile.

La mission

Realizziamo e gestiamo per i nostri clienti opere e servizi nel trasporto, prevalentemente ferroviario, e contribuiamo a sviluppare per il Paese un grande progetto di mobilità e di logistica sostenibili con un'offerta tesa al raggiungimento di una sempre più alta qualità al minor costo per i cittadini.

Il Codice Etico

Il Codice Etico esplicita le responsabilità e gli impegni etici che il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane si impegna a rispettare nel perseguimento degli obiettivi aziendali al fine di instaurare e mantenere un rapporto di fiducia con gli *stakeholder* fondato sul costante rispetto di tutti gli interessi coinvolti.

Fra i principi etici del Gruppo, rivestono particolare rilievo la responsabilità e la trasparenza dell'azione aziendale, che deve sempre avvenire nel rispetto dell'ambiente e della società, per la creazione di valore durevole per l'impresa e per i suoi *stakeholder*.

Le politiche

Le Politiche declinano i valori del Codice Etico nei differenti ambiti, ispirandosi a quei principi di responsabilità e trasparenza che rappresentano i requisiti indispensabili nel percorso verso la Sostenibilità.

Politica di gestione e condotta delle attività aziendali

- Creare valore economico;
- adottare le migliori pratiche di *corporate governance*;
- confrontarsi in modo aperto e trasparente con tutti gli *stakeholder*;
- governare gli investimenti favorendo la mobilità sostenibile.

Politica dell'ambiente e del territorio

- Massimizzare i vantaggi ambientali propri del trasporto su ferro, migliorando l'efficienza energetica e promuovendo l'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili;
- ridurre al minimo gli impatti negativi sull'ambiente impiegando in maniera razionale le risorse naturali e salvaguardando il territorio e la biodiversità;
- contribuire ad aumentare la consapevolezza ambientale dei principali *stakeholder*: clienti, personale, fornitori, concorrenti.

Politica delle risorse umane

- Creare occupazione di qualità attraverso l'innovazione dei processi organizzativi e il rispetto delle pari opportunità;
- sostenere e promuovere la crescita delle competenze tecniche, culturali e manageriali;
- migliorare il clima aziendale.

Politica sociale per la collettività

- Costruire relazioni positive con le Istituzioni, le Associazioni e le Comunità locali;
- contribuire al benessere della collettività assicurando ai cittadini la sicurezza e l'efficienza dei servizi resi;
- porsi costantemente con spirito di servizio a disposizione della clientela.

Politica della salute e della sicurezza

- Assicurare il più alto livello di sicurezza nelle attività che comportano rischi per i dipendenti, i clienti e la collettività;
- consolidare la cultura della prevenzione dei rischi e coinvolgere tutti gli attori, in primo luogo i lavoratori, nel campo della salute e sicurezza;
- migliorare continuamente i risultati in termini di riduzione degli infortuni.

Politica della qualità e dell'innovazione

- Porre il cliente al centro dell'azione aziendale;
- fare leva sull'innovazione, anche tecnologica, per garantire una migliore qualità dei prodotti e dei servizi.

Le aree strategiche di attività

L'aggiornamento del Piano Industriale 2013-2015, presentato al CdA di Ferrovie dello Stato Italiane nel mese di settembre 2012, ha ridefinito gli obiettivi e le azioni per i *business* in portafoglio in considerazione degli elementi di novità intervenuti nel corso del 2012 che hanno sostanzialmente modificato il contesto di riferimento. Novità sia di carattere esogeno (e.g. provvedimenti di natura economica, fiscale e previdenziale presenti nei decreti cosiddetti "Salva Italia" e "Cresci Italia" varati dal Governo italiano, quadro di finanza internazionale), sia interne al Gruppo (e.g. sottoscrizione del nuovo CCNL Mobilità/Area attività ferroviarie, modifica del perimetro di consolidamento del Gruppo).

L'aggiornamento del Piano Industriale, pur evidenziando per il triennio 2013-2015 obiettivi economici, finanziari e patrimoniali rivisti in coerenza con i suddetti cambiamenti, ha confermato le linee strategiche del Piano Industriale 2011-2015 e sottolineato *performance* e risultati economici consolidati prospettici (EBITDA al 25% nel 2015 e EBIT *Margin* che arriva a superare il 9%) di robustezza e solidità, a sostegno anche del percorso di sviluppo che il Gruppo intende realizzare.

Servizi passeggeri a mercato

Il sistema Alta Velocità/Alta Capacità (AV/AC) sta continuando ad avere un impatto estremamente positivo sulla struttura economica e sociale del Paese, consentendo di avvicinare tra loro le grandi realtà metropolitane. Con i servizi *Freccia* il trasporto ferroviario ha raggiunto quote di mercato di *leadership* rispetto alle altre modalità (gomma, aereo).

Le *Freccie* di Trenitalia garantiscono una sempre maggiore copertura del territorio nazionale continentale con frequenza, velocità e qualità sempre più apprezzate, come dimostrano i livelli di soddisfazione della clientela. L'affidabilità, l'impegno sulla qualità, il continuo *upgrading* e una costante flessibilità dell'offerta sono le parole chiave per fronteggiare la concorrenza del nuovo operatore, presente nel mercato ferroviario italiano dalla primavera del 2012. Per il 2014 è previsto, inoltre, l'avvio del servizio commerciale dei primi *Frecciarossa* 1000, i treni ad altissima velocità in produzione presso gli stabilimenti italiani di AnsaldoBreda e di Bombardier, che segneranno un ulteriore cambio di marcia nell'offerta AV del Gruppo. Dal punto di vista infrastrutturale, sempre con riferimento all'AV, entro il 2013 saranno completamente operative le stazioni Torino Porta Susa, Reggio Emilia AV Mediopadana e Bologna Centrale Alta Velocità.

Servizio universale regionale e di lunga percorrenza (giorno e notte)

Nell'ambito dei Servizi Universali regionali e locali, insieme a una maggiore integrazione modale ferro-gomma da realizzare attraverso nuove *partnership/acquisizioni* con/di altre imprese, il Piano Industriale prevede uno sviluppo dei servizi metropolitani mediante l'ampliamento della flotta e la ridefinizione dell'offerta (in termini quantitativi e qualitativi) in accordo con le autorità competenti. L'obiettivo è velocizzare e razionalizzare l'offerta dei treni provenienti/destinati ad aree esterne ai grandi bacini urbani, aumentando al contempo le corse e le fermate dei convogli operanti all'interno delle aree metropolitane. Tra il 2013 e il 2015 si completerà un primo ingente piano di

ammmodernamento del materiale rotabile destinato al trasporto regionale e locale.

Per Servizi Universali di lunga percorrenza, il Piano Industriale, condiviso con i Ministeri competenti, prevede una rivisitazione dell'offerta in base a criteri di sostenibilità economica e finanziaria, cercando comunque di preservare i collegamenti considerati indispensabili per garantire la mobilità da/verso alcune aree del Paese.

Trasporto merci e logistica

Nonostante il perdurare della crisi economica internazionale, particolarmente sentita nei servizi *business to business*, il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane intende sviluppare i servizi di trazione e logistica attraverso le sue Società (Trenitalia Cargo, TX Logistik, FS Logistica, CEMAT) puntando al raggiungimento del *break even* (in termini di EBIT) nel 2013. La strategia prevede l'implementazione di un nuovo modello organizzativo e di *governance* teso a eliminare le residue diseconomie e a recuperare efficienza e produttività mediante il miglioramento dei processi interni, grazie anche all'impiego di nuove tecnologie. Dal punto di vista commerciale, si continuerà a focalizzare l'offerta sugli assi forti e a ricercare sinergie e *partnership* per presidiare i punti chiave di accesso al servizio (porti e interporti).

Sviluppo internazionale

In aggiunta all'attuale portafoglio di *business*, la crescita in termini dimensionali e di profittabilità sarà realizzata tenendo in considerazione l'orizzonte competitivo del Gruppo, che già oggi è europeo. Nell'ambito del processo di liberalizzazione in corso esistono opportunità interessanti che possono essere colte nei mercati aperti più di recente alla concorrenza. La crescita internazionale è una condizione essenziale per continuare a essere protagonisti di rilievo nel panorama europeo. A conferma della vocazione internazionale del Gruppo, si sottolinea la continua espansione di tutte le attività relative ai servizi offerti sul mercato estero: gestione del trasporto passeggeri, logistica, ingegneria ferroviaria.



02



2.4 I SISTEMI DI GESTIONE ALL'INTERNO DELLE SOCIETÀ DEL GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

› | GRI 4.8 | 4.12 | SO9 | SO10

Nel corso del 2012, procedendo nel percorso avviato nel 2010, si è completata la fase di implementazione dei Sistemi di Gestione Ambientale (SGA) per la Capogruppo e per le principali Società operative²⁷ con l'elaborazione e la pubblicazione di:

- Modello di Governo dell'SGA delle Società del Gruppo FS Italiane, che identifica i processi chiave e di supporto alla base del corretto coordinamento e funzionamento dei SGA delle Società;
- Linee Guida per l'implementazione e l'allineamento dell'SGA delle Società del Gruppo FS Italiane, predisposte per garantire l'armonizzare delle metodologie per l'implementazione e l'allineamento dell'SGA delle Società;
- Manuale e Procedure dell'SGA di FS Italiane SpA e

delle principali Società operative del Gruppo, predisposti per garantire la corretta attuazione dell'SGA. Per le Società con Sistema di Gestione Ambientale o Integrato già certificato o attuato (Trenitalia, RFI, Italferr e Centostazioni), le attività sono state soprattutto di revisione e aggiornamento della documentazione di Sistema.

È stato completato il percorso formativo di base sulle tematiche ambientali, indirizzato alle risorse della famiglia professionale Ambiente, che raggruppa le figure delle Società operative con un ruolo di coordinamento e controllo nell'ambito dell'SGA.

È proseguito il progetto per l'adozione di una soluzione informatica (SuPM – *Sustainability Performance Management*) per la pianificazione, il monitoraggio e il reporting della Sostenibilità di Gruppo; lo sviluppo prevede, procedendo gradualmente sulle principali Società operative del Gruppo, l'implementazione del SuPM su più livelli di dichiarazione, per raccogliere e monitorare il dato sino a livello territoriale.

Il livello di maturità raggiunto dalle Società operative del Gruppo, relativamente all'adozione di Sistemi di Gestione (Qualità, Sicurezza e Ambiente), risulta essere differente. Di seguito si riportano, per le diverse Società, lo stato di certificazione dei Sistemi di Gestione e il relativo ambito.

Stato di attuazione dei Sistemi di Gestione nelle principali Società del Gruppo

	Qualità (Q) ISO 9001	Ambiente (A) ISO 14001	Sicurezza Lavoro (S) OHSAS 18000	SGI
Ferrovie dello Stato Italiane	Direzione Centrale <i>Audit</i> e Direzioni/Funzioni <i>Audit</i> del Gruppo Ambito: • progettazione ed esecuzione di servizi di <i>internal auditing</i>			
RFI	DCE (Direzione Commerciale ed Esercizio Rete) Ambito: • gestione della circolazione dei treni finalizzata alla sicurezza dell'esercizio ferroviario	DPR (Direzione Produzione) Ambito: • manutenzione dell'infrastruttura ferroviaria finalizzata alla sicurezza della circolazione dei treni e dell'esercizio ferroviario ed esecuzione del servizio di circolazione dei treni e delle attività di manovra	Q-A-S Direzioni Direttrici Ambito: • gestione della circolazione dei treni finalizzata alla sicurezza dell'esercizio ferroviario	DTP (Direzioni Territoriali Produzione) e le UT (Unità Territoriali) Ambito: • manutenzione dell'infrastruttura ferroviaria finalizzata alla sicurezza della circolazione dei treni e dell'esercizio ferroviario ed esecuzione del servizio di circolazione dei treni e delle attività di manovra
			ONA (Officina Nazionale Armamento - Pontassieve delle Officine Nazionali di DPR) Ambito: • manutenzione finalizzata alla sicurezza della circolazione dei treni e dell'esercizio ferroviario; costruzione di apparecchiature di armamento ferroviario mediante i processi di lavorazioni meccaniche, saldatura, assemblaggio e incolaggio di rotaie e deviatori ferroviari	
			ONAAE (Officina Nazionale Armamento e Apparecchiature Elettriche - Bologna delle Officine Nazionali di DPR) Ambito: • manutenzione finalizzata alla sicurezza della circolazione dei treni e dell'esercizio ferroviario mediante i processi di revisione, riparazione, riclassamento e assistenza di mezzi d'opera su rotaia e apparecchiature ferroviarie per impianti di trazione elettrica e impianti di sicurezza e segnalamento	
			ONMO (Officina Nazionale Mezzi d'Opera delle Officine Nazionali di DPR) Ambito: • manutenzione finalizzata alla sicurezza della circolazione dei treni e dell'esercizio ferroviario, mediante i processi di revisione generale, manutenzione straordinaria, verifiche quinquennali, riparazione e assistenza di mezzi d'opera su rotaia	

27. RFI, Trenitalia, Italferr, Grandi Stazioni, Centostazioni, Ferservizi, BUSITALIA-SITA NORD, FS Logistica, FS Sistemi Urbani (inclusa Metropark).

02



Stato di attuazione dei Sistemi di Gestione nelle principali Società del Gruppo				
	Qualità (Q) ISO 9001	Ambiente (A) ISO 14001	Sicurezza Lavoro (S) OHSAS 18000	SGI
Trenitalia				Q-A-S Trenitalia (inclusi i siti operativi di competenza)¹ Ambito: <ul style="list-style-type: none"> progettazione ed erogazione del servizio di trasporto di passeggeri e merci su ferrovia
Centostazioni				Q-A-S Sede centrale, le 6 sedi territoriali di raggruppamento e tutte le attività svolte presso le stazioni del network Ambito: <ul style="list-style-type: none"> valorizzazione e riqualificazione dei complessi immobiliari di stazione gestione portafoglio immobiliare, servizi di <i>property</i> e <i>facility management</i> progettazione e direzione lavori
Italferr				Q-A-S Tutte le sedi degli Uffici Territoriali in Italia e all'estero Ambito: <ul style="list-style-type: none"> progettazione, gestione, affidamenti di appalti di lavoro, direzione lavori di infrastrutture di trasporto a guida vincolata e relative interferenze
FS Logistica	Sede Centrale e UP (Unità Produttiva) Milano - scalo Farini Ambito: <ul style="list-style-type: none"> organizzazione ed erogazione di servizi di logistica relativamente a merci varie, prodotti chimici, petrolchimici e siderurgici 			

1. Trenitalia ha ricevuto da SGS il "Merit Award 2012" come prima Società di trasporto in Europa a essere certificata per il sistema di gestione integrata Qualità, Ambiente e Sicurezza sul lavoro.

Stato di attuazione dei Sistemi di Gestione nelle principali Società del Gruppo				
	Qualità (Q) ISO 9001	Ambiente (A) ISO 14001	Sicurezza Lavoro (S) OHSAS 18000	SGI
Ferservizi	Sede Centrale Ambito: <ul style="list-style-type: none"> progettazione, realizzazione, erogazione e assistenza dei servizi di amministrazione: amministrazione e contabilità, tesoreria e amministrazione del personale gestione dei servizi di: <ul style="list-style-type: none"> vendita immobiliare rilascio concessioni di viaggio ristorazione aziendale realizzazione, erogazione e assistenza dei servizi di acquisto alberghieri manutenzione agli uffici locazione e convenzione realizzazione, erogazione e assistenza dei servizi di acquisto 		Tutte le 18 unità produttive Ambito: <ul style="list-style-type: none"> erogazione di servizi centralizzati di supporto per l'amministrazione e la gestione del personale, degli approvvigionamenti e delle attività legali, della contabilità societaria, dei fabbricati e degli uffici, della logistica e del controllo degli accessi erogazione dei servizi di assistenza connessi alle attività di asilo nido 	
BUSITALIA-SITA NORD	Sede Operativa Toscana e Veneto Ambito: <ul style="list-style-type: none"> progettazione ed erogazione di servizi di trasporto con autobus: trasporto pubblico locale, linee a lunga percorrenza, noleggi e servizi atipici 		Sede Operativa Toscana Ambito: <ul style="list-style-type: none"> progettazione ed erogazione di servizi di trasporto con autobus: trasporto pubblico locale, linee a lunga percorrenza, noleggio e servizi atipici manutenzione e rimessaggio del parco autobus 	
Serfer				Q-A-S SERFER (sedi e cantieri) Ambito: <ul style="list-style-type: none"> servizi di trasporto merci e passeggeri in qualità di Impresa ferroviaria nell'ambito della infrastruttura ferroviaria nazionale gestione delle manovre in raccordi ferroviari progettazione, costruzione, manutenzione e ristrutturazione di raccordi ferroviari gestione ed esecuzione della Manutenzione di veicoli ferroviari, e servizi ausiliari Servizi di accoglienza, assistenza e ristorazione collettiva su carrozze viaggiatori attrezzate

02

2.5 LA TUTELA DEI DIRITTI UMANI

» | GRI HR.1 | HR.2 | HR.3 | HR.6 | HR.7
| HR.8 | HR.10 | HR.11

Il Codice Etico è il primo strumento attraverso il quale Gruppo FS Italiane s'impegna a rispettare i Diritti Umani internazionalmente riconosciuti e a promuoverne il rispetto nell'ambito delle attività affidate a chiunque abbia rapporti contrattuali con il Gruppo.

Nel 2011 il Gruppo ha inoltre siglato la "UIC Declaration on Sustainable Mobility & Transport" con cui sostiene i dieci principi delineati nel Programma Global Compact delle Nazioni Unite, relativi a diritti umani, lavoro, ambiente e anti-corrruzione²⁸.

L'impegno nel prevenire ogni forma di violazione dei diritti umani si esplicita attraverso:

- clausole contrattuali sui diritti umani per le attività internazionali condotte dalle Società del Gruppo. Italferr, la Società d'ingegneria del Gruppo che maggiormente opera all'estero, pone specifica attenzione alla verifica del rispetto dei diritti umani nei contratti stipulati con subappaltatori, nei contratti quadro e nei contratti d'agenzia. Italferr ha anche avviato un progetto per conseguire nel 2014 la certificazione SA 8000 (*Social Accountability*), standard riconosciuto a livello mondiale coerente con le normative internazionali sui diritti umani e con la legislazione in materia di lavoro;
- la cura nel garantire l'equità di genere. A tal fine è stato individuato il Comitato Pari Opportunità del Gruppo quale organismo bilaterale e paritetico, che promuove iniziative e azioni finalizzate a offrire alle lavoratrici condizioni più favorevoli e maggiori oppor-

tunità (si veda anche paragrafo "Diversità e pari opportunità");

- la lotta contro la corruzione materiale e morale. In ciascuna Società del Gruppo è stato, infatti, individuato il Comitato Etico quale organismo attraverso cui chiunque può segnalare possibili violazioni del Codice Etico, tutelando contro eventuali ritorsioni coloro che segnalano comportamenti non corretti (si veda paragrafo "Corporate Governance"). Inoltre, nel 2012, circa 1.200 risorse hanno ricevuto formazione relativamente al tema anticorrruzione (si veda paragrafo "Strumenti di controllo");
- la promozione del *welfare* aziendale. Nel 2012, ad esempio, è stata attivata l'assistenza sanitaria integrativa per i lavoratori dipendenti non dirigenti²⁹;
- iniziative che promuovono una maggiore responsabilità ambientale e accrescono la consapevolezza che la tutela dell'ambiente sia un diritto anche delle generazioni future. Coerentemente, il Gruppo si è posto l'obiettivo di completare, entro gennaio 2014, la certificazione secondo la norma UNI ISO14001 delle principali Società operative e della Sede principale;
- la tutela dei diritti dei clienti con disabilità o con ridotta mobilità. Il punto di riferimento è il circuito Rete Blu (si veda il paragrafo "La qualità dei servizi - Trenitalia");
- la tutela dei diritti delle persone disagiate che trovano riparo nelle stazioni ferroviarie. Da anni è attivo un progetto di solidarietà realizzato in collaborazione con gli Enti locali e il Terzo settore (si veda il paragrafo "Comunità");
- il confronto e il dialogo con gli *stakeholder*. In particolare, per l'autunno 2013, è prevista una specifica attività per meglio comprendere le principali aspettative dei principali portatori di interesse nei confronti del Gruppo.



28. I principi fanno riferimento a quattro fonti: Dichiarazione universale dei diritti umani, Dichiarazione sui principi e i diritti fondamentali del lavoro dell'Organizzazione internazionale del lavoro, Dichiarazione di Rio sull'ambiente e lo sviluppo, Convenzione anti-corrruzione delle Nazioni Unite.

29. I dipendenti dirigenti usufruiscono della previdenza complementare Eurofer.



LA
RESPONSABILITÀ
ECONOMICA

03

03

LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA

Highlight

ABBIAMO FATTO

- Conferma, per il Gruppo, del *trend* positivo iniziato nel 2007, con raggiungimento di un Margine Operativo Lordo pari a 1.918 milioni di euro e di un Risultato Netto pari a 381 milioni di euro.
- Sviluppo internazionale attraverso *partnership* e partecipazione a gare per l'assegnazione della gestione di servizi pubblici.
- *Partnership* con operatori locali per l'integrazione modale.
- Formazione di base sul *Green Procurement* dedicato al personale impegnato nei processi di acquisto.
- Estensione del campo di applicazione del *Green Procurement* a nuovi prodotti e servizi..

VOGLIAMO FARE

- Sviluppo dell'integrazione modale ferro-gomma anche attraverso le *partnership* con operatori locali.
- Prosecuzione nel percorso di razionalizzazione e sviluppo del traffico merci nazionale e internazionale.
- Sviluppo internazionale passeggeri attraverso acquisizioni societarie e/o accordi di *joint venture* e/o partecipazione a gare per l'assegnazione della gestione di servizi pubblici.
- Formazione specifica, per tipologia di prodotti, sul *Green Procurement*.
- Ulteriore estensione del campo di applicazione del *Green Procurement* a nuovi prodotti e servizi.

3.1 I RISULTATI DI GESTIONE

> | GRI EC1

Il Gruppo nel 2012, per il sesto anno consecutivo, ha migliorato le proprie *performance*, raggiungendo anche

in anticipo gli obiettivi prefissati nel Piano d'impresa 2011-2015. Il risultato economico si attesta a 381 milioni di euro (di cui 379 realizzati dal Gruppo e 2 dai terzi), in crescita di 96 milioni di euro rispetto al 2011 (285 milioni di euro di cui 272 realizzati da Gruppo e 13 dai terzi), migliorando di oltre il 33% il risultato 2011, già sensibilmente positivo.

> | DATI DI BILANCIO GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

valori in milioni di euro	2010 IAS	2011 IAS	2012 IAS
Ricavi Operativi	7.985	8.264	8.228
Costi Operativi	6.312	6.482	6.310
Margine Operativo Lordo	1.673	1.782	1.918
Risultato Operativo	507	664	719
Risultato Netto	129	285	381



Il Gruppo, proseguendo nel percorso intrapreso con l'obiettivo di rafforzare il proprio equilibrio economico, registra ricavi operativi per 8.228 milioni di euro, in diminuzione dello 0,4% rispetto al 2011 (8.264 milioni di euro), cui fa da contraltare un sempre più forte contenimento dei costi operativi (6.310 milioni di euro) in diminuzione di 172 milioni di euro (-2,7%), determinando

l'effetto positivo a livello di EBITDA. Quest'ultimo infatti, attestandosi a 1.918 milioni di euro, evidenzia un incremento di 136 milioni di euro (+7,6%) rispetto all'anno precedente. Anche l'EBIT, pari a 719 milioni di euro, pur risentendo dei maggiori ammortamenti e dei maggiori accantonamenti sostenuti nel 2012, si attesta a 55 milioni di euro, registrando un incremento dell'8,3%.

> | GENERAZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO

valori in milioni di euro	2010 IAS	2011 IAS	2012 IAS
Valore economico direttamente generato	7.985	8.264	8.228
Ricavi delle vendite	7.258	7.459	7.496
Variazioni delle rimanenze di prodotti, variazioni dei lavori in corso su ordinazione, incrementi immobilizzazioni per lavori interni	14	29	15
Altri proventi	713	776	717
Valore economico distribuito	6.690	6.861	6.648
Costi Operativi da pagamenti effettuati per l'acquisto di materie prime, sussidiarie, consumo e merci, per servizi, per godimento di beni di terzi	1.990	2.372	2.433
Stipendi corrisposti a personale dipendente, comprensivi di oneri sociali, TFR e altri costi	4.322	4.110	3.877
Remunerazione dei finanziatori, comprensivi dei dividendi distribuiti, arretrati su dividendi, interessi su prestiti e altre forme di debito	262	247	290
Tasse (comprensive di tutte le forme di tassazione es. sul reddito, sulle proprietà, ecc.) e relative more pagate	116	132	48
Valore Economico trattenuto	1.295	1.403	1.580

Tali *performance* confermano la validità delle scelte strategico-industriali operate dal Gruppo FS Italiane, inco-

raggiando i vertici societari a proseguire nel cammino intrapreso.

03



3.2 GLI INVESTIMENTI

› | GRI EC8

Nel 2012 il Gruppo FS Italiane, seppur in un contesto macroeconomico ancora non favorevole e in presenza di scarsità di risorse pubbliche, è riuscito a consolidare risultati positivi superiori rispetto all'anno precedente, confermando il proprio percorso virtuoso di crescita ed espansione.

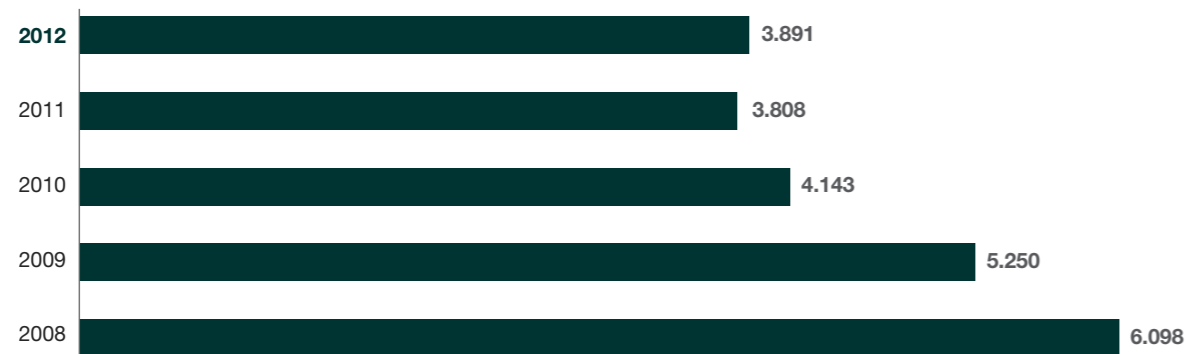
In contrasto con il *trend* negativo registrato nell'anno a livello Paese (investimenti in costruzioni -6,9% e in mac-

chinari e mezzi di trasporto -11,3% rispetto al 2011)³⁰, il Gruppo FS Italiane continua nella realizzazione del proprio Piano Investimenti con l'obiettivo di creare valore per l'Impresa e per il sistema produttivo nazionale, contribuendo a stimolare un nuovo ciclo di sviluppo.

Il Programma quinquennale degli investimenti è pensato per accrescere e mantenere in efficienza la dotazione infrastrutturale del Paese e per fornire servizi sempre più qualificati e diversificati, grazie anche all'offerta di nuovi treni, più confortevoli e tecnologicamente evoluti, e di stazioni moderne sempre meglio integrate con il tessuto metropolitano.

› | INVESTIMENTI DEL GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

valori in milioni di euro



Gli investimenti tecnici, realizzati dal Gruppo nel 2012, pari a 3.554 mln di euro³¹, mostrano un leggero incremento (+4%) rispetto al volume di contabilizzazioni realizzato nel 2011³².

In dettaglio, nel 2012, sono stati contabilizzati 2.740 milioni di euro per interventi sull'infrastruttura (di cui 2.242 milioni di euro per la rete convenzionale e 498 milioni di euro per la rete Alta Velocità/Alta Capacità Torino - Milano - Napoli), 725 milioni di euro per interventi connessi al trasporto e 89 milioni di euro per altri investimenti. RFI ha effettuato investimenti sulla rete convenzionale così distinti:

- 58% in mantenimento in efficienza di infrastruttura e tecnologie, in particolare realizzazione di progetti finalizzati all'ulteriore innalzamento dei livelli di sicurezza e al miglioramento dell'efficienza della gestione della circolazione ferroviaria;
- 42% in realizzazione di opere relative ai grandi progetti di sviluppo infrastrutturale (ammodernamento e potenziamento di Corridoi, aree metropolitane e ba-

cini regionali).

Circa il 15% del totale della spesa relativa alla rete convenzionale (pari a 342 milioni di euro) è stato dedicato a interventi in tecnologie d'avanguardia.

Per la rete Alta Velocità, si è registrato un volume di investimenti di 498 milioni di euro e, a fine 2012, l'intero progetto rete AV/AC Torino - Milano - Napoli ha raggiunto un avanzamento contabile complessivo del 92%. Trenitalia ha realizzato investimenti per circa 724 milioni di euro (al netto degli anticipi per acquisto di materiale rotabile), di cui il 56% destinato all'acquisto treni, circa il 20% alla riqualificazione del materiale in esercizio e il restante 24% dedicato all'adeguamento tecnologico dei mezzi per la sicurezza della circolazione, ai sistemi informativi e al mantenimento e sviluppo degli impianti di manutenzione.

Le altre Società del Gruppo (la Holding, Grandi Stazioni, Centostazioni, BUSITALIA-SITA NORD, Italferr, Ferservizi, FS Logistica, FS Sistemi Urbani e gruppo Netinera Deutschland) hanno realizzato complessivamente inve-

stimenti, in Italia e all'estero, per circa 89 milioni di euro, di cui oltre il 50% è relativo a Grandi Stazioni e Centostazioni per la riqualifica, il rilancio e la valorizzazione delle principali stazioni.

Il resto degli investimenti è prevalentemente destinato alla valorizzazione/riqualificazione del patrimonio immobiliare, al trasporto locale su gomma (in Italia) e su ferro (in Germania), ai servizi logistici e alla dotazione di strumenti informatici a supporto dei processi aziendali.

Nel 2012 il Gruppo ha investito in ricerca e sviluppo 9 milioni di euro, quasi interamente a carico di RFI. Circa il 78% della spesa è destinato a tecnologie per la sicurezza della circolazione, mentre il restante 22% è riservato agli studi e sperimentazioni su nuovi componenti e sistemi.

3.3 COSTI E BENEFICI ESTERNI: LA LINEA AV MILANO-ROMA

› | GRI EC9

Nel settore dei trasporti i costi e i benefici esterni³³, spesso rilevanti, devono essere attentamente valutati nelle scelte strategiche volte a favorire una soluzione di mobilità rispetto a un'altra. In particolare, le infrastrutture ferroviarie comportano, in molti casi, costi esterni inferiori - e benefici maggiori - rispetto a quelli connessi alle infrastrutture stradali.

Questi i principali risultati di uno studio, pubblicato a giugno 2012, su una linea ferroviaria Alta Velocità: "I benefici dell'Aver Fatto la linea ferroviaria AV Milano - Roma". Il rapporto, elaborato da Agici Finanza d'Impresa³⁴, analizza le nuove dinamiche della domanda di trasporto generate dalla realizzazione della linea AV Torino - Salerno, individuando e monetizzando, ove possibile, gli effetti sull'ambiente, sulla sicurezza, sulla salute, sullo sviluppo economico e sul benessere.

Per brevità, prendiamo in considerazione i risultati per la sola linea AV Milano - Roma, quella che più di tutte ha ridisegnato le abitudini di viaggio dei cittadini, generando significativi benefici per il Paese, riducendo i tempi di percorrenza, creando ampi mercati e facilitando comunicazioni e connessioni.

La modernizzazione del sistema ferroviario nazionale ha determinato una notevole redistribuzione modale tra le diverse offerte di trasporto e un utilizzo sempre più frequente del treno, rispetto all'aereo e alla gomma. Inoltre, sta incentivando una crescente nuova mobilità attratta dalla convenienza dell'AV in termini di tempi, di costi e di *comfort*.

I principali vantaggi connessi all'utilizzo dell'Alta Velocità

includono quindi:

- migliori prestazioni in termini di sicurezza e velocità;
- riequilibrio modale del traffico, a beneficio dell'ambiente e della società;
- decongestionamento delle direttrici tradizionali, oggi al limite delle loro potenzialità.

I principali benefici collegati alla linea AV Milano - Roma possono essere così quantificati:

- l'opera determinerà, nell'arco della vita attesa, un beneficio per la collettività non inferiore a 2,1 miliardi di euro, generando impatti significativi sull'intero sistema logistico, soprattutto grazie alla diminuzione dell'incidentalità, alla riduzione della produzione di gas serra, al risparmio di tempi e di costi di viaggio;
- le ricadute economico-sociali sono stimabili in non meno di 8,7 miliardi di euro grazie ai maggiori flussi turistici, di studio, di affari e di *business*, oltre che all'incremento dei valori immobiliari nelle aree delle stazioni AV.

In generale, dunque, lo studio consente di affermare che la realizzazione delle linee AV ha rappresentato un'occasione per il rilancio del trasporto ferroviario nel suo complesso.

3.4 LE POLITICHE DEGLI ACQUISTI

› | GRI EC6 | SO9 | SO10

Il Gruppo FS Italiane si impegna a fare i propri acquisti in base alle Direttive Comunitarie recepite nel Codice degli Appalti (D. Lgs. 163/2006) e al proprio "Regolamento per le Attività Negoziali delle Società del Gruppo" emanato con Disposizione di Gruppo 149/AD del 27 marzo 2012. La selezione dei fornitori avviene secondo valutazioni relative a qualità, prezzo e altri requisiti di utilità aziendale (localizzazione e nazionalità del fornitore non rientrano tra i criteri di selezione).

Tra le clausole contrattuali standard inserite nei contratti, si richiede all'appaltatore di impegnarsi all'osservanza:

- delle leggi sul lavoro e sulla previdenza sociale con dei contratti collettivi del lavoro;
- degli obblighi in materia di sicurezza e di igiene del lavoro;
- delle norme contenute nel "Codice Etico del Gruppo FS Italiane".

Gli acquisti *no core*, cioè non strettamente legati al *core business* delle Società del Gruppo, sono demandati a Ferservizi. Gli acquisti *core* sono invece gestiti direttamente dalle singole Società, salvo rari casi specifici per i quali l'acquisto è effettuato dalla stessa Ferservizi.

30. Fonte: Rapporto di previsione Prometeia gennaio 2013.

31. Al netto della manutenzione ciclica su materiale rotabile, anticipi per acquisto di nuovi treni, ecc...

32. Nel 2011 il valore netto, vedi nota precedente, era pari a 3.402 milioni di euro.

33. Per costi esterni si intendono i costi sociali e ambientali che la collettività deve sopportare per la realizzazione di un intervento. Benefici esterni sono invece i vantaggi sociali e ambientali connessi a un determinato intervento.

34. Il rapporto è inserito all'interno di una più ampia ricerca dal titolo "Benefici dell'Aver Fatto la linea ferroviaria ad Alta Velocità/Alta Capacità Torino-Milano-Napoli-Salerno".

03



FERSERVIZI

Oltre alle clausole contrattuali standard, valevoli per tutte le Società del Gruppo, Ferservizi inserisce nei propri contratti clausole relative al rispetto delle Politiche societarie sulla Sicurezza sul Lavoro e sull'Ambiente. A partire dal 2013, nei nuovi contratti per le Società del Gruppo sarà inserita una clausola sul rispetto della Politica Ambientale di Gruppo.

In numerosi contratti sono state già inserite clausole di sostenibilità ambientale.

Questi i criteri utilizzati per tipologia di acquisto.

Contratti per le Società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane

- Cancelleria: certificazione FSC® (*Forest Stewardship Council*); carta riciclata; prodotti con fibra ecologica; esclusione di prodotti in PVC per colle e correttori;
- arredi: certificazione FSC® o PEFC (*Programme for Endorsement of Forest certification*); basso rilascio di formaldeide; basso contenuto di Composti Organici Volatili;
- servizio di somministrazione snack e bevande: bicchieri compostabili; prodotti commercio equo e solidale; macchine di nuova generazione con riduzione dei consumi.

Contratti specifici per Ferservizi

- Apparecchiature informatiche: Energy Star; conformità alla direttiva RoHS (*Restriction of Hazardous Substances*); valutazione EPEAT (*Electronic Product Environmental Assessment Tool*); per le stampanti, evidenza del consumo di energia in *Kw/week*, del consumo di energia in modalità *standby* e della rumorosità in *standby*;
- Centri stampa: certificazione FSC®;
- Global service: prodotti per la pulizia con biodegradabilità superiore al 90%; certificazione o rispondenza agli standard della ISO 14001.

Da un'analisi sulle gare effettuate nel 2012 da Ferservizi in Italia (la Società ha firmato un solo contratto con un fornitore estero) si evince che il 57,43% dei fornitori ha sede legale al Nord, il 29,70% al Centro e il 12,87% al Sud e Isole.

RFI

Per l'affidamento di servizi, appalti di lavori e forniture di materiali inerenti le attività tipiche e specifiche del gestore della rete, RFI ha istituito "Sistemi di Qualificazione" ed "Elenchi professionisti" di figure professionali specialistiche.

In coerenza con gli indirizzi e le politiche aziendali e di Gruppo per l'acquisto di forniture e di servizi accentrati, le normative dei sistemi di qualificazione per i settori "armamento" e "trazione elettrica" sono state modificate inserendo come requisito obbligatorio la certificazione ISO 14001 a partire dal 30 giugno 2014. L'inserimento di tale requisito riguarderà a breve anche i fornitori di altre tipologie di prodotti per l'infrastruttura.

È stato consolidato il sistema di *Vendor Rating* relativo alla fornitura di beni e servizi, ed è stata emanata la procedura per l'istituzione e la gestione dell'Indice Qualitativo delle Imprese con lo scopo di definire un sistema di monitoraggio delle prestazioni delle imprese affidatarie di contratti di appalto di lavori per conto di RFI. La procedura, tra l'altro, prevede la certificazione ISO 14001 come requisito premiante per il fornitore.

Per quanto riguarda la localizzazione dei fornitori, i contratti affidati a imprese estere rappresentano il 5,6% mentre la ripartizione geografica degli affidamenti ad appaltatori italiani, in base alla sede legale di questi ultimi, è concentrata al Nord per circa il 59,1%, al Centro per il 33,5% e per il restante 7,4% circa nel Sud e nelle Isole.



TRENITALIA

Nel 2012 Trenitalia ha avviato specifiche iniziative volte a diffondere tra i propri dipendenti e tra i fornitori, i principi del *Green Procurement*. Oltre all'erogazione di corsi di formazione per il personale, è stata emessa la Comunicazione Organizzativa "Istruzione operativa di ge-

stione delle attività negoziali" in cui è definita la gestione degli aspetti ambientali nelle procedure di acquisto, ed è stata inserita nel Portale Acquisti una sezione dedicata agli acquisti "verdi".

Nella procedura di selezione dei propri fornitori, ove possibile, Trenitalia ha inserito criteri di sostenibilità ambientale. Di seguito alcuni esempi:

Tipologia gare	Criteri Richiesti
Pulizie rotabili	<ul style="list-style-type: none"> • Certificazione ISO 14001 • Utilizzo di prodotti e materiali di consumo eco-compatibili; utilizzo di macchinari a elevata efficienza energetica
Manutenzione rotabili	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema di valutazione e riduzione degli impatti ambientali
Acquisto rotabili per trasporto passeggeri	<ul style="list-style-type: none"> • Descrizione della strategia di protezione ambientale con indicazione di materiali riciclabili, rinnovabili e materiali proibiti • Calcolo del rendimento energetico del convoglio • Rapporto di calcolo previsionale del Rumore e Piano di Controllo del Rumore • Rapporto sul <i>Comfort Termico</i> e sul calcolo dei coefficienti medi di trasmissione termica
Servizio di demolizione carri ferroviari e vendita materiali ferrosi di risulta	<ul style="list-style-type: none"> • Certificazione ISO 14001

Nel 2012 i contratti sottoscritti con imprese italiane sono il 97,6% e sono stati assegnati a fornitori con sede legale per il 52% nel Nord Italia, per il 26,3% nel Centro Italia e per il 21,7% nel Sud Italia e nelle Isole.

ITALFERR

Nei contratti a committenza di Società del Gruppo, oltre alle clausole contrattuali standard, Italferr richiede agli appaltatori esterni l'implementazione di Sistemi di Gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza.

In particolare, le prescrizioni per la qualità sono in vigore dal 1994, quelle relative al Sistema di Gestione Ambientale dal 2001 e quelle per il Sistema di Gestione Salute e Sicurezza dal 2010.





LA RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO

04

04

LA RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO

Highlight

ABBIAMO FATTO

- | | |
|-------------------------------------|--|
| <p>Servizi ai Passeggeri</p> | <p>RFI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avvio sperimentazione "RFI risponde", canale di comunicazione via <i>web</i> con gli utenti. • Attivazione numero verde per prenotazione servizi di assistenza in stazione rivolti alle persone con ridotta mobilità. • Inaugurazione nuove Sale Blu tra cui Roma, Milano e Napoli. <p>Trenitalia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Possibilità di trasportare la propria bici pieghevole a bordo di tutti i treni. • Possibilità di trasportare cani (di tutte le taglie) a bordo delle <i>Freccie</i>. <p>Divisione Passeggeri Nazionale e Internazionale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Completamento <i>restyling</i> flotta <i>Frecciarossa</i>: introduzione dei 4 livelli di servizio: <i>Executive</i>, <i>Business</i>, <i>Premium</i> e <i>Standard</i>. • Avvio servizi info viaggio tramite monitor e sperimentazione connessione internet a bordo dei <i>Frecciargento</i>. • Allestimento del <i>Corner Bar</i> e presenza del Pulitore Viaggiante sui <i>Frecciabianca</i>. <p>Divisione Passeggeri Regionale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Distribuzione a tutto il personale di bordo di palmare <i>Wi-Fi</i> e <i>PC Tablet</i> per la consultazione della documentazione normativa di servizio. • Entrata in esercizio di 77 nuove carrozze doppio piano. • Ammodernamento (130 carrozze) e <i>revamping</i> (26 carrozze) della flotta. • Nuovo <i>layout</i> e stampa su carta FSC® dei titoli di viaggio. • Ripristino sedili in pelle ecologica su tutte le vetture. • Aggiudicazione gara per la produzione di 70 nuovi treni elettrici. • Installazione nuove validatrici ed entrata in esercizio delle nuove emettitrici automatiche. <p>Divisione Cargo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stipula accordi commerciali di <i>partnership</i> con altre Imprese ferroviarie europee, in particolare sugli assi Est-Ovest. • Implementazione nuovi servizi intermodali. <p>BUSITALIA-SITA NORD</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aggiudicazione in ATI, in qualità di Capofila, della gara per l'acquisizione di ATAF Gestioni, il ramo TpL della società fiorentina ATAF Spa, che effettua servizi di trasporto pubblico urbano su gomma nella città di Firenze. • Stipulato un accordo tra Ferrovie dello Stato Italiane e Gruppo Ranza al fine di costituire un'alleanza strategica per la realizzazione di <i>partnership</i> tra le rispettive controllate BUSITALIA-SITA NORD e Autoguidovie, già attive in Italia nel trasporto pubblico locale su gomma. • Avvio installazione dispositivi di controllo satellitare della flotta presso la Sede Operativa della Toscana. |
|-------------------------------------|--|



ABBIAMO FATTO

- | | |
|--|--|
| <p>Sicurezza della circolazione</p> | <p>Trenitalia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Introduzione controllo centralizzato delle porte delle carrozze per la lunga percorrenza al fine di eliminare la possibilità di indebite aperture. • Completamento applicazione del Sistema Tecnologico di Bordo sull'intero parco dei rotabili dotati di cabina di guida. • Utilizzo da parte degli Equipaggi Treno di nuovi <i>PC Tablet</i> per la consultazione della documentazione normativa di servizio. • Evoluzione del sistema di controllo delle forniture di prodotti e servizi con potenziale impatto sulla Sicurezza di Esercizio. |
| <p>Servizi di Sicurezza</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Sottoscrizione protocolli d'intesa con la Protezione Civile delle Regioni Abruzzo, Calabria e la Provincia Autonoma di Bolzano. • Nascita di un Osservatorio nazionale per l'elaborazione di strategie coordinate di prevenzione/contrasto furti di rame, con la partecipazione di Enel, Agenzia delle Dogane, Telecom Italia e Federazione Nazionale Imprese Elettrotecniche ed Elettroniche (ANIE). • Esercitazioni con la Protezione Civile Nazionale sul rischio sismico "Basilicata 2012" e per la promozione del modello sinergico di intervento in galleria, "Emertriain 2012". • Completamento della <i>Control Room</i> della Protezione Aziendale di Napoli. • Realizzazione degli impianti di <i>security</i> di 5 importanti stazioni di Roma. |



04



VOGLIAMO FARE

Servizi ai Passeggeri	<p>RFI</p> <ul style="list-style-type: none"> Inaugurazione nuove Sale Blu di Venezia e realizzazione sedi di Bologna, Firenze, Verona, Bari e Torino. Entrata a regime del canale <i>web</i> "RFI Informa". <p>Trenitalia</p> <p>Divisione Passeggeri Nazionale e Internazionale</p> <ul style="list-style-type: none"> Introduzione nuove carrozze Bar/Bistrò a bordo dei treni <i>Frecciarossa</i>. Introduzione servizi di intrattenimento e connessione internet <i>Wi-Fi</i> a bordo dei <i>Frecciargento</i>. Graduale rinnovo dei treni IC. <p>Divisione Passeggeri Regionale</p> <ul style="list-style-type: none"> Progressivo ammodernamento della flotta con i nuovi treni elettrici. Proseguimento riqualificazione carrozze e acquisto nuove carrozze. Aggiudicazione della gara per la produzione di 40 nuovi treni diesel. Avvio procedure per l'acquisto del biglietto <i>online</i> senza obbligo di stampa. Avvio sperimentazione nuovo sistema di informazione "<i>Smart-train</i>" su cellulare. <p>Divisione Cargo</p> <ul style="list-style-type: none"> Estensione della nuova piattaforma commerciale a tutto il traffico e integrazione con i sistemi informativi della "produzione". Maggiore internazionalizzazione (es. apertura uffici di rappresentanza all'estero). <p>BUSITALIA-SITA NORD</p> <ul style="list-style-type: none"> Rinnovamento del parco autobus con l'acquisto veicoli Euro 6. Installazione sistemi di videosorveglianza nei principali depositi aziendali. Sviluppo nuovi sistemi informatici per gestione manutenzione mezzi.
Sicurezza della circolazione	<p>Trenitalia</p> <ul style="list-style-type: none"> Completamento informatizzazione del processo di programmazione e gestione del materiale rotabile e degli Equipaggi Treno. Riordino delle norme di esercizio per garantire la massima facilità di consultazione, comprensione ed utilizzo da parte del Personale di Esercizio e migliorare il servizio ottimizzando la sicurezza. Avvio nuovo sistema formativo del Personale di Manutenzione Veicoli per migliorare la tracciabilità delle operazioni di manutenzione.
Servizi di Sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> Aumento controlli antifrode sulle transazioni effettuate attraverso canali di vendita. Sottoscrizione Protocolli d'Intesa con le Protezioni Civili regionali. Realizzazione nuovi impianti di <i>security</i> lungo il Passante di Milano (6 stazioni), la linea metropolitana di Roma (12 stazioni), le stazioni di Fiumicino Aeroporto, Cassino, Viterbo e in Veneto. Completamento della rete di <i>security</i>, per un totale di oltre 140 impianti controllati centralmente.



4.1 I SERVIZI PER LA MOBILITÀ

› | GRI 2.7 | PR3

4.1.1 L'offerta commerciale di Trenitalia

Gli effetti della crisi economica hanno pesantemente inciso sui livelli di mobilità complessiva del nostro Paese, producendo uno scenario di contrazione generalizzata della domanda e una dinamica del settore trasporti che appare oggi estremamente debole.

I volumi di traffico del Gruppo FS Italiane, viaggiatori e merci, hanno avuto un andamento differente tra loro: in diminuzione del 4,8%, rispetto al 2011, il comparto viaggiatori (utilizzando l'unità di misura viaggiatori*km); in leggero aumento, invece, il comparto merci; +1,8% rispetto al 2011 (unità di misura le tonnellate*km).

Nel settore passeggeri, i viaggiatori*km sono stati circa 37,5 miliardi, di cui 18,5 miliardi relativi alla lunga percorrenza e 19 miliardi circa al trasporto regionale. All'interno del segmento a mercato (-0,8% rispetto al 2011) prosegue il successo delle *Freccie* (*Frecciarossa* e *Frecciargento*), che operano sull'Alta Velocità, e *Freccia-bianca* con circa 35 milioni di passeggeri trasportati e un incremento di circa il 5% rispetto all'anno precedente in termini di viaggiatori*km.

Nonostante la debolezza della domanda determinata dall'attuale crisi economica, il Gruppo FS Italiane ha gestito nel 2012 un volume complessivo di 22 miliardi di tonnellate*km che si traduce in un aumento del trasportato, per il secondo anno consecutivo rispetto al precedente, il che conferma la validità delle scelte strategico-industriali di razionalizzazione del *business*.

Tipologia di servizi offerti

Servizi a Mercato

Sono i servizi effettuati in piena autonomia commerciale e senza contributi pubblici. Tra i servizi a mercato rientrano la maggior parte dei servizi di media e lunga percorrenza offerti dalla Divisione Passeggeri Nazionale e Internazionale (*Frecciarossa*, *Frecciargento*, *Freccia-bianca*, Eurostar Italia, Eurocity, Euronight e Intercity) e quasi tutto il trasporto merci operato dalla Divisione Cargo.

Servizi Universali

Sono i servizi di trasporto di pubblica utilità effettuati a fronte di corrispettivi riconosciuti dallo Stato o dalle Regioni -*sulla base di Contratti di Servizio. Nello specifico, per il trasporto passeggeri, vi rientrano una parte ridotta dei servizi diurni di media e lunga percorrenza (Eurostar Italia, Intercity ed Espressi), tutti i servizi notturni e i servizi di interesse regionale, questi ultimi gestiti dalla Divisione Passeggeri Regionale, per i quali le Re-

gioni stesse ne definiscono le caratteristiche, cioè frequenze, tariffe, livelli prestazionali, fermate, ecc..

Trasporto Passeggeri

Trasporto media e lunga percorrenza

Per il 2012 la produzione dei servizi a media e lunga percorrenza è stata di circa 71 milioni di treni*km, ripartiti come di seguito specificato:

- 48 milioni di treni*km per i servizi a mercato (pari al 68% del totale), in leggera flessione rispetto al 2011 (-1,3%);
- 23 milioni di treni*km per il servizio universale, con una flessione del 18% rispetto all'anno precedente, a causa del ridimensionamento richiesto dalla committenza pubblica, a fronte delle limitate risorse finanziarie statali messe a disposizione per il relativo Contratto di Servizio.

Tra i servizi a mercato, l'offerta delle *Freccie* è aumentata di circa 194 corse giornaliere (+4% in treni*km rispetto al 2011).

Di seguito le tipologie di servizio che hanno caratterizzato l'offerta commerciale del 2012.

Frecciarossa

I *Frecciarossa* sono treni che viaggiano sulla rete Alta Velocità italiana, che si estende per oltre 1.000 km. I servizi garantiti dai *Frecciarossa*, riducendo i tempi di percorrenza tra Torino, Milano, Bologna, Firenze, Roma, Napoli e Salerno, rappresentano quella che è stata definita "la metropolitana veloce d'Italia".

Frecciargento

I *Frecciargento* sono treni ad assetto variabile, caratteristica che consente di viaggiare a velocità più elevate, rispetto al materiale rotabile tradizionale, soprattutto su tracciati tortuosi e, pertanto, sono utilizzati su percorsi misti, che interessano linee convenzionali oltre che AV. I treni *Frecciargento* nel 2012 hanno collegato Roma e Napoli con Venezia, Udine, Verona, Brescia, Bolzano, Bari/Lecce, Lamezia Terme e Reggio Calabria.

Freccia-bianca

I *Freccia-bianca* corrono sulle linee della rete convenzionale e uniscono principalmente i centri urbani di medie e grandi dimensioni non raggiunti dall'Alta Velocità. Le direttrici servite da *Freccia-bianca* nel 2012 sono state la trasversale Torino - Milano - Venezia/Udine/Trieste, la linea Torino/Milano - Bari/Lecce/Taranto e la Milano - Genova - Pisa - Roma.

Eurostar Italia

Gli Eurostar Italia collegano alcune delle principali città italiane al di fuori della rete Alta Velocità, effettuando il proprio percorso prevalentemente su linee convenzio-

04



nali. L'offerta Eurostar Italia si è concentrata sulla linea Roma - Reggio Calabria, nonché sui collegamenti da Roma verso Ravenna.

Intercity

Gli *Intercity* circolano su linee convenzionali e collegano città grandi e medie contribuendo a realizzare un efficiente sistema di interscambio con i treni del trasporto locale e con quelli ad Alta Velocità. Gli IC a mercato sono essenzialmente quelli della dorsale centrale, che garantiscono i collegamenti Milano - Napoli/Salerno, Venezia - Napoli, Trieste - Roma. Sono invece compresi nel Servizio Universale gli IC da Milano per Livorno, Napoli, Ventimiglia, da Roma per Bari, Palermo, Siracusa, Reggio Calabria, Taranto, Ventimiglia, da Bologna per Pescara, Bari, Lecce, Taranto e da Torino per Salerno e Genova.

Treni Notte

I Treni Notte sono dedicati ai collegamenti di lunga distanza tra il Nord e il Centro/Sud del Paese e si rivolgono prevalentemente a chi decide di trascorrere un'intera notte in viaggio per arrivare a destinazione la mattina successiva alla data di partenza.

Servizi Internazionali

Trenitalia, in collaborazione con le principali reti ferroviarie europee, ha effettuato nel 2012 treni internazionali che hanno collegato l'Italia a Spagna, Francia, Svizzera, Germania e Austria.

Nel settore "treni notte" è inoltre disponibile l'offerta commerciale di Thello, in *partnership* con Veolia Transdev, che propone viaggi notturni da Venezia e Roma per Parigi. La produzione di servizi viaggiatori su territorio estero è aumentata: i nuovi Thello Italia - Francia, hanno prodotto nel 2012 oltre 885.000 treni*km, contando circa 398 milioni di viaggiatori*km. In Germania, il volume dei treni*km viaggiatori del trasporto passeggeri prodotti dal gruppo Netinera è passato dai 30,6 milioni del 2011 ai 34,3 milioni del 2012, con un incremento annuo percentuale dell'11,8%³⁵.

Trasporto Regionale

I treni del Trasporto Regionale viaggiano lungo una rete capillare che si dipana per tutto il Paese, rispondendo ai bisogni di mobilità dei viaggiatori in ambito metropolitano, regionale e interregionale, grazie a un servizio che prevede un'offerta distribuita su tutto l'arco della giornata. La flotta è oggetto di progressivo ammodernamento, sia grazie all'entrata in esercizio di nuovo materiale rotabile sia attraverso specifici interventi di ri-

qualificazione in via di completamento. L'intera offerta di trasporto ferroviario regionale di Trenitalia è definita nell'ambito di Contratti di Servizio, sottoscritti con le Regioni e le Province Autonome che pianificano e programmano livelli di quantità e qualità del servizio. La produzione nel 2012 è stata di 155 milioni di treni*km, registrando una flessione del 1,9% rispetto al 2011. Attraverso una alleanza paritetica con il Gruppo FNM, dal 2011, Trenitalia gestisce TRENORD, azienda dedicata al trasporto ferroviario locale in Lombardia.

Trasporto Merci

Il Gruppo, attraverso le proprie articolazioni societarie, opera come Impresa ferroviaria di trasporto nel mercato della mobilità delle merci e della logistica. All'interno del proprio catalogo, l'offerta si concentra su i due principali ambiti:

- il traffico intermodale nazionale e internazionale;
- il traffico convenzionale nazionale e internazionale, garantendo i collegamenti tra un reticolo di *hub* e impianti nazionali con la rete europea.

I principali settori nei quali viene segmentato il mercato sono presidiati dal Gruppo mediante apposite strutture specialistiche:

- *Automotive*, che si rivolge al settore dei prodotti automobilistici;
- *Chimica*, dedicata ai settori industriali del chimico, petrolchimico, combustibili, prodotti di riciclo e rifiuti;
- *Siderurgia*, focalizzata sul settore dei prodotti siderurgici semilavorati e finiti, dei metalli in genere e delle materie prime siderurgiche;
- *Materie prime e beni di consumo*, concentrata nei trasporti per l'industria manifatturiera, cantieristica e per la grande distribuzione e nei trasporti militari;
- *Intermodale*, che offre al mercato una gamma completa di soluzioni ferroviarie e logistiche dedicate al trasporto di container, casse mobili, semirimorchi e autoarticolati.

Al Gruppo FS Italiane appartiene anche la società tedesca TX Logistik, una delle imprese leader in Europa nel trasporto ferroviario delle merci, TX Logistik opera sul mercato ferroviario, soprattutto sull'asse europeo Nord-Sud, offrendo servizi e soluzioni logistiche attraverso le sue filiali in Austria, Svizzera, Danimarca, Svezia, Norvegia e Italia.

La produzione complessiva è aumentata rispetto al 2011 (+0,7 per cento), determinando un aumento del carico medio che ha raggiunto le 492 tonnellate per treno. In valore, sono stati realizzati 45 milioni circa di treni*km, di cui 14,7 milioni in territorio estero (+6,4 per cento rispetto al 2011).

4.1.2 L'offerta commerciale di RFI

Il mercato di riferimento di RFI, quale Gestore dell'infrastruttura ferroviaria nazionale è costituito da Imprese ferroviarie (IF) e da soggetti richiedenti, questi ultimi definiti come "persone fisiche o giuridiche con un interesse di pubblico servizio o commerciale ad acquisire capacità di infrastruttura ai fini dell'effettuazione di servizi di trasporto ferroviario, che non svolgano attività di intermediazione (D. Lgs. 188/2003 art. 3 b)". L'oggetto del rapporto contrattuale è costituito nel primo caso da tracce orarie e servizi, nel secondo caso (interesse commerciale) da capacità di infrastruttura espressa in termini di volumi complessivi e non di dettaglio. Relativamente alle IF, con specifico riferimento all'orario di servizio 11 dicembre 2011 - 8 dicembre 2012, il mercato presenta:

- 42 imprese dotate di licenza ferroviaria rilasciata dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti;
- 34 IF che hanno espletato servizio di trasporto a seguito della sottoscrizione di apposito contratto di utilizzo dell'infrastruttura.

Sono stati stipulati 42 contratti di utilizzo dell'infrastruttura per il trasporto viaggiatori o merci e per altre esigenze di uso della rete, quali i processi omologativi del materiale rotabile. Al 31 dicembre 2012, inoltre, si rilevano 11 Accordi Quadro/Protocolli d'Intesa in essere tra RFI e soggetti interessati a pubblico servizio (tipicamente Regioni) o a servizi prettamente commerciali. Il traffico realizzato dagli operatori terzi, sulla rete ferroviaria gestita da RFI, è aumentato di circa il 28% rispetto al 2011, raggiungendo aliquote del 3,6% circa e del 27,3% in termini di treni*km, rispettivamente nei settori passeggeri e merci. La produzione complessiva realizzata sulla rete ferroviaria gestita da RFI (dall'*incumbent* e da operatori terzi) è stata di circa 316 milioni di treni*km (-0,3% rispetto al 2011).

Mercato TPL Veneto	Comuni serviti (nr)	Abitanti serviti
Extraurbano Padova	150	1.901.459
Extraurbano Rovigo	59	745.847
Urbano di Rovigo	città e frazioni del Comune di Rovigo	
		53.390

Si riportano di seguito i principali dati di produzione.

	UM	Scostamento	2012	2011
Numero di Autobus*	nr	0,4%	710	707
Autobus di TPL	nr	0,3%	634	632
km percorsi totali	km	-1,8%	44.307.428**	45.120.080***
km percorsi TPL	km	-4,5%	28.664.397	30.013.334
Passeggeri Trasportati	nr	0,3%	21.984.758	21.917.212

* di cui n.41 impiegati per servizi sostitutivi di Trenitalia. ** di cui 14.043.108 per servizi sostitutivi di Trenitalia. *** di cui 13.427.886 per servizi sostitutivi di Trenitalia.

36. *Trasporto pubblico locale nelle zone di Firenze, Arezzo, Siena, Alto Mugello, Mugello, Val di Sieve, Casentino, Valdarno.*

37. *Autobus con conducente rivolti al turismo nazionale e internazionale.*

38. *Linee turistiche a lunga percorrenza.*

35. *Dato complessivo che rappresenta l'intera offerta commerciale del gruppo Netinera.*

04



4.2 LA QUALITÀ DEI SERVIZI

» | GRI 2.10 | 4.12 | PR4 | PR5 | PR8 | PR9

4.2.1 Trenitalia

Trasporto passeggeri

La progressiva entrata in funzione del sistema Alta Velocità/Alta Capacità ha ridotto i tempi di percorrenza sulle lunghe distanze, liberando le linee convenzionali a vantaggio del traffico locale e aumentando la competitività del trasporto ferroviario nazionale nei confronti di quello stradale e aereo. Per accrescere ulteriormente la propria competitività, il Gruppo pone grande attenzione nell'offrire ai passeggeri un viaggio di qualità, tenendo sotto controllo tre aspetti principali:

- la qualità promessa ed erogata (come da Carta dei

Servizi Nazionale/Internazionale e 20 Carte dei Servizi regionali³⁹);

- la qualità percepita;
- i reclami effettuati dalla clientela.

La qualità promessa ed erogata: *Customer Care*

La Carta dei Servizi 2012 Nazionale/Internazionale evidenzia per i servizi passeggeri a mercato⁴⁰, obiettivi migliorativi rispetto al 2011, con particolare attenzione alla puntualità e alla pulizia. Sono confermati gli obiettivi relativi al Servizio Universale (treni a Contratto di Servizio con lo Stato⁴¹) che tra le altre cose fissano la puntualità entro 30 minuti per il 91% dei treni ed entro i 60 minuti per il 96% dei treni. Il consuntivo della Carta dei Servizi evidenzia un generale superamento degli obiettivi prefissati, sia per quanto riguarda i servizi passeggeri a mercato, sia per quanto riguarda il Servizio Universale a eccezione, per quest'ultimo, di un decremento di 2,58 punti percentuali limitatamente all'efficacia degli interventi di pulizia.

» | CARTA DEI SERVIZI 2012: OBIETTIVI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI MEDIA E LUNGA PERCORRENZA

Indicatori di qualità per tutti i treni media e lunga percorrenza						
Fattori della qualità	Indicatori	Obiettivo 2011	Obiettivo 2012	Consuntivo 2012	Scostamento 2012 (punti %)	Note
Puntualità	Treni in arrivo entro 15 minuti dall'orario previsto	91,50%	93,00%	93,50%	0,50	Il ritardo è misurato nella stazione di destinazione finale del treno ¹
Regolarità del servizio	Treni limitati, cancellati o in arrivo con oltre 120' di ritardo	100,00%	99,00%	99,60%	0,60	Sono conteggiati tutti i treni esclusi quelli che sono stati interessati da cause esterne o interruzione di linee o da sciopero
Pulizia	Efficacia degli interventi di pulizia a bordo dei treni	85,00%	89,00%	89,62%	0,62	Percentuale di controlli conformi su un campione di controlli determinato sulla base delle specifiche contenute nella norma UNI EN 13549
Servizi telefonici di informazione	Contatti sul web e chiamate al call center	1,3	1,5	1,8	0,3	Numero di contatti informativi rispetto al numero di viaggiatori trasportati
Servizi di biglietteria	Biglietterie automatiche funzionanti	94,50%	95,00%	98,33%	3,33	Percentuale sul totale delle biglietterie automatiche
	Accessibilità al servizio di vendita: acquisti attraverso canali innovativi (tutti, esclusi biglietterie di stazione e agenzie di viaggio)	32,00%	34,00%	44,92%	10,92	Peso degli acquisti tramite sistemi innovativi sul fatturato totale di Trenitalia Media Lunga Percorrenza

1. Percentuale rilevata dal sistema informatico; sono esclusi i ritardi causati da eventi eccezionali, scioperi e da altre imprese ferroviarie.

39. La Carta dei Servizi, pubblicata da Trenitalia, è lo strumento con il quale la Società comunica i principi e gli impegni per migliorare i servizi offerti. Le Carte dei Servizi Regionali sono disponibili sul sito trenitalia.com.

40. I servizi a mercato includono: treni a media e lunga percorrenza, Eurostar, Freccie.

41. Il Servizio Universale previsto dal contratto di servizio con lo Stato include 86 Intercity giorno, 24 Treni Notte e 10 Bus, escluso i periodici.

Indicatori di qualità per le Freccie

Fattori della qualità	Indicatori	Obiettivo 2011	Obiettivo 2012	Consuntivo 2012	Scostamento 2012 (punti %)	Note
Puntualità	Treni in arrivo entro 15' dall'orario previsto	92,50%	93,50%	94,40%	0,90	Il ritardo è misurato nella stazione di destinazione finale
Regolarità del servizio	Treni limitati, cancellati o in arrivo con oltre 120' di ritardo	99,20%	99,20%	99,70%	0,50	Sono conteggiati tutti i treni esclusi quelli che sono stati interessati da cause esterne o interruzione di linee o da sciopero
Pulizia	Efficacia degli interventi di pulizia a bordo dei treni	90,00%	92,00%	93,07%	1,07	Percentuale di controlli conformi su un campione di controlli determinato sulla base delle specifiche contenute nella norma UNI EN 13549

Obiettivi di qualità erogata per i treni a Contratto di Servizio con lo Stato

Fattori della qualità	Indicatori	Obiettivo 2011	Obiettivo 2012	Consuntivo 2012	Scostamento 2012 (punti %)	Note
Puntualità	Puntualità entro i 30'	91,00%	91,00%	94,80%	3,8	N. treni giunti con ritardo inferiore a 30 minuti /n. treni effettuati x 100 (Standard B)
	Puntualità entro i 60'	96,00%	96,00%	98,20%	2,2	N. treni giunti con ritardo inferiore a 60 minuti /n.treni effettuati x 100 (Standard B)
Regolarità del servizio	Regolarità	98,20%	98,20%	99,00%	0,8	N. treni soppressi + n. treni limitati + n. treni giunti con ritardo superiore 120 minuti) /n. treni programmati x 100 (Standard B)
Pulizia	Pulizia	88,00%	88,00%	85,42%	-2,58	Pulizia (QME ¹) = 100% - % Non conformità

1. Qualità Media Erogata.

Prosegue il trend positivo degli acquisti dei biglietti attraverso canali di vendita innovativi, che hanno segnato 10 punti percentuali in più sull'obiettivo prefissato. Oggi è infatti possibile acquistare i biglietti tramite il proprio cellulare abilitato alla navigazione internet, scaricando dal sito trenitalia.com l'applicazione Prontotreno, ovvero chiamando il Call Center di Trenitalia. Grazie al servizio Posto Click, è inoltre possibile prenotare il proprio viaggio fino a 24 ore prima della partenza, sul sito trenitalia.com o via Call Center, completandone poi l'acquisto presso gli sportelli bancari del Gruppo Unicredit, le biglietterie Self Service presenti nelle stazioni, le ricevitorie Sisal, Lottomatica o attraverso i cellulari di PosteMobile abilitati al pagamento. Infine, il servizio Ticketless consente l'acquisto di un biglietto elettronico tramite i canali sopracitati per il quale è sufficiente esibire, direttamente sul treno al personale di bordo, il corrispondente codice di prenotazione. Le macchine self service, al di fuori delle stazioni, sono ora 15 e sono collocate

presso le Università (Bologna e Pisa) e all'intero dei Centri Commerciali di Verona, Padova, Vicenza, Bellinzago Lombardo (Milano), Brescia, Afragola (Napoli), Roma, Savignano (Forlì), Pescara e Caserta. Particolare attenzione viene inoltre dedicata alla qualità dei servizi erogati nei confronti della clientela con disabilità e a ridotta mobilità. Il punto di riferimento per tutte le esigenze di questa tipologia di viaggiatore è fornito dal circuito Rete Blu che assicura assistenza in 252 stazioni abilitate che dispongono di servizi specifici tra cui: informazioni, prenotazione posti, messa a disposizione di sedie a rotelle e assistenza in stazione per la salita e per la discesa dal treno. Le Sale Blu, gestite da RFI, sono presenti in 14 stazioni principali. Il servizio può essere contattato telefonicamente ai numeri verdi dedicati o via email. Il servizio PostoBlu di Trenitalia consente l'assegnazione del posto e la prenotazione del biglietto al momento della richiesta di assistenza, perfezionando successivamente il pagamento e il ritiro dei titoli di viaggio.

04

**La qualità percepita: Customer Satisfaction**

La qualità percepita dai clienti, con riferimento alle varie fasi del viaggio, viene misurata attraverso rilevazioni periodiche di *Customer Satisfaction*.

Nel caso del trasporto media e lunga percorrenza, l'universo di riferimento per le rilevazioni periodiche di *Customer Satisfaction* è costituito dai viaggi effettuati sul territorio nazionale da passeggeri di età superiore ai 14 anni. Il campione è selezionato secondo una procedura di tipo probabilistico. Ogni rilevazione è effettuata bimestralmente e prevede 5.000 interviste ai viaggiatori (per un totale di 30.000 interviste annue), distribuite per tipologia di treno e relazione di traffico.

Per il trasporto regionale l'universo di riferimento è il medesimo ma l'ambito è quello di corto raggio (locale/regionale). Anche in questo caso, il campione è selezionato secondo una procedura di tipo probabilistico. Nel 2012 sono stati eseguiti 4 rilievi (nei mesi di marzo, maggio, luglio e novembre), per un totale di circa 16.000 viaggiatori intervistati.

La metodologia di rilevazione dati per entrambe le tipologie di trasporto si articola in due fasi:

- interviste per contatti, effettuate in stazione precedentemente alla partenza del treno;
- interviste telefoniche con tecnica CATI (*Computer Assisted Telephone Interview*), che rilevano cioè la *Customer Satisfaction* percepita durante il viaggio ricontattando l'intervistato entro i due/tre giorni successivi al primo contatto.

Il giudizio per ciascuna variabile oggetto di indagine è espresso mediante una scala da 1 a 9, dove 9 esprime la massima soddisfazione e 1 la massima insoddisfazione. I fattori oggetto di rilevazione riguardano tutte le fasi del viaggio, così come è previsto un *focus* specifico sui processi operativi.

Il giudizio per ciascuna variabile oggetto di indagine è espresso mediante una scala da 1 a 9, dove 9 esprime la massima soddisfazione e 1 la massima insoddisfazione. I fattori oggetto di rilevazione riguardano tutte le fasi del viaggio, così come è previsto un *focus* specifico sui processi operativi.

Trasporto media e lunga percorrenza

L'analisi dei risultati di *Customer Satisfaction* per l'anno 2012 denota un generale miglioramento rispetto ai giudizi rilevati nel 2011. Il giudizio complessivo su tutte le diverse fasi del viaggio registra il 90% di clienti soddisfatti, con un aumento di 2 punti rispetto al 2011. La soddisfazione relativa alla permanenza a bordo raggiunge l'88,8%.

Anche per quanto riguarda i processi operativi si registra un generale progresso con un giudizio complessivo che raggiunge il 90% di clienti soddisfatti. I miglioramenti più significativi si registrano relativamente alla pulizia (+4,4 punti percentuali) e al *comfort* (+2,9). L'unico lieve arretramento è relativo alle informazioni fornite⁴² (-1,0).

TRASPORTO NAZIONALE E INTERNAZIONALE

<i>Customer Satisfaction</i> Le diverse fasi del viaggio	2012 vs 2011 (punti %)	2012	2011	2010
Preparazione del viaggio	▶ 0,1	96,1%	96,0%	96,1%
Afflusso in stazione	▲ 2,8	83,8%	81,0%	83,4%
Permanenza in stazione	▶ 0,3	89,3%	89,0%	87,9%
Permanenza a bordo treno	▲ 1,8	88,8%	87,0%	83,0%
Deflusso	▲ 2,3	88,3%	86,0%	88,0%
Giudizio complessivo	▲ 2,0	90,0%	88,0%	85,2%

<i>Customer Satisfaction</i> I processi operativi	2012 vs 2011 (punti %)	2012	2011	2010
<i>Comfort</i>	▲ 2,9	86,2%	83,3%	80,3%
Pulizia	▲ 4,4	80,4%	76,0%	70,9%
Puntualità	▲ 1,0	84,3%	83,3%	78,7%
Informazioni a bordo	▲ 1,5	88,6%	87,1%	85,6%
Informazioni	▼ -1,0	96,0%	97,0%	97,3%
Personale	▶ 0,5	95,5%	95,0%	94,0%
Giudizio complessivo	▲ 1,7	90,0%	88,3%	83,0%

42. Le informazioni sono fornite attraverso i seguenti canali: biglietterie in stazione, agenzie di viaggio, internet, informazioni telefoniche, uffici informazioni in stazione.

Trasporto regionale

Dalle indagini svolte nel 2012 emerge un giudizio complessivo, rispetto alle diverse fasi del viaggio, sostanzialmente stabile rispetto al 2011 (+0,3 punti percentuali). Un lieve decremento della soddisfazione si registra nelle fasi di afflusso e permanenza in stazione.

Relativamente ai processi operativi, il *comfort* e l'informazione si mantengono stabili, rispettivamente con il 66,6% e 91,8% di viaggiatori soddisfatti.

L'introduzione di nuovo materiale rotabile e il parziale rinnovo degli interni di alcune tipologie di convogli, insieme alla Campagna nazionale di informazione "Treni puliti" e all'attivazione in alcune regioni del servizio di pulitore viaggiante, hanno contribuito al miglioramento di 4 punti (rispetto al 2011) dell'indicatore pulizia, confermando il *trend* positivo dal 2010. In lieve calo risultano la puntualità, che si attesta al 62,7% dei soddisfatti, e l'informazione a bordo treno che si ferma al 62,5%.

TRASPORTO REGIONALE

<i>Customer Satisfaction</i> Le diverse fasi del viaggio	2012 vs 2011 (punti %)	2012	2011	2010
Preparazione del viaggio	▶ -0,10	84,2%	84,3%	83,7%
Afflusso in stazione	▼ -1,30	69,3%	70,6%	70,2%
Permanenza In stazione	▼ -0,90	75,6%	76,5%	72,9%
Permanenza a bordo treno	▲ 0,80	71,5%	70,7%	67,6%
Deflusso	▲ 1,10	69,8%	68,7%	68,4%
Giudizio complessivo	▶ 0,30	71,9%	71,6%	68,8%

<i>Customer Satisfaction</i> I processi operativi	2012 vs 2011 (punti %)	2012	2011	2010
<i>Comfort</i>	▶ 0,40	66,6%	66,2%	61,8%
Pulizia	▲ 4,00	50,2%	46,2%	39,2%
Puntualità	▼ -1,40	62,7%	64,1%	60,9%
Informazioni a bordo	▼ -1,40	62,5%	63,9%	57,3%
Informazioni	▶ -0,10	91,8%	91,9%	91,3%
Personale	▲ 1,00	82,2%	81,2%	79,0%
Giudizio complessivo	▲ 0,80	71,5%	70,7%	67,6%

Un *focus* sulle singole regioni evidenzia:

- sulle diverse fasi del viaggio un giudizio complessivo soddisfacente, sebbene si segnalino come ancora critiche le regioni Lazio, Calabria e Basilicata. Rispetto al 2011, si registra un significativo incremento di soddisfazione in Umbria, Liguria e Basilicata, a fronte di un peggioramento in Abruzzo e Sicilia;

- sui processi operativi, come riportato nella tabella sottostante, si evidenziano regioni dove si sono raggiunti buoni risultati che si contrappongono ad aree di miglioramento.

ANALISI SULLE SINGOLE DIREZIONI REGIONALI

<i>Customer Satisfaction</i> I processi operativi	Punti di forza	Aree di miglioramento
<i>Comfort</i>	Abruzzo, Bolzano, Trento, Valle d'Aosta	Calabria, Lazio
Puntualità	Bolzano, Trento, Piemonte	Basilicata, Lazio, Molise, Puglia e Sicilia
Informazioni a bordo	Abruzzo, Bolzano, Friuli V.G., Molise, Umbria	Lazio
Pulizia	Abruzzo, Friuli V.G., Sardegna, Valle d'Aosta ¹	Calabria, Lazio

1. Il giudizio sulla pulizia in Abruzzo, Friuli V.G., Sardegna e Valle d'Aosta raggiunge risultati "adeguati" e "non eccellenti".

04

**La gestione dei reclami**

La gestione dei reclami rappresenta un valido strumento di interazione con la clientela e di monitoraggio dei disservizi segnalati, che permette il miglioramento delle prestazioni. Per gestire in modo sistemico ed efficace i reclami presentati dalla clientela, Trenitalia si avvale di un'organizzazione articolata su tutto il territorio nazionale con:

- uffici territoriali per la gestione delle pratiche di reclamo e la relativa risposta al cliente;
- rete di "Focal Point"⁴³ di processo, in grado di individuare le problematiche segnalate dal cliente e, ove fondate, attivare le opportune risoluzioni.

I reclami sono gestiti tramite una piattaforma informatica che, integrata nel nuovo *Customer Relationship Management* (CRM), consente di gestire i reclami in sinergia con gli altri canali di contatto con la clientela.

Nel 2012, non ci sono stati reclami documentati relativi a violazione della *privacy* e perdita dei dati dei consumatori.

Trasporto media e lunga percorrenza

I reclami pervenuti a Trenitalia sono circa 39.200, per un totale di 48.116 disservizi, con una flessione del 15% rispetto al 2011.

► | TRASPORTO MEDIA E LUNGA PERCORRENZA

	2012	Trend	2011	Trend	2010
Totale reclami ricevuti ¹	39.200	▼ -5%	41.057	▲ +13%	36.388
Totale disservizi ²	48.116	▼ -15%	56.427	▲ +18%	47.856

1. Il reclamo è una comunicazione scritta (es. lettera, fax, e-mail) con la quale un cliente segnala delle criticità riscontrate con la possibilità di esplicitare specifici disservizi. Ad un reclamo possono corrispondere più disservizi.
2. Cfr. nota precedente.

Il 97,2% dei reclami nel periodo gennaio-maggio 2012 è stato chiuso entro 30 giorni, come previsto dalla Carta dei Servizi, mentre durante l'implementazione del nuovo CRM, nel periodo giugno-dicembre, la percentuale dei reclami trattati in 30 giorni è stata dell'82,2%. Per i clienti che hanno riscontrato ritardi nella risposta ai reclami pre-

sentati, nel secondo semestre è stata inviata una lettera di spiegazioni e di scuse. In generale, diminuisce il peso dei reclami in merito a "Normativa Commerciale", "Vendita Canali Tradizionali" e "Assistenza a bordo e a terra", mentre aumenta per quelli relativi a "Puntualità", "Sito Internet Trenitalia" e "Orari e Tariffe".

**► | ANALISI RECLAMI
% DISSERVIZI TRASPORTO NAZIONALE E INTERNAZIONALE**

Nazionali/Internazionali	2012	Trend	2011	Trend	2010
Puntualità	21,6%	▲	19,3%	▼	22,0%
Normativa Commerciale	12,4%	▼	14,8%	▲	13,4%
Comfort e Pulizia	8,3%	▼	10,3%	▼	12,5%
Normativa Post Vendita	13,8%	►	13,4%	▲	11,1%
Sito Internet Trenitalia	20,1%	▲	14,2%	▲	13,1%
Vendita Canali Tradizionali	3,0%	▼	5,1%	▼	5,7%
Orari e Tariffe	8,7%	▲	6,8%	▼	7,4%
Informazioni	1,5%	►	2,0%	▼	2,9%
Call Center	3,4%	▲	2,5%	►	2,1%
Sicurezza Personale e Patrimoniale	0,8%	►	0,9%	►	1,0%
Altro (assistenza bordo/terra, servizi aggiuntivi, servizi disabili, ecc.)	6,4%	▼	10,5%	▲	8,8%

43. I Focal Point sono strutture interne della Società dislocate sul territorio e preposte alla gestione dei reclami.

Nel 2012 la Conciliazione Paritetica si è confermata come lo strumento più adatto a risolvere in modo rapido ed efficace le controversie con la clientela⁴⁴. Il gradimento delle proposte ha raggiunto il 98% (era 91% nel 2011) e il successo della Conciliazione Paritetica è indicato come *best practice* in ambito ferroviario a livello europeo⁴⁵.

Trasporto regionale

Nel 2012 sono pervenuti 35.846 reclami, con un decremento del 4,3% rispetto all'anno precedente. Aumenta invece il numero totale dei disservizi (35.125), con un incremento pari al +9,8%.

► | TRASPORTO REGIONALE

	2012	Trend	2011	Trend	2010
Totale reclami ricevuti	35.846	▼ -4,3%	37.460	▲ +1,8%	36.800
Totale disservizi	35.125	▲ +9,8%	31.979	▼ -9,2%	35.228

In generale, emerge un significativo decremento dei reclami per gli indicatori "Comfort e pulizia", "Normativa Commerciale" e "Orari e tariffe", mentre emerge un incremento del peso dei reclami in merito a "Puntualità"

e "Informazioni". Infine sono stabili i valori relativi a "Normativa post vendita", "Sito internet Trenitalia" e "Vendita canali tradizionali".

► | ANALISI RECLAMI - TRASPORTO REGIONALE

Regionali	2012	Trend	2011	Trend	2010
Puntualità	23,1%	▲	21,4%	▼	37,6%
Normativa Commerciale	8,7%	▼	10,9%	▼	12,7%
Comfort e Pulizia	9,3%	▼	12,1%	▼	15,0%
Normativa Post Vendita	1,9%	►	1,6%	►	1,8%
Sito Internet Trenitalia	2,1%	►	1,7%	▲	1,0%
Vendita Canali Tradizionali	1,1%	►	1,2%	▼	10,0%
Orari e Tariffe	2,4%	▼	3,3%	▼	6,1%
Informazioni	7,2%	▲	6,6%	►	7,0%
Call Center	0,2%	▼	3,5%	▲	0,1%
Sicurezza Personale e Patrimoniale	0,4%	▼	1,3%	►	1,5%
Altro (assistenza bordo/terra, servizi aggiuntivi, servizi disabili, ecc.)	4,5%	▼	5,9%	▼	7,4%

Trasporto merci

Trenitalia offre alle Imprese-clienti servizi del tipo "business to business" che, in quanto tali, si rifanno a una logica differente rispetto a quella tipica del trasporto passeggeri.

I driver di soddisfazione sono legati non solo alle peculiarità dei clienti (le Aziende) ma anche alle mutevoli situazioni del mercato e alle congiunture economiche.

Trenitalia opera in un contesto particolarmente complesso nel quale:

- la competizione riguarda sia modalità di trasporto alternative (gomma, nave), sia le numerose altre imprese ferroviarie che ormai da anni operano in Italia;
- la qualità dei servizi deve essere personalizzata in funzione delle esigenze del singolo cliente e concordata sulla base di accordi specifici tradotti in formale contratto.

Pertanto, l'analisi della qualità dei servizi offerti ai propri clienti, quale *input* per il miglioramento, viene gestita attraverso l'esame sistematico dei *feed-back* forniti dagli stessi.

44. Il cliente che ritenga di aver ricevuto una risposta non soddisfacente al reclamo, o nel caso di mancata risposta, può chiedere il riesame della pratica alla Commissione di Conciliazione, formata da un rappresentante di Trenitalia e un rappresentante dell'Associazione dei Consumatori incaricata, che formula una proposta di soluzione secondo criteri di equità, con riferimento agli impegni contrattuali di Trenitalia e secondo le norme di tutela dei consumatori.

45. Nel 2012 sono stati quasi 400 i casi affrontati con procedure che non hanno superato i 45 giorni e che, per puntualità ed efficienza, hanno suscitato l'apprezzamento di varie Associazioni dei Consumatori.

04

**La qualità percepita: Customer Satisfaction**

L'indagine di *Customer Satisfaction* è costituita da incontri strutturati, gestiti con metodo riconducibile al *focus group*⁴⁶, realizzati con il coinvolgimento di un *panel* costituito da una parte consistente dell'universo dei clienti. L'indagine consente di misurare la soddisfazione in relazione a tutte le fasi del rapporto cliente-for-

nitore: vendita, informazioni e aspetti operativi.

Il giudizio complessivo dei clienti registra un 6,4 (in una scala da 1 a 10) in aumento rispetto al 2011; il 79,9% dei clienti intervistati si dichiara soddisfatto del servizio offerto da Trenitalia Cargo. Di questi, il 23,8% attribuiscono un voto 8-10. Il giudizio positivo segna un netto recupero rispetto agli anni precedenti.

	Voto medio (scala 1-10)			% soddisfatti		
	2012	2011	2010	2012	2011	2010
Giudizio sulle strutture di vendita	6,8	6,4	6,4	79,5%	71,8%	71,6%
Giudizio su completezza e tempestività dell'informazione fornita	6,5	6,1	6,3	76,3%	68,2%	79,7%
Giudizio sugli aspetti operativi del servizio	6,1	5,4	5,7	66,5%	48,8%	60,1%
Giudizio su gestione fatturazione e aspetti amministrativi	6,6	6,1	6,4	79,9%	73,5%	75,2%
Giudizio complessivo	6,4	6,0	5,9	79,9%	57,6%	63,9%

Più in dettaglio, nella macroarea relativa ai rapporti con le strutture di vendita uno degli aspetti che raccoglie il maggior livello di soddisfazione presso la clientela riguarda la "disponibilità delle strutture di vendita" (81,8% di aziende soddisfatte, voto medio 7,3).

Con riferimento alle valutazioni sulla macroarea relativa alla completezza e tempestività delle informazioni ricevute da Trenitalia Cargo, il miglior risultato in termini di soddisfazione riguarda le "informazioni ottenute attraverso Dirigenti e forza vendita" (81,2% dei clienti soddisfatti, voto medio 7,09). Meno positivi sono i giudizi sulle informazioni ricevute attraverso il *call center* (59,8% di soddisfatti; voto medio 6,39).

Per gli aspetti operativi del servizio, tra quelli che contribuiscono al giudizio complessivo, spiccano:

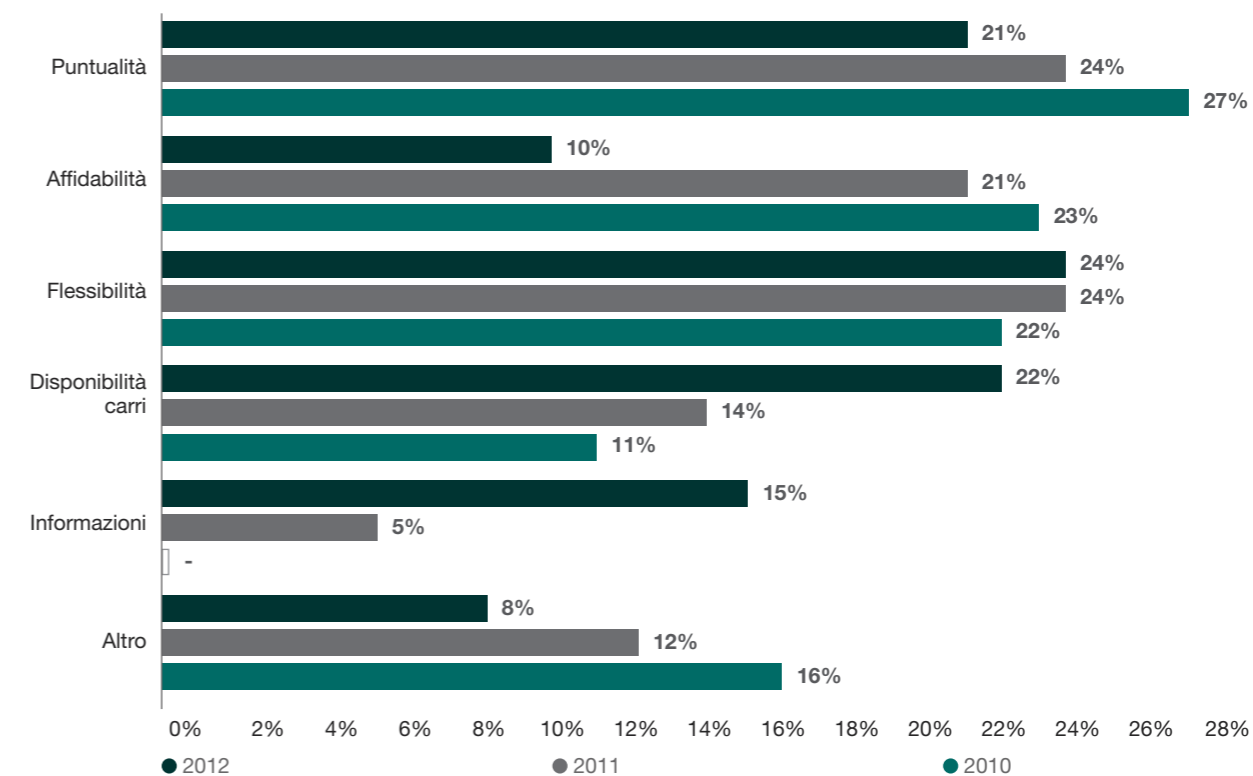
- sicurezza delle merci trasportate rispetto ai rischi di avarie, danni, furti, ecc. (soddisfatti 79,5%; voto medio 6,71);
 - affidabilità (soddisfatti 73,6%; voto medio 6,64);
 - tempi di resa (soddisfatti 66,8%; voto medio 5,93).
- Infine l'89,8% delle Aziende intervistate manifesta una propensione al riacquisto e il 78,9% consiglierebbe ad altri di effettuare spedizioni con Trenitalia Cargo. Discreto anche il giudizio sul rapporto Qualità/Prezzo con il 66,9% di Aziende che si dichiara soddisfatto.

La gestione dei reclami e dei suggerimenti

Il numero complessivo di reclami, rispetto al 2011, si è significativamente ridotto (-57%), così come sono diminuiti i tempi di risposta (-2 punti percentuali).

	2012	Trend 2012 vs 2011	2011	Trend 2011 vs 2010	2010
	Totale reclami ricevuti	87	▼ -57%	202	▲ +10%
	2012	Trend p.ti %	2011	Trend p.ti %	2010
	Percentuale dei reclami con tempi di risposta inferiori a 15 giorni	95,0%	▼ -2	97,0%	▼ -2

46. Il *Focus group* è uno strumento per l'acquisizione di riscontri su nuovi prodotti/servizi che permette di discutere, sviluppare un nuovo prodotto/servizio, prima che sia messo a disposizione del pubblico, attraverso il coinvolgimento diretto di clienti rappresentativi del mercato di riferimento

ANALISI DEI RECLAMI – DIVISIONE CARGO

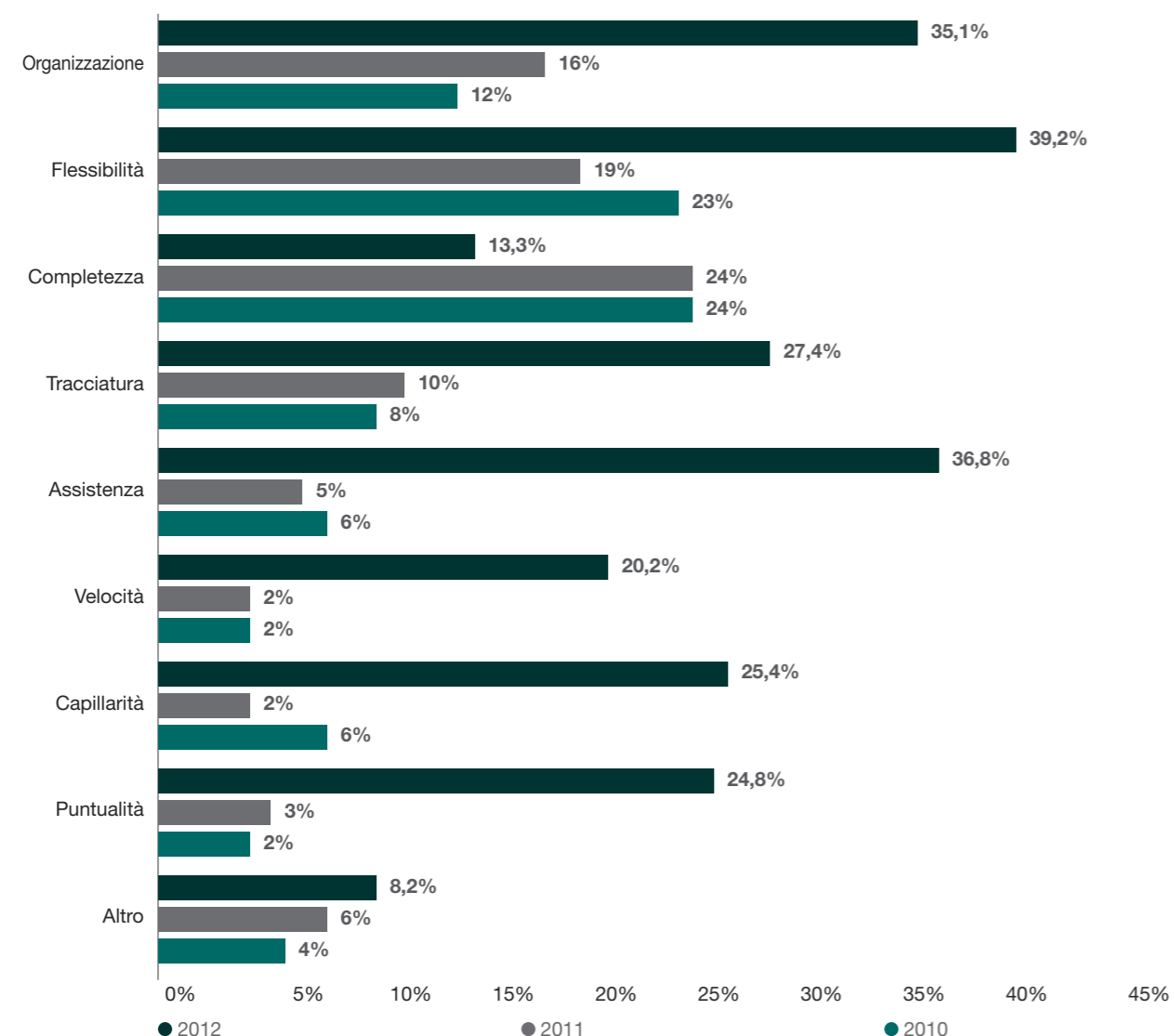
04



Dalla stratificazione dei dati raccolti emerge una conferma del *trend* positivo della riduzione percentuale dei reclami relativi alla “puntualità”, all’“affidabilità” e alle “altre” cause minori; mentre sono in aumento i reclami

relativi alla “disponibilità dei carri” e alle “informazioni”. Sostanzialmente stabile, in questi ultimi anni, la percentuale dei reclami sulla “flessibilità”, anche perché legata ad alcune rigidità intrinseche del sistema ferroviario.

ANALISI DEI SUGGERIMENTI DEI CLIENTI



Cresce il numero di “suggerimenti per il miglioramento del servizio” provenienti dai clienti intervistati che chiedono “maggiore flessibilità” (39,2%), “migliore assistenza al cliente” (36,8%) e “migliore organizzazione” (35,1%). Va ricordato che le modalità di regolazione dei rapporti contrattuali con i clienti sono coerenti con le Conven-

zioni e con i Regolamenti internazionali che riconducono le non conformità di viaggio alle tre seguenti fattispecie: perdita della merce, avaria della merce, tardata resa. Queste fattispecie sono gestite dalla Compagnia di Assicurazione o come inadempienze specifiche del singolo contratto⁴⁷.

47. Le procedure per la richiesta di indennizzo per i danni alle merci trasportate sono riportate negli articoli 48 (responsabilità del vettore e del cliente); 49 (forza maggiore), 50 (verbale di accertamento danni e reclami per risarcimento danni) e 51 (richiesta di regolarizzazione contabile) del Titolo V delle vigenti Condizioni Generali di Contratto per il Trasporto delle Merci per Ferrovia nonché nel testo delle specifiche relative Istruzioni. I documenti sono scaricabili dal sito web: cargo.trenitalia.it.

4.2.2 Rete Ferroviaria Italiana

La qualità promessa: Carta dei Servizi 2012 obiettivi di qualità dei servizi

RFI comunica gli impegni assunti e gli obiettivi di qualità che si propone di raggiungere nell’offerta dei propri servizi attraverso la Carta dei Servizi redatta annualmente. Oltre a essere uno strumento di comunicazione e confronto con gli interlocutori esterni, la Carta dei Servizi rappresenta un momento fondamentale nel costante processo di controllo dei fattori che determinano la qualità dei servizi e nell’individuazione delle misure necessarie per il miglioramento dell’offerta e della soddisfazione di chi ne fruisce.

Tecniche di rilevazione

Per indirizzare l’impegno societario verso obiettivi di qualità in grado di incontrare le esigenze dei clienti nelle stazioni, Rete Ferroviaria Italiana conduce mensilmente, nell’ambito di un proprio “Osservatorio di Mercato”, un’indagine di *Customer Satisfaction* che rileva, oltre alla qualità percepita, anche la qualità offerta dei servizi di stazione. Le indagini⁴⁸ sulla “qualità percepita”, si avvalgono di interviste “face to face”, mentre quelle sulla “qualità offerta” si basano su rilevazioni condotte con la tecnica del “Cliente Misterioso” e sono svolte da intervistatori addestrati che, in anonimato, vivono in prima persona l’esperienza in stazione.

Fattori della qualità	Criteri	Tecnica di rilevazione	
		Qualità percepita	Qualità offerta
Safety Sicurezza del viaggio	Dato riferito agli eventi di circolazione intera rete		Monitoraggio interno
Security Sicurezza personale e patrimoniale in stazione	Dati riferiti alle stazioni		Monitoraggio interno
Pulizia e condizioni igieniche	Dati riferiti alle stazioni	Interviste di <i>Customer Satisfaction</i>	Cliente Misterioso
Comfort del viaggio (in stazione)	Dati riferiti alle stazioni	Interviste di <i>Customer Satisfaction</i>	Cliente Misterioso
Servizi aggiuntivi a terra	Dati riferiti alle stazioni	Interviste di <i>Customer Satisfaction</i>	Cliente Misterioso
Servizi per viaggiatori con disabilità	Dati riferiti alle stazioni	Interviste di <i>Customer Satisfaction</i>	Monitoraggio interno Cliente Misterioso
Informazioni alla clientela	Dati riferiti alle stazioni	Interviste di <i>Customer Satisfaction</i>	Monitoraggio interno Cliente Misterioso
Attenzione all’ambiente	Dati oggetto di dichiarazione di intenti		Monitoraggio interno
Sistema trasporto Integrazione modale	Dati oggetto di dichiarazione di intenti	Interviste di <i>Customer Satisfaction</i>	Cliente Misterioso

Fattori della qualità

Le 2.263 stazioni ferroviarie gestite direttamente da RFI - o da altra Società del Gruppo - sono catalogate in 4 classi: *Platinum*, *Gold*, *Silver* e *Bronze*⁴⁹. Ciascuna

classe è caratterizzata da specifici parametri quali ad esempio: grandezza, potenziale turistico, culturale e commerciale, frequenza dei viaggiatori, vocazione turistica della località ove si collocano, ecc..

Categoria	Numero di stazioni
Platinum	15
Gold	101
Silver	862
Bronze	1.285

48. Sono svolte tramite Società certificate e di consolidata esperienza, selezionate da RFI con gara europea.

49. Le caratteristiche di ogni tipologia e il dettaglio delle stazioni, nonché i risultati della *Customer Satisfaction*, sono consultabili sul sito societario web rfi.it.

04



Gli obiettivi 2012 della Carta dei Servizi⁵⁰ sono stati quindi declinati sui seguenti ambiti di indagine: il sistema RFI nel complesso (totale rete), le stazioni *plati-*

num, gold e silver (le *bronze* non rientrano nel perimetro oggetto di indagine)⁵¹.

› | CARTA DEI SERVIZI 2012

Fattori della qualità Il sistema RFI	Indicatore	Obiettivo 2012
Safety - Sicurezza del viaggio		
Numero di incidenti per milioni di treni*km	• Livello di sicurezza esercizio ferroviario	Non superare il valore più alto dei dati del triennio precedente ⁽¹⁾
Security - Sicurezza personale e patrimoniale in stazione		
Soddisfazione complessiva	• Livello sicurezza nel complesso in stazione	79%*
Numero dei furti in in stazione	• Livello di sicurezza personale e patrimoniale in stazione	Non superare il valore più alto dei dati del triennio precedente ⁽²⁾
Integrazione modale		
Soddisfazione complessiva	• Qualità del collegamento con i mezzi pubblici urbani/extrurbani	84%*
	• Facilità e comodità di arrivo alla stazione	86%*
Percentuale di presenza del servizio	• Presenza di zone di parcheggio autorizzato	85% ⁽¹⁾
Attenzione all'ambiente		
	• Attuazione della "Politica Ambientale di RFI"	Attuazione ⁽¹⁾

1. Monitoraggio interno.

2. Monitoraggio Polfer.

* Servizi garantiti in tutto o in parte da terzi



50. Pur mantenendo gli stessi fattori di qualità, RFI ha scelto di operare una notevole riduzione del numero di indicatori presentati, selezionando quelli più rappresentativi e di immediata lettura. Si è passati dai 135 indicatori utilizzati degli anni precedenti ai 37 del 2012.

51. Le stazioni *platinum, gold e silver* interessano circa il 95% delle persone che annualmente accedono al sistema di trasporto ferroviario.

› | CARTA DEI SERVIZI 2012

Fattori della qualità	Indicatore	Obiettivo 2012 Platinum	Obiettivo 2012 Gold	Obiettivo 2012 Silver
Le stazioni				
Pulizia				
Soddisfazione complessiva	• Pulizia degli ambienti di stazione	85%	86%	79%
Comfort del viaggio (in stazione)				
Soddisfazione complessiva	• <i>Comfort</i> nella permanenza in stazione	86%	88%	76%
	• <i>Comfort</i> degli spazi per l'attesa	86%	83%	78%
	• Illuminazione di sottopassi, sovrappassi e passerelle	87%	83%	70%
	Informazione al pubblico			
Soddisfazione complessiva	• In condizioni "normali"	90%	90%	82%
	• In condizioni di criticità della circolazione dei treni	75%	77%	71%
Servizi aggiuntivi a terra				
Soddisfazione complessiva	• Servizi commerciali nel complesso	90%*	90%*	90%*
Servizi per viaggiatori con disabilità				
Percentuale di presenza del servizio	• Presenza di posti auto riservati a persone con disabilità	100% ⁽¹⁾	100% ⁽¹⁾	100% ⁽¹⁾
	• Accessibilità alle stazioni (binario 1) per persone con disabilità motorie	100% ⁽¹⁾⁽³⁾	100% ⁽¹⁾⁽³⁾	100% ⁽¹⁾⁽³⁾
	• Realizzazione prototipo - ricerca mirata	Attuazione ⁽¹⁾	Attuazione ⁽¹⁾	Attuazione ⁽¹⁾

1. Monitoraggio interno.

2. Monitoraggio Polfer.

3. Escluse le stazioni sotterranee e quelle a meno di 1 km da una stazione accessibile.

* Servizi garantiti in tutto o in parte da terzi

Il nuovo ruolo di recente assunto da RFI come *Station Manager*, associato all'offerta dei servizi di assistenza a terra alle persone a ridotta mobilità, ha portato con sé l'apertura di un nuovo fronte di attività. Per misurare la soddisfazione complessiva del servizio di assistenza fornito alla clientela con ridotta mobilità, è stato realizzato l'approfondimento tematico "Sale Blu"⁵². Obiettivo del 2013 è migliorare ancora le *performance* di questi servizi attraverso la realizzazione di una nuova indagine in tutte le Sale Blu del territorio nazionale che permetterà, inoltre, di individuare un indicatore mirato da inserire nella Carta dei Servizi. Tutti gli obiettivi inseriti in Carta dei Servizi, pur in una fase di risorse limitate, sono stati ampiamente raggiunti.

La gestione dei reclami

Le segnalazioni dei clienti rappresentano per Rete Ferroviaria Italiana un prezioso strumento di conoscenza della percezione dei servizi erogati sull'intera rete e nelle stazioni. A supporto del processo di gestione dei reclami è stato adottato un sistema informatico denominato ITINERE-RFI. Dalla fine del 2012 è stato attivato un nuovo canale di comunicazione via *web* con la clientela, "RFI risponde", accessibile dal sito *web rfi.it*. Tramite un semplice percorso guidato i clienti possono comunicare le proprie osservazioni e gli eventuali reclami sui servizi di competenza del Gestore dell'infrastruttura.

	Trend 2012 vs 2011	2012	2011
Totale reclami ricevuti ¹	▲ +8%	3.474	3.209

Totale dei disservizi effettivamente riscontrati a valle di segnalazioni (ad ogni singola segnalazione possono corrispondere più reclami).

52. L'indagine è stata svolta nei mesi di ottobre e novembre 2012, realizzando un totale di 710 interviste CATI (Computer Assisted Telephone Interview) a viaggiatori che avevano utilizzato nell'ultimo mese il servizio delle seguenti 9 Sale Blu: Ancona, Bari, Bologna, Firenze, Milano, Napoli, Reggio Calabria, Roma e Torino. L'attività è parte del progetto "Osservatorio di Mercato".

04



L'analisi dei reclami ricevuti nel 2012, e trattati con il sistema informatico, evidenzia che l'attenzione dei clienti

si è maggiormente concentrata sulle "informazioni al pubblico" e sulla "sicurezza in stazione".

	Trend 2012 vs 2011 Punti %	2012	2011
Informazione al Pubblico	▼ -14	50%	64%
Comfort della stazione	▲ +2	20%	18%
Pulizia di stazione	▲ +3	11%	8%
<hr/>			
	Trend 2012 vs 2011 Punti %	2012	2011
Sicurezza in stazione	▲ +6	10%	4%
Barriere architettoniche e servizi per disabili	▲ +2	5%	3%
Altro	▲ +1	4%	3%

Il nuovo strumento di segnalazione "RFI risponde" potrà supportare la Società, attraverso anche una più puntuale analisi dei disservizi segnalati ed il conseguente monitoraggio degli stessi, a predisporre le conseguenti azioni correttive per il miglioramento delle prestazioni offerte.

4.2.3 BUSITALIA-SITA NORD

La qualità erogata: Customer Care

Nella pubblicazione annuale della Carta dei Servizi, la Società ribadisce i principi fondamentali cui si ispira l'offerta (uguali diritti, continuità del servizio, partecipazione, efficienza ed efficacia) insieme ai diritti riconosciuti alla clientela che fruisce del servizio di trasporto. Annualmente sono pubblicate le Carte dei Servizi di BUSITALIA-SITA NORD in Veneto e Toscana⁵³.

► | CARTA DEI SERVIZI – BUSITALIA - SITA NORD

Carta dei servizi 2012	Servizi interessati
Veneto	Servizio extraurbano di Padova Servizio extraurbano di Rovigo Servizio urbano di Rovigo
Toscana	Autolinee Chianti Valdarno S.c.a.r.l. ¹ Autolinee Mugello Valdisieve S.c.a.r.l.

1. In Toscana le Carte dei Servizi vengono pubblicate con il nome e i dati complessivi delle Società appartenenti alle Società Consortili a Responsabilità Limitata (S.c.a.r.l.) toscane, tra cui Autolinee Chianti Valdarno Scarl e Autolinee Mugello Valdisieve Scarl delle quali BUSITALIA-SITA NORD è Capofila.

Si riportano nelle tabelle di seguito i principali indicatori pubblicati nelle Carte dei Servizi del Veneto⁵⁴ e i relativi risultati raggiunti. Per il servizio extraurbano di Padova, l'obiettivo 2012 relativo alle corse in orario è stato rag-

giunto, diminuendo complessivamente le corse arrivate in ritardo rispetto al 2011. Per i servizi urbano ed extraurbano di Rovigo si registra, invece, un lieve aumento delle corse in ritardo.

53. Le Carte dei Servizi sono pubblicate sul sito societario fsbusitalia.it.

54. In Veneto il servizio è integralmente svolto da BUSITALIA-SITA NORD; gli indicatori previsti da carta dei servizi e relativi consuntivi valutano il complessivo servizio erogato.

Puntualità	Scostamento Punti %	Consuntivo 2012	Obiettivo 2012	Consuntivo 2011
Servizio extraurbano di Padova				
% corse in orario	0,67	95,67%	95,00%	95,13%
% corse con ritardo > 15' e <= 30'	-0,28	3,72%	4,00%	4,13%
di cui per cause interne (%)	0,02	0,03%	0,01%	0,03%
% corse con ritardo > 30'	-0,39	0,61%	1,00%	0,74%
di cui per cause interne (%)	0,03	0,04%	0,01%	0,04%
Servizio extraurbano di Rovigo				
% corse in orario	-0,65	96,25%	96,90%	96,97%
% corse con ritardo > 5' e <=15'	0,34	2,74%	2,40%	2,36%
di cui per cause interne (%)	0,01	0,02%	0,01%	0,03%
% corse con ritardo > 15'	0,31	1,01%	0,70%	0,67%
di cui per cause interne (%)	0,04	0,04%	0,00%	0,04%
Servizio urbano di Rovigo				
% corse in orario	-0,05	99,71%	99,76%	99,76%
% corse con ritardo > 5' e <=10'	0,03	0,17%	0,14%	0,14%
di cui per cause interne	0,01	0,01%	0,00%	0,00%
% corse con ritardo > 10'	0,02	0,12%	0,10%	0,10%
di cui per cause interne	0,01	0,01%	0,00%	0,01%

In merito alla regolarità dei servizi, sia sul bacino extraurbano di Padova sia in quelli urbano ed extraurbano di Rovigo, si confermano anche quest'anno il 100% delle corse effettive rispetto alle programmate (con esclusione degli scioperi ed eventi di forza maggiore) e un numero di mezzi di scorta adeguato alle necessità di

ripristino del servizio.

Per quanto concerne la rete di vendita, i risultati conseguiti nel 2012 registrano un positivo aumento del numero di rivendite, sia per Padova (+4), sia per i servizi di Rovigo (extraurbano +5; urbano +6) e il generale raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Diffusione rete di vendita	Scostamento Consuntivo/ Obiettivo 2012	Consuntivo 2012	Obiettivo 2012	Consuntivo 2011
Servizio extraurbano di Padova				
n° rivendite	4	535	531	531
n° rivendite/km rete	0,01	0,54	0,53	0,53
n° rivendite/Comuni serviti	0,10	3,6	3,5	3,5
% corse con vendita biglietti a bordo con sovrapprezzo	-	100%	100%	100%
Servizio extraurbano di Rovigo				
n° rivendite	5	140	135	135
n° rivendite/milioni di residenti	7	188	181	181
n° rivendite/comuni serviti	0,10	2,4	2,3	2,3
n° rivendite/km rete	-	0,18	0,18	0,18
% corse con vendita biglietti a bordo con sovrapprezzo	-	100%	100%	100%
Servizio urbano di Rovigo				
n° rivendite	6	82	76	76
n° rivendite/1000 residenti	0,1	1,54	1,44	1,44
n° rivendite/km rete	0,07	0,98	0,91	0,91
% corse con vendita biglietti a bordo con sovrapprezzo	-	100%	100%	100%

04



In relazione all'incidentalità con responsabilità BUSITALIA - SITA NORD, si registra un generale miglioramento, poi-

ché i sinistri passivi occorsi durante lo svolgimento del servizio di linea sono sensibilmente diminuiti rispetto al 2011.

Incidentalità	Consuntivo 2012	Obiettivo 2012	Consuntivo 2011
Servizio extraurbano di Padova			
Sinistri passivi	1 ogni 8.904 corse annue	1 ogni 5.700 corse annue	1 ogni 5.656 corse annue
Servizio extraurbano di Rovigo			
Sinistri passivi	1 ogni 9.847 corse annue	1 ogni 15.000 corse annue	1 ogni 6.576 corse annue
Servizio urbano di Rovigo			
Sinistri passivi	1 ogni 25.520 corse annue	1 ogni 15.200 corse annue	1 ogni 7.617 corse annue

Per quanto riguarda l'attenzione all'ambiente, considerando le percentuali di mezzi con motori a scarico controllato EURO 2 e superiori, non si registrano variazioni

sostanziali rispetto al 2011 a causa del rinvio del rinnovo del parco previsto.

Attenzione all'ambiente	Scostamento Punti %	Consuntivo 2012	Obiettivo 2012	Consuntivo 2011
Servizio extraurbano di Padova				
mezzi con motore EURO 2 e superiori	-2,3	91,0%	93,3%	91,0%
Servizio extraurbano di Rovigo				
mezzi EURO 2 e superiori	-3,3	89,2%	92,5%	89,1%
Servizio urbano di Rovigo				
mezzi EURO 2 e superiori	-2,7	59,5%	62,2%	59,5%

La qualità percepita: Customer Satisfaction

Nel 2012 le indagini di *Customer Satisfaction* hanno interessato i servizi offerti in Veneto⁵⁵. La popolazione di riferimento della ricerca è l'intera clientela e il piano di campionamento è di tipo casuale. Come strumento di raccolta delle informazioni è stato utilizzato un questionario strutturato, principalmente distribuito a bordo degli autobus per una veloce compilazione e un'immediata riconsegna. Oltre al profilo socio comportamentale⁵⁶, l'indagine ha rilevato la percezione dei clienti sull'efficienza del servizio reso, attraverso una serie di indicatori per i quali è stata chiesta una valutazione da 1 (pessimo) a 10 (eccellente).

Risultati Customer Satisfaction in Veneto

Nel 2012 sono stati raccolti 2.908 questionari. Il profilo socio demografico prevalente è sostanzialmente stabile, rappresentato cioè da clienti con età non superiore ai 25 anni (65,47%), studenti (63,45%), che utilizzano i servizi per più giorni a settimana (più di 5 giorni il 49,76% e 3-5 giorni a settimana il 34,83%). I motivi del viaggio più ricorrente sono ragioni di studio (scuola 40,58% e università 20,56%) e di lavoro (29,20%). Il titolo di viaggio maggiormente utilizzato è l'abbonamento mensile (54,78%). Il giudizio medio complessivo sul servizio offerto è pari a 7,18, stabile rispetto al 2011. I fattori critici, seppur con voti medi superiori al 6, sono relativi all'affollamento delle corse, la pulizia degli autobus e le informazioni telefoniche. Il giudizio più positivo va alla prudenza di guida.

Voto medio 2012 (scala da 1 a 10)	Scostamento 2012 vs 2011	Risultato 2012	Risultato 2011
Puntualità	0,26	7,05	6,79
Prudenza di guida	-0,07	7,85	7,92
Frequenza delle corse	0,02	7,13	7,11
Affollamento delle corse	0,03	6,56	6,53
Regolarità delle corse	0,12	7,40	7,28
Pulizia autobus	-0,08	6,50	6,58
Comodità mezzi	-0,18	7,27	7,45
Climatizzazione	-0,13	6,92	7,05
Sicurezza a bordo	-0,21	7,48	7,69
Comportamento del personale	-0,09	7,53	7,62
Reperibilità biglietti/abbonamenti	0,04	7,51	7,47
Tipologia biglietti/abbonamenti	-0,04	7,25	7,29
Coincidenza con treno, linee urbane, ecc	-0,1	6,72	6,82
Sito internet (se visitato)	-0,04	7,42	7,46
Tempestività avvisi su variazioni	-0,15	6,89	7,04
Disponibilità libretti orari	-0,29	6,89	7,18
Informazioni alle fermate	-0,17	7,10	7,27
Informazioni telefoniche	-0,19	6,11	6,30
Attenzione all'ambiente	-0,31	6,85	7,16
Soddisfazione complessiva	-0,17	7,18	7,35

La gestione dei reclami

La gestione dei reclami e delle segnalazioni provenienti dalla clientela è uno strumento fondamentale per monitorare le dinamiche alla base dei disservizi e individuare soluzioni migliorative dell'offerta attraverso la parteci-

pazione delle strutture coinvolte nel reclamo. Nel 2012 sono pervenuti 593 reclami/segnalazioni⁵⁷ di cui il 49% tramite *email* che si conferma quindi il canale più utilizzato dai clienti.

Di seguito il dettaglio dei reclami pervenuti per tipologia:

CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI¹

Classificazione dei reclami pervenuti	Scostamento 2012 vs 2011 (punti %)	Risultato 2012	Risultato 2011
Regolarità del servizio	1,8	28,0%	26,2%
Puntualità	-3,8	20,7%	24,5%
Informazioni alla clientela	4,4	12,6%	8,2%
Rapporto Azienda - Cliente	-7,8	11,9%	19,7%
Comfort del viaggio	-2,1	11,6%	13,7%
Titoli di viaggio	2,6	4,3%	1,7%
Carenza livello servizio	-	3,6%	NA
Sicurezza	-1,1	2,3%	3,4%
Pulizia	1,1	1,5%	0,4%
Altro	1,8	3,5%	1,7%

1. Nel dato 2012 sono comprese le segnalazioni per disservizi direttamente o indirettamente riferibili a BUSITALIA-SITA NORD pervenute nell'anno considerato.

57. Il dato si riferisce ai reclami registrati in Toscana e Veneto; dal totale sono escluse le segnalazioni anonime, che non hanno quindi consentito il perfezionamento della gestione del reclamo attraverso la risposta al cliente.

55. Nel 2012 il monitoraggio in Toscana non è stato effettuato.

56. Sesso, età, professione, frequenza d'uso delle linee BUSITALIA-SITA NORD, motivo dello spostamento, titolo di viaggio utilizzato, fonti di informazione sulla linea, motivo utilizzo dell'autobus rispetto ad altri mezzi di trasporto.

04



L'analisi dei reclami, pervenuti a livello territoriale, evidenzia come i passeggeri diano un peso considerevole alla "Regolarità del servizio" (mancata coincidenza, corse saltate, modifiche percorsi, fermata non effettuata, deviazione percorso, scioperi) e alle "Informazioni alla clientela" (+4,4 punti percentuali rispetto al 2011). La "puntualità" segna, al contrario, un decremento rispetto al 2011 (-3,8 punti percentuali) sebbene rimanga uno degli aspetti più segnalati. Si registrano, infine, significative diminuzioni per i reclami relativi a "Rapporto Azienda - Cliente", "Comfort" e "Sicurezza".



TECNOLOGIE INNOVATIVE DI PROTEZIONE MARCIA TRENO¹

SCC, SCC-AV, SCC-M e CTC, telecomando della circolazione	11.525 km
SCMT, controllo della marcia del treno	11.806 km
SSC, supporto alla guida	4.362 km
ERTMS, interoperabilità su rete AV/AC	650 km
GSM-R telecomunicazione (utilizzabile per chiamata di emergenza)	10.954 km

1. Tutte le linee della rete sono attrezzate con uno o più sistemi di protezione marcia treno.

SCC - Sistema di Comando e Controllo, con la sua evoluzione per le linee Alta Velocità (SCC-AV) è un innovativo sistema di gestione integrata a distanza che consente di controllare e monitorare la circolazione, la diagnostica degli apparati di linea e di stazione, la prevenzione dei guasti, la manutenzione, le informazioni al pubblico e la videosorveglianza nonché di semplificare le procedure di governo ottenendo la massima tempestività ed efficacia nella risoluzione dei problemi di circolazione, anche su linee a intenso traffico. Il Sistema consente l'invio di comandi e la ricezione dei controlli fra Sale di Controllo presenziate, dove sono concentrate le tecnologie e l'organizzazione, e i posti periferici impresenziati. Sulle linee dotate di posti periferici comandati con apparato ACC-Multistazione, è presente il sistema più evoluto SCC-Multistazione (SCC-M).

CTC - Sistema di Controllo Centralizzato del Traffico, capostipite dei sistemi di comando a distanza, consente di realizzare da un Posto Centrale il telecomando e la supervisione di un elevato numero di stazioni e fermate non presenziate. È utilizzato prevalentemente su linee

4.3 LA SICUREZZA NEL VIAGGIO

4.3.1 La sicurezza della circolazione

› | GRI PR1 | PR2 | PR9

Le Società del Gruppo sono costantemente impegnate nell'assicurare un sempre più alto livello di sicurezza per ogni attività che comporti rischi per i clienti, la collettività e i dipendenti, consolidando la cultura della prevenzione e coinvolgendo tutti gli attori, in primo luogo i lavoratori, nel campo della salute e sicurezza.

La sicurezza della circolazione: RFI

La sicurezza dell'esercizio ferroviario connessa alla circolazione dei treni è gestita da RFI e da Trenitalia, ciascuna per la propria competenza.

Di seguito si riportano le principali tecnologie che contribuiscono a garantirla.

regionali e interregionali.

SCMT - Sistema di Controllo della Marcia del Treno, è un sofisticato sistema, coerente con il nuovo standard europeo di interoperabilità tra le reti ferroviarie (ERTMS - *European Rail Traffic Management System*), che opera proteggendo, in ogni istante, la marcia del treno rispetto alle condizioni imposte dai segnali (velocità massima consentita dalla linea e velocità permessa per il tipo di treno) e attivando la frenatura di emergenza nei casi in cui vengano superati i limiti previsti.

SSC - Sistema Supporto Condotta, è un avanzato sistema che controlla la congruità tra il riconoscimento da parte del macchinista dell'aspetto dei segnali incontrati lungo la linea e l'effettivo stato trasmesso a bordo. Il controllo dei segnali luminosi fissi avviene per mezzo di una tecnologia di trasmissione con *transponder* a microonde. Il sistema SSC è complementare al SCMT, pur su livelli funzionali differenti. Entrambi sono sistemi di protezione della marcia dei treni che, tramite la trasmissione d'informazioni tra le apparecchiature di terra e di bordo, riducono quasi a zero l'influenza di un eventuale errore umano.

ERTMS/ETCS Livello 2 è stato recepito dall'UE come standard europeo per l'interoperabilità tra le reti ferroviarie. L'*European Rail Traffic Management System/European Train Control System* Livello 2 consente, infatti, l'interoperabilità dei treni sulle diverse reti europee, sulla base di informazioni definite da un linguaggio comune e gestite con componenti interoperabili a terra e a bordo. Grazie a questa innovativa tecnologia, i vincoli per la circolazione internazionale, che derivavano dalla diversità dei sistemi in uso nei vari Paesi, vengono rimossi. L'ERTMS/ETCS, inoltre, fornisce al macchinista tutte le informazioni necessarie per una condotta ottimale, attivando la frenatura d'emergenza, se la velocità del treno supera quella massima consentita.

GSM-R, il sistema, sviluppato anche nell'ottica di integrazione/interoperabilità del traffico ferroviario europeo, consente sia le tradizionali comunicazioni voce e dati, sia lo scambio di informazioni tra i sistemi tecnologici più avanzati di segnalamento e controllo della circolazione. Nel 2003 RFI ha adottato il Sistema Integrato di Gestione della Sicurezza (SIGS), un modello di controllo in cui la sicurezza viene affrontata negli ambiti della circolazione dei treni e dell'esercizio ferroviario, del lavoro e dell'ambiente. Il controllo avviene attraverso un livello centrale e uno territoriale del Sistema. Il livello centrale del SIGS esercita la propria responsabilità di indirizzo e controllo sul livello territoriale, in un'ottica di presidio globale della sicurezza attuata da RFI; il livello territoriale del SIGS recepisce gli indirizzi del livello centrale, li ela-

bora e conseguentemente esercita il proprio mandato, mediante un'effettiva ed efficace partecipazione. I certificati dei diversi livelli territoriali sono consolidati in un unico certificato intestato alla Società. I principali ambiti della certificazione attuale di RFI sono sintetizzati nel paragrafo 2.4.

Il monitoraggio dell'incidentalità ferroviaria sulla rete, gestita da RFI, è effettuato attraverso l'alimentazione della Banca Dati Sicurezza (BDS) secondo i criteri internazionali vigenti. In particolare, a livello di *benchmarking* occorre precisare che in ambito ERA⁵⁸ vengono adottati i criteri della Direttiva 2004/49 CE e s.m.i. (Eurostat) recepita a livello legislativo italiano con il D.Lgs 162/2007 mentre per il *benchmarking* UIC⁵⁹ e per le analisi interne sull'incidentalità, sono adottati i criteri forniti dalla Fiche A91 UIC. Nei dati ERA, contrariamente a quelli UIC, sono computati anche gli incidenti che si sono verificati nell'ambito dei binari momentaneamente interrotti per manutenzione.

Nel 2012 si è registrato un lieve aumento delle collisioni e dei deragliamenti di treni e una diminuzione degli incidenti verificatisi ai passaggi a livello (PL) di circa il 28% rispetto al 2011 (13 eventi contro i 18 del 2011), riportando il valore dell'indicatore sotto il livello di quello registrato nel 2010 (15 eventi). Gli incidenti provocati da materiale rotabile in movimento, nella maggior parte dei casi, non sono strettamente connessi con le problematiche tecniche o gestionali della circolazione, ma per lo più con indebiti comportamenti in aree ferroviarie da parte di estranei.

STATISTICHE SUGLI INCIDENTI FERROVIARI¹

	2010		2011		2012	
	Valore assoluto	Per miliardo di treni*km	Valore assoluto	Per miliardo di treni*km	Valore assoluto	Per miliardo di treni*km
Collisioni di treni in circolazione (contro treni o altro)	2	6,17	6	18,91	7	22
Deragliamenti di treni in circolazione	3	9,26	3	9,45	5	16
Incidenti ai passaggi a livello ²	15	46,30	18	56,72	13	41
Incidenti a persone provocati da rotabili in movimento	80	246,94	79	248,92	80 ³	253
Incendi al materiale rotabile	0	0	0	0	1	3
Altri	3	9,26	2	6,30	1	3

1. Incidenti ferroviari conformi ai parametri richiesti dall'*European Railway Agency* (ERA), secondo i criteri della Direttiva CE 2004/49, e successive modifiche e integrazioni (Dir. CE 2009/149): per tutte le tipologie d'incidenti riportati in tabella sono stati considerati quelli che hanno superato una o più delle seguenti condizioni:

- almeno 1 morto;
- almeno 1 ferito con ospedalizzazione superiore alle 24 ore;
- danni superiori a 150.000 €;
- interruzione della circolazione superiore alle 6 ore.

2. La tipologia incidentale «Ai Passaggi a Livello (PL)», nel *benchmarking* internazionale (UIC ed ERA) comprende sia le collisioni contro ostacoli presenti nell'ambito del PL (veicoli, ecc.) sia gli investimenti degli utenti che indebitamente attraversano la sede ferroviaria a PL chiuso. Per il 2012 si sono verificati 8 investimenti alle persone e 5 collisioni di treni contro veicoli o ostacoli.

3. Il dato è inferiore di una unità rispetto a quanto riportato nel Bilancio d'Esercizio di RFI e nel Bilancio Consolidato di Gruppo in quanto tiene conto della riclassificazione conseguente a risultanze di accertamento ufficializzate da RFI in data posteriore all'approvazione dei bilanci menzionati.

58. *European Railway Agency*.

59. *Union Internationale des Chemins des Fer di cui il Gruppo fa parte e ricopre il ruolo di unico membro attivo nazionale*.

04



Gli indicatori relativi a decessi di dipendenti o passeggeri provocati dagli incidenti ferroviari presentano una sostanziale diminuzione rispetto agli anni precedenti, con particolare riferimento all'indicatore specifico dei decessi dei dipendenti passato da 5 nel 2010 a 1 nel

2012. L'indicatore relativo a "Altri decessi" - che, indipendentemente dalle responsabilità, comprende gli investimenti di persone lungo la linea, nelle località di servizio e ai passaggi a livello, - ha registrato, nel corso del triennio in esame, un lieve *trend* in aumento.

CONSEGUENZE DEGLI INCIDENTI FERROVIARI SULLE PERSONE AVVENUTI SU RETE RFI

	2010	2011	2012
Decessi dipendenti ¹	5	2	1
Decessi passeggeri ²	7	0	2
Altri decessi	59	64	66
Totale decessi³	71	66	69
Dipendenti feriti	5	0	7
Passeggeri feriti	6	4	6
Altri feriti	21	30	26
Totale feriti⁴	32	34	39

1. Dipendenti: le persone che lavorano per le ferrovie e che sono in servizio al momento dell'incidente. Sono inclusi l'equipaggio del treno e il personale che gestisce il materiale rotabile e le infrastrutture (compreso quello delle Imprese appaltatrici e delle Imprese appaltatrici indipendenti).
2. Passeggeri: qualsiasi persona, escluso il personale di bordo, che viaggia con i treni. Sono inclusi nelle statistiche degli infortuni i passeggeri che tentano di salire/scendere da un treno in movimento.
3. Decesso: qualsiasi persona deceduta immediatamente o entro 30 giorni a seguito dell'incidente. Sono esclusi i suicidi, le morti naturali o le morti criminali.
4. Feriti (gravi): qualsiasi persona ferita a seguito di un incidente e con ricovero ospedaliero superiore alle 24 ore. Sono esclusi i tentativi di suicidio.

A livello di analisi interne, RFI suddivide gli incidenti in "Tipici", quelli strettamente connessi con la circolazione ferroviaria, e "Atipici", quelli determinati da indebiti comportamenti delle persone. L'incidente "Tipico" è quello che più fedelmente rappresenta la sicurezza del sistema ferroviario in quanto registra eventi come le collisioni, i deragliamenti e gli investimenti di veicoli stradali in corrispondenza dei passaggi a livello. Secondo i criteri previsti dall'UIC, nel 2012, sono stati registrati 19 incidenti "Tipici" rispetto ai 16 rilevati nel 2011; di questi però, in entrambi i casi, 10 con responsabilità esterne al comparto ferroviario.

Più in particolare la BDS ha registrato nel corso del 2012:

- 13 incidenti Tipici ai treni contro i 9 del 2011;
- 1 incidente Tipico in manovra contro 2 del 2011;
- 5 incidenti Tipici ai PL come nel 2011.

Relativamente agli incidenti "Atipici" che, sostanzialmente, rilevano il numero di investimenti di persone e la caduta di viaggiatori dai treni in movimento, il 2012 ha registrato un decremento degli stessi: 88 incidenti contro i 91 del 2011.

Nel computo degli "Atipici" sono inclusi gli investimenti degli utenti stradali ai passaggi a livello.

ANDAMENTO SPAD

	2010	2011	2012
Indebito superamento da parte di un treno di un segnale disposto a via impedita (SPAD)	10	12	20

Nel complesso, il 2012 registra un lieve miglioramento dei dati sull'incidentalità, con un'inversione di tendenza rispetto al *trend* registrato nei due anni precedenti. Relativamente agli SPAD, oltre a un consistente aumento degli eventi nel suo complesso e dei relativi incidenti da essi

causati, sono in aumento anche le errate applicazioni delle procedure tecniche/operative da parte dei macchinisti. Per invertire questo *trend*, Trenitalia ha avviato diversi progetti rientranti nel Piano della Sicurezza (si veda di seguito in "La sicurezza della circolazione: Trenitalia").

Manutenzione dell'infrastruttura ferroviaria

La corretta progettazione, pianificazione ed esecuzione del processo manutentivo è garanzia del mantenimento dell'infrastruttura agli standard di sicurezza previsti. Il raggiungimento degli obiettivi è assicurato dal presidio sulle attività manutentive, ordinarie e straordinarie, effettuato attraverso una puntuale pianificazione ed esecuzione degli interventi e da una costante attività di controllo, mirata a verificare la correttezza e l'efficacia dell'attività manutentiva svolta su tutto ciò che è rilevante ai fini della sicurezza⁶⁰, nel rispetto delle risorse disponibili e definendo le corrette priorità di intervento. Assumono perciò particolare rilevanza l'attività di vigilanza e l'attività di controllo. La prima, effettuata ai diversi livelli, evidenzia lo "stato di salute" degli impianti

per il mantenimento e il miglioramento dei parametri di affidabilità e disponibilità dell'infrastruttura ferroviaria, a garanzia degli standard di sicurezza previsti. La seconda, svolta attraverso visite e verifiche che riguardano gli aspetti tecnici, organizzativi e operativi degli impianti, è finalizzata a constatare la correttezza e l'efficacia dell'attività manutentiva eseguita, lo stato dell'infrastruttura e l'operatività e organizzazione dei cantieri di lavoro. Queste attività sono eseguite in coerenza con modalità operative definite da specifiche procedure di riferimento, gestite nell'ambito del Sistema Integrato di Gestione della Sicurezza, implementato per porre in essere azioni e iniziative tese a migliorare i processi connessi con la sicurezza dell'esercizio e della circolazione dei treni. Di seguito, alcuni dati relativi al 2012:

Manutenzione	Costo
Ordinaria	688,7
Straordinaria	827,3

Passaggi a livello

Le azioni finalizzate all'incremento dei livelli di sicurezza si basano su diverse tipologie di provvedimenti:

- attività di eliminazione dei Passaggi a livello;
- azioni di mitigazione tecnologica del rischio, basate sull'installazione di impianti TV-PL o di dispositivi Protezione Automatica Integrativa (PAI-PL) per il rilevamento ostacoli sull'attraversamento;
- proposta di interventi che incidano sui comportamenti indebiti degli automobilisti.

La gestione sinergica degli interventi consente l'aumento della sicurezza globale sugli attraversamenti. RFI ha anche inviato all'ANSF una "Proposta di Programma" per una serie di interventi finalizzati all'incremento dei livelli di sicurezza sui PL dell'infrastruttura ferroviaria nazionale, anche attraverso l'attrezzaggio dei PL con dispositivi PAI-PL e TV-PL di nuova generazione; mentre per prevenire l'inosservanza di precise norme di legge (DPR 753/1980, Codice della Strada, ecc.) ha presentato una proposta al Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti - D.G. Sicurezza Stradale, per interventi specifici di mitigazione lato strada (per esempio: l'installazione di cartellonistica stradale in prossimità dei PL).

La sicurezza della circolazione: Trenitalia

L'approccio alla Sicurezza di Esercizio di Trenitalia segue le 4 fasi tipiche dei Sistemi di Gestione della Qua-

lità: pianificazione, realizzazione, controllo, correzione. Questo schema caratterizza i processi di Sicurezza di Esercizio, nonché la loro interazione, ovvero il Sistema di Gestione della Sicurezza di Esercizio (SGSE), attraverso il quale assumono rilevanza non solo l'*output* incidentale, ma anche le fasi a monte⁶¹ e a valle⁶². L'SGSE consta di un modello organizzativo che mette in atto i processi di Sicurezza, regolati da una apposita architettura documentale: Manuale, Procedure, Istruzioni per i processi "di Sistema", Disposizioni e Prescrizioni per i processi operativi di Condotta, Accompagnamento Treni, Manovra e Formazione Treni, Verifica, Manutenzione. Nella gestione del Sistema, le potenziali non conformità generate, sono censite e risolte con opportune azioni correttive e preventive.

L'analisi delle cause e i conseguenti interventi mitigativi fanno riferimento alle tre componenti-chiave del Sistema: macchine (tecnologia), uomini (fattore umano e organizzazione) e procedure (criteri di svolgimento dei processi). Per quanto attiene alle macchine, Trenitalia ha definito le modalità per il conseguimento dell'autorizzazione di messa in servizio, per l'ottenimento dell'autorizzazione alla circolazione, per la registrazione e per la cancellazione dal registro di immatricolazione del materiale rotabile e dei correlati apparati/sottosistemi di sicurezza. Trenitalia ha disciplinato altresì i processi per il mantenimento in efficienza delle macchine, in particolare gli organi di sicurezza del materiale rotabile.

60. Deviatoti, segnali, opere d'arte, passaggi a livello, ecc..

61. Indirizzi operativi, progettazione e programmazione del servizio ecc..

62. Ritorni d'esperienza e nuovi obiettivi di miglioramento.

04



Per quanto attiene al personale, le procedure aziendali disciplinano organizzazione, ruoli e responsabilità, competenze, requisiti psico-fisici dei soggetti che, ai vari livelli organizzativi, assicurano il coordinamento, la realizzazione, il monitoraggio delle attività connesse alla Sicurezza di Esercizio.

Per quanto attiene alle procedure, si è già detto dell'architettura esecuzionale dell'SGSE e del complesso di criteri per regolare e monitorare i relativi processi, nonché di istruzioni/disposizioni/prescrizioni per disciplinare particolari attività attinenti alla Sicurezza di Esercizio. In quest'ottica s'inquadra, in particolare, la regolamentazione del processo di Trasporto Merci Pericolose, per il quale Trenitalia ha disciplinato tutte le fasi: accettazione ed esecuzione del trasporto, gestione delle emergenze e dei connessi flussi di comunicazione, ruoli coinvolti e relativa formazione.

Per tenere sotto controllo i processi di Sicurezza di Esercizio viene utilizzato uno specifico Sistema di Indicatori, che permette un monitoraggio costante della *performance* di sicurezza e consente la verifica del rispetto dei relativi *target*.

Gli indicatori per i quali il monitoraggio periodico mostra un andamento crescente vengono considerati "degni di attenzione" e sono sottoposti a un'analisi puntuale delle cause per l'eventuale implementazione di azioni correttive. Gli indicatori di Sicurezza di Esercizio, monitorati con cadenza trimestrale, sono raggruppati in quattro classi:

- 1) indicatori di Incidentalità, per monitorare la frequenza di accadimento degli incidenti;
- 2) indicatori di Prestazione di Sicurezza, per monitorare la frequenza di accadimento degli eventi pericolosi, elencati in apposita lista, rappresentati dalle "situazioni anomale" che non costituiscono in sé incidenti, ma possono dar luogo direttamente a incidenti;
- 3) indicatori di Cause Primarie: per monitorare la frequenza di accadimento delle Cause Primarie, cioè delle "situazioni" che non costituiscono in sé eventi pericolosi, ma che possono darne luogo;
- 4) indicatori di Processo: che sono sostanzialmente indicatori di "Qualità" dei processi di supporto e che garantiscono l'adeguatezza delle risorse coinvolte direttamente nella Sicurezza di Esercizio.

In caso di indicatori rilevati come "degni di attenzione", vengono messi in atto i processi di "correzione/prevenzione" previsti dal SGSE, ovvero, in linea gerarchica:

- attivazione di azioni correttive ai vari livelli organizzativi;
- pianificazione degli interventi conseguenti ai riesami/cicli di miglioramento;
- valutazione dei rischi e conseguenti azioni di mitigazione;
- attivazioni di progetti del Piano Annuale della Sicurezza di Esercizio (livello nazionale).

Con la metodologia sopra descritta è stata quindi monitorata, nel tempo, la frequenza degli Eventi Pericolosi e adottate le conseguenti azioni correttive/preventive ritenute necessarie.

Per gli indebiti superamenti di segnali a via impedita (SPAD), ad esempio, sono stati predisposti alcuni progetti del Piano della Sicurezza, reiterati negli anni, quali la formazione dei macchinisti attraverso Simulatori di Condotta, adatti all'addestramento in situazioni "critiche"; l'attrezzamento delle cabine di guida dei mezzi di trazione con il Sistema Tecnologico di Bordo, che consente la protezione della marcia del treno, con arresto automatico in caso di errore del macchinista; la comunicazione telefonica affidabile tra macchinista in cabina di guida e altri operatori dell'Esercizio.

Manutenzione materiale rotabile

La "Manutenzione dei Veicoli Ferroviari" è uno dei processi-chiave per assicurare il mantenimento e, ove possibile, il miglioramento della Sicurezza di Esercizio, oltre che per garantire gli standard di qualità attesi da parte di una Impresa Ferroviaria operante nel libero mercato del trasporto su rotaia.

In particolare, Trenitalia assicura la pianificazione, l'esecuzione, il controllo e il miglioramento dei processi manutentivi attraverso una organizzazione che prevede:

- una struttura centrale di Ingegneria di Manutenzione, dipendente dalla Direzione Tecnica, che stabilisce i criteri e le disposizioni generali di manutenzione dei veicoli;
- gli Impianti di Manutenzione, ripartiti su due livelli organizzativi: al "primo livello" appartengono gli Impianti di Manutenzione Corrente delle Divisioni, responsabili della manutenzione più "leggera", oltre che "correttiva", inserita nei turni operativi dei veicoli; il "secondo livello", invece, comprende le Officine di Manutenzione Ciclica di Direzione Tecnica, responsabile degli interventi a notevole impatto sul valore patrimoniale del rotabile, eseguiti al di fuori dei turni operativi dei veicoli.

Le politiche manutentive tengono conto del ciclo di vita dei treni e, in caso di gruppi di veicoli vetusti ad alto costo di riparazione, Trenitalia ne acquista di nuovi grazie ad adeguati piani di investimento.

Particolare attenzione viene riservata al miglioramento dei processi manutentivi, che trova formalizzazione e attuazione in specifici Progetti del Piano della Sicurezza (PdS) e Progetti di Investimento (Pdl), tra cui si citano, a titolo esemplificativo:

- progetti di adeguamento del controllo delle porte di alcuni gruppi di veicoli (PdS e Pdl - per un totale consuntivato nel 2012 di oltre 25 milioni di euro);
- progetto di miglioramento della tracciabilità delle operazioni di manutenzione.

A seguito del Riesame della Sicurezza di Esercizio 2012, questo impegno è stato rinnovato e potenziato anche per il 2013.

Sono disciplinati da apposite procedure e istruzioni i processi di controllo delle forniture che impattano sul mantenimento in efficienza dei veicoli.

Infine, è stato avviato il processo di certificazione di Trenitalia come Soggetto Responsabile della Manutenzione (SRM) ai sensi del Regolamento UE 445/2011 (ECM - *Entity in Charge of Maintenance*).

4.3.1 I servizi di sicurezza

› | GRI 4.12 | PR1 | PR9

La rete ferroviaria è l'infrastruttura più estesa del nostro

› | STATISTICHE SULLA SECURITY (N° EVENTI)

	2009	2010	2011	2012
Aggressioni al Personale FS Italiane	130	158	219	202
Furti in stazione	3.129	2.051	2.056	2062
Furti a bordo treno	3.982	3.634	3.162	3214
Furti di rame in esercizio	349	1.226	1.944	2015
Furti di rame in deposito	33	113	128	122

La seconda edizione della Convenzione, siglata nel luglio 2012, si è data obiettivi ancora più sfidanti, che permettono di operare in maniera sempre più mirata e aumentare la percezione di sicurezza dei passeggeri; inoltre, in caso di criticità, il personale del Gruppo FS Italiane e la Polizia Ferroviaria (PolFer) forniscono tempestivo supporto ai viaggiatori.

Le novità introdotte nella Convenzione sono state:

- maggior impulso ai servizi a bordo dei treni del trasporto regionale, luogo ove si registrano criticità più rilevanti;
- maggior controllo degli impianti ferroviari nelle grandi stazioni, anche al fine di tutelare il materiale rotabile più costoso;
- individuazione di nuovi criteri per la selezione dei treni critici sui quali orientare prioritariamente le attività.

Ulteriore obiettivo di questa Convenzione è ridurre il fenomeno dei furti di rame lungo le principali Diretrici della rete nazionale. Proprio per l'elevato valore del metallo rosso⁶⁴, il Ministero dell'Interno ha creato un Osservatorio Nazionale per l'elaborazione di strategie coordinate di prevenzione e contrasto dei furti, con la partecipazione oltre che del Gruppo FS Italiane, anche dell'Agenzia delle Dogane, di Enel, Telecom Italia e della Federazione ANIE. A ciò si aggiungono le attività messe in campo dal Gruppo, quali i monitoraggi delle linee AV e la realizzazione di misure tecniche per la tutela del pro-

prio patrimonio. Nel 2012, nonostante le attività di prevenzione attivate, sono stati compiuti 2.137 furti di rame sull'intera rete nazionale, per un totale di circa 861.635 kg⁶⁵ di metallo trafugato. Tra il 2010 e il 2012 il Gruppo FS Italiane ha stimato un danno economico per i furti di rame di quasi 31 milioni di euro⁶⁶. L'attività di contrasto e prevenzione frodi continua a specializzarsi, integrando nuovi *tools* applicativi e indirizzando il *team* "Contrasto frodi" su tutte le criticità specifiche. Il *team*, creato nel 2007 per rispondere a tutte le richieste ed esigenze specifiche, ha istituito un reperibile specialistico che operando su tutte le 24 ore è in grado di ampliare l'attività di monitoraggio e rispondere celermente a tutte le criticità che si verificano. L'attività di contrasto ha portato nel 2012 a contenere le frodi allo 0,02% del fatturato, a fronte dello 0,14% nel 2011. Il Gruppo FS Italiane, inoltre, partecipa ai Comitati Operativi di Protezione Civile⁶⁷ per fornire il proprio contributo nella direzione unitaria e nel coordinamento dell'emergenza, nonché l'eventuale pronta assistenza alle popolazioni colpite da eventi calamitosi. Nell'ambito dei rapporti di collaborazione è in corso di rinnovo del Protocollo di Intesa tra il Gruppo e il Dipartimento della Protezione Civile Nazionale. Le tematiche comuni agli accordi riguardano la gestione di eventi calamitosi/criticità che interessano anche l'area ferroviaria con la conseguente assistenza ai passeggeri coinvolti come, ad

63. La Convenzione è stata stipulata nel novembre del 2007, per garantire maggiore sicurezza ferroviaria a bordo dei treni e nelle stazioni.

64. Le quotazioni del rame sono salite più del 60% dal giugno 2010 (triplicate da febbraio 2009).

65. Coinvolti circa 8.557 treni per oltre 146mila minuti di ritardo.

66. Di cui oltre 12 milioni per i costi degli interventi delle squadre tecniche in linea per il ripristino della circolazione e 19 milioni di euro per i costi dei materiali.

67. Ai sensi del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 9 luglio 2010 rep. 5065.

04

esempio, il pericolo dei treni fermi in linea per ghiaccio, neve, inondazioni, incendi o altre calamità naturali. Ai Protocolli d'Intesa già precedentemente siglati, si aggiungono quelli stipulati nel 2012 con la Protezione Civile delle Regioni Calabria e Abruzzo e della Provincia Autonoma di Bolzano.

I Protocolli firmati sono pienamente attuati con l'istituzione dei Gruppi di Lavoro per l'analisi dell'informazione strutturata, la formazione, l'attività esercitativa, la comunicazione esterna e il modello di intervento. Nell'ambito dello scambio informativo, si sottolinea l'importanza della presentazione dei Piani Neve del Gruppo alla Protezione Civile territoriale, affinché possa essere data adeguata informazione, agli Enti istituzionali e alla popolazione, sulle misure tecniche e organizzative predisposte per affrontare questo tipo di emergenze.

Nel 2012, la collaborazione operativa derivante dai Protocolli d'Intesa si è manifestata nella gestione di importanti eventi⁶⁸ e di calamità quali l'Emergenza Neve, il sisma Emilia Romagna⁶⁹, l'esondazione di Albinia e Massa. Inoltre, sono state effettuate 10 esercitazioni che hanno consentito di verificare e migliorare i flussi di comunicazione, il modello di intervento in caso di criticità o emergenza, testando i relativi piani, con il coinvolgimento delle strutture operative di FS Italiane e della Protezione Civile. L'attività di addestramento ha contribuito anche alla redazione e approvazione dei Piani Generali di Emergenza delle gallerie interessate, come previsto dal DM del 28/10/2005.

Anche il trasporto delle tifoserie è un grande impegno per il Gruppo, sia rispetto ai tentativi di elusione del pagamento dei titoli di viaggio sia, soprattutto, per gli ingenti danni ai convogli e all'infrastruttura. Per contrastare il fenomeno, il Gruppo ha lavorato in stretta collaborazione con la PolFer. Confermata anche quest'anno, così come è avvenuto nelle ultime cinque stagioni agonistiche, la diminuzione del numero di *supporter* che scelgono il treno per raggiungere le sedi degli incontri in trasferta delle squadre del cuore. Tale diminuzione ha portato notevoli benefici in termini di regolarità del servizio a tutto il sistema del trasporto ferroviario. La diminuzione è attri-

buibile all'entrata a regime delle prescrizioni introdotte con la Tessera del Tifoso e all'efficacia delle misure di controllo del rispetto delle regole di viaggio attuate dal Gruppo, in collaborazione con le Questure e il Servizio di Polizia Ferroviaria.

Grazie ai Comitati Tutela Aggressioni istituiti aziendali, il Gruppo continua a garantire assistenza legale al personale dipendente coinvolto in aggressioni durante lo svolgimento della propria prestazione lavorativa⁷⁰, provvedendo alla copertura delle spese legali per i procedimenti penali eventualmente aperti. Nel 2012 il numero di eventi che ha portato all'attivazione dei suddetti Comitati è in lieve diminuzione rispetto al 2011.

Nel 2012 è stata completata la realizzazione della *Control Room* di Napoli, che gestisce i sistemi di *Security* dell'intero compartimento di competenza, oltre che i sistemi di videosorveglianza e di controllo dei cancelli di accesso all'area di stazione.

La *Control Room* è attiva 24 ore al giorno e collabora strettamente con la Sala Situazioni Nazionale (SSN) di Roma, le cui attività sono anch'esse state avviate nel 2012. La SSN è attiva dodici ore al giorno, e gestisce oltre 60 impianti di *Security* a livello nazionale per un totale di circa 1.000 telecamere. Entro il 2013 si prevede di completare la rete di *Security* per un totale di oltre 140 impianti controllati centralmente.

Sono stati ultimati i lavori della "Gara europea per la Realizzazione di 99 impianti di *Security* sull'intero territorio nazionale" e, contemporaneamente, sono partiti i lavori per la realizzazione di ulteriori 12 impianti per stazioni, sottostazioni e imbocchi gallerie, che saranno integrati all'interno del *network*.

Nel 2012 sono stati completati gli impianti TVCC (televisioni a circuito chiuso) di 5 importanti stazioni del compartimento di Roma⁷¹. I lavori, comprendenti anche diversi interventi infrastrutturali, hanno aumentato il livello di sicurezza delle stazioni con la posa in opera di idonee recinzioni.

Durante l'anno si è avviata la realizzazione di nuovi impianti TVCC per 9 stazioni del Nodo di Napoli⁷² interessate da ingente traffico pendolare.



68. L'Adunata Nazionale degli Alpini e il VII Congresso mondiale delle famiglie.

69. Per l'occasione è stato allestito un treno di pronta assistenza con una capacità di 360 posti letto in carrozze riscaldate.

70. Principalmente nell'attività di controllo antievazione e di contrasto alle attività illecite in ambito ferroviario (venditori abusivi, ecc.).

71. Roma Ostiense, Roma Trastevere, Civitavecchia, Orte, Frosinone.

72. Falciano, Minturno, Sessa Aurunca, Villa Literno, Pagani, Vairano, Albanova, S. Marcellino, Salerno Irno, Napoli Piazza Amedeo.



LA
RESPONSABILITÀ
SOCIALE

05

05

LA RESPONSABILITÀ SOCIALE

Highlight

ABBIAMO FATTO

- Risorse Umane**
- Sottoscrizione del CCNL della Mobilità/Area contrattuale Attività Ferroviarie e del Contratto Aziendale di Gruppo FS Italiane.
 - Riduzione del numero degli infortuni (-13%) e dell'indice di incidenza (-9%), superiore agli obiettivi annui previsti (-5% e -1,5% rispetto al 2011).
 - Definizione linee guida sugli obblighi del datore di lavoro in materia di salute e sicurezza sul lavoro per le attività svolte all'estero.
 - Aggiornamento Accordo Quadro tra il Gruppo e l'INAIL.
 - Supporto all'iniziativa di informazione "Sfreccia in sicurezza" dell'INAIL rivolta ai viaggiatori dei treni *Frecciarossa* sui temi salute e sicurezza.
 - Realizzazione ricerca sul *Diversity Management* con lo scopo di valorizzare la diversità presente in azienda.
 - Sviluppo del modello integrato di gestione dei piani di sviluppo per la definizione delle azioni volte alla crescita professionale del personale.
-
- Comunità**
- Inaugurazione 3 nuovi *Help Center* (Messina Centrale, Torino Porta Nuova, Firenze Santa Maria Novella).
 - Corsi di formazione per il personale ferroviario che entra in contatto con le realtà di disagio sociale nelle stazioni.
 - Organizzazione della campagna di raccolta fondi per la ristrutturazione di 5 Case Famiglia per anziani poveri con la Comunità di Sant'Egidio.
 - Realizzazione progetto a favore del reinserimento socio-familiare di ex-detenuti in collaborazione con la Comunità di Sant'Egidio.
 - Sottoscrizione Carta Europea della Solidarietà da parte di altre 7 Imprese ferroviarie.
 - Progetto "Work in station" a supporto di percorsi di inserimento sul lavoro di persone senza fissa dimora.



VOGLIAMO FARE

- Risorse Umane**
- Aggiornamento obiettivi e linee d'intervento di salute e sicurezza sul lavoro del Gruppo per il triennio 2013-2015.
 - Riduzione di infortuni e di indice d'incidenza rispettivamente del 3% e 2% rispetto al 2012.
 - Diffusione delle migliori pratiche esistenti nel Gruppo in materia di salute e sicurezza tramite iniziative interaziendali.
 - Realizzazione del Progetto Scuole attraverso la stipula di convenzioni con Istituti di istruzione superiore sul territorio nazionale per orientare/avvicinare i giovani al mondo del lavoro.
-
- Comunità**
- Apertura nuovi *Help Center* a Melfi e Trieste; ampliamento sede di Bari e Bologna; avvio studio fattibilità per Pistoia e Campobasso.
 - Proseguimento corsi di formazione per il personale ferroviario che entra in contatto con realtà di disagio sociale nelle stazioni.
 - Riqualificazione degli spazi ferroviari inutilizzati in collaborazione con le Regioni e associazioni (Regione Toscana, AITR, Legambiente e CSVnet).
 - Campagna di raccolta fondi a sostegno della lotta al disagio sociale in stazione.
 - Sviluppo della rete dei volontari interni con l'obiettivo di inserirli nelle attività degli *Help Center*.
 - Realizzazione del Progetto "Laboratorio Biciclette Roma Termini" a supporto del reinserimento lavorativo di persone senza fissa dimora.
 - Conclusione del Progetto europeo "Work in Station".

05



5.1 LE RISORSE UMANE

5.1.1 Le nostre persone

> | GRI EC7 | LA1 | LA2 | LA13

> | CONSISTENZA DEL PERSONALE GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE¹

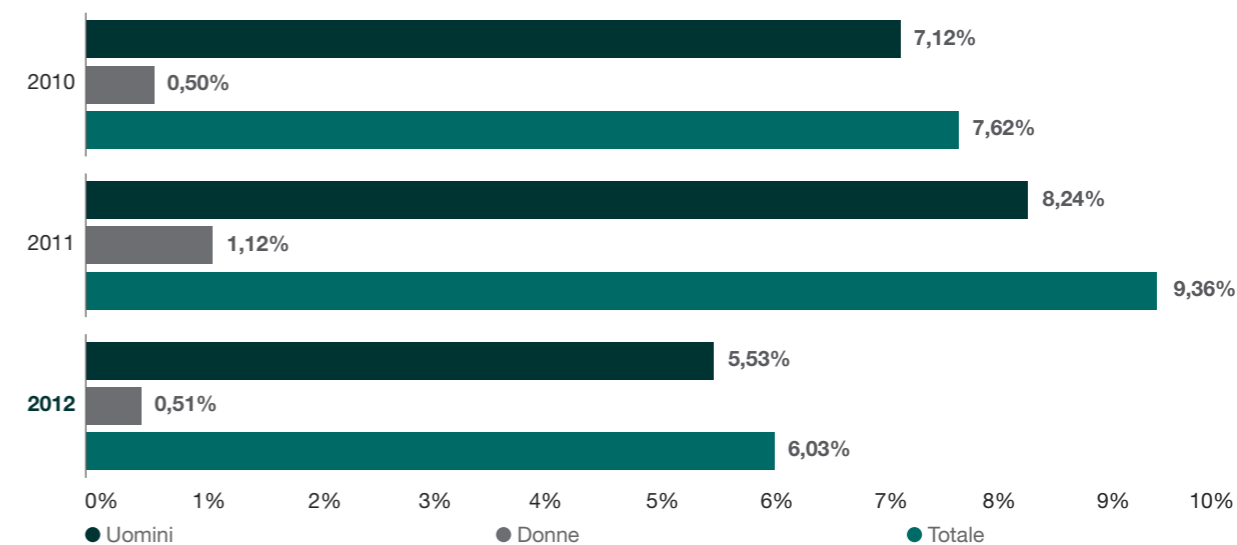
	2010	2011	2012
Dirigenti Totale	839	773	730
Donne	118	112	109
Uomini	721	661	621
Quadri Totale	12.843	11.851	11.636
Donne	2.136	1.920	1.916
Uomini	10.707	9.931	9.720
Impiegati Totale	33.738	31.953	30.975
Donne	6.119	5.895	5.836
Uomini	27.619	26.058	25.139
Operai Totale	26.462	24.058	22.204
Donne	1.544	1.385	1.270
Uomini	24.918	22.673	20.934
Consistenza Totale al 31 dicembre	73.882	68.635	65.545
Incidenza % Donne	13,4	13,6	14
Incidenza % Uomo	86,6	86,4	86
Consistenza media annua	75.891	70.629	67.191

1. Il perimetro di analisi del capitolo "Responsabilità Sociale" rappresenta circa il 93% della consistenza totale media del Gruppo.

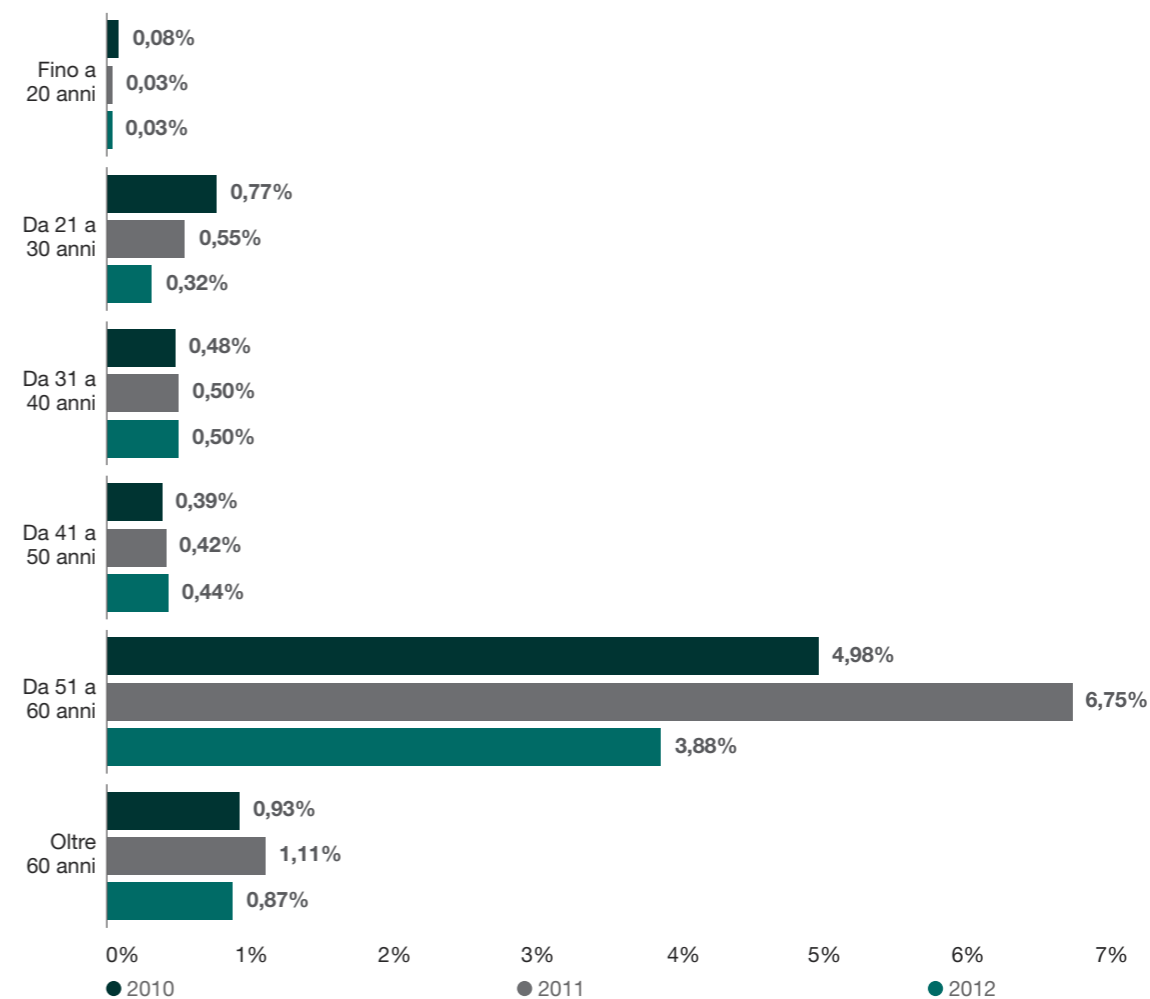
Nel 2012 è proseguito il processo di razionalizzazione degli organici realizzato attraverso politiche di incentivazione all'esodo e l'impiego del Fondo Gestione Bilaterale di Sostegno al Reddito. Si conferma anche

l'aumento dell'incidenza della popolazione femminile sul totale delle risorse. Il tasso di *turnover*, al 6,03%, è invece in diminuzione rispetto al 2011, a causa del minor numero di uscite.

> | TURNOVER PER GENERE

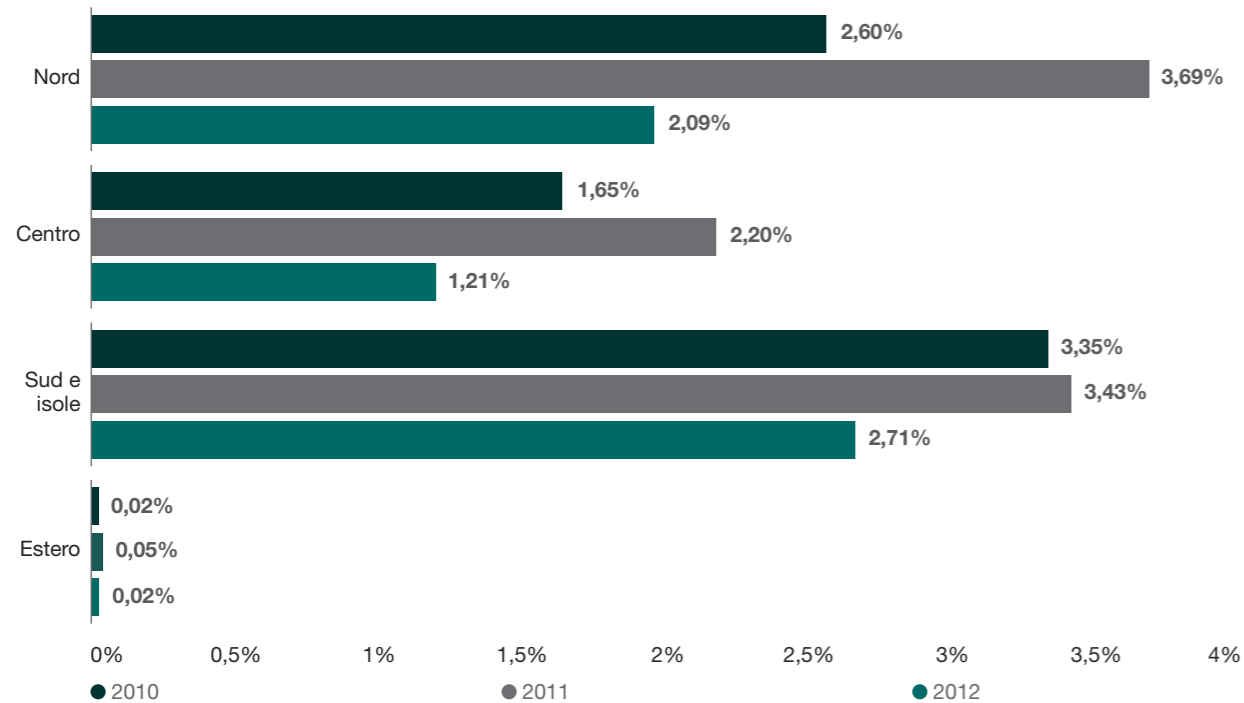


> | TURNOVER PER FASCE D'ETÀ





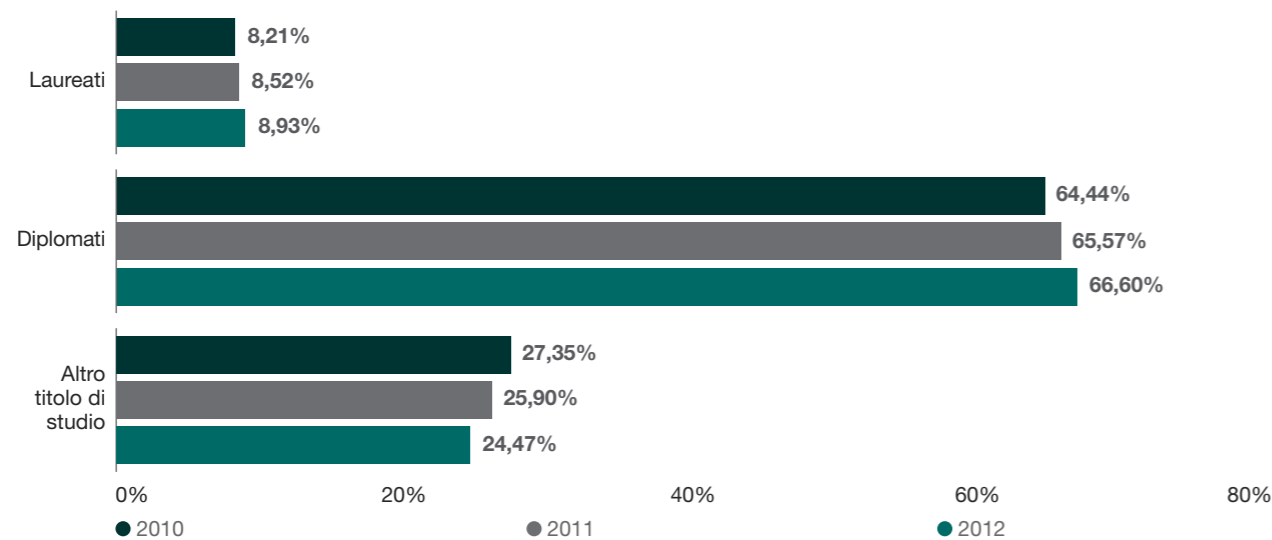
TURNOVER PER AREA GEOGRAFICA



Con riferimento alla scolarizzazione, prosegue la crescita dell'incidenza percentuale del personale laureato

o con diploma di scuola media superiore sul totale della forza lavoro.

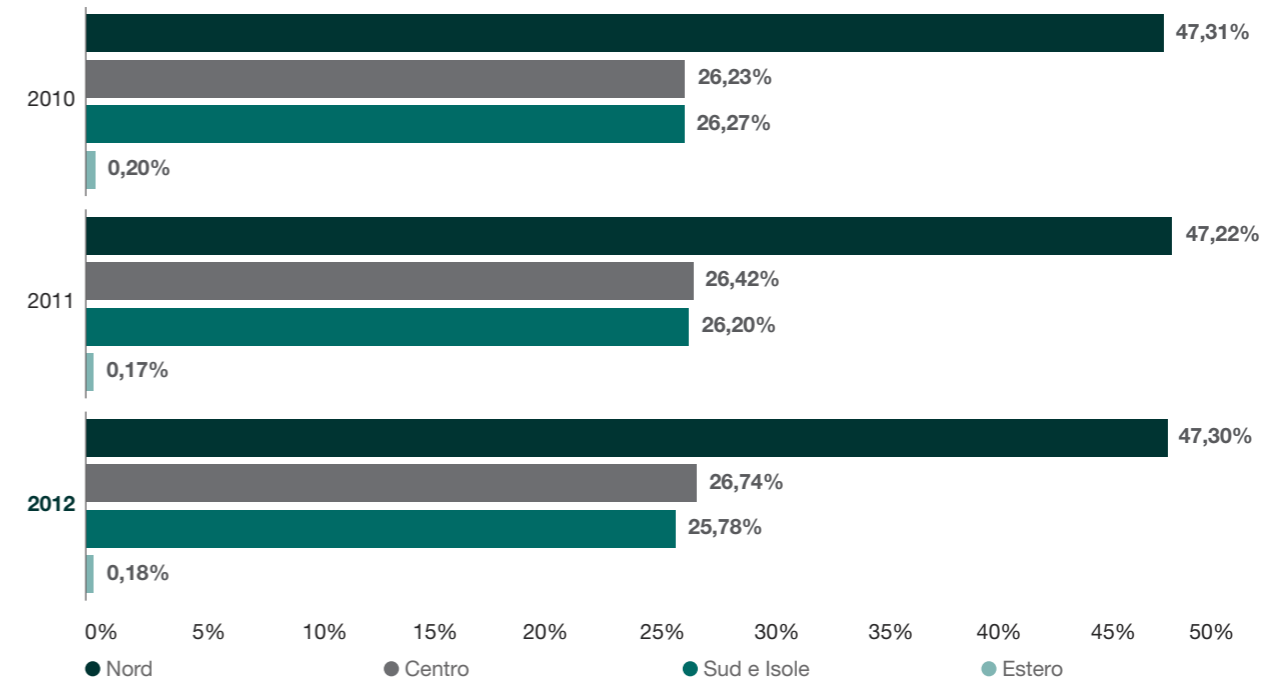
DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE PER LIVELLO DI SCOLARITÀ



Il trend relativo alla distribuzione territoriale del personale non subisce significative modifiche: al Nord lavora circa

il 47,3% degli attuali occupati, al Centro il 26,7%, al Sud, comprese le Isole, il 25,8%, all'estero circa lo 0,2%.

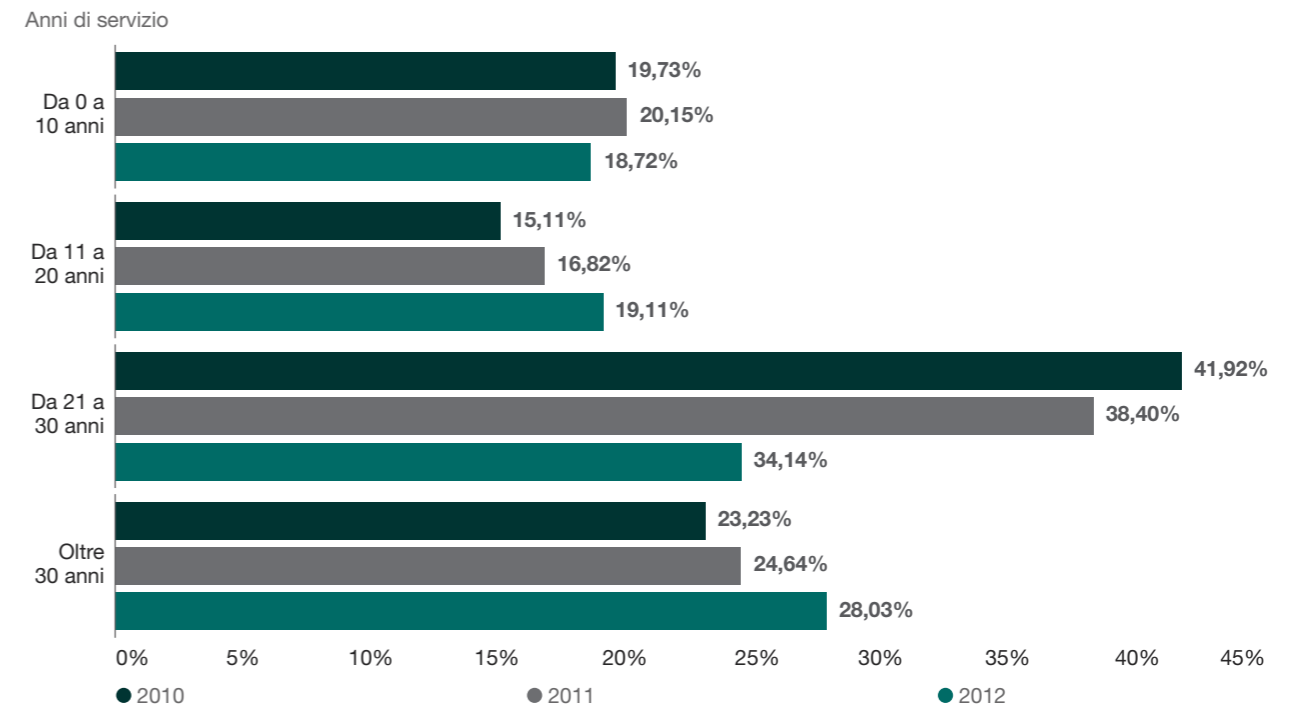
DISTRIBUZIONE TERRITORIALE DEL PERSONALE



La distribuzione per anzianità di servizio evidenzia un decremento della fascia "21-30 anni" in favore della fascia

"oltre i 30 anni". La media dell'anzianità di servizio nel 2012 è pari a 22,8 anni, rispetto ai 22,3 anni del 2011.

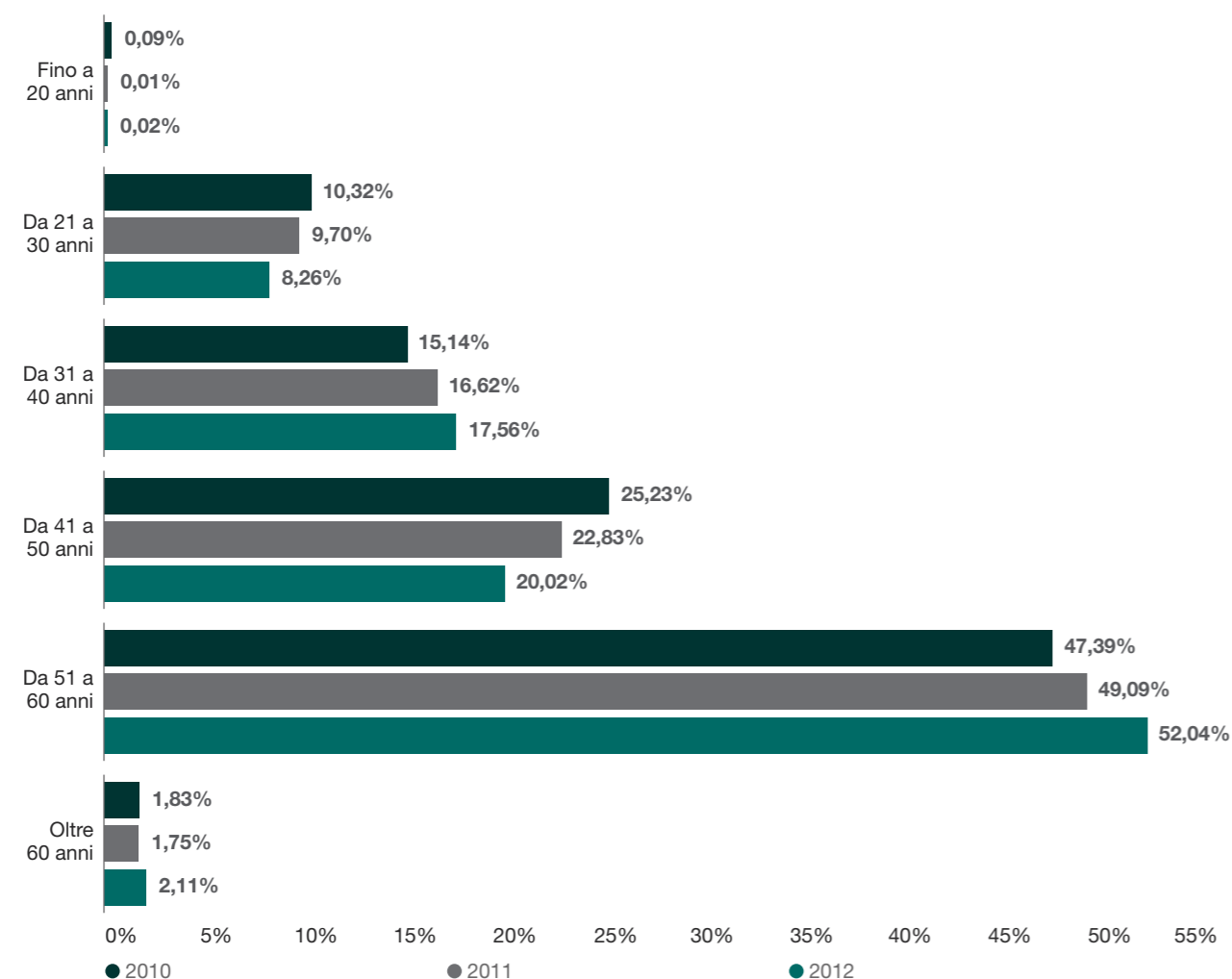
DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE PER ANZIANITÀ DI SERVIZIO



05



► | DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE PER CLASSI DI ETÀ



5.1.2 Sistema retributivo e previdenziale

► | GRI EC3 | EC5 | LA3 | LA4 | LA14

La forma contrattuale più diffusa permane quella a tempo indeterminato, applicata a circa il 98,9% del personale in forza al Gruppo. Come negli anni precedenti, il 100% dei dipendenti è coperto da accordi collettivi di contrattazione. Il CCNL applicato al personale del Gruppo è quello della Mobilità/Area contrattuale Attività Ferroviarie, integrato con il Contratto Aziendale di

Gruppo. Esclusi i dirigenti, ai quali si applica il CCNL dei Dirigenti di Aziende Produttrici di Beni e Servizi. Le retribuzioni medie risultano in crescita in relazione agli incrementi riconosciuti a seguito della sottoscrizione del nuovo CCNL. Rispetto agli anni 2010 e 2011 i valori sono stati "normalizzati" per tener conto degli importi erogati a copertura del biennio suddetto. Il CCNL prevede per i neoassunti, oltre ai minimi contrattuali, ulteriori elementi retributivi legati all'attività svolta. Nel 2012, in funzione anche del livello, i minimi contrattuali rappresentano, mediamente, dal 74 al 92% circa dello stipendio. In ogni caso non esistono distinzioni dovute al genere.

► | RETRIBUZIONE MEDIA LORDA

€	2010	2011	2012
Quadri Totale	46.108	46.415	46.966
Donne	43.631	44.162	45.037
Uomini	46.591	46.848	47.337
Impiegati Totale	38.694	38.794	39.333
Donne	33.024	33.064	33.672
Uomini	39.898	40.048	40.600
Operai Totale	31.360	31.829	32.377
Donne	29.128	29.757	30.360
Uomini	32.339	31.955	32.497

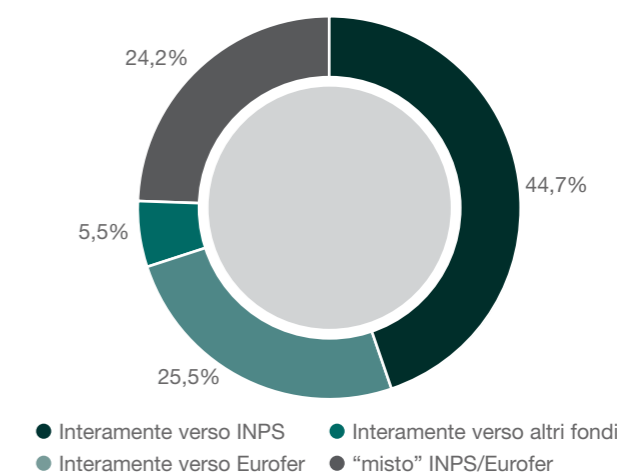
Tutti i dipendenti percepiscono, oltre ai minimi contrattuali, alcune voci retributive fisse, previste dal CCNL e ulteriori voci legate alle diverse modalità di impiego. Eventuali differenze retributive tra donne e uomini sono riconducibili alle diverse figure professionali ricoperte in Azienda. È da considerare, infatti, che le donne sono meno presenti nei settori "esercizio" e, di conseguenza, non percepiscono le competenze accessorie (turni, lavoro festivo, lavoro notturno, ecc.) caratteristiche di questi settori.

Nei contratti, sia a tempo determinato sia indeterminato, si applica il minimo contrattuale previsto per il parametro di appartenenza⁷³.

Il finanziamento delle prestazioni previdenziali in favore dei dipendenti è realizzato mediante l'imposizione di specifici contributi, in parte a carico del lavoratore e in parte a carico del datore di lavoro. A carico del lavoratore è prevista una percentuale di contribuzione pari al 8,89%, che si applica sull'imponibile previdenziale. Tale aliquota sale di un punto percentuale (9,89%) per imponibili previdenziali mensili superiori a € 3.794⁷⁴. Il datore di lavoro, invece, provvede con una percentuale di contribuzione del 23,81% da applicarsi sempre sull'imponibile previdenziale. Per la generalità dei dipendenti del Gruppo, il datore di lavoro ha a carico ulteriori oneri che riguardano la maternità, la disoccupazione ordinaria e la malattia per il solo personale operaio. Le forme pensionistiche complementari, alle quali i dipendenti del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane aderiscono, sono costituite da un Fondo pensione negoziale e da alcuni Fondi pensione aperti. Tutti con regime di finanziamento stabilito dalla legge, obbligatoriamente a contribuzione definita.

La principale forma di previdenza complementare del Gruppo è costituita da Eurofer, fondo di origine contrattuale, al quale il datore di lavoro e il lavoratore concorrono in forma paritetica⁷⁵. Il lavoratore può incrementare successivamente la propria contribuzione in forma volontaria, senza che ciò comporti un corrispettivo aumento della contribuzione datoriale. La contribuzione paritetica non è dovuta ai Fondi aperti, ai quali è devoluto il solo Trattamento di Fine Rapporto (TFR) nella misura indifferenziata del 100%. Per il personale dipendente, oltre al fondo pensione integrativo aziendale (Eurofer), è stata introdotta, con il nuovo CCNL, l'assistenza sanitaria integrativa, operativa dal 2013.

► | DESTINAZIONE TFR - 2012



73. Per la tabella degli stipendi minimi mensili previsti all'atto dell'assunzione si rimanda al CCNL applicato.

74. Massimale previsto per il 2012.

75. Secondo quanto stabilito dall'articolo 22 del Contratto Aziendale di Gruppo del 20 luglio 2012, le modalità di contribuzione prevedono un 1% della retribuzione mensile, computata su dodici mensilità e costituita da: minimi contrattuali, superminimo individuale, aumenti periodici di anzianità, indennità di funzione quadri e salario professionale.

05



L'architettura del sistema retributivo dei dirigenti del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane recepisce quanto previsto dal CCNL circa il trattamento economico minimo di garanzia e, per quanto riguarda la definizione della restante parte retributiva, fa riferimento ai contenuti professionali e manageriali delle posizioni e dei ruoli organizzativi aziendali. La valutazione delle singole posizioni avviene attraverso un'apposita metodologia di pesatura che consente di disporre di elementi oggettivi idonei a pianificare, progettare e gestire le politiche retributive, le scelte organizzative e i percorsi di carriera. La metodologia adottata per valutare le posizioni e compararle retributivamente con quelle omogenee all'interno dell'azienda e sul mercato, è quella sviluppata da un primario Gruppo internazionale nel settore del *rewarding* che, oltre ad aver realizzato una metodologia applicativa, dispone di una delle più vaste banche dati retributive e di *compensation* a livello mondiale. Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, attraverso la gestione delle politiche retributive, mira ad assicurare la coerenza del livello retributivo interno, rispetto ai diversi ruoli organizzativi, ed essere in linea con l'offerta retributiva del mercato del lavoro esterno. In particolare, gli interventi economici annuali sono finalizzati a valorizzare e riconoscere l'apporto del singolo, con l'apprezzamento di *performance* espresse con continuità a livelli di eccellenza, in attività complesse e/o connesse al *core business*. I provvedimenti di adeguamento retributivo sono, invece, mirati a supportare le politiche interne di gestione, motivazione e valorizzazione del personale al fine di accrescerne il senso di appartenenza e la motivazione nel tempo. Per i dirigenti responsabili di posizioni con rilevante impatto sulle strategie e sui processi aziendali, pari a circa il 73%, è previsto un piano di incentivazione formalizzato "*Management By Objective*" (MBO). Il sistema di incentivazione è stato progettato con l'obiettivo di supportare la capacità dell'azienda di ottimizzare la gestione dei principali elementi che concorrono alla crescita e allo sviluppo dei processi di *business*, attraverso l'individuazione e l'incentivazione sia di obiettivi individuali connessi alla responsabilità del singolo dirigente, sia di risultati economici e collettivi di Società e/o di Gruppo. Nel processo MBO del 2012 la sicurezza sul lavoro, leva competitiva fondamentale per il confronto sul mercato nazionale ed europeo, e la sostenibilità ambientale sono state considerate valori e principi fondamentali nei confronti dei quali accrescere la cultura e la sensibilità di tutti i dipendenti del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane. L'offerta retributiva complessiva in favore dei dirigenti è integrata, inoltre, da una serie di *benefits/agevolazioni* che principalmente riguardano: il telefono cellulare, la copertura assicurativa per infortuni professionali ed extraprofessionali, invalidità permanente da malattia e *mortis causa*, il fondo assistenza sanitaria integrativa (Fasi), il fondo di previdenza integrativa (Previdai) e infine l'assicurazione sanitaria integrativa al Fasi (Assidai).

5.1.3 Valorizzazione del capitale umano

» | GRI LA10 | LA11 | LA12

Sviluppo

Nell'ambito della valutazione, dello sviluppo e del monitoraggio delle popolazioni di interesse, l'attività si è concentrata su tre principali filoni di attività:

- valutazione e monitoraggio: sono state valutate complessivamente 434 risorse come supporto a cambiamenti organizzativi e/o accesso a posizioni specifiche;
- campagne di valutazione sul Sistema Integrato di Valutazione (SIV): è stata conclusa la valutazione della *performance* 2011 e l'assegnazione degli obiettivi 2012 che ha coinvolto complessivamente 5.000 risorse delle principali Società del Gruppo.
- *upgrade* del SIV: è stato progettato il modulo per gestire i piani di sviluppo e tavole di sostituzione.

Nel 2012 sono state 5.103 le risorse coinvolte nei processi di valutazione a supporto del monitoraggio della *performance* e della crescita professionale. Di tali risorse, circa un quarto sono donne.

Formazione

Le attività di formazione si sono focalizzate sul rafforzamento e l'aggiornamento delle competenze tecniche specialistiche di ruolo, sul consolidamento delle competenze comportamentali a completamento della professionalità tecnica, sullo sviluppo di capacità manageriali necessarie a infondere motivazione ed energia per governare il cambiamento e le sfide della competizione.

Le attività sono state inoltre mirate a sostenere i quadri candidati alla dirigenza e i quadri apicali nei momenti di crescita professionale verso posizioni a più alto e ampio grado di responsabilità e a guidare l'orientamento dei giovani assunti.

Al fine di garantire la scelta di fornitori comuni su tematiche di interesse trasversale per il Gruppo, sono state avviate diverse gare che porteranno, nel 2013, alla stipula di più Accordi Quadro a valere per tutte le Società del Gruppo per presidiare l'uniformità di approccio, nel rispetto delle esigenze societarie. Oggetto di gara sono stati interventi formativi riguardanti: Salute e Sicurezza del Lavoro, ambiente, formazione formatori ed esaminatori in risposta al decreto ANSF, formazione comportamentale e manageriale, formazione linguistica.

Nel 2012 si è significativamente incrementato il ricorso ai finanziamenti alla formazione. Sono stati infatti presentati ai Fondi Interprofessionali, utilizzati dal Gruppo⁷⁶,

piani di finanziamento per un totale di 5 milioni di euro che hanno generato, per il 2012, un ricavo complessivo pari a 3,3 milioni di euro.

Formazione istituzionale

Per favorire un veloce avvicinamento ai principali processi ferroviari, è stata organizzata la formazione di circa 60 giovani laureati neo assunti. In particolare, sono state erogate 3 edizioni complete del percorso di orientamento, articolato in 15 giornate complessive tra aula e visite sul campo. Il percorso ha la finalità di accompagnare i giovani neo assunti verso la conoscenza di processi, attori e principali impianti ferroviari sul territorio e condividere così valori e conoscenza tecnico - ferroviaria.

Anche nelle Società operative, è proseguita la formazione d'inserimento e accompagnamento relativa al personale operativo delle aree di manutenzione e produzione.

È stato inoltre avviato un primo percorso di formazione sul *diversity management* destinato alle donne al rientro dalla maternità e ai loro responsabili diretti.

Formazione manageriale

Sono stati promossi progetti di formazione focalizzati sull'innovazione e sulla gestione delle persone. Al riguardo, è stata implementata nell'area Formazione di Linea Diretta, la banca dati dei progetti di innovazione dove sono consultabili oltre 60 progetti presentati da gruppi interfunzionali e intersocietari. Sono state realizzate altre edizioni del percorso di formazione trasversale e comportamentale, rivolto ai laureati, a circa 1 anno e mezzo di distanza dal primo orientamento. Il percorso, articolato in circa 10 giornate, sviluppa le competenze di base del modello manageriale: *economics*, lavorare per progetti, lavorare in gruppo, saper comunicare, essere proattivi.

Nel 2012, i laureati coinvolti sono stati circa 50. Le Società operative si sono focalizzate nella realizzazione di interventi di formazione manageriale di sostegno ai diversi ruoli professionali e alle specifiche aree di *business*. In particolare, Trenitalia ha continuato a dare grande attenzione al tema della relazione con il cliente, all'integrazione dei processi e al lavoro di squadra relativamente al personale di vendita e assistenza. Sono stati sviluppati, inoltre, progetti relativi allo sviluppo di una cultura d'Impianto per responsabili di condotta e scorta della Divisione Passeggeri Regionale e il Progetto Puntualità per il personale di Condotta.

RFI ha realizzato progetti di *Project Management* per le figure dei Direttori lavori e altri quadri della Direzione Produzione. Italferr ha continuato il progetto di formazione manageriale rivolto ai Quadri Coordinatori realizzando un corso di "*General economics*".

Formazione tecnico professionale

La formazione tecnico professionale, con più di 330.000 giornate uomo di formazione, si è focalizzata sul trasferimento e sull'aggiornamento di conoscenze specialistiche per le principali famiglie professionali.

Di seguito, le principali attività.

È continuato il progetto "Specialista Amministrazione e Controllo", rivolto a controller territoriali di Trenitalia, RFI e Ferservizi, con l'obiettivo di ampliare la visione sui processi dell'area e approfondire i principali aspetti operativi. Il progetto ha coinvolto circa 40 persone ed è stato gestito per il 50% da testimoni e docenti interni.

È proseguita la formazione rivolta alla famiglia "Ambiente e Sostenibilità" con l'erogazione di moduli tecnico specialistici per consentire la corretta ed efficace realizzazione, e successiva gestione, dei Sistemi di Gestione Ambientale da parte delle Società operative e dei soggetti coinvolti. Le principali tematiche formative sono state: Contabilità ambientale e *reporting*, Tecniche e Tecnologie, Sistemi di Controllo attuativo e di Finanziamento. Per valutare l'efficacia della formazione, è stato distribuito ai partecipanti ai corsi un questionario: i risultati sono stati buoni. Ai *Mobility Manager* del Gruppo è stata erogata una giornata formativa per allineare conoscenze e informazioni sul tema. Inoltre, sul *Green Procurement*, sono state coinvolte le strutture Acquisti delle Società per diffondere cultura e conoscenze specifiche. Il progetto "*Hope in Station*" è continuato nelle stazioni di Bologna e Milano per sensibilizzare il personale ferroviario a contatto con il disagio sociale nelle stazioni e permettere l'acquisizione di strumenti cognitivi e comportamentali appropriati.

È anche proseguito il percorso di formazione e aggiornamento per circa 80 persone della famiglia professionale Fiscale. E a 90 persone della famiglia degli *Auditor*, come di consueto, sono state erogate 2 giornate di aggiornamento.

La formazione per la famiglia professionale delle Risorse Umane ha riguardato in particolare la certificazione di 12 *Assessor* e 10 *Coach* interni. Per accompagnare il processo d'implementazione della formazione finanziata sono state realizzate 9 edizioni di 2 giorni d'aula ciascuna per i referenti della formazione e *tutor* d'aula. È stato avviato, inoltre, il percorso di formazione *Secur* per 62 persone dei presidi territoriali della Protezione Aziendale. Il percorso formativo, articolato in 5 moduli di 5 giornate ognuno, è stato focalizzato sui temi organizzativi e di processo, di regole e normativa e sui temi del lavoro di gruppo e della comunicazione.

Nell'ambito della *Capogruppo*, è stato avviato un progetto formativo per le persone che lavorano nelle strutture di *Web Radio* e *Web TV*, sui temi della dizione, del giornalismo radiofonico e televisivo e sul montaggio.

La formazione tecnico professionale nelle Società ha riguardato, in larga percentuale, i temi della Sicurezza sul

76. *Fondimpresa per il personale non dirigente e Fondirigenti per il personale dirigente.*

05



Lavoro per l'aggiornamento sulle novità introdotte dal D. Lgs. 81/2008, interessando tutte le figure coinvolte nel Sistema di Sicurezza sul Lavoro, con particolare riferimento alla formazione dei "preposti".

RFI, in particolare, ha erogato una formazione mirata a rinforzare gli aspetti di pianificazione e presidio delle 7 attività di sicurezza: formazione e accompagnamento dei treni, verifica dei veicoli, gestione della circolazione, manutenzione dei veicoli e dell'infrastruttura, condotta dei treni. Tutte le Società inoltre, in linea con quanto iniziato nel 2011, hanno sviluppato diversi interventi formativi sulle tematiche ambientali. Complessivamente, a livello di Gruppo, la formazione in materia di Sicurezza e Ambiente ha superato il 20% del totale dei volumi di formazione tecnica.

Trenitalia, ha portato avanti il progetto "Prevenzione Errore Umano" che prevede interventi formativi e affiancamento a istruttori della condotta sul tema dell'errore umano. Sono stati inoltre realizzati importanti Master sul tema della Sicurezza ed Esercizio (*Master Safety*, *AS-STR*A e *Safety Aeronautica*) e sul tema Ambiente e Sostenibilità. In Trenitalia e RFI sono stati condotti, progetti di formazione Formatori per le figure professionali degli Istruttori, al fine di favorire comportamenti omogenei tra gli istruttori del personale e i *tutor*. È continuata, inoltre, la formazione abilitativa e di aggiornamento tecnico - professionale per il personale di riferimento.

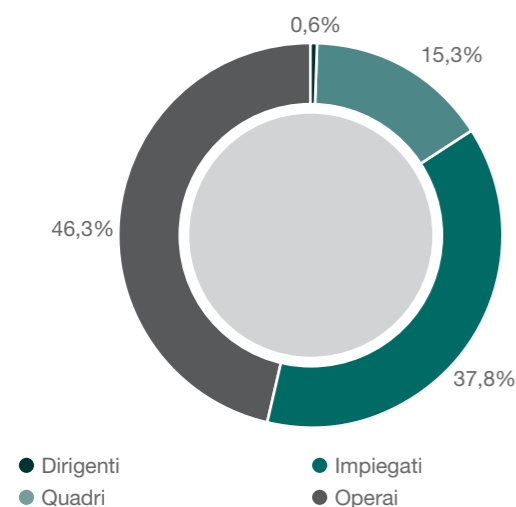
Italferr ha fornito giornate d'informazione sulle tematiche ambientali e sull'applicazione delle nuove normative in materia, che hanno coinvolto i *Project Manager*, i Direttori Lavori e i Coordinatori Esecuzione Lavori.

Ferservizi ha proseguito l'erogazione del corso "*Property people*" con approfondimenti tematici sulle macro aree di attività di riferimento⁷⁷. Ha completato, inoltre, il percorso formativo "*Building people*", iniziato nel 2011, mirato al ruolo professionale degli operatori dei servizi di manutenzione. L'aggiornamento e il mantenimento delle competenze è stato gestito anche attraverso iscrizioni a corsi interaziendali esterni.

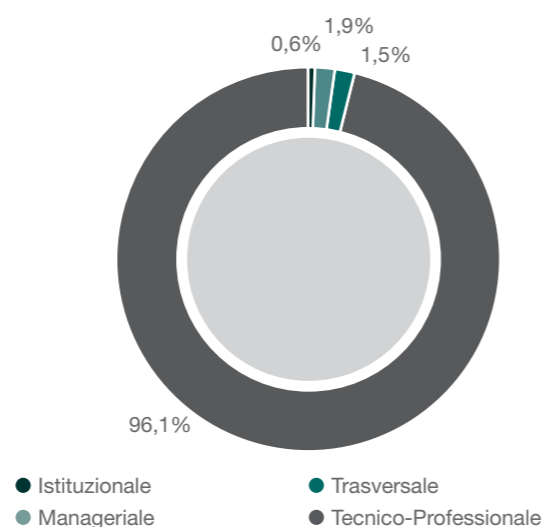
Formazione trasversale comune

La formazione trasversale ha riguardato l'erogazione di corsi di lingue straniere e corsi sulle nuove funzionalità dei sistemi operativi a supporto di alcuni processi aziendali⁷⁸. In tema di *e-learning*, è stata avviata la riprogettazione dei contenuti della formazione sulla *privacy* (D. Lgs. 196/2003) secondo le indicazioni comunitarie e, come già indicato, è stata avviata una gara per la formazione sui temi della sicurezza. L'obiettivo è progettare e implementare una piattaforma "customizzata" sulle esigenze formative dei lavoratori, dei preposti e dei dirigenti. Complessivamente, nel 2012, l'attività di formazione si è sviluppata in circa 346.300 giornate uomo, interessando 310.691 partecipanti⁷⁹.

GIORNATE DI FREQUENZA PER INQUADRAMENTO PROFESSIONALE - 2012



GIORNATE DI FREQUENZA PER AREA DIDATTICA - 2012

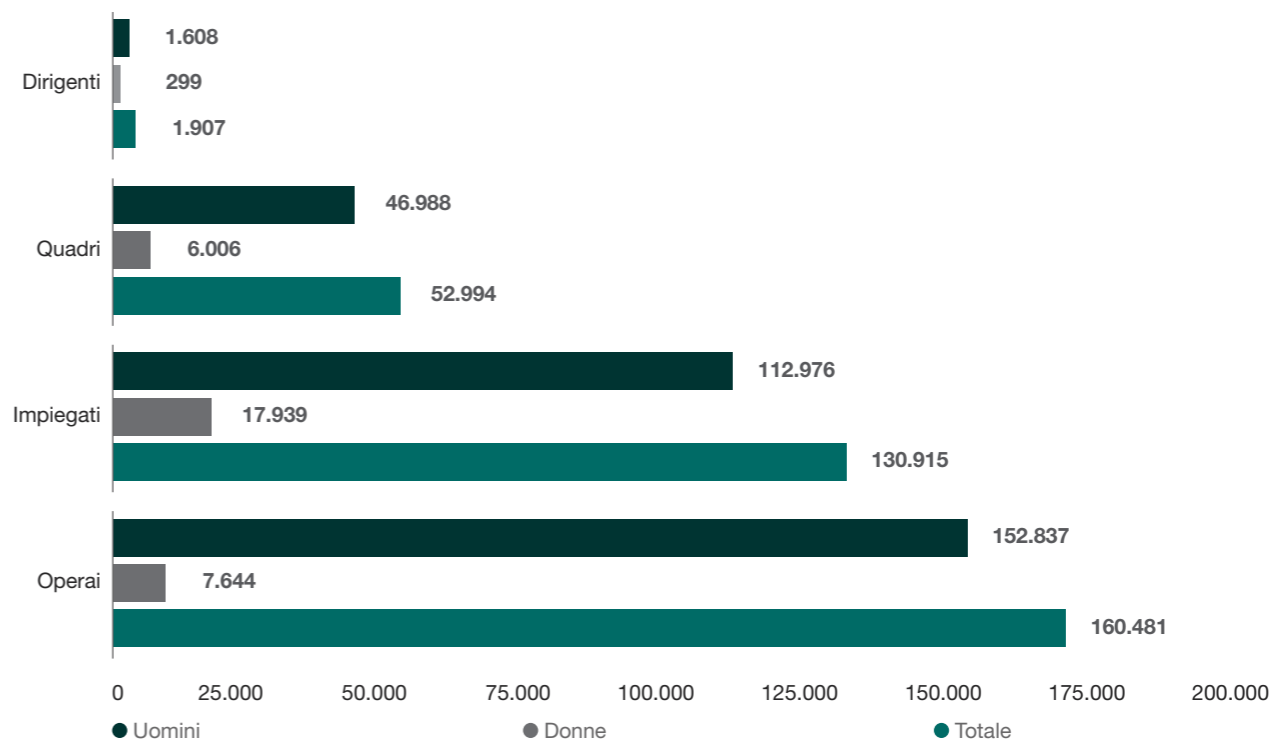


77. Servizi patrimoniali, locazioni attive, attraversamenti e parallelismi.

78. RUN, Formazione Finanziata, Jem per pesatura delle posizioni, Vignette per sito di Gruppo.

79. Si considerano 7,12 ore medie di formazione per ogni giornata uomo.

GIORNATE DI FREQUENZA PER INQUADRAMENTO PROFESSIONALE



Quasi tutta la formazione è indirizzata al mantenimento e allo sviluppo delle competenze professionali, facendo registrare nell'area didattica tecnico-professionale un consuntivo medio che si mantiene superiore al 90% del totale dei volumi erogati.

Recruitment

È stata promossa una significativa attività di *job posting* interno volta a facilitare lo sviluppo e la *retention* delle risorse in Azienda. Nello specifico, sono state realizzate 35 interpellanze che hanno portato alla valutazione di oltre 700 domande di partecipazione e all'individuazione di circa 80 candidati idonei. Il ricorso al mercato esterno è stato attivato principalmente per figure professionali specialistiche, difficilmente reperibili all'interno. Le assunzioni sono avvenute nel rispetto dei principi sanciti dal Codice Etico di Gruppo, assicurando condizioni di pari opportunità tra i candidati e omogeneità dei criteri di valutazione nei diversi *iter* selettivi per neolaureati, *professional* e *manager* per le diverse Società del Gruppo.

Nelle selezioni di personale operativo, ciascuna Società ha utilizzato la propria specifica procedura che considera come requisito preferenziale la residenza dei candidati nella regione di svolgimento dell'attività lavorativa. Per migliorare la raccolta dei *curricula* interni, è stata realizzata un'area all'interno della sezione *web* "Lavora

con noi" dedicata ai profili manageriali. Inoltre, nel 2012 il Gruppo ha sostenuto iniziative di *Employer Branding* finalizzate a:

- disporre di un bacino di risorse da cui attingere;
 - allineare l'offerta formativa delle scuole e delle università alle esigenze del *business*;
 - sviluppare formazione di eccellenza per garantire innovazione e sviluppo del sistema produttivo;
 - orientare e avvicinare i giovani al mondo del lavoro.
- In particolare sono state sviluppate le seguenti attività:
- il "Master in Ingegneria delle Infrastrutture e dei Sistemi Ferroviari", tenuto in collaborazione con l'Università La Sapienza, Roma Metropolitane e il Gruppo Finmeccanica: un corso di specializzazione multidisciplinare nel settore dei trasporti ferroviari che ha formato 30 tecnici di alto livello.
 - il "Master in Homeland Security", in *partnership* con il Campus Bio Medico di Roma e altre Aziende nazionali e internazionali per sviluppare professionalità all'avanguardia nel settore;
 - stage e supporto per tesi di laurea, per favorire l'osmosi di *know-how* aziendale e universitario, anche con il finanziamento di borse di studio;
 - *workshop* specialistici all'interno dei corsi di laurea anche internazionali, finalizzati allo sviluppo di competenze tecniche in ambito ferroviario e nell'ambito di processi di *staff*;

05



- seminari di orientamento per i giovani neoassunti;
- percorsi di alternanza scuola-lavoro per permettere agli studenti di conoscere da vicino il Gruppo;
- aggiornamento della sezione *web* "Lavora con noi" e sviluppo del profilo aziendale su altri siti *web* dedicati al mondo del lavoro;
- *career day e job meeting*, ovvero giornate di orientamento al lavoro in cui sono state illustrate le opportunità professionali e le politiche di inserimento e sviluppo nelle diverse Società del Gruppo.

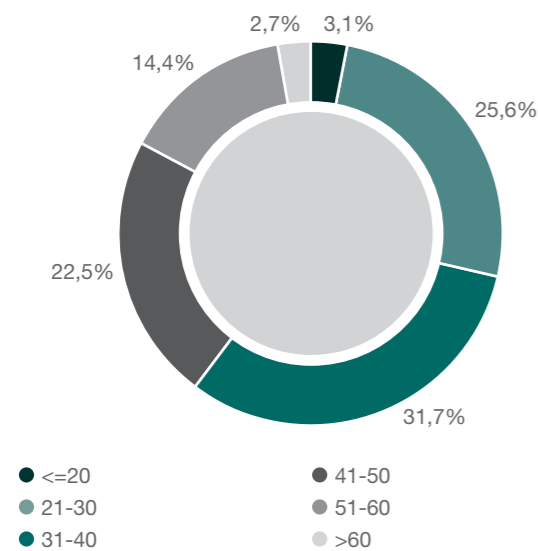
Tutto questo ha consentito di raggiungere il secondo posto nella classifica "Best Employer of Choice 2013" (pubblicato a gennaio 2013) delle Aziende dove i giovani neo laureati desiderano lavorare. È il risultato di un'indagine statistica condotta su un campione di 2.500 giovani, rappresentativo di tutti i neolaureati italiani, prendendo in esame 153 Aziende nazionali e internazionali. Il *trend* delle assunzioni mostra una diminuzione progressiva, mentre si conferma in crescita la percentuale delle donne assunte (il 15% circa nel 2012 rispetto al 12% del 2011).

> | FORMA CONTRATTUALE

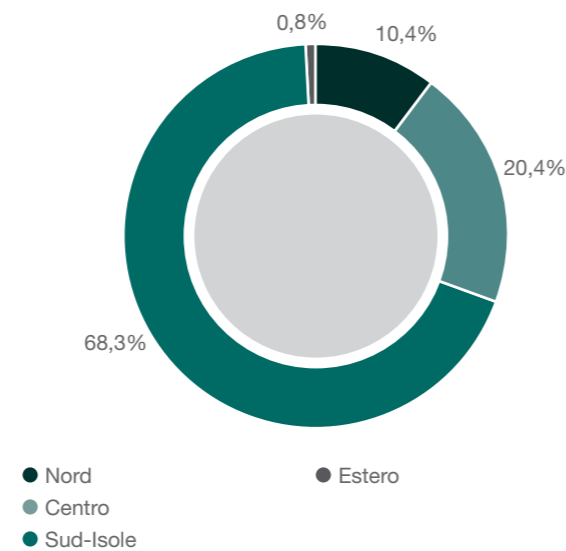
	2010	2011	2012
Apprendistato professionale	347	162	38
Inserimento Lavorativo L. 30/2003	18	33	23
Tempo determinato	363	380	316 ¹
Tempo indeterminato - Full Time	93	45	101
Tempo Indeterminato Part Time	-	6	2
Totale complessivo	821	626	480

1. Inclusi i contratti a tempo determinato del settore delle Navi traghetto.

> | NUOVI ASSUNTI PER FASCE D'ETÀ - 2012



> | NUOVI ASSUNTI PER DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA - 2012



Comunicazione Interna

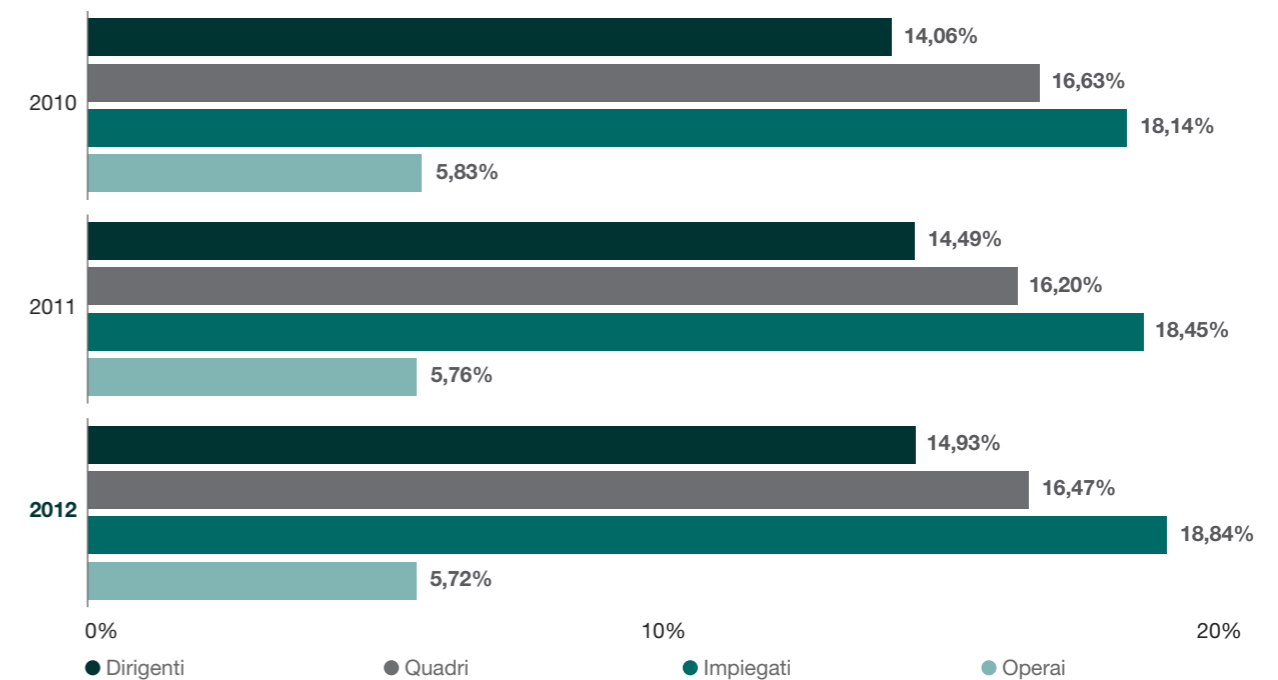
Le attività di Comunicazione Interna si sono concentrate sul sostegno alla cultura d'Impresa e al cambiamento, sulla diffusione dei valori aziendali e sulla condivisione delle strategie, degli obiettivi e dei risultati di *business*. In particolare, sono state veicolate attraverso i canali istituzionali del Gruppo (quotidianamente attraverso il portale *intranet* e mensilmente attraverso la newsletter cartacea) tutti i principali avvenimenti e gli eventi aziendali, con particolare attenzione ai temi del mercato, della concorrenza, dei clienti, della sostenibilità, della qualità e dell'innovazione. Sono state poi organizzate attività di *engagement*, che hanno interessato soprattutto i temi dell'ambiente, della salute e sicurezza sul lavoro, della prevenzione e del benessere psicofisico. Dal punto di vista dell'ascolto, è stata condotta un'indagine tra la fascia alta dei quadri aziendali (600 persone), da cui sono emerse utili indicazioni sugli aspetti organizzativi e di presidio del ruolo, sugli stili di *leadership*, sul grado di soddisfazione lavorativa, sulle aspettative e proiezioni individuali. È stata, infine, estesa a tutti i dipendenti la possibilità di accedere alla *intranet* di Gruppo, anche da postazioni non aziendali.

5.1.4 Diversità e pari opportunità

> | GRI LA13

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane gestisce le risorse umane nel pieno rispetto dei diritti sanciti dalle norme di legge e dai contratti di lavoro, senza alcuna distinzione di sesso, di etnia, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. Il Comitato Pari Opportunità (CPO) del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane si articola in un Comitato Nazionale a livello di Gruppo e quindici Comitati Territoriali⁸⁰. I Comitati sono composti da una rappresentante per ogni Organizzazione Sindacale stipulante il CCNL della Mobilità e da un corrispondente numero di componenti designati dalle Società del Gruppo. La presenza femminile, a fine 2012, è stata in lieve crescita attestandosi sul 14% circa.

> | INCIDENZA DELLA POPOLAZIONE FEMMINILE PER INQUADRAMENTO



80. I Comitati Territoriali sono i seguenti: CPO Liguria, CPO Piemonte-Valle d'Aosta, CPO Lombardia, CPO Veneto, CPO Verona-Trentino Alto Adige, CPO Friuli Venezia Giulia, CPO Emilia Romagna, CPO Toscana, CPO Marche-Umbria-Abruzzo, CPO Lazio, CPO Campania-Molise, CPO Puglia-Basilicata, CPO Calabria, CPO Sicilia, CPO Sardegna.

05



Il Gruppo non applica alcuna politica discriminatoria nei criteri di selezione e di retribuzione del personale maschile e femminile. Alle categorie protette viene garantito l'inserimento e l'integrazione nelle Società del Gruppo coerentemente con quanto stabilito dalla normativa⁸¹. Sono stati realizzati una serie di progetti e iniziative inerenti il *Diversity Management*. Nello specifico è stata effettuata un'indagine tra un campione stratificato di 400 dipendenti, rappresentativi dell'intera popolazione aziendale⁸², al fine di:

- rilevare la percezione di come l'Azienda gestisca e valorizzi la diversità (di genere, di età e culturale);
- analizzare la dimensione "strutturale" dell'organizzazione attraverso una rilevazione dei dati distinti per genere, età e cultura sui principali processi delle Risorse Umane (assunzioni, valutazioni, aspetti gestionali, ecc.);
- confrontare i risultati ottenuti con un campione di circa 30 Aziende italiane, in un'ottica di *benchmark*.

A seguito dei risultati, sono stati realizzati 8 *focus group*, con il coinvolgimento di 118 dipendenti, per approfondire alcune tematiche e raccogliere la percezione dalla viva voce dei dipendenti. I principali temi oggetto di approfondimento sono stati: l'equità, l'innovazione, le differenze generazionali. Si sono tenuti corsi di formazione su maternità e "*leadership* poliedrica" in 4 edizioni rivolte a 46 donne rientrate dal periodo della maternità e a 41 responsabili diretti o superiori. Alle dipendenti sono stati forniti strumenti per sviluppare un equilibrio tra ruolo professionale e ruolo familiare; i responsabili diretti hanno invece sviluppato maggiore consapevolezza sul tema e conoscenze sulla *leadership* poliedrica, sugli strumenti per la gestione della motivazione e dell'efficacia professionale. Inoltre, in occasione del mese del *Frecciarosa* e in accordo e collaborazione con il CPO, sono stati realizzati 7 incontri, rivolti a circa 400 dipendenti del Gruppo, con una presentazione del piano d'azione sul *Diversity Management* del Gruppo FS Italiane.

5.1.5 Sicurezza sul lavoro e tutela della salute

› | GRI 4.15 | LA7 | LA8

Le attività di prevenzione delle Società del Gruppo sono state incentrate sulla riduzione degli infortuni e sul miglioramento della prevenzione, previsti dagli indirizzi di medio termine 2011-2015, emanati dall'AD con la DG 143/2011. L'impegno del Gruppo per una rigorosa gestione integrata della sicurezza, incentrata anche sulla innovazione tecnologica, è stato il tema del convegno internazionale "Approccio integrato alla Sicurezza: l'esperienza del

Gruppo FS Italiane", rivolto ai dirigenti delle Società del Gruppo e al quale hanno partecipato esperti e rappresentanti di Organismi nazionali e internazionali.

La tutela della salute e della sicurezza sul lavoro, dei lavoratori che svolgono le loro attività all'estero, è stata al centro di uno specifico *workshop* per i responsabili della sicurezza sul lavoro delle Società del Gruppo. In quell'occasione, i responsabili della sicurezza dei principali Gruppi industriali italiani ed esperti in materia hanno presentato le migliori pratiche di prevenzione del lavoro, che regolano l'invio di lavoratori nei Paesi europei ed extraeuropei e le problematiche di *security* connesse ai cosiddetti Paesi a rischio. A seguito del *workshop*, il 5 novembre 2012, la Capogruppo ha emanato la comunicazione: "Indirizzi riguardanti gli obblighi del datore di lavoro in materia di prevenzione della salute e sicurezza sul lavoro per le attività svolte all'estero", per fornire gli indirizzi generali sugli obblighi dei datori di lavoro, di cui al D. Lgs. n.81/2008, in materia di prevenzione della salute e sicurezza sul lavoro dei lavoratori delle Società del Gruppo, con contratto di lavoro italiano, che svolgono la prestazione lavorativa all'estero.

Nel 2012, in occasione della conferenza di presentazione del programma "*Frecciarosa*", sulla prevenzione della salute della donna, l'Amministratore Delegato del Gruppo FS Italiane e il Presidente dell'INAIL hanno firmato il nuovo "Accordo Quadro Ferrovie dello Stato Italiane-INAIL" per rafforzare la collaborazione già in atto al fine di tutelare sempre più la salute e la sicurezza sul lavoro. I contenuti dell'Accordo mirano alla valorizzazione degli strumenti di *e-government* per l'analisi degli infortuni e delle malattie professionali. Inoltre, sono previsti progetti di formazione, informazione e miglioramento dei sistemi di gestione integrati di sicurezza sul lavoro e ambiente, nonché un'attenzione particolare al genere femminile, per creare luoghi di lavoro sani, idonei alla piena partecipazione delle donne al mondo del lavoro ferroviario. È stata, inoltre, organizzata da INAIL, con la collaborazione di Ferrovie dello Stato Italiane, la campagna di informazione "*Sfreccia* in sicurezza! L'informazione su salute e sicurezza sul lavoro viaggia anche in treno", rivolta a tutti i cittadini-lavoratori per diffondere i messaggi di prevenzione dei rischi lavorativi indicati dalla Campagna Europea della sicurezza sul lavoro 2012-2013. L'iniziativa ha coinvolto in maniera diretta oltre 80.000 persone, con la distribuzione di inserti specialistici di enigmistica. Nel campo della formazione, le Società hanno aggiornato i requisiti per la formazione del personale, previsti dai sistemi di gestione della salute e della sicurezza a seguito dell'approvazione, nel 2011, dell'Accordo della Conferenza Stato Regioni, in cui sono stati definiti la durata, i contenuti minimi e le modalità della formazione dei lavoratori, dei dirigenti e dei preposti, ai sensi dell'art. 37, comma 2, del D. Lgs. n. 81/2008.

› | ORGANIZZAZIONE DELLE SOCIETÀ DEL GRUPPO IN MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA DEL LAVORO 2012

Numero Unità Produttive	127
Unità produttive certificate sicurezza del lavoro	127
Medici competenti	150
Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza	534
Personale sottoposto a visite di sorveglianza sanitaria	49.166
Personale sottoposto a visite mediche di Sicurezza ferroviaria	15.308

Sebbene il dato 2012 non sia ancora consolidato, il *trend* degli infortuni sul lavoro, riguardante le principali Società del Gruppo⁸³, sulla base dei dati sugli infortuni indennizzati forniti dall'ente assicuratore INAIL, evidenzia un miglioramento con una riduzione del numero degli infortuni. Nel triennio 2009-2011⁸⁴ si è registrato un sostanziale miglioramento delle *performance* di prevenzione con la riduzione degli infortuni, della loro frequenza e della loro

gravità, e, in particolar modo, con la riduzione degli infortuni mortali.

La diminuzione degli infortuni nel triennio è stata del 27%; il calo è percentualmente maggiore della riduzione della consistenza media del personale, registrata nello stesso periodo, che risulta del 18,8%. La frequenza degli infortuni si è ridotta del 10% e la media triennale degli infortuni mortali è diminuita da 6 a 2,6.

› | INFORTUNI INDENNIZZATI INAIL DISTINTI IN OCCASIONE DI LAVORO E IN ITINERE¹

Anno	Infortuni in occasione di lavoro	Indice di incidenza ²	Infortuni mortali	Indice di gravità ³	Infortuni in itinere
2012 ⁴	2.160	32,24	1	nd	407
2011	2.541	36,10	2	1.272	417
2010	2.902	38,33	5	1.354	474
2009	3.200	38,66	5	1.451	374
2008	3.487	40,18	5	1.437	463

1. Le lievi differenze numeriche rispetto ai dati pubblicati nel Rapporto di Sostenibilità 2011 sono dovute a modifiche dei dati da parte dell'INAIL.
2. Indice di incidenza: [n. infortuni sul lavoro/consistenza]* 1.000 dipendenti
3. Indice di gravità: [numero di giornate perse]*1.000 dipendenti
4. Dati INAIL 2012 in via di consolidamento.

A seguito dell'impegno del Gruppo nel superare ogni barriera tecnico e organizzativa che si interpone allo sviluppo del personale femminile, nelle Società è proseguita l'analisi degli infortuni per genere, al fine di valutare criticità e iniziative specifiche di miglioramento per la

prevenzione di genere. I dati del triennio evidenziano una costante riduzione sia del numero sia della frequenza degli infortuni di genere femminile, maggiore del *trend* di miglioramento complessivo di Gruppo.

› | INFORTUNI INDENNIZZATI SUL LAVORO INAIL DI GENERE FEMMINILE

Anno	Infortuni personale femminile	Indice di incidenza personale femminile
2012 ¹	223	24,35
2011	273	28,89
2010	309	30,87
2009	344	32,5

1. Dati INAIL 2012 in via di consolidamento.

83. Ferrovie dello Stato Italiane, RFI, Trenitalia, Ferservizi e Italferr.

84. Il calcolo delle variazioni in percentuale sul triennio 2009-2011 è fatto considerando il dato all'1 gennaio 2009 – che coincide con il dato al 31 dicembre 2008 – ed il dato al 31 dicembre 2011.

81. Legge n. 68/99.

82. La stratificazione del campione ha garantito la validità e la generalizzabilità della ricerca.

05



5.1.6 Relazioni industriali

› | GRI 4.12 | HR5 | LA5 | LA7 | LA9 | LA15

Le relazioni industriali sono improntate al massimo rispetto degli impegni fissati dalla normativa nazionale di riferimento e dai contratti vigenti. Il 20 luglio 2012 Agens, assistita da Federtrasporto, e le Organizzazioni sindacali hanno siglato il CCNL della Mobilità/Area contrattuale Attività Ferroviarie. Contestualmente alla sottoscrizione del CCNL, è stato sottoscritto anche il Contratto Aziendale del Gruppo FS Italiane di rinnovo dei precedenti contratti, scaduti nel dicembre 2008. Il nuovo CCNL, in scadenza il 31 dicembre 2014, rappresenta la prima disciplina contrattuale di livello nazionale che realizza la progressiva costruzione del CCNL della Mobilità per il nuovo settore unificato del trasporto ferroviario e del trasporto pubblico locale. Le intese raggiunte consentono, rispetto alla precedente normativa, maggiori flessibilità in materia di relazioni industriali, di orario di lavoro, di regole sull'utilizzazione del personale, di remunerazione del lavoro, favorendo così una significativa e maggiore produttività del lavoro. In particolare, sull'orario di lavoro, le innovazioni rispetto alla precedente disciplina riguardano:

- per tutti i dipendenti il passaggio da 36 a 38 ore di lavoro settimanale e, per le attività di manovra, da 34 a 38 ore;
- l'ampliamento dei limiti relativi alle prestazioni giornaliere e alla condotta per il personale mobile, la cui disciplina è articolata per linee di *business* (Alta Velocità, media-lunga percorrenza, trasporto regionale, trasporto merci);
- la possibilità di negoziare, a livello di unità produttiva, ulteriori flessibilità di orario legate a specifiche esigenze produttive.

Per quanto riguarda le retribuzioni, le regolazioni economiche hanno riguardato sia la copertura del pregresso periodo 2009-2011, sia gli incrementi a copertura del triennio 2012-2014, in coerenza con quanto previsto dall'Accordo interconfederale 15 aprile 2009 per l'attuazione dell'accordo-quadro sulla riforma degli assetti contrattuali del 22 gennaio 2009. Con il nuovo Contratto è stata introdotta l'assistenza sanitaria integrativa; la sua effettiva applicazione è prevista dal

2013 e prevede che le Aziende coprano tutti i lavoratori con una forma di garanzia assicurativa per alcune specifiche prestazioni sanitarie. È facoltà del lavoratore estendere la copertura assicurativa ai componenti del proprio nucleo familiare. In questo caso l'integrazione è a carico del lavoratore. Sono state concluse alcune procedure territoriali per l'accesso alle prestazioni straordinarie del Fondo bilaterale⁸⁵, che hanno interessato circa 230 lavoratori dei settori merci e uffici/supporto.

Le Organizzazioni sindacali (OOSS) sono destinatarie delle informative previste e svolgono con le Società una capillare attività di contrattazione secondo quanto stabilito dal CCNL. Anche le modifiche delle macrostrutture organizzative societarie e delle microstrutture organizzative relative alle singole unità produttive sono oggetto di informativa alle OOSS da rendere con cadenza semestrale. Lo stesso CCNL prevede che le modifiche relative all'organizzazione del lavoro e all'articolazione dei regimi di orario debbano essere precedute da una specifica procedura negoziale, destinata a esaurirsi nel termine massimo di 20 giorni dall'attivazione. La contrattazione con le OOSS avviene sia a livello centrale, attraverso le rispettive Segreterie Nazionali, sia a livello territoriale, attraverso le Segreterie regionali congiuntamente alle Rappresentanze Sindacali Unitarie.

Nel Gruppo vigono importanti accordi formali con le Organizzazioni sindacali sulla salute e sicurezza dei lavoratori: accordi che intendono promuovere ogni intervento teso a favorire lo sviluppo della cultura della sicurezza e della prevenzione tra i lavoratori, attraverso il tempestivo aggiornamento della formazione dei dipendenti, sia in caso di nuove assunzioni sia in caso di trasferimenti o cambiamenti di mansioni, ovvero per effetto dell'introduzione di nuove apparecchiature o nuove tecnologie. Il tasso di sindacalizzazione passa dal 69,88% del 2011 al 68,43% del 2012. Il tasso di assenteismo, invece, è pari all'8,36% rispetto all'8,50% dello scorso anno. Un decremento da attribuire al diverso rapporto tra ore di assenza e ore teoriche lavorabili, quest'ultime incrementate, in applicazione del nuovo CCNL. Il *trend* delle ore perse per sciopero mostra una netta diminuzione nel 2012, rispetto al 2011 (-67% circa), dovuta essenzialmente alla conclusione della vertenza per il rinnovo contrattuale (vedi tabella).

› | ASSENTEISMO¹

	2010	2011	2012
Tasso assenteismo ²	8,17%	8,50%	8,36%
Ore perse per sciopero	206.020,3	441.459,6	145.230,9

1. I dati si riferiscono alle Società: Ferrovie dello Stato Italiane, Trenitalia, RFI, Italferr, Ferservizi, FS Logistica, FS Sistemi Urbani e non sono comprensivi del settore delle navi traghetti.
2. Nel calcolo del tasso di assenteismo rientrano le ore perse per malattia, infortuni, maternità, sciopero, ex legge 104, permessi studio, permessi matrimoniali e straordinari, ecc..

85. Fondo per il perseguimento di politiche attive a sostegno del reddito e dell'occupazione per il personale delle Società del Gruppo.

Congedo parentale. Nei primi 8 anni di vita del bambino, oltre al periodo di astensione obbligatoria previsto dalla legge, il dipendente (padre e/o madre) può usufruire di un periodo di astensione facoltativa e ogni genitore ha diritto a un periodo di massimo sei mesi di astensione facoltativa con un limite massimo, per i due genitori, di undici mesi.

Il CCNL della Mobilità del 20 luglio 2012, recepisce la

normativa prevista dal D. Lgs 151/2011⁸⁶ e prevede, nel contratto Aziendale di Gruppo, condizioni di miglior favore in ordine al trattamento economico durante il periodo di astensione facoltativa. Tutti i dipendenti del Gruppo possono usufruire dei benefici previsti dalla normativa esposta.

Nel 2012 i dipendenti, che hanno usufruito di almeno una giornata di congedo parentale, sono:

	n.	giornate
Donne	804	24.471
Uomini	2.676	42.754
Totale	3.480	67.225

A completare il quadro delle azioni a tutela della maternità, sono previsti permessi per visite e accertamenti pre-natali e per accudire i propri figli. Anche per i permessi per malattia del bambino, il contratto Aziendale di Gruppo prevede condizioni di miglior favore in ordine al trattamento economico.

5.1.7 Contenzioso con i dipendenti

› | GRI SO4 | SO8

	2012	2011	2010
N. delle cause per risarcimento	2.749	3.062	3.781
N. delle vertenze pendenti	7.488	9.731	12.364
Valore economico delle vertenze (euro)	41.003.000	56.703.000	65.858.000

Le informazioni riportate in tabella si riferiscono al contenzioso del lavoro e ai ricorsi notificati nel 2012. Si tratta, in linea di massima, di vertenze promosse da dipendenti, ex dipendenti o lavoratori di ditte che svolgono servizi o lavoratori in appalto per le Società del Gruppo. Nel 2012, le tipologie di contenzioso maggiormente rilevanti, a livello di potenziali oneri economici, per le principali Società del Gruppo sono state quelle relative a: 1) obbligo solidale ex art. 29, comma 2, D. Lgs. 276/2003; 2) conversione a tempo indeterminato dei contratti di lavoro nel settore marittimo; 3) richieste di riconoscimento del rapporto di lavoro subordinato nei confronti delle Società del Gruppo per violazione della L. 1.369/1960.

Numerose sono state le richieste ex art. 29, comma 2, D. Lgs. 276/2003 da parte di dipendenti di ditte appaltatrici che, di fronte all'insolvenza dei datori di lavoro, si rivolgono alle Società del Gruppo, in qualità di committenti, chiedendo il pagamento di quanto loro non corrisposto dall'appaltatore a titolo retributivo e contributivo. Parte del contenzioso è stato parzialmente definito a seguito di accordi che, in attesa, delle preannunciate mo-

difiche normative, hanno riconosciuto ai lavoratori, al momento, parte delle somme richieste, a eccezione del Trattamento di Fine Rapporto.

Per l'esecuzione delle sentenze rese nei confronti delle ditte ancora non in procedura concorsuale, si è deciso di subordinare il pagamento all'esercizio infruttuoso del beneficio di escussione, così come previsto dalla norma. Non c'è stato un ulteriore incremento del numero delle vertenze promosse da lavoratori marittimi che chiedono il riconoscimento di un rapporto di lavoro subordinato a tempo indeterminato con RFI, nonostante siano intervenute decisioni negative per la Società. Poiché non c'è stata alcuna pronuncia della Cassazione, è prematuro esprimere una valutazione del contenzioso. Per quanto riguarda l'esposizione economica delle Società, continuano ad avere, invece, particolare rilevanza, le vertenze per interposizione fittizia di manodopera, per situazioni poste in essere nella vigenza della legge 1.369/1960 e nelle ipotesi disciplinate dal D. Lgs. 276/2003.

Nell'intento di ridurre i costi derivanti dall'inquadramento nei ruoli delle Società del Gruppo del personale di ditte appaltatrici che hanno promosso contenzioso,

86. Testo Unico delle disposizioni legislative in materia di tutela e sostegno della maternità e paternità.

05



si è proseguito al riconoscimento, in via stragiudiziale, di un corrispettivo economico, a fronte della rinuncia delle pretese avanzate. Non risultano azioni intraprese dal personale del Gruppo per episodi di discriminazione (per sesso, etnia, religione, opinioni politiche, nazionalità e origini sociali) o per violazione dei diritti umani.

5.2 COMUNITÀ

› | GRI 2.10 | 4.12 | EC1 | EC8 | LA8 | PR1

5.2.1 Le iniziative per la solidarietà

La vocazione alla solidarietà è da sempre un valore fondamentale per il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane che da anni è concretamente impegnato nella realizzazione di progetti e iniziative a favore delle persone disagiate. Il modello di intervento promosso da FS Italiane prevede che le problematiche sociali vengano affrontate attraverso la collaborazione con gli Enti locali, le Associazioni di volontariato e *no profit*, le altre Imprese socialmente responsabili e il Dopolavoro Ferroviario. Le iniziative promosse nel 2012 dal Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane sono numerose.

› | RETE HELP CENTER IN STAZIONE

Help Center in stazione			
Attivati nel 2012	Esistenti	In ristrutturazione/ampliamento	Potenziali ¹
Messina	Roma	Melfi (lavori in corso)	Trieste
Torino Porta Nuova	Chivasso	Bologna (studio di ampliamento)	Pistoia
Firenze Santa Maria Novella ²	Milano	Bari (studio di ampliamento)	Campobasso
	Genova		Livorno
	Bologna		Pisa
	Bari		Prato
	Rimini		Firenze Campo di Marte
	Pescara		Firenze Rifredi
	Foggia		
	Napoli		
	Catania		

1. È stato definito il testo del Protocollo d'Intesa con la Regione Toscana che potrebbe portare all'apertura di nuovi centri nelle stazioni di Pistoia, Livorno, Pisa, Prato, Firenze Campo di Marte e Firenze Rifredi.

2. Ampliamento e ristrutturazione locali

Help Center e Centri di Accoglienza

Gli *Help Center* sono il primo grande progetto di solidarietà promosso e realizzato dal Gruppo, in collaborazione con gli Enti locali e il Terzo Settore per affrontare i fenomeni del disagio sociale, presenti nelle stazioni ferroviarie. Sono sportelli di ascolto "a bassa soglia", cioè privi di filtro all'ingresso e situati all'interno e/o nelle zone limitrofe delle stazioni ferroviarie, che offrono alle persone in stato di disagio un orientamento verso i servizi sociali della città per elaborare percorsi mirati di recupero e reinserimento sociale.

Nel processo di allargamento della rete degli *Help Center*, s'inserisce un progetto fortemente innovativo: "Un Cuore in stazione", in collaborazione con Enel Cuore Onlus: una serie di iniziative tese a soddisfare bisogni specifici delle persone disagiate, attraverso l'individuazione e la riqualificazione di locali di proprietà del Gruppo FS Italiane da adibire a uso sociale. Il progetto ha ottenuto il *Sodalitas Social Award 2012*, come miglior progetto di Responsabilità Sociale d'Impresa della sezione "Comunità". Nel 2012 sono nati 3 nuovi *Help Center* che si aggiungono alla rete degli 11 sportelli di orientamento sociale già attivi sul territorio nazionale.

Per la creazione degli *Help Center*, il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane concede locali all'interno o nei pressi delle stazioni ferroviarie, in comodato d'uso gratuito, ad Associazioni ed Enti che si occupano di marginalità ed emergenza sociale. I metri quadri concessi in comodato d'uso gratuito per attività di *Help Center* e/o Centri d'accoglienza corrispondono a circa 8.794 m² per un valore complessivo stimato pari a 13.191.000 euro (circa 191 mila euro in più rispetto al 2011)⁸⁷.

Per fare in modo che gli *Help Center* lavorino sinergicamente, il Gruppo si avvale della collaborazione dell'Osservatorio Nazionale sul Disagio e la Solidarietà nelle Stazioni (ONDS)⁸⁸.

L'ONDS, la cui direzione è affidata alla onlus "Europe

Consulting", svolge attività di coordinamento di tutti i Centri, attività di formazione per gli operatori degli *Help Center* e analisi dettagliate nell'ambito del disagio sociale. In questo contesto è nato il progetto "Anthology" che ha l'obiettivo di sopperire alla mancanza di un sistema di condivisione delle informazioni tra le Associazioni/Organizzazioni. Anche "Anthology" è stato premiato nel 2012 dalla Fondazione *Sodalitas* come miglior progetto della categoria Disagio ed Emarginazione sociale⁸⁹. L'ONDS collabora con l'INMP - San Gallicano⁹⁰ per la prevenzione e la cura delle malattie che affliggono le persone senza fissa dimora. Nel 2012 gli *Help Center* attivi nella rete ONDS hanno registrato un aumento di accessi al servizio del 24%, rispetto al 2011⁹¹.

› | PRINCIPALI PRESTAZIONI DELLA RETE DEGLI HELP CENTER

	Apertura complessiva (gg)	Apertura complessiva (hr)	Totale accessi al servizio (n)	Totale nuovi utenti serviti (n)	Media accessi/giorno	Media nuovi utenti/giorno
2012	3.952	24.219	169.019	10.239	576	34
2011	2.860	20.228	127.748	10.202	454	36



87. Il dato totale dei metri quadri, 8.794 m², è stato fornito dagli Enti gestori delle strutture. Il valore medio di 13.191.000 euro è stato calcolato moltiplicando le superfici totali per un valore di vendita medio di mercato, stimato in 1.500 euro al m². Quest'ultimo dato è stato ricavato calcolando la media ponderata dei valori di mercato fornita da alcuni degli enti gestori degli *Help Center*.

88. Sul sito web onds.it sono disponibili informazioni sulle attività svolte dalla rete degli *Help Center*.

89. La creazione di una rete informatizzata può essere di grande aiuto nella gestione delle problematiche sociali e per il miglioramento dei servizi rivolti a chi vive nella marginalità. Il progetto "Anthology" garantisce la presa in carico condivisa dei soggetti svantaggiati, sopperendo alla mancanza tra le Associazioni/Organizzazioni di un sistema di condivisione di informazioni.

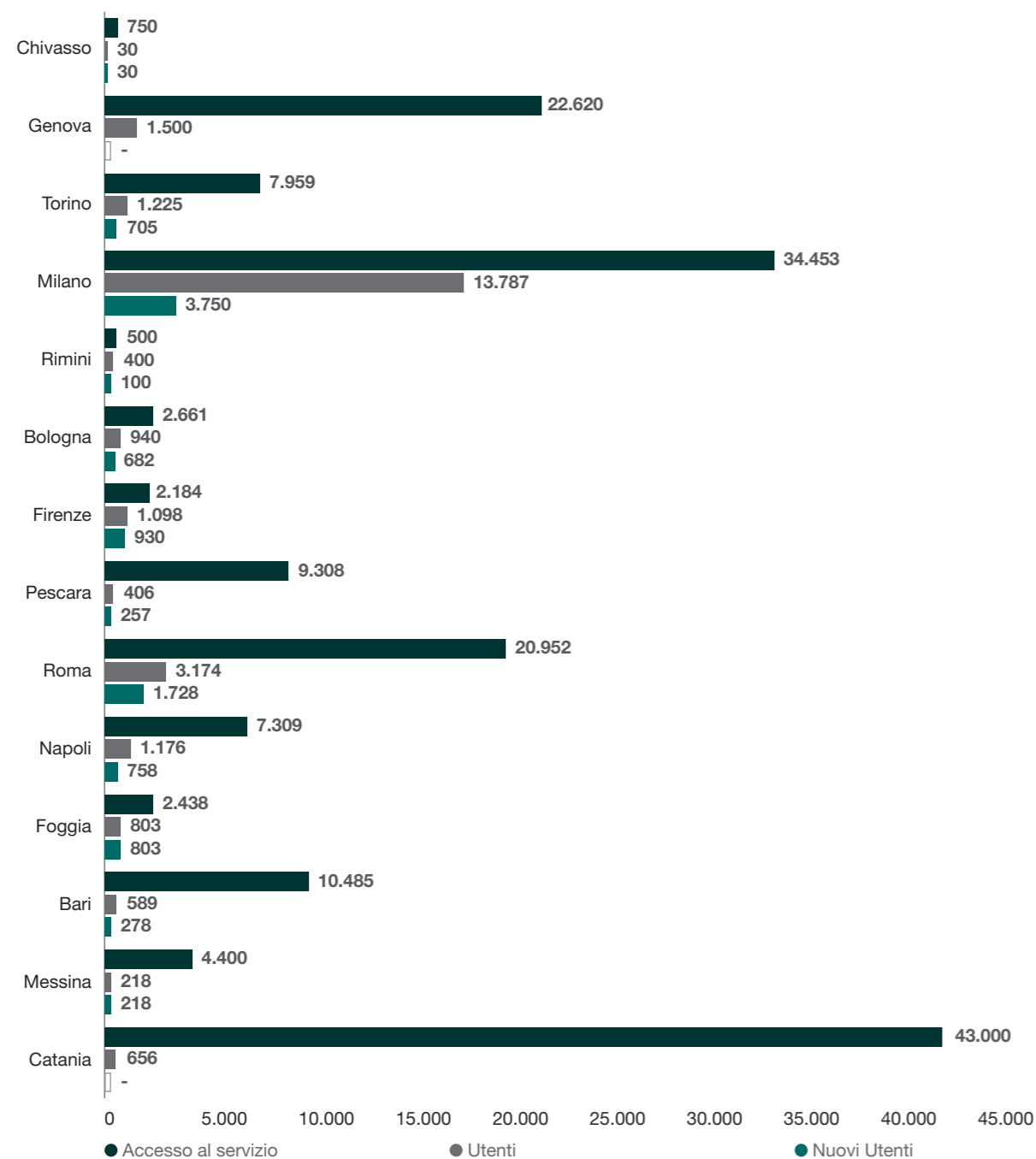
90. Istituto Nazionale per la promozione della salute delle popolazioni Migranti e il contrasto delle malattie della Povertà.

91. Stima del numero di richieste di ascolto o orientamento ai servizi del territorio (accessi al servizio) effettuati durante l'anno, anche più volte sulla stessa persona.

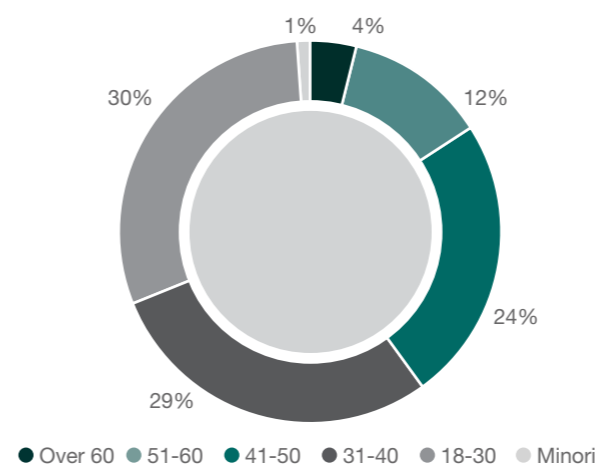
05



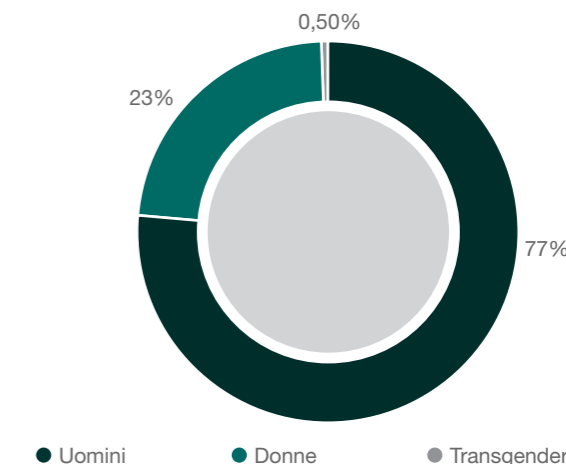
► | TOTALE ACCESSI AL SERVIZIO E NUOVI UTENTI REGISTRATI DAI CENTRI DELLA RETE ONDS NEL 2012



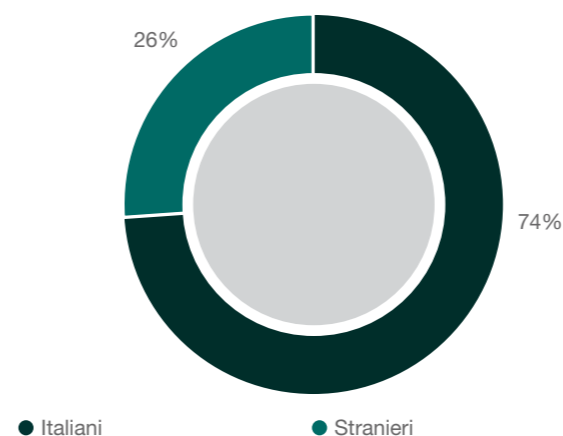
► | DISTRIBUZIONE PER ETÀ DEI NUOVI UTENTI PRESI IN CARICO



► | DISTRIBUZIONE PER GENERE DEI NUOVI UTENTI PRESI IN CARICO



► | DISTRIBUZIONE PER NAZIONALITÀ DEI NUOVI UTENTI PRESI IN CARICO



Nel 2012 sono inoltre proseguite le attività del Centro di accoglienza "Pedro Arrupe"⁹²: corsi di formazione professionale, progetti educativi per minori, corsi di lingua italiana con l'obiettivo di accompagnare gli ospiti verso un inserimento socio-lavorativo. Il progetto ha il sostegno dell'Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Rifugiati (UNHCR), l'agenzia delle Nazioni Unite per i rifugiati, e s'inserisce all'interno del PNA (Progetto Nazionale Asilo) promosso anche dal Ministero dell'Interno, dall'ANCI e dal Comune di Roma. Durante il periodo natalizio è stata organizzata la cam-

pagna raccolta fondi a favore della Comunità di Sant'Egidio. Volontari del Gruppo FS Italiane e della Comunità di Sant'Egidio hanno proposto a chi viaggiava sui treni l'acquisto di un cofanetto di cioccolatini per sostenere un progetto di ristrutturazione e ampliamento di cinque case famiglie, gestite dalla Comunità, nelle città di Genova, Napoli e Messina. Le offerte dei clienti e la raccolta interna hanno raggiunto complessivamente 160 mila euro. Grazie al contributo di società che collaborano con il Gruppo l'importo totale è stato di 230 mila euro.

92. Attivo dal 2002 nei locali dell'ex Ferrotel di Roma Smistamento.

05



L'impegno del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane si è rafforzato in un'ottica sempre più sovranazionale, condividendo con le altre imprese ferroviarie europee le buone pratiche attivate. Nel 2012 hanno aderito alla Carta Europea della Solidarietà altre sette imprese Ferroviarie europee, portando a 12 il numero dei firmatari. A conferma del ruolo significativo svolto all'interno della rete "Gare Européenne et Solidarité", è stata rinnovata al Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane per il biennio 2013-2014 la carica di copresidenza in collaborazione con le Ferrovie francesi. A dimostrazione dell'importanza della realizzazione di un network forte tra le Imprese, la Commissione Europea ha approvato il progetto "Work in Stations", di cui il Gruppo è partner insieme alle Ferrovie di Francia e Belgio. Obiettivo principale del progetto è creare una grande partnership tra reti ferroviarie, comuni delle città capitali, associazionismo ed economia sociale e imprenditoriale privata, per trovare strumenti e modalità innovative di inserimento sociale attraverso le opportunità lavorative che il mondo ferroviario e il suo indotto forniscono. Un concreto esempio della filosofia del progetto è la brochure sulle attività sociali del Gruppo FS Italiane, realizzata con il lavoro dei senza dimora ospitati

tati all'interno del centro diurno "Binario 95"⁹³. "Work in Stations" rappresenta il proseguimento del progetto europeo "Hope in Stations" che, oltre ad aver individuato metodologie condivise di inserimento sociale delle persone in stato di disagio, ha previsto corsi di formazione per il personale ferroviario, che entra quotidianamente in contatto con le persone in stato di difficoltà. I corsi pilota, svolti a Roma Termini nel 2012, sono diventati istituzionali e hanno coinvolto diverse realtà, in particolare Bologna, Milano, Torino, Genova e Firenze. Sono previste per il prossimo anno sessioni di formazione anche per il personale del Centro-Sud d'Italia.

Ricadute socio-lavorative degli Help Center

Nel 2012 il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha impegnato circa 272.000 euro per la realizzazione di attività e progetti concreti a favore delle persone in stato di disagio sociale, con ricadute positive sia in termini occupazionali, rispetto agli operatori sociali richiesti dai centri di accoglienza per far fronte alle necessità di intervento, sia in termini di inserimento socio-lavorativo di persone in stato di disagio.

VALORE ECONOMICO ATTIVITÀ SOCIALI

Attività	Dettaglio attività	Importo (€)
Lotta al disagio sociale e solidarietà nelle stazioni	Convenzione Osservatorio Nazionale sul Disagio e la Solidarietà nelle stazioni; apertura nuovi Help Center; produzione, stampa e distribuzione guida ai servizi per i senza dimora, ecc.	225.600
Attività in ambito Europeo sul sociale e sulle stazioni	Attività della rete Gare Européenne et Solidarité	11.000
Altre iniziative sociali	Supporto reinserimento socio-familiare ex detenuti; giornata motivazionale e campagna raccolta fondi con volontari FS; ecc.	35.440
Totale		272.000 ca.

La struttura della Cooperativa sociale che gestisce l'Help Center e il Centro "Binario 95" di Roma Termini, ad esempio, partita nel 2002 con un organico di 6 per-

sone, negli anni ha progressivamente incrementato il numero di operatori sociali impiegati⁹⁴, fino a raggiungere un organico di 48 unità:

	2012	2011	2010
Operatori sociali	48	42	23

Rispetto invece all'inserimento sociale e lavorativo di persone in stato di disagio e marginalità, 114 sono state le persone senza dimora che hanno seguito un percorso di

recupero presso il Centro diurno e notturno "Binario 95", trovando così un'alternativa al vivere in stazione⁹⁵. Di queste, 18 persone hanno trovato uno sbocco lavorativo⁹⁶.

93. Centro per senza dimora gestito dalla Onlus "Europe Consulting". Il centro, attivo dal 2006 presso la stazione Termini, ha sede in un locale concesso in comodato d'uso gratuito dal Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane.

94. Le forme di contratto utilizzate sono varie.

95. Dopo un programma specifico di recupero, alcune di esse hanno trovato lavoro, tornando così a una vita autonoma; altre sono state inserite presso case famiglia e centri d'accoglienza, affidate ai servizi sanitari e/o ricoverate; altre ancora hanno fatto ritorno in famiglia.

96. Una persona lavora oggi come dipendente all'interno del polo sociale di Roma Termini; 17 sono state inserite in attività lavorative come collaboratori occasionali.

Riuso del patrimonio immobiliare e linee ferroviarie dismesse

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane possiede, oltre agli asset funzionali all'esercizio del core business, un esteso patrimonio immobiliare, in parte non più utiliz-

zato, costituito da stazioni, caselli e sedimi ferroviari. Nel 2012 è stato avviato un nuovo progetto di riqualificazione per il riuso sociale-ambientale degli spazi, grazie alla definizione di Protocolli d'Intesa con la Regione Toscana, Legambiente, AITR e CSVnet (Centri di servizi per il volontariato).

STATUS RIQUALIFICAZIONE PATRIMONIO IMMOBILIARE

1.700 Stazioni presenziate

Stazioni attive ma senza personale ferroviario

480 Stazioni riqualificate

Diventate sedi di Croce Rossa, Misericordie, Vigili del Fuoco, Protezione Civile oppure sedi di Parchi Naturali o di associazioni ambientaliste culturali.

Le 480 stazioni riqualificate si estendono, complessivamente, su una superficie di circa 79.200⁹⁷ m², per un va-

lore di mercato di euro 118.800.000 circa. Alcuni esempi di aree riqualificate sono:

Stazione di Manarola	Centro informativo dell'Ente Parco delle Cinque Terre
Stazione di Osimo	Sede della Croce Verde e Protezione Civile.
Stazione di Castiglion del Lago	Sede di una Misericordia
Stazione di Grumo Appula ¹	Un centro diurno socio educativo riabilitativo per disabili (in particolare bambini autistici)

1. Il Centro, che occupa circa 1.000 metri quadrati, è stato realizzato grazie alla collaborazione degli Enti locali e della Regione Puglia.

Esiste inoltre in Italia un vasto patrimonio di linee ferroviarie - in parte di proprietà del Gruppo - potenzialmente

dedicabile a greenways, come già parzialmente avvenuto per circa 325 km.

STATUS RIQUALIFICAZIONE PATRIMONIO LINEE FERROVIARIE DISMESSE

6.500 km Linee ferroviarie nazionali dismesse

3.000 km Linee ferroviarie dismesse di proprietà di FS Italiane (potenzialmente dedicabili a greenways)

325 km Linee ferroviarie dismesse destinate alla circolazione non motorizzata

L'obiettivo del Gruppo è quello di definire e promuovere un Piano Nazionale di Greenways, sull'esempio di altre nazioni europee come la Spagna, che veda il coinvolgi-

mento delle Istituzioni, in particolare del Ministero dell'Ambiente, delle Regioni, degli Enti locali e delle principali Associazioni ambientaliste.

97. Dato medio ricavato prendendo come base il testo "Le stazioni impresenziate sulla rete ferroviaria italiana. Definire il fenomeno per individuare le opportunità" dove a fronte di 1.413 stazioni impresenziate è riportato un valore di superficie pari a 234.054 m². Questo evidenzia un dato medio di 165 m² per ogni stazione impresenziata. Il valore complessivo di 118.800.000 euro è stato calcolato moltiplicando le stazioni impresenziate concesse in comodato (480) per il valore medio di superficie pari a 165 m² e stimando un valore medio di mercato (vendita) di 1.500 euro al m².

05



5.2.2 Le attività sociali e culturali

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane per la cultura

Ferrovie dello Stato Italiane sostiene costantemente eventi nazionali: concerti, mostre, spettacoli, convegni e iniziative a tutela del patrimonio artistico, culturale e scientifico. In quest'ottica, nel 2012 è stata rinnovata la collaborazione con il Ministero per i Beni e le Attività Culturali, finalizzata alla diffusione di conoscenze e informazioni sul patrimonio culturale e sulle manifestazioni in corso, mettendo a disposizione i propri canali informativi e pubblicitari. Tra i numerosi eventi di cui il Gruppo FS Italiane è stato promotore durante l'anno, vanno citate:

- le grandi mostre del Vittoriano a Roma: "Dall' un artista un genio", "Guttuso";
- il progetto espositivo "Un anno ad arte" a Firenze (in collaborazione con l'associazione Civita);
- le mostre a Palazzo Strozzi a Firenze.

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, inoltre, è socio di:

- Associazione Civita, punto di riferimento nel dibattito nazionale per la tutela e valorizzazione del patrimonio culturale e ambientale;
- Accademia Nazionale di Santa Cecilia, per la quale promuove concerti ed eventi.

Prosegue, inoltre, la collaborazione con i Comuni italiani per sensibilizzare il pubblico sulla comodità e sosteni-

bilità del treno, quale mezzo per raggiungere le città d'arte⁹⁸. In questa ottica, nel 2012, è stata rinnovata l'intesa con il Museo Mart di Rovereto e il Gruppo ha partecipato al Festival Internazionale della Musica "MiTo Settembre Musica", organizzato dai Comuni di Torino e Milano. Nei programmi di sala dei principali concerti è stata inoltre inserita una pagina di eco-consigli a cura del Gruppo.

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane per la scuola, l'istruzione e la ricerca scientifica

La vicinanza del Gruppo FS Italiane al mondo scolastico e scientifico viene confermata anche nel 2012 attraverso la rinnovata collaborazione con:

- Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca (MIUR), con la seconda edizione del Progetto Scuola "In viaggio col treno" che interpreta il tema del viaggio come filo conduttore dei tre ordini scolastici e propone quattro laboratori tematici sull'evoluzione storica, geografica, culturale e tecnologica dell'Italia unita attraverso lo sviluppo del sistema ferroviario. Gli studenti delle classi vincitrici hanno ricevuto in premio una visita didattica presso un sito di eccellenza ferroviaria con l'opportunità di toccare con mano il valore del patrimonio storico e tecnologico del Gruppo. Nel triennio 2010-2012 il progetto ha coinvolto più di 20.000 studenti.

ALUNNI COINVOLTI NEL PROGETTO SCUOLA 2010-2012

Grado scolastico	2011-12	2010-11	Studenti + insegnanti
Scuole primarie	4.752	7.138	11.890
Scuole secondarie I grado/Ist. comprensivi	2.575	2.656	5.231
Secondarie II grado	1.602	5.598	7.200
Totale	8.929	15.392	24.321

- Fondazione Umberto Veronesi su temi di utilità sociale, per il supporto alla divulgazione di Campagne scientifiche.

Anche nel 2012 il Gruppo ha deciso di riproporre il progetto *Frecciarosa*, evento rivolto al pubblico femminile

con l'obiettivo di sensibilizzare le viaggiatrici su temi sociali importanti. Le consulenze mediche gratuite⁹⁹, effettuate a bordo, sono state oltre 230 (si vedano anche i par. 1.1.4 e 1.1.5).

5.2.3 Le relazioni con i media e new media

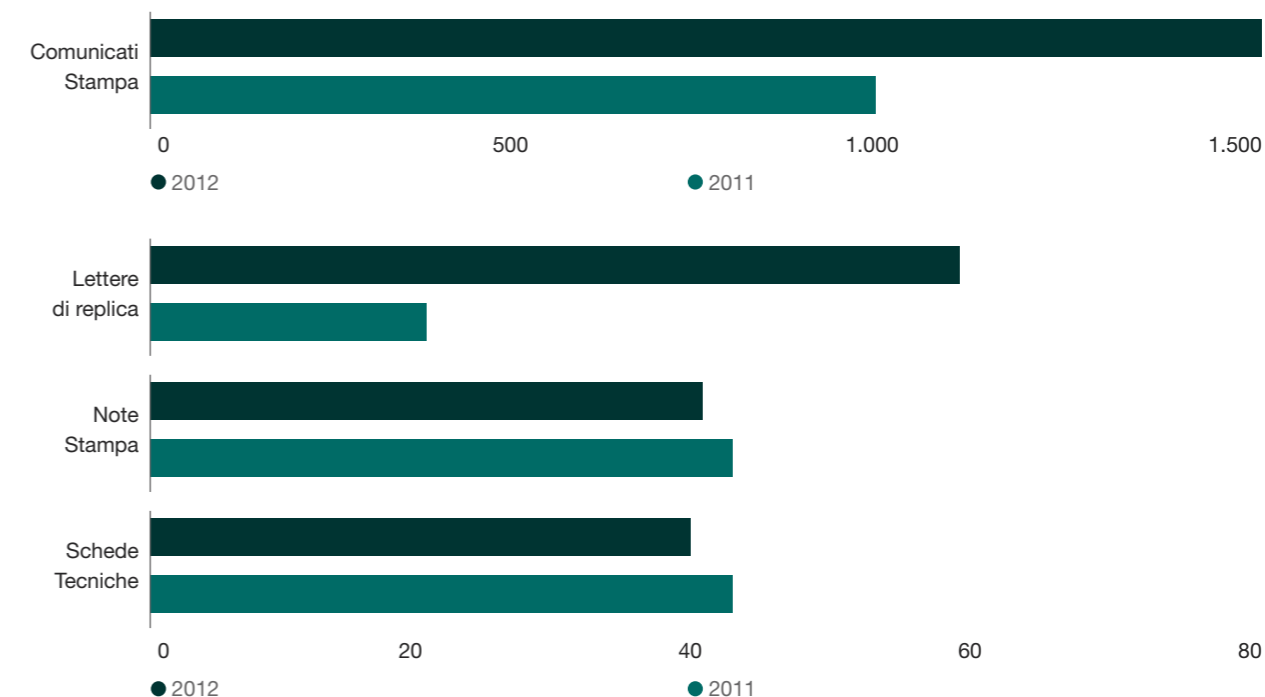
Nel 2012, per comunicare le proprie attività, il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha tenuto le relazioni con i media nazionali, locali e internazionali (agenzie di stampa e quotidiani nazionali, locali e internazionali; *free press*; riviste e magazine generalisti e di settore; radio; televisioni; agenzie fotografiche), nonché con testate *on line*, siti *web* e *blog* (*web 2.0*). Per farlo si è avvalso dell'attività dell'Ufficio Stampa, nonché dei più recenti canali di

comunicazione esterna del Gruppo che includono:

- il giornale *on line* FSNews.it;
- la radio FSNews Radio;
- la televisione *web* La Freccia TV;
- il magazine La Freccia;
- i social *network* (Twitter, Flickr, Storify, FourSquare).

Relazioni con i Media e Attività Redazionali (RMAR)

Nel 2012, l'Ufficio Stampa di FS Italiane ha elaborato 1.566 documenti, come da tabella seguente:



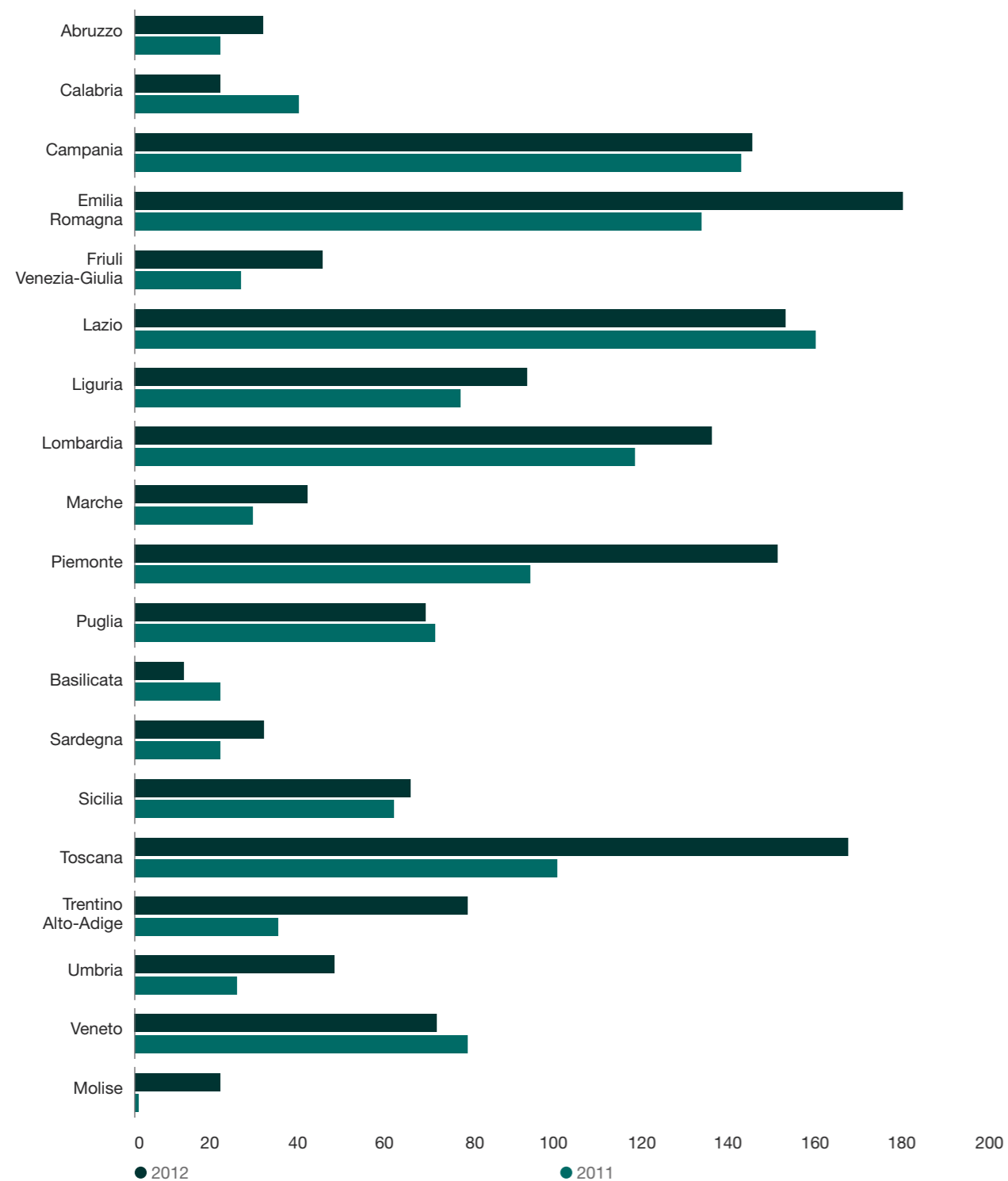
98. I principali partner di questa iniziativa sono: Fondazione Musei Civici di Venezia, Fondazione Biennale di Venezia e Comune di Torino.
99. Consulenze mediche fornite da IncontraDonna Onlus.

05



La Direzione Centrale Media comunica con efficacia anche a livello locale, grazie alla presenza sul territorio di 10 Corrispondenti Territoriali Media (CTM) che, nel 2012, hanno prodotto 1.548 notizie, tra comunicati stampa, note

stampa e news per **FSNews.it**. La crescita della loro produzione complessiva rispetto all'anno precedente è di circa il 25%.



Nel 2012 i quotidiani nazionali e locali hanno dedicato al Gruppo FS Italiane 2.535 articoli. Il loro peso economico, in relazione allo spazio occupato nelle pagine, è pari a 48.089.897 €.

- 20 redazionali pubblicati su varie riviste e quotidiani italiani e inglesi (Dove, AD, Il Sole 24 Ore, *European Technology Review*, ecc.).

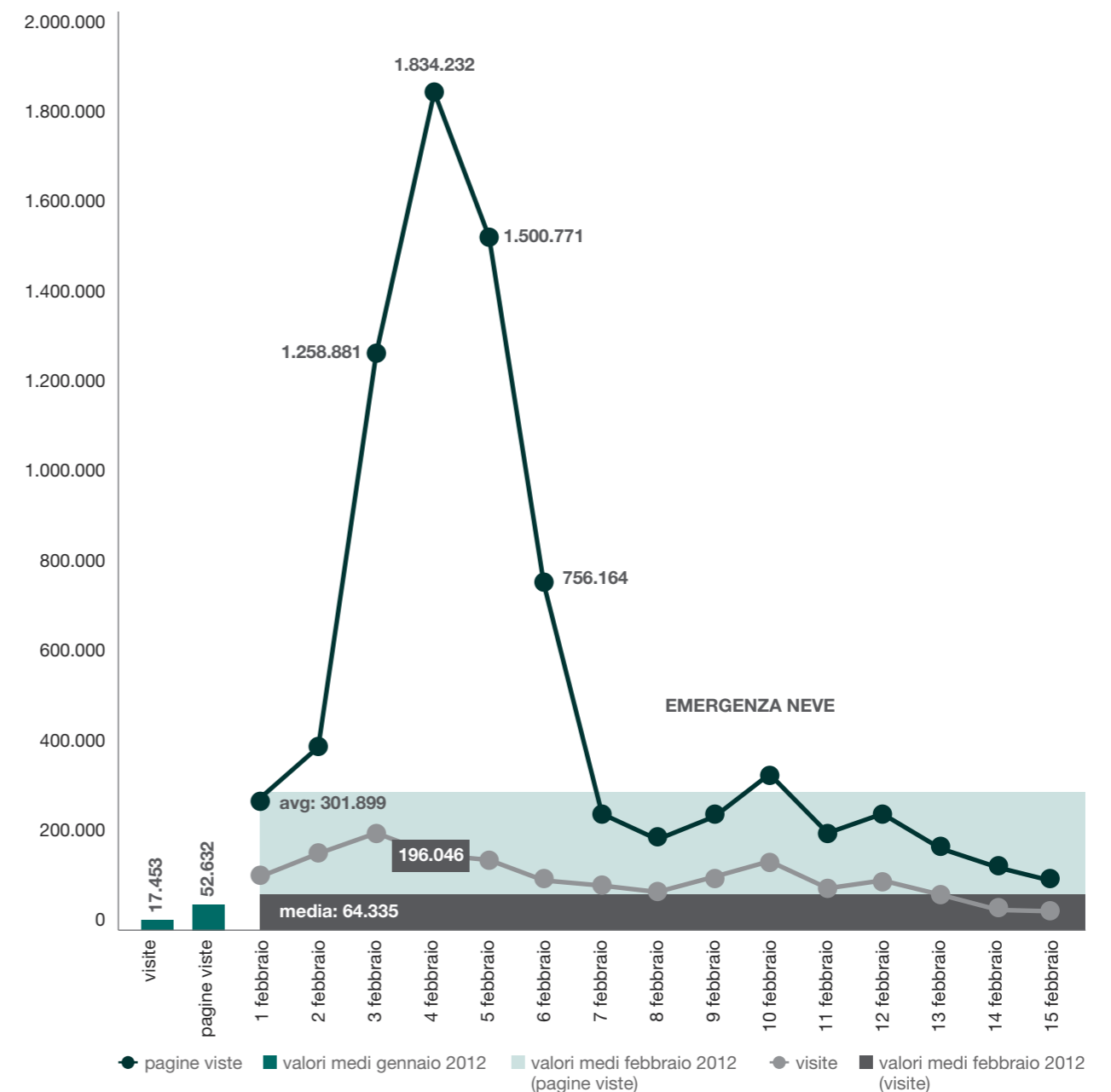
Prodotti Editoriali

La redazione di RMAR, nel 2012, si è occupata anche di prodotti editoriali elaborando:

- 11 *brochure* per le Società del Gruppo (Ambiente, Nodo di Bologna, AV, Nuova Stazione Torino Porta Susa AV, *Frecciarossa 1000*, ecc.);

FSNews.it

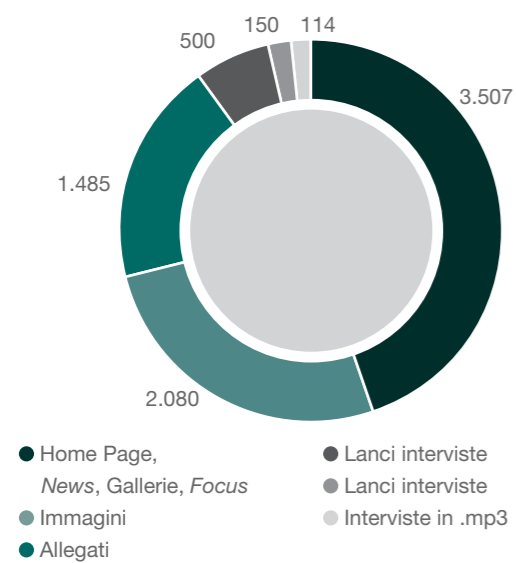
FSNews.it, il giornale *online* del Gruppo, conferma la sua natura di sito di servizio affidabile per i viaggiatori. Prova ne è che il picco massimo di pagine viste e di visite medie/giorno è stato registrato il 4 febbraio 2012, durante l'emergenza neve; i valori più bassi, invece, si sono rilevati in agosto, periodo di vacanze.



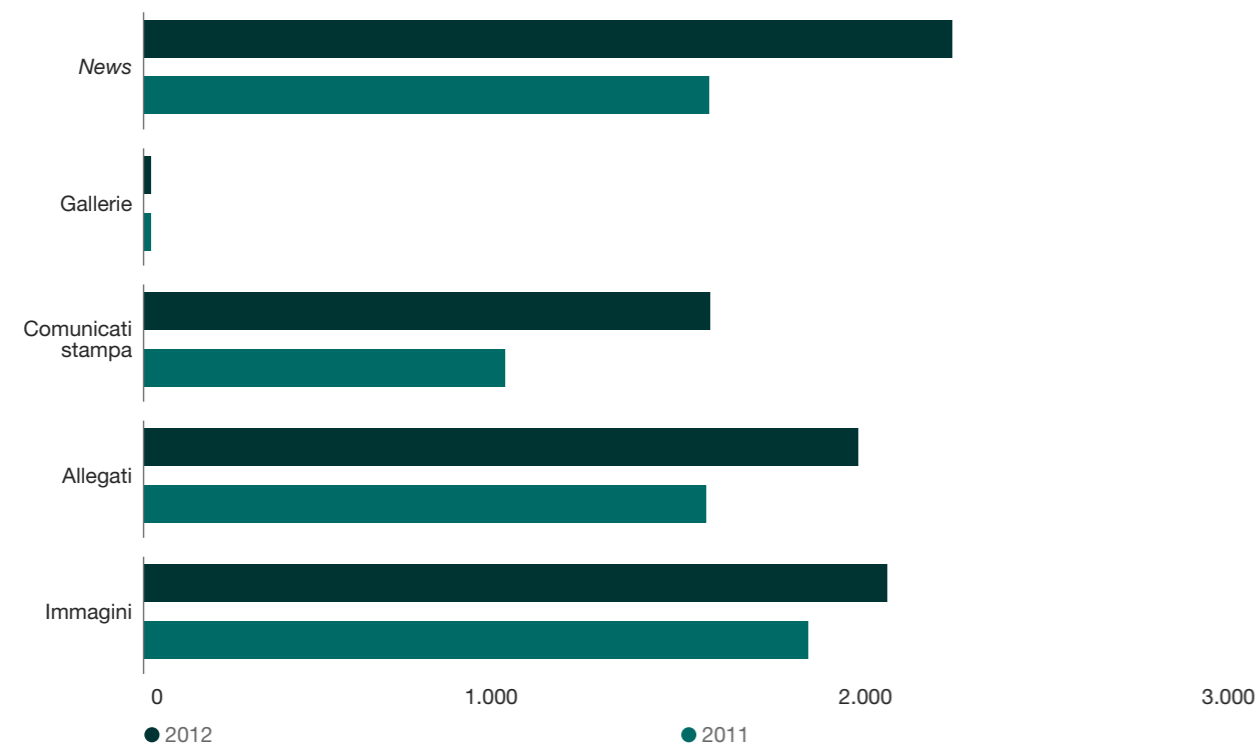
05



La redazione di FSNews.it, nel 2012, ha pubblicato:



Tra l'altro con un deciso incremento della produzione rispetto all'anno precedente:

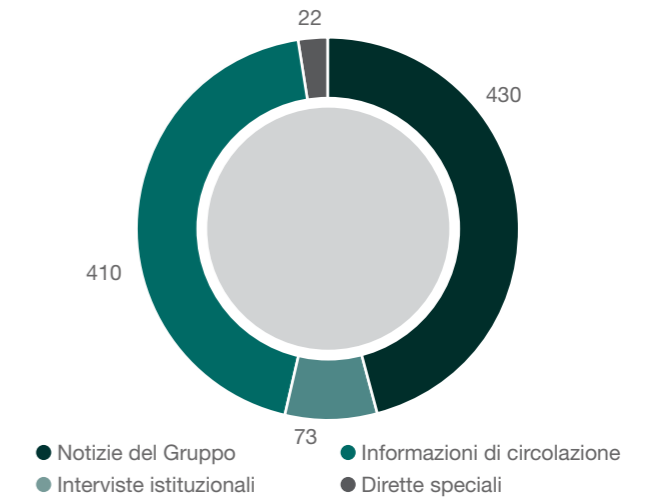


FSNews Radio

Per seguire sempre più in *real time* il mondo di FS Italiane, nel corso del 2012 la redazione di FSNews Radio



ha incrementato da 3 a 12 le ore di diretta giornaliera, producendo oltre 18.000 aggiornamenti sulla circolazione ferroviaria e realizzando:



La Freccia.TV

La redazione di La Freccia.TV ha realizzato 198 video-news: 53 notizie del Gruppo, 41 interviste istituzionali, 48 informazioni di circolazione, 56 focus e speciali. Il Servizio Fotografico ha prodotto 130 servizi per eventi, conferenze, documentazione e materiale promozionale arricchendo ulteriormente l'archivio storico del Gruppo. E il Servizio Audiovisivi ha elaborato 45 filmati di carattere istituzionale, promozionale e documentaristico finalizzati alla comunicazione visiva attraverso i *new media* del Gruppo e i monitor di stazione.

La Freccia

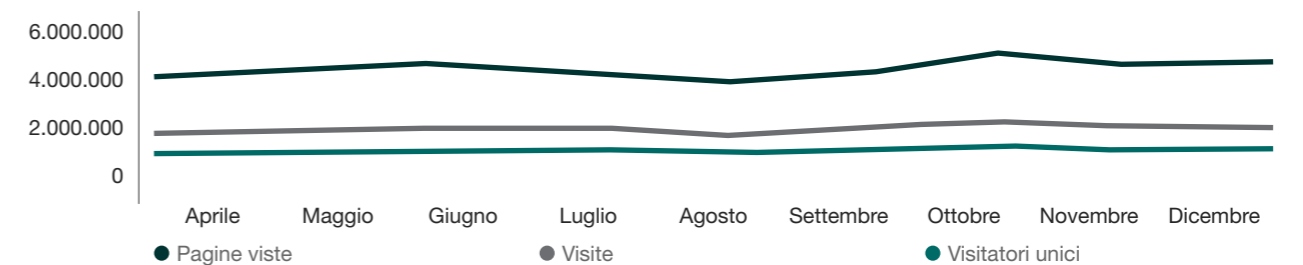
La Freccia è il mensile di bordo con un taglio generalista a tutto campo e uno sguardo sempre attento all'universo

FS Italiane. Forte di un nuovo progetto editoriale e una veste grafica più moderna, giovane e leggera, il magazine è realizzato interamente all'interno del Gruppo. Un'informazione a 360 gradi studiata *ad hoc* per i clienti delle *Frecce*. Rispetto all'anno precedente, nel 2012 sono migliorati: la tiratura (+11.250 copie), il fatturato (+15%) e la pubblicità (+33%/mese per i 2 anni di validità del nuovo contratto). La Freccia, inoltre, è stampata su carta certificata *Forest Stewardship Council® (FSC®)*.

Web & New Media

La redazione *Web & New Media* ha progettato e sviluppato la nuova versione del sito *web* aziendale di Gruppo fsitaliane.it, *online* da febbraio 2013. La nuova *release* del sito è bilingue (italiano e inglese) e ha nuove sezioni dedicate agli eventi istituzionali e di Gruppo.

ACCESSI WWW.FSITALIANE.IT



05

Sono stati avviati anche i progetti del *Blog* aziendale, del sito dedicato alla rivista La FrecciaMag, e la rivisitazione del giornale *online* FSnews.it.

Per quanto riguarda i social *network*, la redazione è stata presente su:

- Twitter, (bacino di follower di circa 25.000 utenti) con gli *account* @FSNews_it, @LeFreccie e @Grazie1000,

monitorando 240.000 messaggi e realizzando 50.000 *tweet*.

In particolare, nel corso del 2012 l'*account* @LeFreccie si è consolidato come efficace strumento di comunicazione a integrazione dei processi di *customer care* già esistenti, avviando il processo di creazione di un team dedicato al *customer care online* (da realizzarsi nel 2013).

	@FSNews_it	@LeFreccie
Interazioni	13.318	9.714
RT dei followers	4.269	1.502

- Flickr, con l'*account* "Ferrovie dello Stato Italiane";
- Storify, con @FSNews_it, creando raccolte di elementi multimediali presentate anche sul sito FS Italiane;
- FourSquare dove, con gli *account* LeFreccie e FSNews, ha gestito le *venue* e le *tip* delle principali stazioni italiane e i relativi *check-in*.

Tutte queste attività hanno ampliato il fronte di comunicazione del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane. Oltre al *target* tradizionale dei giornalisti (carta stampata e/o radio-televisivi), la vasta platea dei soggetti raggiunti va dai frequentatori abituali dei servizi ferroviari a quelli della rete *web*, dai clienti Trenitalia in generale agli *stakeholder* tutti.





LA
RESPONSABILITÀ
AMBIENTALE

06

06

LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

Highlight: schede societarie

> | FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

ABBIAMO FATTO

- | | |
|-----------------------|---|
| Rifiuti | • Attivazione della raccolta differenziata nella Sede Centrale di Villa Patrizi. |
| Emissioni | • Studio sui consumi di energia per uso diverso dalla trazione ferroviaria in collaborazione con l'UIC. |
| Altre attività | <ul style="list-style-type: none"> • Elaborazione e pubblicazione del Modello di Governo dell'SGA delle Società del Gruppo FS Italiane. • Elaborazione e pubblicazione delle Linee Guida per l'implementazione e l'allineamento dell'SGA delle Società del Gruppo FS Italiane. • Elaborazione e pubblicazione del Manuale e delle Procedure dell'SGA di FS Italiane. • Emissione della Politica Ambientale di FS Italiane. • Proseguimento del progetto per l'adozione di una soluzione informatica per la pianificazione, il monitoraggio e il reporting della Sostenibilità di Gruppo. In particolare è stato implementato il sistema su più livelli per RFI e Fer-servizi (per Trenitalia l'implementazione è avvenuta nel 2011). • Formazione sul <i>Green Procurement</i> per le Società del Gruppo. |

VOGLIAMO FARE

- | | |
|-----------------------|---|
| Energia | • Sperimentazione di apparecchi per il recupero di energia su impianti elevatori della Sede Centrale. |
| Emissioni | • Elaborazione e pubblicazione delle "Linee Guida sul <i>Mobility Management</i> ". |
| Altre attività | <ul style="list-style-type: none"> • Certificazione ISO 14001 dell'SGA di FS Italiane (ambito - Sito di Villa Patrizi e principali macro processi). • Proseguimento del progetto per l'adozione di una soluzione informatica per la pianificazione, il monitoraggio e il reporting della Sostenibilità di Gruppo. In particolare, è stato implementato il sistema su più livelli per altre due Società operative. |



> | RETE FERROVIARIA ITALIANA

ABBIAMO FATTO

- | | |
|-----------------------|---|
| Energia | <ul style="list-style-type: none"> • Estensione della sperimentazione di telegestione delle sorgenti di illuminazione nelle stazioni. • Realizzazione, in alcune stazioni, di <i>audit</i> illuminotecnici, propedeutici allo sviluppo di un progetto di efficientamento energetico su scala nazionale. • Emanazione delle "Linee Guida per la telegestione e l'efficientamento energetico degli impianti di LFM (Luce e Forza Motrice) e utenze". |
| Altri impatti | • Attività di bonifica e riqualificazione in 16 impianti. |
| Altre attività | <ul style="list-style-type: none"> • Aggiornamento e diffusione interna della Politica Ambientale di RFI. • Avvio del progetto di allineamento al Modello di Governo dell'SGA delle Società del Gruppo FS Italiane ed estensione dell'implementazione all'intero perimetro della Società. |

VOGLIAMO FARE

- | | |
|-----------------------|--|
| Energia | • Installazione di apparati di illuminazione a LED in ambienti di stazione (per esempio: pensiline, sottopassi) e ottimizzazione del funzionamento attraverso telecontrollo. |
| Materie Prime | • Elaborazione specifiche tecniche per l'approvvigionamento di sostanze e materiali ecologicamente più compatibili. |
| Rifiuti | • Elaborazione di specifiche tecniche/contrattuali in materia di riduzione/ recupero rifiuti da costruzione/demolizione. |
| Altri impatti | • Individuazione di soluzioni tecniche per la minimizzazione di specifici impatti ambientali (ad esempio: gestione delle vasche dei trasformatori delle sottostazioni elettriche). |
| Altre attività | <ul style="list-style-type: none"> • Elaborazione ed emissione di Linee Guida direzionali per la gestione degli aspetti ambientali nel processo di realizzazione degli investimenti. • Inserimento nella Carta dei Servizi 2013 di appositi indicatori ambientali. |

06



> | TRENITALIA

ABBIAMO FATTO

- Energia**
- Diagnosi energetiche in quattro grandi impianti industriali.
 - Ricognizione degli interventi di efficienza energetica realizzati sul territorio negli ultimi tre anni o in programmazione, finalizzata all'ottenimento di Titoli di Efficienza Energetica.
 - Erogazione formazione ai Referenti locali e ai Responsabili di Impianto su "mercato elettrico" ed "efficienza energetica".
 - Avvio di una sezione dedicata all'*Energy Management* nella *intranet* aziendale.
- Emissioni**
- Riduzione del 7% delle emissioni totali di CO₂ degli impianti fissi e risparmio da parte degli impianti soggetti a ETS (*Emission Trading System*) del 9,8% delle quote emesse rispetto alle quote autorizzate.
 - Realizzazione del Progetto "Frece + Car sharing" a favore dello sviluppo dell'intermodalità tra treno e auto condivisa.
 - Realizzazione del Progetto "Bici TERN - Frecciarossa" per promuovere il trasporto della bicicletta pieghevole a bordo dei treni AV.
 - Introduzione di politiche e interventi finalizzati al governo sostenibile della domanda di mobilità dei dipendenti in specifiche aree territoriali (*Mobility Management*).
- Materie Prime**
- Individuazione di requisiti "green" da inserire nei contratti di fornitura (*Green Procurement*).
- Rifiuti**
- Definizione obiettivi di riduzione dei rifiuti speciali avviati a smaltimento su tutte le aree produttive territoriali.
- Acqua**
- Monitoraggio dello stato di manutenzione degli impianti di adduzione acqua per uso civile e industriale.
 - ISTALLAZIONE di contatori per il monitoraggio dei consumi da reti promiscue.
 - Campagne di sensibilizzazione del personale per un consumo consapevole della risorsa idrica.
- Altri impatti**
- Conversione d'uso o dismissione di 46 serbatoi interrati.
 - Interventi presso impianti produttivi aziendali per il contenimento delle emissioni acustiche.
 - Miglioramento del sistema di gestione integrato aziendale (sistema per la Qualità, l'Ambiente e la Salute e Sicurezza sul Lavoro) e mantenimento della certificazione.

VOGLIAMO FARE

- Energia**
- Realizzazione del Progetto Impianto Verde attraverso l'installazione di impianti fotovoltaici e interventi di efficienza energetica elettrica e termica presso 4 grandi officine.
 - Proseguimento della formazione su temi energetici per Referenti Locali, Responsabili di Impianto e personale degli impianti industriali.
 - Predisposizione di una procedura di gara per fornitore unico di Energia Elettrica e Gas.
 - Realizzazione Progetto Monitoraggio Impianti con tele-lettura su 50 officine.
 - Realizzazione di 15 analisi energetiche iniziali finalizzate a individuare una baseline propedeutica all'avvio del sistema di gestione ISO 50001.
 - Valorizzazione degli interventi di efficienza energetica effettuati negli ultimi tre anni al fine dell'ottenimento dei Titoli di Efficienza Energetica.
- Emissioni**
- Riduzione del 3% delle emissioni totali di CO₂ per gli impianti fissi e del 2% delle emissioni specifiche da trazione.
 - Stipula di accordi con società di *Bike Sharing* per la promozione dell'intermodalità treno+bici.
 - Definizione di specifici accordi con gli Enti territoriali e Imprese di trasporto locali per promuovere iniziative congiunte di mobilità sostenibile (*Mobility Management*).
- Materie Prime**
- Ottimizzazione e riduzione dell'utilizzo di sostanze pericolose con particolare riferimento ai lubrificanti e alle vernici.
 - Estensione del *Green Procurement* alle attività di pulizia a bordo dei treni.
- Rifiuti**
- Estensione delle iniziative di raccolta differenziata ad altre strutture territoriali.
- Acqua**
- Avvio di progetti per il recupero delle acque piovane e di scarico per usi industriali.
- Altre attività**
- Implementazione sperimentale di un sistema di gestione integrato ai sensi dello standard ISO 50001.

> | ITALFERR

ABBIAMO FATTO

- Energia**
- Riduzione dei consumi di energia elettrica di oltre il 30%, in seguito a interventi di efficientamento apportati alla sede di Roma.
 - Campagna di sensibilizzazione del personale sul risparmio energetico.
- Emissioni**
- Prosecuzione del servizio di navetta aziendale per agevolare la mobilità dei dipendenti della sede di Roma negli spostamenti casa-lavoro.
- Rifiuti**
- Attivazione della raccolta differenziata dei rifiuti nelle Sedi.
- Territorio**
- Applicazione della metodologia di calcolo dell'Impronta Climatica ai progetti preliminari Catenanuova – Bicocca e opere connesse al Ponte sullo Stretto di Messina.
 - Applicazione della metodologia per la determinazione della sostenibilità ambientale dei progetti di infrastrutture ferroviarie al nuovo collegamento Palermo – Catania.
 - Attivazione del Portale Cartografico, che consente al progettista la fruizione di cartografie tematiche, vincoli ambientali, paesaggistici e architettonici.
 - Sviluppo della Banca Dati SIGMAP con la sezione "Bonifiche" e con la nuova funzionalità per l'invio automatico agli Enti, tramite Posta Certificata, dei report di misura o indagine.
 - Implementazione Presidio Normativo Ambientale con sezione "Focus", che riporta gli approfondimenti sulla normativa di riferimento e i pareri legali in relazione agli aspetti ambientali significativi.
- Altre attività**
- Emissione della Procedura per il Controllo Ambientale dei Cantieri, nell'ambito del Sistema di Gestione Ambientale societario.

VOGLIAMO FARE

- Energia**
- Prosecuzione delle attività di efficientamento energetico delle sedi.
 - Verifica fattibilità del progetto di *Power Management* delle postazioni di lavoro.
- Emissioni**
- Individuazione di requisiti, prescrizioni contrattuali e sistemi di incentivazione per l'uso di materiali da costruzione innovativi con particolare riferimento a modalità di produzione ecocompatibili.
- Territorio**
- Implementazione della Banca Dati SIGMAP con una nuova sezione "Progettazione ambientale" per l'archiviazione di dati e informazioni, relativi in particolare a cave e discariche autorizzate e a siti contaminati o potenzialmente contaminati.
- Altre attività**
- Estensione alle tratte Alta Velocità della Procedura per il Controllo Ambientale dei Cantieri.
 - Applicazione della nuova specifica contrattuale sull'implementazione del Sistema di Gestione Integrato da parte delle Imprese appaltatrici.
 - Richiesta nelle gare di appalto della certificazione del Sistema di Gestione Ambientale da parte delle Imprese.
 - Rinnovo della certificazione ISO 14064.1 sulla metodologia dell'Impronta Climatica

06



> | FERSERVIZI

ABBIAMO FATTO

- Energia**
- Realizzazione di un progetto pilota (*Smart Energy Management*) per il monitoraggio, in tempo reale, dei dati di consumo di energia elettrica, gas e acqua in tre siti.
 - Mappatura di tutte le utenze per analisi e ottimizzazione consumi.
 - Avvio della gara per la realizzazione di un impianto centralizzato di climatizzazione a Villa Patrizi.
- Emissioni**
- Realizzazione di un impianto di monitoraggio in continuo delle emissioni nella centrale termica di Villa Patrizi.
 - Avvio del nuovo contratto per auto di servizio per tutte le Società del Gruppo: il catalogo automezzi prevede modelli *bifuel* GPL/benzina e modelli elettrici.
 - Elaborazione procedura per la riduzione delle emissioni di gas serra.
- Materie Prime**
- Avvio del catalogo *Green* per gli acquisti *no core* per le principali Società del Gruppo FS Italiane.
 - Inserimento di criteri ambientali per gli acquisti di arredi di ufficio per le principali Società del Gruppo FS Italiane.
 - Avvio della gestione informatizzata della posta in entrata.
 - Conclusione della gara per la fornitura di carta certificata FSC® per i nuovi Centri Stampa.
 - Inserimento di requisiti ambientali, prevalentemente per il contenimento dei consumi, per l'acquisto di apparecchiature informatiche.
- Rifiuti**
- Formazione sulla gestione dei rifiuti al personale addetto delle sedi di Roma.
 - Estensione della raccolta differenziata ad alcune sedi territoriali e campagna di sensibilizzazione del personale.
- Altre attività**
- Avvio del progetto per la definizione delle procedure del Sistema di Gestione Ambientale.

VOGLIAMO FARE

- Energia**
- Estensione alla sede centrale del progetto *Smart Energy Management*.
 - Avvio di diagnosi energetiche sugli edifici/uffici maggiormente energivori.
- Emissioni**
- Elaborazione procedura per il corretto uso e manutenzione degli impianti di refrigerazione.
- Materie Prime**
- Formazione ai dipendenti per attività di *Green Procurement*.
 - Conclusione del progetto, avviato nel 2012, per la razionalizzazione dell'utilizzo delle stampanti uso ufficio.
 - Proseguimento del progetto per l'informatizzazione della documentazione.
- Rifiuti**
- Estensione della raccolta differenziata dei rifiuti a tutte le sedi e ai Ferrotel.
- Acqua**
- Campagna di sensibilizzazione del personale sull'uso razionale dell'acqua.
- Altre attività**
- Emissione delle procedure SGA.
 - Certificazione ISO 14001 dell'SGA (ambito: tutte le Unità Produttive).
 - Realizzazione area *intranet* sulle tematiche SGA ed *Energy Management*

> | GRANDI STAZIONI

ABBIAMO FATTO

- Energia**
- Assegnazione della gara per la fornitura di energia elettrica, con richiesta del 20% di fornitura proveniente da fonte rinnovabile certificata.
 - Realizzazione di un *audit* energetico sugli uffici di Milano per valutare eventuali investimenti per la riduzione dei consumi da illuminazione.
 - Prosecuzione del processo di installazione dei sottocontatori in telelettura.
- Emissioni**
- Attività di conduzione delle Centrali di produzione termica e frigorifera, con analisi giornaliera delle emissioni di inquinanti e relativi interventi di regolazione.
- Materie Prime**
- Aumento della percentuale di fatture inviate/ricevute per via elettronica in sostituzione della carta.
- Rifiuti**
- Potenziamento della raccolta differenziata dei rifiuti nelle stazioni di Milano Centrale, Napoli Centrale, Torino Porta Nuova e Roma Termini e introduzione del servizio nei *Freccia Club*.
- Acqua**
- Monitoraggio diretto dei consumi idrici per analisi dei *trend* e rilevazione anomalie, con conseguente intervento in caso di perdite.
 - Avviati i lavori del nuovo depuratore a servizio della Stazione di Venezia Santa Lucia.

VOGLIAMO FARE

- Energia**
- Valutazione e sviluppo di progetti per la produzione efficiente di energia (esempio: cogenerazione) e da fonte rinnovabile (esempio: pannelli fotovoltaici).
- Emissioni**
- Completamento dei lavori di realizzazione delle nuove centrali termiche a maggior rendimento e adozione di soluzioni efficienti e a minor impatto emissivo (esempio: teleriscaldamento, teleraffreddamento e cogenerazione).
- Materie Prime**
- Iniziative di sensibilizzazione all'uso razionale della carta e delle stampanti/fotocopiatrici.
- Rifiuti**
- Inserimento nei contratti dei servizi di pulizie di stazione di indicatori specifici per la rendicontazione dei volumi dei rifiuti prodotti.
 - Campagne di sensibilizzazione per gli utenti delle stazioni (spazi aperti al pubblico/uffici) per migliorare la raccolta differenziata.
- Acqua**
- Campagne di sensibilizzazione sull'uso razionale della risorsa idrica per contenerne i consumi.

06



> | CENTOSTAZIONI

ABBIAMO FATTO

- Energia** • Ottenimento degli attestati di Certificazione Energetica per tutte le stazioni del *network*.
- Materie Prime** • Iniziative di razionalizzazione sull'uso delle stampanti/fax/scanner per la riduzione del consumo di carta da stampa.
- Rifiuti** • Formazione per tutto il personale operativo e sensibilizzazione dei fornitori per la corretta gestione dei rifiuti.
- Acqua** • Attività di monitoraggio perdite degli impianti idrici di stazione.
- Altre attività** • Erogazione di sessioni formative a tutto il personale operativo e ai fornitori per la corretta gestione degli aspetti ambientali, nell'ambito del Modello Gestionale "Presidio Operativo di Stazione".

VOGLIAMO FARE

- Energia** • Definizione di un piano di interventi per l'ottimizzazione dei consumi per singole utenze elettriche.
• Monitoraggio dei consumi elettrici, da effettuarsi mediante verifica periodica degli assorbimenti di ciascuna utenza, attraverso il portale internet del fornitore.
• Definizione di un programma di interventi di miglioramento, sulla base di quanto indicato nelle certificazioni energetiche.
- Materie Prime** • Iniziative di sensibilizzazione a tutto il personale sul corretto uso delle materie prime.
- Rifiuti** • Definizione del programma di investimenti finalizzato al completamento del monitoraggio dei materiali contenenti amianto nei fabbricati viaggiatori, ai relativi piani di controllo e manutenzione e alle attività di bonifica ove necessario.
- Acqua** • Rilevazione delle perdite dei circuiti di stazione attraverso letture contatori.

> | FS LOGISTICA

ABBIAMO FATTO

- Energia** • Produzione di 637 MWh di energia da fonte rinnovabile (fotovoltaico).
• Realizzazione di interventi di manutenzione e pulizia dei pannelli fotovoltaici per aumentare la produzione di energia elettrica.
- Rifiuti** • Avvio raccolta differenziata all'interno della sede operativa principale di Roma Scalo San Lorenzo.

VOGLIAMO FARE

- Altre attività** • Emissione delle procedure per l'SGA.
• Certificazione ISO 14001 dell'SGA (ambito Roma: sede operativa centrale e scalo San Lorenzo).

> | FS SISTEMI URBANI

ABBIAMO FATTO

- Altre attività** • Avvio processo di implementazione del Sistema di Gestione Ambientale.

VOGLIAMO FARE

- Altre attività** • Certificazione ISO 14001 del Sistema di Gestione Ambientale.

> | BUSITALIA-SITA NORD

ABBIAMO FATTO

- Energia** • Miglioramento dei consumi degli autobus sia attraverso una focalizzazione sulla manutenzione preventiva, sia mediante l'ottimizzazione del *setup* in fase di configurazione per le nuove acquisizioni.
• Conduzione di indagini energetiche per il rilascio degli attestati di Certificazione Energetica dei fabbricati.
• Acquisto di PC, stampanti e fotocopiatrici con marchio "Energy Star".
• Sperimentazione dell'utilizzo di additivi speciali per la riduzione del consumo di gasolio per autotrazione.
• Attività di formazione e sensibilizzazione del personale per l'adozione di comportamenti virtuosi tesi al risparmio energetico (in materia di condotta di guida, di corretto utilizzo impianti di riscaldamento/condizionamento e dell'illuminazione degli uffici).

- Emissioni** • Avvio delle procedure di gara per l'acquisizione di nuovi autobus a basso impatto ambientale (Euro 6). Assegnazione del punteggio di gara anche sulla base dei valori di emissioni inquinanti allo scarico per il ciclo di vita del veicolo.
• Installazione, sul 13% degli autobus dotati di licenza da noleggio, di sistemi filtranti in grado di abbattere il particolato dal gas di scarico di veicoli Euro 3.

- Rifiuti** • Attivazione raccolta differenziata dei rifiuti prodotti, presso gli uffici della sede amministrativa e della sede operativa della Toscana.
• Adozione di liquidi anticongelanti/refrigeranti innovativi, altamente biodegradabili, di lunga durata per circuiti di raffreddamento della flotta autobus.

- Acqua** • Avvio del censimento delle fonti idriche, propedeutico all'estensione della certificazione ambientale alla sede operativa del Veneto.

- Altri impatti** • Impermeabilizzazione della zona di rifornimento carburante nel deposito principale della sede operativa della Toscana.
• Installazione valvole di sicurezza negli impianti di distribuzione degli oli per la disattivazione dell'impianto in condizioni di emergenza.
• Distribuzione di specifici kit antisversamento per interventi di emergenza in caso di sversamenti accidentali di carburante/olio.
• Predisposizione della procedura e avvio programma di controllo periodico dell'integrità dei serbatoi interrati per la prevenzione di sversamenti di sostanze pericolose nel sottosuolo.

- Altre attività** • Implementazione del Sistema di Gestione Integrato (Qualità e Ambiente) per la sede operativa della Toscana.
• Implementazione Sistema di Gestione Qualità per la sede operativa del Veneto e avvio del percorso di certificazione ambientale.

VOGLIAMO FARE

- Energia** • Prosecuzione dei corsi di formazione di guida efficiente al personale autista.
- Emissioni** • Avvio del piano di sostituzione degli autobus di vecchia generazione con autobus a basse emissioni di categoria Euro 6.
• Prosecuzione del piano di installazione sugli autobus di filtri per il trattamento e controllo dei gas di scarico.

- Rifiuti** • Studio comparativo per identificare buone pratiche nei depositi aziendali.

- Acqua** • Raccolta delle acque meteoriche di prima pioggia, finalizzata anche al reimpiego negli impianti di lavaggio e/o negli impianti antincendio.

- Altre attività** • Conseguimento della certificazione ambientale per la sede operativa del Veneto.

06



6.1 ENERGIA

> | GRI EN3 | EN4 | EN5 | EN6 | EN7 | EN26

Nel 2012 il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha confermato il suo impegno nella ricerca di un uso consapevole e sostenibile delle risorse energetiche, anche alla

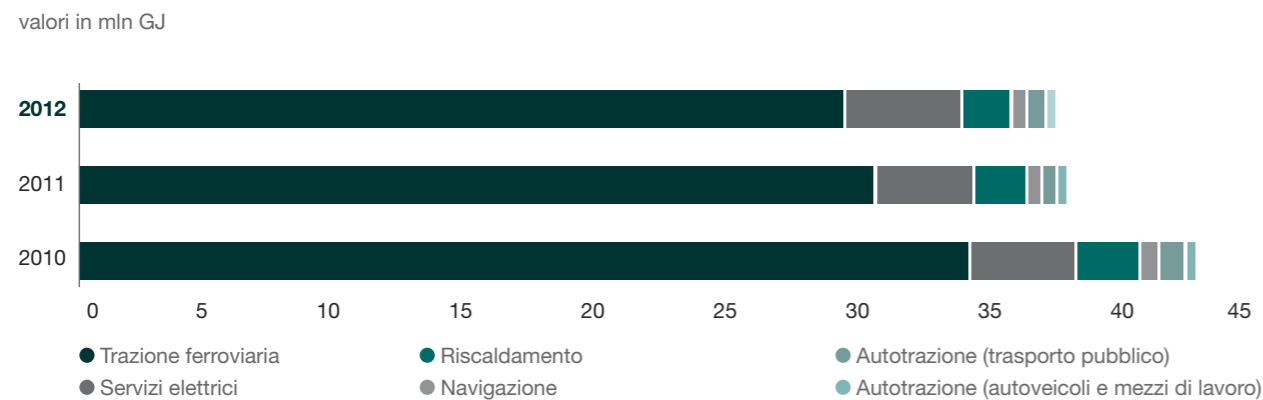
luce del suo ruolo di grande consumatore di energia a livello nazionale. Rispetto all'anno precedente i consumi totali di energia primaria del Gruppo sono diminuiti dell'1,7% per l'effetto combinato di una razionalizzazione delle attività, di iniziative volte al risparmio energetico e di una variazione del perimetro operativo, confermando un trend positivo pluriennale.

> | CONSUMI DI ENERGIA PRIMARIA PER DESTINAZIONE^{1 2}

valori in GJ	2010	2011	2012	% Δ 12/11
Totale consumi di energia primaria per destinazione	42.298.971	37.314.341	36.679.639	-1,7%
Trazione ferroviaria	33.867.104	30.295.075	29.301.157	-3,3%
Servizi elettrici	4.045.215	3.821.786	4.234.673	10,8%
Riscaldamento	2.303.535	1.890.758	1.903.810	0,7%
Navigazione	657.113	511.753	489.456	-4,4%
Autotrazione (trasporto pubblico)	1.042.531	487.573	455.322	-6,6%
Autotrazione (autoveicoli e mezzi di lavoro)	383.473	307.395	295.222	-4,0%

1. Le elaborazioni dei consumi di energia sono state effettuate utilizzando le seguenti fonti: statistiche Terna, mix energetico GSE, Fiche 330 UIC, National Inventory Report 2013 ISPRA.
 2. Nell'elaborazione dei consumi primari per l'anno 2012 è stato utilizzato il mix energetico complementare nazionale (al netto dei COFER) in luogo del mix medio nazionale come elaborati dal GSE.

> | TREND DEI CONSUMI DI ENERGIA PRIMARIA 2010-2012

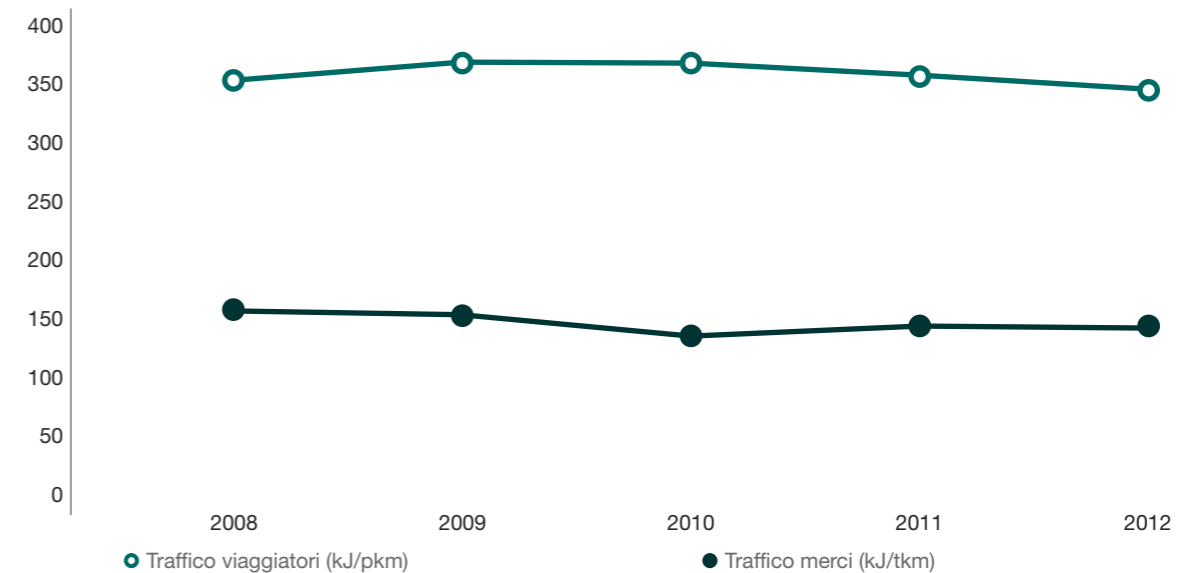


I consumi primari collegati all'esercizio ferroviario ammontano a oltre l'80% del totale e, nel 2012, si sono ridotti del 3,3% principalmente per una generale razionalizzazione dell'offerta.

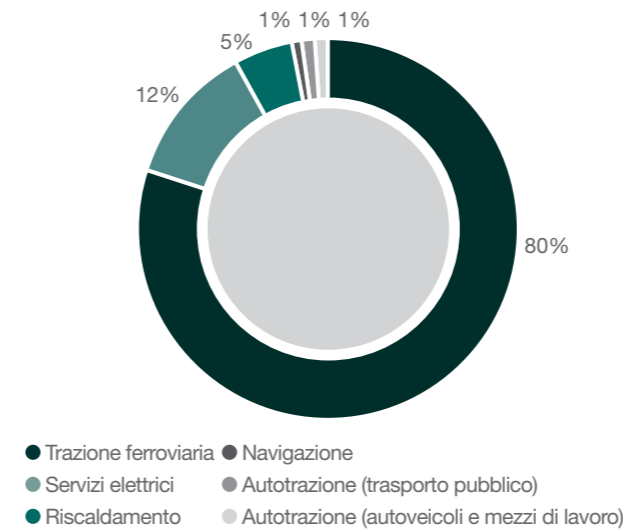
In termini di consumi finali specifici, si registra un miglioramento di circa il 3% rispetto al 2011, grazie anche alle attività di ottimizzazione relative alla trazione dei treni del servizio viaggiatori Trenitalia, mentre restano sostanzial-

mente invariati i consumi specifici per il traffico merci. In quest'ottica, è stato avviato un progetto per la misurazione dei consumi energetici a bordo treno mediante l'utilizzo del DIS (*Driver Information System*), senza installazione di un contatore dedicato. A valle della validazione del sistema in termini di precisione e accuratezza, è stata condotta una sperimentazione sulla modalità di marcia economica dei treni.

> | CONSUMI FINALI SPECIFICI PER TRAZIONE FERROVIARIA (TRENITALIA)



> | CONSUMO TOTALE DI ENERGIA PRIMARIA PER DESTINAZIONE (ANNO 2012)



Per quanto riguarda i servizi elettrici (illuminazione, Centri Elaborazione Dati, ascensori, condizionatori, motori elettrici, ecc.), seconda voce di consumo con il 12% del totale, nel corso dell'anno è proseguito, nelle Società operative del Gruppo, il processo di monitoraggio e di diagnosi energetica, nonché d'individuazione precisa dei punti di prelievo e di separazione delle utenze, propedeutico a interventi mirati alla razionalizzazione e alla maggior



efficienza di questa tipologia di consumi. In particolare i consumi primari per servizi elettrici sono aumentati del 10,8%, rispetto al 2011, a causa dell'effetto combinato di un aumento di perimetro legato all'infrastruttura (alimentazione di nuovi impianti tecnologici per rete AV e di stazione), dell'entrata a regime di alcune stazioni riqualificate, di iniziative e Campagne volte al risparmio energetico, della variazione del mix elettrico¹⁰⁰ e dell'ottimizzazione

100. Cfr. nota precedente. (vedi nota numero 2 della tabella a pagina 130)

06



del processo di monitoraggio e rendicontazione. In quest'ambito le iniziative principali sono state:

- la prosecuzione e il consolidamento del "Progetto Impianto Verde", volto a sviluppare un modello di standard energetico di riferimento per la riqualificazione degli altri impianti industriali, con la realizzazione di quattro diagnosi nei siti di OMC Vicenza, OMC Verona, IMC Ancona e OMC Firenze Osmannoro e la relativa definizione di un programma di interventi, gestionali e strutturali, per l'efficienza energetica su ciascun impianto;
- la realizzazione di un progetto pilota per il monitoraggio, in tempo reale, dei dati di consumo dei contatori generali di energia elettrica e gas metano. Il progetto consente l'elaborazione e la storizzazione dei dati tramite la rilevazione dei consumi reali per mezzo di appositi sensori installati negli edifici. I risultati permetteranno di intervenire sulle aree di miglioramento;
- l'estensione del sistema di telecontrollo delle torri faro in alcune stazioni, che ha permesso di ridurre il tempo di accensione limitatamente alle esigenze di *business*, conseguendo dei risparmi di oltre 160 MWh di energia elettrica;
- l'adeguamento della documentazione tecnica necessaria per l'adozione della tecnologia LED nei vari ambienti di stazione (marciapiedi, sottopassi, fabbricati viaggiatori, torri faro, sale operative, ecc.). A tal fine sono stati effettuati *audit* illuminotecnici, presso alcune stazioni, per acquisire maggiori elementi informativi sull'impatto di un progetto di efficientamento energetico su scala nazionale basato su sistemi di illuminazione LED;
- il completamento delle indagini finalizzate al rilascio degli attestati di certificazione energetica in tutte le 103 stazioni del *network* Centostazioni.

I consumi per riscaldamento (5% del totale) restano pressoché uguali all'anno precedente, anche se è significativo rilevare il progressivo spostamento da gasolio e olio combustibile verso gas metano.

La navigazione registra una contrazione dei consumi di gasolio di oltre il 4%, in seguito al trasferimento di una parte della flotta di RFI alla società Blufferies Srl.

Nel 2012 il Gruppo FS Italiane ha ridotto i consumi per autotrazione nel servizio pubblico su gomma del 6,6%, mantenendo pressoché invariata l'offerta. Un risultato raggiunto grazie ai miglioramenti nelle fasi di manutenzione preventiva e di configurazione del *setup* dei mezzi. A ciò ha contribuito anche l'azione di sensibilizzazione e formazione rivolta ai conducenti in materia di guida energeticamente efficiente.

Nonostante un aumento significativo della quota di benzina, i consumi per autotrazione legati agli autoveicoli e automezzi da lavoro si sono ridotti complessivamente di circa il 4%, grazie a una generale razionalizzazione delle attività.

È importante sottolineare l'attenzione del Gruppo FS Italiane, anche nel 2012, al fattore umano, come strumento primario per il conseguimento degli obiettivi di ottimizzazione dei consumi. Si è investito sia nello sviluppo di comportamenti virtuosi e sostenibili, anche attraverso l'emanazione delle Linee Guida di Gruppo per la Gestione dell'energia, sia nella formazione specialistica in materia di gestione energetica, con particolare attenzione alle risorse umane decentrate sul territorio.

Le Società del Gruppo sono impegnate nel promuovere l'uso delle fonti energetiche rinnovabili, dandone evidenza nei bandi di gara per la fornitura di energia elettrica (nel 2012, per esempio, Grandi Stazioni ha acquistato e utilizzato il 20% della fornitura da fonti rinnovabili certificate, pari a circa 8.900 MWh). Inoltre l'impianto fotovoltaico di Scalo San Lorenzo ha prodotto 637 MWh nel corso dell'anno, oltre il 43% dei quali sono stati consumati da FS Logistica, società che utilizza e gestisce l'impianto.

L'impegno si è concretizzato anche nella nuova stazione AV di Torino Porta Susa, che è stata riconosciuta come esempio di architettura ecologica e si è aggiudicata il premio Eurosolar 2012 per la copertura del corpo sta-

zione, realizzata con un sistema fotovoltaico che consente di recuperare parte del fabbisogno elettrico dell'intero *terminal*. La copertura della galleria è, infatti, interamente costituita da lastre di vetro all'interno delle

quali sono posizionate celle fotovoltaiche monocristalline che, oltre a garantire una produzione di energia pari a 680 MWh/anno, fungono anche da schermo frangi-sole contribuendo, in estate, al *comfort* ambientale interno.

► | CONSUMI DIRETTO DI ENERGIA DA FONTI PRIMARIE

valori in GJ	2010	2011	2012	% Δ 12/11
Totale consumo diretto di energia da fonte energetica primaria (A+B)	7.684.547	6.057.361	5.645.804	-6,8%
A. Consumo diretto di energia da fonti primarie non rinnovabili	7.683.628	6.056.258	5.644.807	-6,8%
Gasolio	5.955.928	4.566.429	4.110.613	-10,0%
Gas metano	1.654.511	1.211.532	1.273.021	5,1%
Benzina	2.705	12.798	17.863	39,6%
Carbone	8.615	6.440	5.507	-14,5%
GPL	4.458	221.220	222.818	0,7%
Olio combustibile	57.410	37.838	14.987	-60,4%
B. Consumo diretto di energia da fonti primarie rinnovabili	919	1.103	997	-9,6%
Energia autoconsumata da solare fotovoltaico	919	1.103	997	-9,6%

► | CONSUMI DI ENERGIA INTERMEDIA

valori in GJ	2010	2011	2012	% Δ 12/11
Consumo indiretto di energia primaria per la produzione di energia intermedia	34.614.424	31.256.980	31.033.835	-0,7%
Consumo diretto di energia intermedia	18.090.300	16.708.396	16.086.734	-3,7%
Energia elettrica	18.080.272	16.699.250	16.065.699	-3,8%
per trazione ferroviaria	16.025.198	14.709.835	13.917.370	-5,4%
per altri usi	2.055.074	1.989.416	2.148.329	8,0%
Calore	10.028	9.145	21.035	130,0%
per riscaldamento	10.028	9.145	21.035	



06



6.2 EMISSIONI

► | GRI EN7 | EN16 | EN17 | EN18 | EN19
| EN20 | EN26 | EN29 | PR1

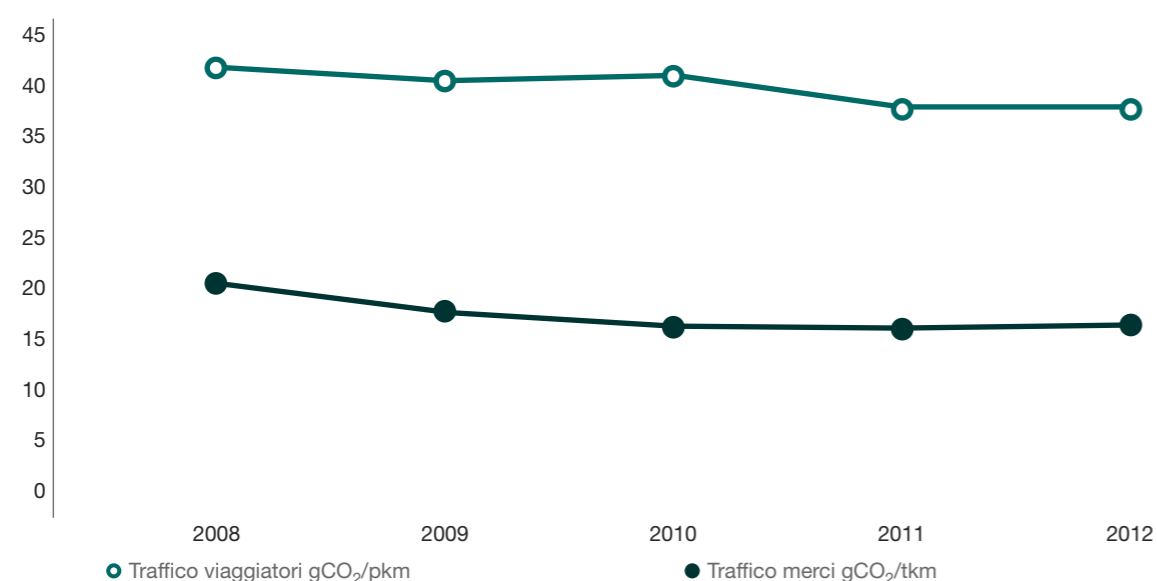
Le emissioni di gas serra del Gruppo sono diminuite anche nel 2012.

La contrazione è dovuta sia alla riduzione dei consumi energetici, scesi anche per il continuo miglioramento dell'efficienza dei processi produttivi, sia per effetto dell'aumento della quota di energia rinnovabile certificata utilizzata dal Gruppo.

► | EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA¹

valori in tCO ₂	2010	2011	2012	% Δ 12/11
Emissioni di gas a effetto serra	2.495.446	2.146.465	2.087.776	-2,7%
A. Emissioni dirette di gas a effetto serra	539.367	424.510	392.796	-7,5%
Gasolio	440.809	336.833	303.159	-10,0%
Gas metano	92.818	69.353	72.259	4,2%
Benzina	187	911	1.271	39,6%
Carbone	828	592	505	-14,7%
GPL	281	13.959	14.469	3,7%
Olio combustibile	4.444	2.863	1.133	-60,4%
B. Emissioni indirette di gas a effetto serra	1.956.079	1.721.955	1.694.980	-1,6%
Energia elettrica	1.955.517	1.721.432	1.693.786	-1,6%
Calore	563	524	1.194	128,1%

1. Per il calcolo delle emissioni sono stati utilizzati i coefficienti indicati dall'IPCC "2006 Guidelines for National Greenhouse Gas inventories" e dall'ISPRA "National Inventory Report 2013".

► | EMISSIONI SPECIFICHE DI CO₂ PER TRAZIONE FERROVIARIA (TRENITALIA)

Nel 2012 le emissioni specifiche di CO₂ per trazione ferroviaria si mantengono stabili rispetto al 2011. Nel com-

plesso il trend, in generale diminuzione, è in linea con la strategia del settore ferroviario (cfr.box).

"La strategia del settore ferroviario europeo al 2030 e oltre" è stata approvata e adottata dai membri dell'UIC (Union Internationale des Chemins de fer) e del CER (Community of European Railway and Infrastructure Companies) nel 2010 per fornire un approccio uniforme ai temi ambientali e di sostenibilità nel settore ferroviario europeo. La Strategia definisce gli obiettivi specifici al 2030 e una vision al 2050 su alcune tematiche ambientali prioritarie, individuando un contesto di riferimento per le politiche e le linee d'intervento delle singole imprese ferroviarie.

Attualmente (dati 2010), il settore ferroviario europeo è in linea con il raggiungimento degli obiettivi relativi a CO₂ ed energia e, se i trend precedenti si confermeranno anche nei prossimi anni, sia il settore passeggeri sia quello merci raggiungeranno i propri obiettivi.

Target	Entro il 2020	Entro il 2030	Entro il 2050
Emissioni di CO₂ (passeggero/km; t/km)	-30% rispetto all'anno base 1990	-50% rispetto all'anno base 1990	zero emissioni
Efficienza energetica (passeggero/km; t/km)	-30% rispetto all'anno base 1990	-30% rispetto all'anno base 1990	
Emissioni di gas di scarico livello assoluto di NO _x e PM ₁₀	-40% rispetto all'anno base 1990	zero emissioni di gas di scarico	
Rumore e vibrazioni			un livello socialmente ed economicamente accettabile

Il risultato dell'impegno del Gruppo nel promuovere e realizzare interventi volti alla mitigazione dei propri impatti ambientali è evidente anche nell'andamento delle

emissioni di CO₂ degli impianti industriali soggetti alla direttiva ETS (Emission Trading System)¹⁰¹.

valori in tCO ₂	2010	2011	2012
Emissioni autorizzate	14.619	14.619	14.619
Emissioni effettuate	13.987	13.596	13.182
Quota risparmiata	4,3%	7,0%	9,8%

Nel 2012 è stato risparmiato circa il 10% delle quote autorizzate grazie all'adozione di sistemi di gestione efficaci, interventi tecnologici, una maggiore attenzione al processo di manutenzione degli impianti e una forte campagna di sensibilizzazione e formazione all'uso razionale dell'energia.

Altre emissioni di gas serra¹⁰² sono costituite da esafluoruro di zolfo (SF₆), utilizzato come dielettrico nei nuovi interruttori Alta Tensione delle sottostazioni elettriche (13.103 tCO₂eq nel 2012) e da HFC¹⁰³, usato come gas refrigerante negli impianti di climatizzazione (19.763

tCO₂eq, in crescita del 9% rispetto all'anno precedente per la progressiva sostituzione di altro tipo di gas refrigerante¹⁰⁴).

L'impegno del Gruppo FS Italiane si conferma anche sul fronte del contenimento delle emissioni in atmosfera di SO₂, NO_x e PM₁₀. Infatti tali valori presentano una riduzione significativa, attribuibile alla prosecuzione della campagna di sostituzione delle centrali termiche a gasolio e olio combustibile con impianti a metano, oltre che alla progressiva razionalizzazione delle attività del traffico navale e ferroviario alimentato a gasolio.

101. Fatta eccezione per gli impianti che a partire da 31 dicembre 2010 hanno aderito alla procedura di esclusione per piccoli impianti (Vicenza, Verona e Foggia) e l'impianto di Milano Firenze, la cui autorizzazione è stata volturata a terzi.

102. Sono stati utilizzati i coefficienti di GWP (Global Warming Potential) indicati nel "Fourth Assessment Report", IPCC 2007.

103. Il dato è stimato sulla base del quantitativo di gas presente negli impianti di condizionamento (moltiplicato per un fattore che tiene conto della vita media di un impianto e della perdita di gas sull'intero periodo di funzionamento).

104. Gli impianti di condizionamento che utilizzano HCFC sono in numero limitato e in continua riduzione: le eventuali perdite di gas ozonolesivi sono state stimate e non risultano significative ai fini del presente Rapporto.

06



▶ | ALTRE EMISSIONI IN ATMOSFERA SIGNIFICATIVE¹

valori in t	2010	2011	2012	% Δ 12/11
Totale emissioni indirette				
SO ₂	1.249,2	1.066,7	1.024,8	-3,9%
NO _x	1.303,9	1.217,0	1.170,1	-3,9%
PM ₁₀	64,2	44,8	43,0	-3,9%
Totale emissioni dirette				
SO ₂	458,4	389,0	365,2	-6,1%
NO _x	6.322,7	5.043,8	4.550,4	-9,8%
PM ₁₀	191,6	154,4	139,1	-9,9%
Totale emissioni				
SO ₂	1.707,6	1.455,6	1.390,0	-4,5%
NO _x	7.626,6	6.260,8	5.720,5	-8,6%
PM ₁₀	255,8	199,2	182,1	-8,6%

1. Per il calcolo delle emissioni dirette sono stati utilizzati i coefficienti di trasformazione "EMEP/EEA air Guidebook 2009", mentre per quello delle emissioni indirette i coefficienti ENEL "Rapporto Ambientale 2011".

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane continua a perseguire, inoltre, la riduzione delle emissioni anche attraverso la scelta di una modalità di trasporto rispettosa dell'ambiente per le trasferte di lavoro dei dipendenti. Già dal 2006, infatti, sono state diffuse le seguenti regole:

- il mezzo di trasporto da utilizzare per il raggiungimento della località di trasferta è il treno;
- il ricorso ad altri mezzi di trasporto è consentito in via eccezionale e debitamente motivata.

Per effetto di questa politica di Gruppo, sono stati evitati nell'anno consumi di energia indiretta per oltre 4.676 GJ¹⁰⁵. Nel 2012, le emissioni di gas serra emesse in conseguenza dei viaggi di lavoro in aereo sono stimate pari a circa 1.034 tonnellate di CO₂ equivalenti¹⁰⁶.

Oltre a ridurre il proprio impatto sull'ambiente, il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane può fare molto per la realizzazione di un modello di sviluppo sostenibile nel settore dei trasporti. In Italia, per quanto riguarda i trasporti, il traffico su gomma contribuisce per oltre l'80% alle emissioni di gas serra, quello aereo e marittimo per il 9% circa ciascuno e la ferrovia solo per il 2%. Il vantaggio del trasporto su ferro è più evidente in Italia che nel resto d'Europa, grazie alla rilevante porzione di rete nazionale elettrificata: oggi oltre il 71%, rispetto a una media europea del 52%. Alimentando con energia elettrica circa il 90% dei treni, infatti, in Italia si beneficia della composizione del mix medio nazionale (che proviene per il 30% da fonti rinnovabili¹⁰⁷), utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa in rete.

Le Società del Gruppo sono quindi impegnate a diffondere tra i cittadini la consapevolezza dei vantaggi ambientali di cui il treno gode. A questo scopo, ad esempio, Trenitalia offre sul sito [web trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) due strumenti, Ecopassenger ed EcoTransIT, che consentono di misurare l'impatto ambientale relativo a uno specifico viaggio, rispettivamente di persone e merci, in termini di consumi energetici ed emissioni inquinanti e climalteranti in atmosfera. Con Ecopassenger ed EcoTransIT è, infatti, possibile paragonare gli effetti sull'ambiente prodotti dalle diverse modalità di trasporto passeggeri (treno, aereo, auto) e merci (treno, aereo, camion e nave).

Sempre al fine di sensibilizzare, in particolare i giovani, a una maggior consapevolezza ambientale, anche nel 2012 è tornato sui binari il Treno Verde di Ferrovie dello Stato Italiane e Legambiente, la grande Campagna di rilevamento dell'inquinamento atmosferico e acustico. Dal 6 marzo al 7 aprile, in ognuna delle otto località dove il convoglio ha fatto tappa (Potenza, Napoli, Roma, Grosseto, Genova, Milano, Venezia e Ancona), i monitoraggi realizzati hanno messo in luce, confermandolo, il problema principale di gran parte delle nostre città: l'insostenibilità del trasporto privato su gomma e, dunque, la necessità di incentivare l'uso dei mezzi pubblici. Per promuovere una mobilità sempre più sostenibile sono state anche lanciate iniziative mirate a proporre soluzioni di trasporto intermodali, a basso impatto ambientale. In particolare è stato avviato il progetto "Frecce

+ Car Sharing", diretto a incentivare i viaggiatori all'utilizzo del servizio di *car sharing* in 10 città italiane. È stata presentata anche un'iniziativa di *co-marketing* con TERN, Azienda leader nella commercializzazione di biciclette pieghevoli, che ha portato alla realizzazione di una bicicletta *co-branded* con Trenitalia. Venduta ai soci Cartafreccia a un prezzo ridotto, la bicicletta, ripiegata, ha un ingombro compatibile con gli standard normativi richiesti per il trasporto a bordo treno e sui mezzi pubblici locali. Queste due iniziative, insieme a "EcoRent" (treno + auto elettrica a noleggio), hanno ottenuto il massimo riconoscimento nella categoria "Mobilità Sostenibile" alla "12th UIC Sustainability Conference". La Conferenza, tenutasi a Venezia dal 25 al 27 ottobre 2012 e organizzata dall'*Union Internationale des Chemins de fer* (UIC) e Ferrovie dello Stato Italiane, è stata l'occasione per confrontarsi tra rappresentanti delle Imprese ferroviarie e delle Istituzioni nazionali e internazionali e promuovere il ruolo decisivo del trasporto ferroviario nel costruire un futuro più sostenibile.

Particolare attenzione è stata, infine, rivolta anche alla responsabilizzazione dei fornitori del Gruppo: nei processi di approvvigionamento si prevede che le specifi-

che tecniche di alcune classi di beni e servizi richiedano il possesso di requisiti ambientali, che possono portare, tra l'altro, a riduzioni delle emissioni (cfr. paragrafo 3.4 "Le Politiche degli acquisti").

Mobility Management

Le principali iniziative di *Mobility Management*, dedicate ai dipendenti del Gruppo, hanno riguardato la redazione o l'aggiornamento dei Piani Spostamenti Casa Lavoro di 12 aree metropolitane e la sottoscrizione di convenzioni con Aziende di trasporto pubblico locale per incentivare l'utilizzo dei mezzi collettivi (nella sola Capitale sono stati attivati oltre 1.000 abbonamenti scontati).

È stata inoltre realizzata, sulla *intranet* di Gruppo, un'area dedicata alla comunicazione di informazioni per agevolare gli spostamenti casa-lavoro. La sezione contiene una pagina di info-mobilità che analizza, in tempo reale, il trasporto pubblico per le principali sedi societarie.

È stato infine presentato, agli uffici competenti del Comune di Roma, un progetto di massima per la realizzazione di una pista ciclabile tra la Stazione Termini e Villa Patrizi, sede centrale del Gruppo FS Italiane.



105. Il risparmio di energia indiretta è stato stimato confrontando i consumi dei viaggi di lavoro effettuati in treno rispetto a quelli di uno scenario ipotetico in cui lo stesso numero di spostamenti fosse ripartito in misura equivalente tra treno, auto e aereo.

106. I valori riportati sono calcolati utilizzando le emissioni relative alle rotte aeree maggiormente acquistate nel 2012 e coefficienti di emissione media per passeggero*km pubblicati dal Defra nel documento "2010 Guidelines to Defra / DECC's GHG Conversion Factors for Company Reporting".

107. Il valore indicato fa riferimento al mix medio complementare 2011 come riportato dal GSE.

06



6.3 MATERIE PRIME

› | GRI EN1 | EN2 | EN26

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane intende ridurre sempre più l'impatto ambientale connesso all'impiego di materie prime nelle proprie attività, ponendo la massima attenzione nella manutenzione dei manufatti infrastrutturali (gallerie, rilevati, ponti, viadotti, stazioni, impianti tecnologici, impianti di manutenzione dei rotabili, ecc.) e nella manutenzione ordinaria e straordinaria dei treni. Coerentemente, le politiche di approvvigionamento del Gruppo prevedono l'inserimento, ove possibile, di clausole contrattuali di sostenibilità ambientale nei Capitolati delle gare di appalto. Nella tabella seguente sono riportate le principali materie utilizzate nel Gruppo.

turali (gallerie, rilevati, ponti, viadotti, stazioni, impianti tecnologici, impianti di manutenzione dei rotabili, ecc.) e nella manutenzione ordinaria e straordinaria dei treni. Coerentemente, le politiche di approvvigionamento del Gruppo prevedono l'inserimento, ove possibile, di clausole contrattuali di sostenibilità ambientale nei Capitolati delle gare di appalto. Nella tabella seguente sono riportate le principali materie utilizzate nel Gruppo.

› | MATERIE PRIME IMPIEGATE DAL GRUPPO

	2010	2011	2012	u.m.
Acciaio per armamento ferroviario	102.724	70.805	65.024	t
Acciaio per sistemi tecnologici ferroviari	5.400	5.500	2.920	t
Alluminio	131	458	443	t
Anticongelanti	380.524	345.664	427.190	kg
Batterie per usi industriali	999.998	873.130	956.081	kg
Detergenti	232.348	241.085	224.853	litro
Elettrodi per saldature	10.066	5.970	7.484	kg
Gas tecnici	1.806.777	2.428.827	251.368	kg
Ghisa	930	513	2.141	t
Lampade a fluorescenza	20.746	17.668	30.088	kg
Lubrificanti	1.870.919	1.833.166	1.550.957	kg
Materiali plastici	34.711	14.197	11.672	kg
Pietrisco	391.256	272.379	247.665	t
Rame	6.995	5.853	8.276	t
Solventi	33.414	36.100	18.510	kg
Sostanze chimiche	134.557	132.554	208.189	kg
Tessuti	36.972	30.165	26.940	kg
Traverse CAP	48.000	37.000	51.700	t
Traverse legno	7.700	6.900	7.600	t
Vernici	191.975	116.948	170.940	kg
Carta per uso ufficio	1.899.723	1.537.342	1.280.566	kg
Batterie per usi non industriali	91.482	124.797	103.830	kg
Toner	81.161	78.168	71.153	nr

La variabilità nel *trend* del triennio considerato è imputabile al fatto che spese e investimenti di manutenzione, potenziamento e sviluppo, che costituiscono la voce più importante di spesa dopo gli investimenti sulle nuove infrastrutture, non hanno carattere di continuità e regolarità nei volumi, anche in ragione della disponibilità di risorse pubbliche all'uso destinate. In generale, le variazioni dell'acquisto dei materiali e semilavorati utilizzati per gli investimenti, compresa la manutenzione straordinaria, sono da legare strettamente all'andamento delle attività realizzative e manutentive dell'infrastruttura ferroviaria. In ottica di sostenibilità ambientale, già dal 2010, il materiale cartaceo acquisito sia per le campagne pubblicitarie e di comunicazione (*brochure, leaflet, ecc.*) sia per l'editoria istituzionale (Rapporto Annuale di Bilancio, Rapporto di Sostenibilità, ecc.) ha rispettato i criteri e i principi stabiliti dalla *Forest Stewardship Council*®

(FSC®), garanzia della provenienza da foreste gestite secondo i principi dello sviluppo sostenibile. Oggi la quasi totalità della carta impiegata rispetta questo standard, comprendendo anche la carta utilizzata per le attività di ufficio e quella consumata per la stampa dei titoli di viaggio.

Nel 2012, infatti, Trenitalia ha iniziato a stampare i propri biglietti ferroviari su carta FSC®. Inoltre, allo scopo di ridurre gli sprechi e contenere l'utilizzo della carta, sono state adottate numerose iniziative tra cui:

- l'incentivazione dell'utilizzo della modalità elettronica *Ticketless* per l'acquisto del biglietto di viaggio, che consente di salire a bordo senza la necessità di ritirare il biglietto cartaceo;
- lo sviluppo dell'applicazione "Prontotreno" di Trenitalia per iPhone, iPad, iPod touch e *smartphone* Android, che consente di consultare gli orari, acquistare

i biglietti per i viaggi nazionali, cambiare la prenotazione, richiedere un rimborso ed effettuare altre attività che prevedevano la stampa su carta;

- la progressiva informatizzazione dei processi. Ad esempio: Trenitalia ha distribuito *tablet* al personale a bordo treno per la consultazione della documentazione di viaggio su formato elettronico e non più cartaceo;
- l'introduzione di buone pratiche per l'utilizzo della carta su entrambi i lati e il settaggio delle stampanti in modalità di stampa fronte/retro.

Anche per l'edizione 2012 si è provveduto alla separazione nella rendicontazione delle quantità di materie prime consumate dalle Società del Gruppo da quelle utilizzate da Società esterne, impegnate in appalti, ser-

vizi e forniture per conto del Gruppo, a dimostrazione della crescente attenzione nel controllo degli impatti ambientali, generati da attività esterne, e della volontà di esercitare una sempre maggiore influenza attraverso i contratti sottoscritti con soggetti terzi.

In questa direzione, per esempio, sono rivolti gli obiettivi di una progressiva implementazione di criteri di sostenibilità ambientale nella gestione delle forniture, attraverso l'individuazione dei requisiti da inserire nei contratti, a garanzia di più rigorosi standard di tutela dell'ambiente.

Le quantità riportate nella tabella seguente comprendono anche i materiali utilizzati in alcune attività manutentive affidate a soggetti terzi.

› | MATERIE PRIME IMPIEGATE DA APPALTATORI/FORNITORI PER CONTO DEL GRUPPO

	2012	u.m.
Anticongelanti	21.786	kg
Batterie per usi industriali	16.420	kg
Detergenti	866.706	litro
Gas tecnici	10.103	kg
Lampade a fluorescenza	3.762	kg
Lubrificanti	46.466	kg
Materiali plastici	15.177	kg
Pietrisco	435.000	t
Solventi	34.716	kg
Sostanze chimiche	485.505	kg
Tessuti	7.849	kg
Traverse CAP	110.000	t
Vernici	22.476	kg
Carta per pubblicazioni e stampe	903.866	kg
Carta per titoli di viaggio	294.073	kg

6.4 RIFIUTI

› | GRI EN22 | EN24 | EN26

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane è determinato nel raggiungimento dell'obiettivo di riduzione dei rifiuti prodotti. Gli indicatori rivelano un *trend* positivo nella riduzione dei rifiuti, anche grazie all'effetto dell'implementazione dei Sistemi di Gestione Ambientale nelle principali Società del Gruppo.

Lo smaltimento del materiale contenente amianto (MCA) è ormai un'attività residuale, anche per via delle importanti attività di smaltimento che hanno caratterizzato gli anni passati. Dove sono ancora presenti rotabili con

MCA, le attività proseguono applicando le procedure concordate con l'ENEA. Inoltre, nei Comuni dove è attivo un sistema per la raccolta differenziata, le Società del Gruppo si sono organizzate o si stanno organizzando per inviare in modo adeguato i propri rifiuti derivanti da attività industriali, da uffici e dalle attività di clienti e fornitori. Nel 2012, in particolare, questo è avvenuto nella sede centrale di FS Logistica a Roma, nella sede amministrativa e operativa toscana di BUSITALIA-SITA NORD e nella sede centrale del Gruppo, a Roma, in cui lavorano circa 3.500 persone. L'impegno è stato riconosciuto anche dalle Istituzioni: Ferrovie dello Stato Italiane, infatti, durante la Settimana Europea per la Riduzione dei Rifiuti, è stata premiata con una Menzione Speciale per la capillarità dell'azione svolta.

06



> | RIFIUTI PRODOTTI DAL GRUPPO FS ITALIANE

	2010	2011	2012	u.m.
Rifiuti assimilabili agli urbani	n.d.	n.d.	1.754	t
di cui raccolta differenziata	n.d.	n.d.	402	t
Rifiuti speciali non pericolosi	200.687	190.584	136.077	t
Rifiuti speciali pericolosi	49.923	30.953	40.413	t
Totale rifiuti prodotti	250.610	221.537	178.244	t

> | RIFIUTI INVIATI A DESTINAZIONE FINALE DAL GRUPPO FS ITALIANE¹

	2010	2011	2012	u.m.
Totale rifiuti speciali	250.600	219.428	176.460	t
di cui inviati a recupero	84%	92%	62%	

1. Il contributo di RFI per l'anno 2012 è stimato come media dei precedenti tre anni.

La diminuzione dei rifiuti prodotti nel 2012, rispetto al 2011, è riconducibile principalmente all'attività straordinaria di dismissione di materiale rotabile operata negli anni precedenti (37.000 tonnellate solo nel 2011). L'invio a recupero del materiale ferroso prodotto si riflette sulla quota percentuale della destinazione finale dei rifiuti totali del Gruppo.

A livello territoriale è stata avviata una selezione attenta dei rifiuti speciali prodotti per inviarne a recupero un quantitativo superiore.

BUSITALIA-SITA NORD ha completato l'adozione di liquidi anticongelanti/refrigeranti innovativi, altamente

biodegradabili e di lunga durata, per circuiti di raffreddamento di tutta la flotta autobus. Grazie ai particolari inibitori presenti nel prodotto, sono garantite efficaci e durevoli protezioni contro la corrosione di tutti i componenti meccanici per un periodo di tempo ben superiore agli anticongelanti convenzionali, con conseguente riduzione delle quantità impiegate e dei rifiuti prodotti. Le Società del Gruppo sono inoltre consapevoli dell'importanza di monitorare e, ove possibile, incidere sulla quantità dei rifiuti originati da soggetti terzi, siano essi appaltatori/fornitori o clienti, in siti di proprietà delle Società del Gruppo FS Italiane.

> | RIFIUTI PRODOTTI DA TERZI PER CONTO DEL GRUPPO FS

	2012	u.m.
Rifiuti assimilabili agli urbani	17.846	t
di cui Raccolta Differenziata	19%	
Rifiuti speciali non pericolosi	547	t
di cui inviati a recupero	33%	
di cui inviati a smaltimento	67%	
Rifiuti speciali pericolosi	68	t
di cui inviati a recupero	65%	
di cui inviati a smaltimento	35%	

In base alla Convenzione di Basilea, Trenitalia effettua il trasporto di rifiuti pericolosi da e verso l'estero. Nella ta-

bella sottostante sono riportati i volumi dei rifiuti monitorati sulla base della Convenzione.

> | RIFIUTI PERICOLOSI IN BASE ALLA CONVENZIONE DI BASILEA TRASPORTATI ALL'ESTERO PER CONTO DI TERZI

	2010	2011	2012	u.m.
Rifiuti inviati a recupero	1.065.510	437.423	359.106	t
Rifiuti inviati a smaltimento	229.231	118.703	97.112	t

Il trasporto dei rifiuti speciali, destinati al recupero presso impianti specializzati o allo smaltimento, è realizzato anche all'interno dei confini nazionali.

Di seguito sono riportati i volumi trasportati da Trenitalia per conto di soggetti terzi e per conto delle Società del Gruppo.

> | RIFIUTI TRASPORTATI SU TERRITORIO NAZIONALE

	2010	2011	2012	u.m.
Rifiuti non pericolosi	148.778,00	237.459,00	139.158,00	t
di cui trasportati per conto di terzi	100%	100%	100%	
Rifiuti pericolosi	55.881,00	66.975,00	58.307,00	t
di cui trasportati per conto di terzi	88%	96%	91%	

Infine merita attenzione il Sistri, sistema per l'informaticizzazione della filiera dei rifiuti speciali a livello nazionale, il cui avvio è stato rinviato per 8 volte, fino alla proroga (prevista dal DM 20 marzo 2013) che ne ha fissato il termine al 1° ottobre 2013.

Nonostante le numerose proroghe, che avrebbero dovuto consentire l'ottimizzazione del sistema, permangono importanti problemi sia informatici sia procedurali che rendono il Sistri, ad oggi, di difficile applicazione per le Società operative del Gruppo FS Italiane.



06



6.5 ACQUA

> | GRI EN8 | EN9 | EN10 | EN21 | EN26 | PR1

Nel 2012 il volume dei consumi idrici complessivi registra una leggera flessione rispetto all'anno precedente. Questa diminuzione dei consumi di acqua è stata determinata, tra gli altri fattori, da una maggiore sensibilità nell'uso di questa risorsa non illimitata a fronte della quale sono state intraprese, a livello territoriale, iniziative di verifica dello stato delle reti idriche di adduzione. In alcuni casi, alle verifiche effettuate sono seguiti interventi di razionalizzazione e miglioramento dell'efficienza della rete di approvvigionamento, come la sostituzione di condotte per la risoluzione dei problemi di perdita.

Nel periodo considerato, inoltre, l'indagine ha evidenziato che per le fonti idriche, inserite in aree protette e di cui le Società del Gruppo si avvalgono, non si sono verificati prelievi significativi, cioè pari a più del 5% del volume totale di acqua. Gli interventi e le iniziative intraprese dalle Società del Gruppo nel 2012 per la riduzione degli sprechi e l'ottimizzazione dei consumi, attraverso recupero o riutilizzo di acqua, hanno consentito di risparmiare nel complesso un volume totale di acqua di circa 14.000 m³. Negli impianti di manutenzione del materiale rotabile di Trenitalia, ad esempio, vengono utilizzati impianti di lavaggio a circuito chiuso per il lavaggio pezzi sciolti. Nei nuovi progetti di investimento si inseriscono, laddove è possibile, interventi per la realizzazione di impianti di raccolta e riciclo acque meteoriche e/o industriali.

> | PRELIEVI IDRICI PER USO E PER FONTE

	2010	2011	2012	u.m.
Uso industriale	1.339.560	3.667.310	3.337.002	m³
di cui da acquedotto	59,9%	44,1%	42,7%	
di cui da acque sotterranee ¹	40,1%	54,7%	56,1%	
di cui da corpi idrici	N.D.	1,3%	1,2%	
Uso civile	28.308.405	25.313.242	22.887.787	m³
di cui da acquedotto	52,9%	44,2%	45,9%	
di cui da acque sotterranee ¹	47,1%	55,8%	54,1%	
Totale acqua prelevata	29.647.965	28.980.552	26.224.789	m³

1. Prelievo di acqua da falde e sorgenti.

Dalla sintesi riportata nella tabella dei prelievi idrici emerge la prevalenza significativa dei volumi destinati agli usi civili (uffici, bagni e docce delle officine, fontanelle di stazione, ecc.), rispetto ai consumi totali.

In relazione al prelievo di acqua per usi civili, uno degli aspetti di maggior rilievo è la gestione del rischio biologico. Le acque destinate al rifornimento idrico delle carrozze viaggiatori devono rispettare condizioni di salubrità e di accettabilità batteriologica, a prescindere dalla loro fonte di approvvigionamento, per non creare alcun danno all'utilizzatore. Per questo viene prestata la massima attenzione alla qualità delle acque utilizzate, alla gestione e manutenzione delle infrastrutture idrauliche e alle modalità di effettuazione delle operazioni di carico. Vengono perciò predisposti, in conformità alle disposizioni, alle linee guida e alle procedure aziendali vigenti, dei controlli di *routine* mirati a fornire informazioni sulla qualità dell'acqua e sull'efficacia dei trattamenti subiti. Sui treni vengono anche eseguite bonifiche dell'intero circuito idraulico (serbatoi, tubazioni, ecc.), trattamenti

di decalcificazione e disinfezione. Nel 2012, solo nella Direzione Passeggeri Regionale di Trenitalia, sono state effettuate circa 900 bonifiche. Nello stesso periodo, presso la Direzione Passeggeri Nazionali e Internazionale sono stati eseguiti 3.894 prelievi per il controllo della qualità delle acque, 1.662 interventi di iperclorazione dei serbatoi e delle reti idriche oltre a 77 interventi di decalcificazione. Inoltre, sempre nel 2012, sono stati installati impianti di clorazione fissi presso gli impianti di Torino Smistamento, Firenze Osmannoro e Napoli Giannurco. Altri analoghi impianti saranno installati nel 2013. L'acqua derivante dagli utilizzi del Gruppo in stazioni e uffici è prevalentemente classificata come refluo domestico. Questi scarichi sono riversati nelle reti fognarie comunali in ottemperanza ai requisiti indicati dal D. Lgs. 152/06 e successive modifiche e integrazioni. L'acqua utilizzata per il lavaggio dei treni nei piazzali delle officine, invece, è considerata refluo industriale e pertanto è opportunamente trattata prima dell'immissione nella rete fognaria.

> | SCARICHI IDRICI

	2010	2011	2012	u.m.
Acque reflue scaricate in fognatura	27.219.116	26.491.932	23.222.574	m³
di cui inviate preliminarmente a trattamento	2,4%	2,8%	4,6%	m ³
Acque reflue scaricate in altra destinazione	326.343	257.462	268.136	m³
di cui inviate preliminarmente a trattamento	97,8%	85,7%	79,9%	m ³

Nelle principali officine sono presenti impianti per la raccolta e il trattamento delle acque reflue, derivanti dalle attività industriali delle Società del Gruppo. La gestione del processo di trattamento degli scarichi è affidata ad aziende specializzate. Gli scarichi vengono inviati a un ciclo di trattamento chimico/fisico e immessi in rete fognaria o corpi idrici, nel rispetto dei limiti di legge. Le analisi di laboratorio, contenenti i valori dei carichi in-

quinanti a valle del processo di trattamento delle acque, sono inviate e condivise, a livello locale, con le Società del Gruppo. La media dei valori dei trattamenti di depurazione dei reflui monitorati testimonia l'attenzione del Gruppo su questa materia. Come infatti dimostra un'indagine condotta su 49 siti operativi del Gruppo FS Italiane (vedi tabella seguente) i risultati si attestano ampiamente sotto i limiti consentiti dalla legge.

 > | VALORE MEDIO ANALISI ACQUE REFLUE SCARICATE IN FOGNATURA¹

	2012	u.m.
COD	90,4	mg/L
Tensioattivi	0,8	mg/L
SST	22,3	mg/L
Piombo	0,02	mg/L
Cromo	0,03	mg/L
Cadmio	0,005	mg/L

1. Media ponderata dei valori risultanti dalle analisi relative a 37 siti operativi di Trenitalia e 4 siti operativi di BUSITALIA-SITA NORD.

 > | VALORE MEDIO ANALISI ACQUE REFLUE SCARICATE IN ALTRA DESTINAZIONE¹

	2012	u.m.
COD	41,2	mg/L
Tensioattivi	0,4	mg/L
SST	24,0	mg/L
Piombo	0,03	mg/L
Cromo	0,01	mg/L
Cadmio	0,001	mg/L

1. Media ponderata dei valori risultanti dalle analisi relative a 8 siti operativi di Trenitalia.

06



6.6 TERRITORIO

► | GRI 4.11 | 4.16 | EN11 | EN12 | EN13
| EN14 | EN15 | EN25 | EN26 | EC8 | SO1
| SO9 | SO10 | PR1

Valorizzazione del territorio: progettazione

Per RFI e Italferr la progettazione e la realizzazione di investimenti infrastrutturali improntati alla minimizzazione degli impatti sul territorio sono una priorità. La Valutazione di Impatto Ambientale (VIA), la Conferenza dei Servizi e la disciplina speciale prevista per le opere prioritarie (con l'entrata in vigore della cosiddetta Legge Obiettivo e del relativo decreto di attuazione) sono strumenti complementari all'approccio volto alla tutela del territorio e all'utilizzo razionale delle risorse adottato dal Gruppo. Nello specifico, il metodo utilizzato da Italferr si concretizza nella predisposizione dello studio di prefattibilità ambientale di un progetto che:

- verifica la compatibilità dell'intervento con le prescrizioni di eventuali piani paesaggistici, territoriali e urbanistici di carattere sia generale sia settoriale;
- individua i prevedibili effetti della realizzazione dell'intervento e del suo esercizio sulle componenti ambientali e sulla salute dei cittadini;
- determina le misure di compensazione ambientale, gli eventuali interventi di ripristino, riqualificazione e miglioramento ambientale e paesaggistico.

Per la fase di sorveglianza e misurazione viene elaborato il Progetto di Monitoraggio Ambientale che pianifica e organizza le attività e le campagne di rilevamento, in relazione alle caratteristiche fondamentali delle componenti ambientali, per verificare, all'interno delle aree interessate, lo stato ambientale *ante operam*, in fase di costruzione e in fase di esercizio, e l'efficacia dei sistemi di mitigazione posti in essere.

Il Progetto di Monitoraggio Ambientale, in particolare, permette di:

- documentare l'evolversi della situazione ambientale, per riscontrare se gli effetti indotti dell'opera siano coerenti con le previsioni progettuali;
- segnalare l'eventuale manifestarsi di emergenze ambientali, affinché si possa intervenire nei modi e nelle forme più opportune per evitare che si producano eventi irreversibili e gravemente compromissivi della qualità dell'ambiente;
- controllare specifiche situazioni, affinché sia possibile adeguare i lavori a particolari esigenze ambientali.

Per le tratte Alta Velocità/Alta Capacità, il Progetto di Monitoraggio Ambientale è stato sviluppato dal *General Contractor* dell'opera e verificato da Italferr.

La progettazione ambientale include, inoltre, uno studio specifico volto all'individuazione dei siti di approvvigionamento e smaltimento degli inerti da impiegare per la realizzazione dell'infrastruttura, nonché un censimento

dei siti contaminati e potenzialmente contaminati interferenti l'opera. Qualora le scelte progettuali lo rendano necessario, lo studio è integrato con la redazione del Piano di Gestione delle Terre e Rocce da Scavo/Piano di Utilizzo in cui sono indicati i siti di produzione delle terre, quelli di riutilizzo, gli accertamenti analitici previsti sul materiale scavato, le indagini eseguite in fase di progettazione e le aree per il deposito temporaneo dei cumuli in attesa del riutilizzo.

L'attività di progettazione può prevedere inoltre la gestione di potenziali impatti sulle comunità locali coinvolte. In questi casi RFI, col supporto tecnico di Italferr, coinvolge le comunità locali, indicando tavoli tecnici o Conferenze dei Servizi che possono indirizzare le scelte di progetto.

A partire dal 2009, per tutti i progetti di elevata complessità o particolare interferenza con il territorio, Italferr sviluppa Progetti di Monitoraggio Ambientale, che contemplano la componente Ambiente Sociale. A motivare la presenza di questa componente è una concezione generale dell'opera da realizzare come un sistema socio-tecnico: una grande opera, infatti, coinvolge non solo risorse fisiche, ma anche risorse sociali, economiche e territoriali, s'innesta in un tessuto socio-culturale che condiziona destini individuali, progetti famigliari, aggregazioni sociali e può influire sugli assetti di potere locali e perfino nazionali. In particolare nel 2012, per lo Studio di Fattibilità della nuova linea Raddusa - Enna - Fiumetorto, è stata applicata una nuova metodologia, oggetto della pubblicazione "La sostenibilità ambientale nei progetti di infrastrutture ferroviarie".

La fase di realizzazione delle opere infrastrutturali è per Italferr un momento particolarmente critico e complesso, in particolare in relazione alle possibili ripercussioni ambientali nel territorio oggetto di intervento.

La progettazione ambientale della fase costruttiva riveste, pertanto, un ruolo determinante per migliorare l'interazione con il territorio di riferimento.

L'attenzione verso l'ambiente si traduce, in fase di realizzazione delle opere, nell'adozione, da parte delle Ditte appaltatrici dei lavori, di specifici Sistemi di Gestione Ambientale conformi ai requisiti della norma UNI EN ISO 14001. Italferr impone alle ditte di costruzione, infatti, l'obbligo di progettare e attuare, per tutta la durata dei lavori, un Sistema di Gestione Ambientale delle attività di cantiere che fornisca, alla Società e agli Enti di tutela ambientale, le evidenze oggettive del controllo ambientale eseguito nel corso delle lavorazioni. Tali Sistemi prevedono, in particolare, che la ditta appaltatrice predisponga, prima dell'avvio dei lavori, un'Analisi Ambientale Iniziale delle attività di cantiere, per identificare gli aspetti ambientali significativi da gestire nel corso della realizzazione dell'opera e per definire le modalità operative per una corretta sorveglianza ambientale del cantiere.

Il controllo ambientale nei cantieri passa, infine, attraverso le ispezioni e i sopralluoghi periodici svolti da un *team* di esperti ambientali di Italferr, che hanno il com-

pito di sorvegliare la corretta gestione ambientale del cantiere da parte delle ditte appaltatrici dei lavori. Tali figure verificano: il rispetto delle prescrizioni progettuali e contrattuali; il rispetto delle norme e prescrizioni ambientali attuabili; la corretta applicazione dell'SGA delle attività di cantiere; l'attuazione degli interventi di mitigazione ambientale.

Per una più efficace gestione dei dati ambientali, acquisiti nel corso delle diverse attività di monitoraggio ambientale eseguite da Italferr, è stata sviluppata la banca dati SIGMAP (Sistema Informativo Geografico Monitoraggio Ambiente e Progetti) che si è consolidata come strumento fondamentale per le attività di verifica e consultazione dei dati.

Nel 2012 la Banca Dati di Bonifica, che permette il controllo costante e la pianificazione delle attività di tutti i procedimenti di bonifica ad oggi in corso, è stata approvata dagli Enti locali titolari al controllo delle Bonifiche Ambientali, in corso nel Nodo di Genova.

La Banca Dati consente, anche attraverso un sistema di posta certificata, l'invio dei Report di Monitoraggio agli Enti e ai Ministeri, garantendo un immediato sistema di comunicazione.

Per consentire la centralizzazione dei dati territoriali geografici, la condivisione delle mappe tematiche prodotte dalle unità specialistiche di Italferr e l'archiviazione di dati specifici, è stato realizzato un Portale Cartografico, l'accesso agli utenti interni è possibile attraverso un portale *web*-GIS, che garantisce la ricerca e l'analisi dei dati geografici e i *download* dei dati cartografici. Opportunamente riorganizzati, questi dati sono disponibili anche al pubblico. Cittadini, Enti e Amministrazioni hanno accesso a informazioni sullo stato di qualità ambientale del territorio interessato dalle attività di costruzione, sulle attività di monitoraggio eseguite in tutte le fasi *ante*, in corso e *post operam* e sulle opere di mitigazione ambientale e compensative connesse al progetto. Questi Sistemi forniscono, inoltre, un valido supporto ad ARPA (Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente) e a Osservatori Ambientali nelle attività di controllo della fase realizzativa.

I siti *web* disponibili riguardano i seguenti progetti ferroviari:

- Linea AV/AC Padova - Mestre¹⁰⁸
- Nodo AV Firenze¹⁰⁹
- Nodo di Palermo¹¹⁰.

La sezione *news* del sito informa i cittadini sui disagi relativi alle interruzioni delle viabilità durante le lavorazioni. Inoltre, il Portale Osservatori Ambientali – all'indirizzo [web osservatoriambientali.it/on-line/home.html](http://osservatoriambientali.it/on-line/home.html) – è nato per garantire:

- l'ampia diffusione di informazioni sulle attività degli Osservatori Ambientali delle tratte AV/AC Torino - No-

vara - Milano, Milano - Bologna, Bologna - Firenze, Roma - Napoli, Padova - Mestre e dei nodi di Bologna e Firenze;

- la condivisione tra gli operatori degli Osservatori Ambientali dei dati di monitoraggio in forma il più possibile omogenea.

Questo Portale rappresenta l'integrazione con i siti *web* divulgativi realizzati da Italferr, su richiesta degli Osservatori Ambientali della linea Padova - Mestre e del Nodo di Firenze, e i *WebInfoPoint* Roma Tiburtina, Bologna AV e Firenze AV realizzati da RFI, che rientrano nelle iniziative *web* destinate alle collettività locali per informazioni sui grandi lavori ferroviari.

Dal 2009 inoltre, Italferr si è dotata di un Presidio Normativo Ambientale *online*, che permette la consultazione delle schede di sintesi relative alle principali normative ambientali applicate nell'ambito delle attività di sede, di progettazione e di realizzazione delle opere infrastrutturali. Nel 2012 è stata implementata la sezione "Focus", riportando gli approfondimenti sulla normativa di riferimento e i pareri legali in relazione ad aspetti ambientali significativi. Infine, è opportuno citare l'aggiornamento del *focus* "Ambiente e Sostenibilità" del sito di Italferr, una sezione nata per valorizzare l'effettivo bilancio ambientale dell'opera, evidenziando non solo ciò che si sottrae al contesto, ma anche i benefici indotti dal progetto.

Tutela del territorio: biodiversità

Lo sviluppo delle infrastrutture di trasporto riveste un ruolo delicato nei confronti della biodiversità, in quanto può causare perdita di *habitat*, frammentare gli ecosistemi, incrementare la mortalità per alcune specie e provocare altre ricadute negative nei confronti della diversità biologica.

Rendere sostenibile lo sviluppo delle infrastrutture significa, tra l'altro:

- Prevenire: evitare di costruire infrastrutture non necessarie e, soprattutto, non coinvolgere le zone dove sono presenti aree protette;
- Mitigare: ridurre gli impatti al minimo, laddove non si riesca a prevenire, con misure opportune (sottopassi, sovrappassi, recinzioni);
- Compensare: ristabilire il valore complessivo di biodiversità, che è stato perso a causa della realizzazione dell'infrastruttura, attraverso ripristini ecosistemici, ricreando altrove ambienti alternativi.

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane è consapevole della fragilità degli ecosistemi nei quali sviluppa le proprie attività e, per questo motivo, ha dato la massima priorità a questo aspetto.

Nella tabella seguente sono riassunti i dati principali dei progetti sviluppati da Italferr nel 2012.

108. osservatoriambientali.it/on-line/home/gli-osservatori-ambientali-e-le-linee-avac/la-linea-padova-mestre.html.

109. <http://osservatorioambientale.nododifirenze.it>.

110. <http://ambientetest.italferr.it/on-line/home/progetti/nodo-di-palermo.html?idparent=430&idmain=420>.

06



Metaponto - Sibari - bivio Sant'Antonello Raddoppio della tratta bivio Sant'Antonello/Castiglione Cosentino - bivio San Lucido/Paola	
Uso del suolo in aree protette o a elevata biodiversità	Il SIC ¹ IT9310056 "Bosco di Mavigliano" si estende nel comune di Montalto Uffugo e nel comune di Rende. La ferrovia attraversa un lembo dell'area protetta per circa 300 m e prosegue all'interno dell'area protetta per circa 200 m. Nella stessa zona un tratto di viabilità si sovrappone al confine del SIC per circa 120 m, fino al limite dell'intervento. È presente inoltre un'area tecnica e tre aree di cantiere ricadono in adiacenza al confine del SIC.
Impatti ambientali in aree protette o a elevata biodiversità	Il territorio in cui si snoda la linea ferroviaria, nei tratti allo scoperto in ambito Paola e Cosenza, si presenta piuttosto semplificato dal punto di vista della vegetazione, le fitocenosi sono limitate a causa della diffusione delle pratiche agricole e dalla presenza di aree edificate.
Habitat protetti o ripristinati	Gli interventi di mitigazione suggeriti consistono essenzialmente nella piantumazione di fasce di vegetazione con andamento parallelo alla linea ferroviaria di progetto.
Strategie e programmi a tutela della biodiversità	Il Progetto Definitivo verrà sottoposto a procedura di Valutazione di Impatto Ambientale con pubblica partecipazione al procedimento.
Specie protette in aree influenzate dall'operatività	Si rilevano alcuni endemismi tra cui <i>Euphorbia coralloides</i> L., inserita nella Lista Rossa regionale (basso rischio) e <i>Cardamine battagliae</i> Cesca & Peruzzi (2002), inserita come Vulnerabile nella Lista Rossa. Tra le specie non-passeriformi sono presenti il Picchio rosso maggiore (<i>Picoides major</i>) e il Picchio verde (<i>Picus viridis</i>). Quest'ultimo, secondo la nuova "Lista Rossa" italiana, appartiene alla categoria delle specie minacciate a più basso rischio.
Linea Ferroviaria Pescara - Bari Raddoppio Termoli - Lesina	
Uso del suolo in aree protette o a elevata biodiversità	16,5 km ricadenti in aree protette o siti natura 2000, su 31 km totali di sviluppo del tracciato.
Impatti ambientali in aree protette o a elevata biodiversità	<i>Habitat/specie</i> potenzialmente interessate dal km 24+200 al km 25+000 del SIC IT 9110015: Cod. Nat. 92A0 Foreste a galleria di <i>Salix alba</i> e <i>Populus alba</i> . Tra le specie faunistiche potenzialmente più minacciate vi sono quelle legate all'ambiente delle aree umide interne/palustri salmastre che caratterizzano il territorio (SIC IT9110015).
Habitat protetti o ripristinati	Interventi di mitigazione e ripristini vegetazionali per complessivi 75.000 mq circa, secondo i seguenti interventi: <ul style="list-style-type: none"> • ripristino dell'uso agricolo delle aree di cantiere; • trattamento a verde delle scarpate dei rilevati e delle trincee; • rinaturalizzazione spondale con piantumazione di essenze arboree igrofile; • macchia con specie locali e idrosemina; • piantumazione ad <i>Olea europea</i>; • rafforzamento delle aree umide; • piantumazione con <i>Populus alba</i>, <i>Ulmus minor</i>, con componente arborea, <i>Pinus halepensis</i> e <i>Pinus pinaster</i>; • sistemazioni a verde degli attraversamenti faunistici.
Strategie e programmi a tutela della biodiversità	Restituzione alle funzionalità ecologiche e naturalistiche della linea storica da dismettere. Rispetto alla sede ferroviaria dismessa, considerando una ampiezza media dell'ingombro della sede pari a 12 metri, l'area liberata in corrispondenza degli <i>habitat</i> costieri si estende complessivamente per circa 17 ettari. Il progetto preliminare è sottoposto a procedura di VIA. È prevista la pubblica partecipazione al procedimento.
Specie protette in aree influenzate dall'operatività	Per ragioni di sintesi, non è riportata la documentazione relativa alle specie protette influenzate dall'operatività ² .

Raddoppio Fiumetorto - Cefalù - Castelbuono Tratta Fiumetorto - Ogliastrillo	
Uso del suolo in aree protette o a elevata biodiversità	La bretella di elettrodotto in progetto ha lunghezza complessiva pari a circa 2 km; di questi circa 1,3 km ricadono all'interno del SIC ITA010002 "Boschi di Gibilmanna e Cefalù" e della ZPS ³ ITA 020050 "Parco delle Madonie". La viabilità di servizio in progetto per l'accesso all'elisupeficie "Carbone" ha lunghezza complessiva pari a circa 800 m e non ricade in aree protette.
Impatti ambientali in aree protette o a elevata biodiversità	La porzione di progetto relativa alla nuova bretella di collegamento tra la Rete Primaria e la nuova SSE Carbone interesserà unicamente i seguenti <i>habitat</i> inclusi nell'Allegato 1: 5330 - Arbusteti termo-mediterranei e pre-desertici, comprensivo del sottotipo 5332 - Praterie ad <i>Ampelodesmus mauritanicus</i> (codice <i>Corine Biotopes</i> 32.215, 34.633); 9330 - Foreste di <i>Quercus suber</i> (codice <i>Corine Biotopes</i> 42.215); 9540 - Pinete mediterranee di pini mesogeni endemici (codice <i>Corine Biotopes</i> 42.836). Gli interventi in progetto non interferiscono con <i>habitat</i> prioritari.
Habitat protetti o ripristinati	Per la viabilità in progetto gli interventi a verde di mitigazione ambientale progettati possono riferirsi alle seguenti tipologie: <ul style="list-style-type: none"> • Impianti di macchia arborea e arbustiva • Impianti di macchia arbustiva. A questi interventi devono essere aggiunti gli inerbimenti tramite semina a spaglio o idrosemina ovunque non siano previsti altri interventi di piantumazione. Per la bretella di elettrodotto in progetto sono previsti gli interventi che seguono: <ul style="list-style-type: none"> • salvaguardia delle specie vegetali di maggior interesse conservazionistico, socio-economico e paesaggistico; • rimozione tramite eradicazione delle specie alloctone; • accantonamento terreno vegetale per riutilizzo successivo; allestimento, per i manufatti che costituiscono la bretella di alimentazione, di soluzioni atte a minimizzare la mortalità per elettrocuzione e/o collisione. Al termine del ciclo operativo del cantiere, si provvederà alla sistemazione finale dell'area.
Strategie e programmi a tutela della biodiversità	Il progetto definitivo è stato sottoposto a procedura di VIA, comprensiva di Valutazione di Incidenza e pubblica partecipazione al procedimento
Specie protette in aree influenzate dall'operatività	La documentazione relativa alle specie protette influenzate dall'operatività è consultabile sul sito internet del MATTM ⁴ .

1. SIC: Siti di Importanza Comunitaria.
2. Rappresenta un allegato della documentazione di progetto
3. ZPS: Zone di Protezione Speciale.
4. Si veda va.minambiente.it/Ricerca/DettaglioProgetto.aspx?ID_Progetto=1181

06



Salvaguardia del territorio: archeologia

Nell'ambito della progettazione delle infrastrutture ferroviarie in paesi ricchi di vestigia del passato come l'Italia, l'archeologia è un aspetto fondamentale nei processi di gestione degli impatti sul territorio. Le presenze archeologiche note dal principio sono considerate dati di base, di cui tenere conto già in fase progettuale. Dall'esperienza innovativa collaudata nella realizzazione delle grandi opere, Italferr ha elaborato una procedura per valutare l'impatto archeologico, la VIARCH (Valutazione Impatto Archeologico) sul modello VIA (Valutazione d'Impatto Ambientale).

La procedura adottata per la verifica preventiva dell'interesse archeologico si articola in due fasi principali:

- una fase integrativa della progettazione preliminare, che prevede l'esecuzione di carotaggi, prospezioni geofisiche e geochimiche e saggi archeologici tali da assicurare una sufficiente campionatura dell'area interessata dai lavori;
- una fase integrativa della progettazione definitiva ed esecutiva, che prevede l'esecuzione di sondaggi e di scavi in estensione.

L'esito delle indagini permette alla Soprintendenza di esprimere il proprio parere in ciascuna fase di progettazione in modo motivato.

Lo Studio Archeologico viene redatto sulla base delle caratteristiche geomorfologiche e delle pregresse conoscenze storico-archeologiche del territorio, nonché delle caratteristiche del progetto e può comprendere una o tutte le seguenti attività:

- analisi dei dati bibliografici e di archivio;
- analisi cartografica attuale e storica;
- analisi toponomastica;
- analisi da aerofotointerpretazione;
- ricognizione sul territorio interessato dal progetto ferroviario.

Gli esiti sono trasmessi al Soprintendente territorialmente competente che, se lo ritiene opportuno, attiva la procedura di verifica preventiva dell'interesse archeologico. In particolare, nel 2012, sono stati effettuati studi archeologici lungo diverse tratte (Bussoleno - Avigliana, Milano Rogoredo - Pieve Emanuele, Foligno - Terontola, Foligno - Perugia Ponte San Giovanni, Roma - Aeroporto Fiumicino, linea AV Roma - Napoli, Termoli - Lesina, Bivio Sant'Antonello/Castiglione Cosentino - Bivio San Lucido/Paola, Potenza - Foggia, Catania - Siracusa), presso diversi Nodi (Novara, Torino, Bologna, Roma, Napoli), in corrispondenza dell'officina di Vicenza e del Complesso del Porto di Taranto. Nel corso dell'anno sono state inoltre eseguite, direttamente da Italferr, operazioni di indagini e scavi archeologici per investimenti connessi a: raddoppio Parma - Vicoforte,

raddoppio Lunghezza - Guidonia, bretella merci Casilina, tratta Roma - Napoli, appalto opere compensative Nodo di Roma, viabilità di collegamento con la Stazione AV di Afragola, raddoppio Cervaro - Bovino, linea Metaponto - Sibari - bivio Sant'Antonello.

Sugli appalti in corso, inoltre, quando le indagini archeologiche sono effettuate da *General Contractor* o da Appaltatore, si fornisce un supporto costante alla Direzione Lavori/Alta Sorveglianza, con verifiche periodiche di avanzamento delle attività, ricerca delle soluzioni ottimali per la gestione degli scavi, mantenimento e cura dei rapporti con la Soprintendenza.

Infine sono state effettuate le seguenti attività verso l'esterno:

- conferenza organizzata dall'Università di Padova, Dipartimento Beni Culturali dal titolo "Italferr, l'Impresa, l'Archeologia, il Territorio";
- ciclo di docenze al Master Universitario di secondo livello in Archeologia Preventiva, organizzato dall'Università di Siena;
- docenza/testimonianza al Master Universitario di secondo livello in Archeologia Preventiva e *Management del rischio archeologico della Luiss Business School*.

6.7 ALTRI IMPATTI

➤ | GRI EN1 | EN3 | EN4 | EN8 | EN9 | EN21 | EN22 | EN23 | EN26 | EN30 | PR1

Realizzazione di nuove infrastrutture ferroviarie

In fase di realizzazione ed esercizio delle opere ferroviarie, l'attenzione per l'ambiente si traduce nella costante attività di monitoraggio ambientale, volta a verificare le eventuali variazioni che intervengono nell'ambiente, risalire alle cause e individuare eventuali azioni di mitigazione degli impatti ambientali indotti.

Le attività di monitoraggio ambientale sono svolte in fase *ante-operam*, corso d'opera e *post-operam*, in relazione a specifici Progetti di Monitoraggio Ambientale (PMA) che definiscono le componenti ambientali significative da monitorare, i punti di misura, i parametri da monitorare e le frequenze¹¹¹.

Il monitoraggio dello stato ambientale consente di:

- verificare l'effettivo manifestarsi delle previsioni d'impatto;
- verificare l'efficacia dei sistemi di mitigazione attivati;
- garantire la gestione delle problematiche ambientali che possono manifestarsi nelle fasi di costruzione e di esercizio dell'infrastruttura ferroviaria;
- rilevare tempestivamente emergenze ambientali im-

previste, per potere intervenire con adeguati provvedimenti.

Nel presente paragrafo sono rappresentati i principali impatti ambientali legati alle attività svolte nei cantieri di Italferr per la realizzazione di nuove infrastrutture ferroviarie¹¹². Sono riportati i valori del solo anno di rendicon-

tazione, poiché l'andamento negli anni non è indicativo di un approccio più o meno sostenibile alle attività di cantiere: gli aspetti ambientali che sono descritti da questi indicatori, infatti, dipendono fortemente dall'andamento di attività che, per loro natura, non hanno carattere di continuità e regolarità nei volumi.

valori in GJ	2012
Totale consumi di energia primaria	136.227
Energia elettrica	19.845
Gasolio per autoveicoli e automezzi di lavoro	116.330
Benzina per autoveicoli e automezzi di lavoro	52

➤ | MATERIE PRIME

	2012	u.m.
Acciaio per armamento ferroviario	6.702.000	kg
Calcestruzzo	406.063.800	kg
Ferro	6.690.640	kg
Materiale inerte	103.500.000	kg
Pietrisco	160.063.010	kg
Terre - approvvigionamento	241.560	kg
Terre - riutilizzo	541.880.600	kg
Traverse CAP	5.390.000	kg
Acciaio per sistemi tecnologici ferroviari	346.200	kg
Alluminio	5.290	kg
Anticongelanti	230	kg
Batterie per usi industriali	206	kg
Elettrodi per saldature	22	kg
Gas tecnici	6.417	kg
Ghisa	3.600	kg
Lampade a fluorescenza	500	kg
Lubrificanti	1.437	kg
Rame	21.500	kg
Vernici	15.600	kg

Coerentemente con le politiche del Gruppo, i contratti di approvvigionamento dei materiali prevedono l'inserimento, ove possibile, di clausole contrattuali di sostenibilità ambientale nei Capitolati delle gare di appalto. Inoltre, nella progettazione e realizzazione delle opere infrastrutturali, Italferr e RFI hanno sviluppato diverse iniziative per la razionalizzazione nell'uso delle materie. La metodologia sviluppata da Italferr per il calcolo dell'Impronta Climatica nella progettazione e realizzazione

di infrastrutture ferroviarie, per esempio, consente di identificare le migliori soluzioni progettuali in termini di utilizzo di materie prime, oltre che di emissioni di anidride carbonica, favorendo l'uso di materiali autoctoni, che generano minori impatti, o ricorrendo al maggior utilizzo di materiali provenienti da scavo o da impianti di riciclo (si riducono così i volumi di materiali da smaltire in discarica e le quantità di inerti da prelevare in cava).

111. Definiti sulla base delle Linee Guida per il Progetto di Monitoraggio Ambientale della Commissione Speciale di Valutazione di Impatto Ambientale e delle risultanze del Progetto Ambientale della Cantierizzazione.

112. I dati riportati sono da ricondursi al campione di riferimento che copre circa il 50% dei cantieri, tra cui: raddoppio Catania Ognina/Catania Centrale, linea Caserta - Foggia raddoppio tratta Cervaro/Bovino, raddoppio tratta Solignano - Osteriazza, subtratta Fiumetorto/Ogliastrello, Nodo di Genova, passante AV del Nodo di Torino, raddoppio a Nord di Ortona, tratta Spoleto/Campello - stazione AV di Bologna.

06



› | ACQUA PRELEVATA

	2012	u.m.
Acqua prelevata da acquedotto per uso civile	31.902	m ³
Acqua prelevata da acquedotto per uso industriale	72.940	m ³
Acqua prelevata da corpi idrici per uso industriale	7.650	m ³
Acqua prelevata da acque sotterranee uso industriale	22.286	m ³
Acqua riciclata e riutilizzata	21.647	m ³

› | ACQUE REFLUE SCARICATE

	2012	u.m.
Acque reflue industriali in fognatura	18.307	m ³
Acque reflue industriali in fognatura - di cui a depurazione	18.307	m ³
Acque reflue industriali in altra destinazione	468.847	m ³
Acque reflue industriali in altra destinazione - di cui a depurazione	310.000	m ³
Acque reflue domestiche in fognatura	19.959	m ³
Acque reflue domestiche in altra destinazione	2.780	m ³

› | RIFIUTI - PRODUZIONE

	2012	u.m.
Rifiuti assimilabili agli urbani	75	t
Rifiuti assimilabili agli urbani - di cui raccolta differenziata	7	t
Rifiuti speciali non pericolosi	1.220.690	t
Rifiuti speciali pericolosi	13.465	t
Rifiuti speciali pericolosi - di cui amianto	79	t

› | RIFIUTI - DESTINAZIONE

	2012	u.m.
Rifiuti speciali non pericolosi inviati a recupero	1.054.670	t
Rifiuti speciali non pericolosi inviati a smaltimento	165.893	t
Rifiuti speciali pericolosi inviati a recupero	6.984	t
Rifiuti speciali pericolosi inviati a smaltimento	6.403	t

Di seguito, le voci di spesa delle principali attività di cantiere svolte ai fini della tutela ambientale.

› | SPESE AMBIENTALI

	2012	u.m.
Spese (impatti) - bonifiche e ripristino ambientale	1.673.709,46	EUR
Spese (impatti) - inquinamento acustico e vibrazioni	39.100,00	EUR
Spese (gestione) - monitoraggio ambientale	2.972.786,00	EUR
Spese (impatti) - trattamento e smaltimento rifiuti	3.882.282,00	EUR
Spese (impatti) - trattamento e smaltimento acque reflue	326.862,13	EUR

Nel realizzare e sviluppare l'infrastruttura ferroviaria nazionale, il Gruppo FS Italiane si impegna a operare nel rispetto di un ambiente ad alto pregio naturale e storico-artistico, che è anche una delle principali risorse economiche del Paese.

Rumore

La progettazione, il controllo e la realizzazione delle nuove linee Alta Velocità/Alta Capacità sono state tra le attività di maggiore responsabilità affidate a Italferr dal Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane. In questo quadro s'inseriscono anche le attività di potenziamento e sviluppo dei principali nodi ferroviari urbani e delle linee tradizionali, nonché le attività di monitoraggio degli impatti ambientali, la progettazione dei lavori destinati a mitigarne gli effetti, la progettazione e la realizzazione di interventi per la riduzione del rumore.

Riguardo a quest'ultimo punto, per la mitigazione dell'impatto ambientale di impianti fissi e cantieri, si ricorre ai seguenti interventi:

- posizionamento e orientamento delle sorgenti più rumorose lontano dai ricettori e in direzione degli spazi aperti (in fase di progettazione);
- incapsulamento dei macchinari più rumorosi (quando l'operatività e la manutenzione lo permettono);
- schermi acustici (barriere antirumore o muri di recinzione con trattamento fonoassorbente sul lato sor-

gente); nel caso di cantieri mobili, anche gli schermi sono di tipo non fisso, ma spostabili;

- scaglionamento dei turni di funzionamento dei macchinari più rumorosi e loro utilizzo nel periodo diurno (quando le esigenze produttive lo permettono).

La mitigazione ottenibile varia di caso in caso, in funzione di molteplici variabili (posizione reciproca sorgenti/ricettori, orografia, presenza di ostacoli alla propagazione del rumore, ecc.), e può raggiungere 10-15 dBA.

Nel 2012 Italferr ha condotto 8 studi acustici e vibrazionali per diversi nodi e tratte ferroviarie. Ha inoltre sviluppato i Progetti Preliminari e Definitivi di interventi previsti nel Piano di Risanamento Acustico Nazionale di RFI.

Relativamente alle opere infrastrutturali delle nuove linee AV, Italferr ha svolto attività principalmente di Verifica dello studio acustico (2 progetti) e di Supporto Specialistico (4 progetti), oltre alla Progettazione Definitiva della mitigazione acustica diretta sui ricettori della linea AV/AC Roma - Napoli.

Italferr ha anche condotto - nell'ambito del Progetto "mitiga.rumore" della Provincia Autonoma di Bolzano - attività di sperimentazione con misure dei livelli di vibrazione prodotti dal traffico ferroviario sulla linea del Brennero.

Per la progettazione e la realizzazione di barriere acustiche per la mitigazione del rumore ferroviario, la tabella seguente riporta sinteticamente il risultato dell'attività svolta da Italferr sulle linee di nuova realizzazione:

	2010	2011	2012	u.m.
Progettazione di barriere acustiche	165.029	30.600	77.200	metri
Barriere acustiche realizzate	24.931	4.010	1.714	metri

Anche RFI investe importanti risorse in interventi di miglioramento della rete esistente (nuove tecnologie per la circolazione, elettrificazioni, raddoppi, riqualificazioni delle stazioni, manutenzione straordinaria, ecc.) e in nuove infrastrutture ferroviarie (nuove linee e nuovi impianti dedicati al traffico passeggeri e a quello merci, anche intermodale), sempre orientando le scelte alla minimizzazione degli impatti, con particolare attenzione al contenimento dell'inquinamento acustico.

Con riferimento in particolare agli adempimenti normativi in materia, previsti a carico del Gestore dell'Infrastruttura (D. Lgs. 194/2005 - "Attuazione della Direttiva 2002/49/CE del 25 giugno 2003 relativa alla determinazione e alla gestione del rumore ambientale"), nel 2012, RFI ha completato la mappatura acustica e l'attività relativa al piano d'azione degli assi ferroviari principali - con più di 30.000 transiti all'anno - all'interno dei centri urbani con più di 100.000 abitanti. Conclusa anche la mappatura degli analoghi assi posti al di fuori dei suddetti centri, per i quali l'attività relativa al piano d'azione sarà, invece, ultimata nel 2013.

Inoltre, per consentire l'integrazione dell'attuale sistema di simulazione acustica con quello di progettazione delle barriere antirumore, RFI sta proseguendo nelle attività per lo sviluppo del software "INAC 3D" (INquinamento ACustico 3D), la conclusione delle quali è prevista nel 2013. Lo sviluppo consiste nell'integrare l'attuale sistema di simulazione acustica e di progettazione delle barriere anti-rumore INAC in un ambiente software modulare, basato su CAD e dotato di interfaccia utente semplice e intuitiva, utilizzabile nel rispetto delle procedure di progettazione acustica consolidate in RFI.

È stata inoltre eseguita una Campagna di misure nell'ambito della sperimentazione di un sistema di abbattimento del rumore ferroviario alla sorgente, costituito dai *rail-dampers*. Un'attività che si è sviluppata nel territorio della Provincia di Bolzano, sulla linea ferroviaria Verona - Brennero, e che terminerà nel primo semestre 2013.

Dal 2004, RFI è impegnata nelle attività di mitigazione acustica delle infrastrutture ferroviarie già in esercizio, come approvato dalla Conferenza Unificata Stato-Re-

06



gioni e previsto dal Piano di Risanamento Acustico. Il Piano, articolato su un periodo di quindici anni, con un costo complessivo aggiornato in circa 8,3 miliardi di euro, prevede la costruzione di circa 3.650 km di barriere antirumore lungo le linee ferroviarie dell'intero territorio nazionale e circa 3.260 interventi diretti su ricettori isolati o sensibili.

Per il primo quadriennio, il Piano prevede 428 interventi. Questo lo stato di avanzamento al 2012:

- per quanto riguarda i 309 interventi in corso:
 - 83% progettazione completata;

- 15% progettazione in corso;
- 2% progettazione in fase di avvio.
- per gli ulteriori 119 interventi lo stato dell'arte è il seguente:
 - 31 rinviati dalle Regioni;
 - 38 sospesi perché compresi in altri progetti/programmi;
 - 50 in realizzazione o ultimati.

Nella tabella seguente sono riportati sinteticamente i risultati dell'attività di RFI:

	2010	2011	2012	u.m.
Barriere acustiche in approvazione	388.800	354.500	345.800	metri
Barriere acustiche in realizzazione	11.590	36.350	54.430	metri

Nel complesso, l'attività di controllo dell'impatto acustico, realizzata da Italferr e RFI, ha portato alla messa in opera di quasi 354 km di barriere per la mitigazione del rumore e anche di numerosi interventi diretti su ricettori isolati. Le cifre fin qui riportate dimostrano l'impegno del Gruppo nei confronti della tutela del territorio

e del rispetto delle comunità che lo abitano e, allo stesso tempo, l'attenzione nella progettazione e realizzazione delle linee ferroviarie per l'inserimento sostenibile delle infrastrutture in un contesto, quello nazionale, caratterizzato da un territorio fortemente antropizzato e con orografia complessa.

	2010	2011	2012	u.m.
Interventi realizzati complessivamente per la mitigazione dell'inquinamento sonoro sull'infrastruttura (lunghezza totale linea convenzionale e AV in metri)	347.990	352.000	353.714	metri

Infine, sono state oggetto di monitoraggio, analisi e attività le seguenti realtà produttive industriali di Trenitalia: IMC ETR Milano (Martesana); IMC ETR Roma (Prenestina); Rimessa Locomotive DP Trento.

Il Politecnico di Torino ha effettuato ulteriori valutazioni del clima acustico negli scali IMC ETR Milano (Martesana) e IMC ETR Roma (Prenestina), a seguito di interventi di mitigazione. In particolare, nello scalo ferroviario di Milano sono state installate guarnizioni in materiale sintetico *Silent Track* per una lunghezza di 60 metri, un ingrassatore automatico per ridurre l'attrito tra ruota e rotaia sui binari all'ingresso dello scalo lato Milano Centrale, è stata completata l'automazione della movimentazione del materiale rotabile nello scalo e chiusi i giunti tra rotaie. Inoltre, è stato attivato il percorso per l'affidamento del Piano di risanamento e abbattimento del rumore ferroviario a soggetto specializzato.

Sempre nell'ambito degli interventi alla sorgente, sono stati completati gli interventi di riduzione del rumore sugli ETR500 che, in assetto di *parking* (stazionamento con alimentazione di entrambe le locomotive per lo svolgimento dei servizi essenziali di manutenzione e pulizia a bordo), prevede l'abilitazione in modalità "auto", otti-

mizzando i consumi elettrici del treno e regolarizzando l'avvio e l'utilizzo dei motoventilatori delle torri di raffreddamento, che sono tra le principali fonti di emissioni acustiche del materiale rotabile.

Campi elettromagnetici

Fin dai primi anni '80 Ferrovie dello Stato Italiane, attraverso le sue principali Società operative, in collaborazione con qualificate strutture nazionali quali l'Istituto Superiore di Sanità, l'ANPA e l'ENEL, ha fornito un valido contributo all'analisi e alla valutazione dell'interazione tra ambiente e campi elettromagnetici prodotti in ambito ferroviario. Nel corso degli anni, sono state effettuate numerose prove e indagini, per verificare il rispetto dei valori limite di campo elettromagnetico previsti dalla normativa, sia nelle zone limitrofe agli elementi infrastrutturali che generano le radiazioni, sia all'interno dei treni in circolazione.

In particolare, gli impianti ferroviari che generano campi elettromagnetici, con una frequenza rilevante ai fini della normativa vigente, sono i seguenti:

- gli elettrodotti, intesi come l'insieme delle linee elettriche,

- delle sottostazioni e delle cabine di trasformazione;
- le linee di contatto per la trazione elettrica, sia quelle delle linee convenzionali funzionanti con una tensione di 3 kV in corrente continua, sia quelle delle tratte Alta Velocità alimentate con corrente alternata con una tensione di 25 kV-50 Hz;
- gli impianti di telecomunicazione e trasmissione radio, usati per le necessità di servizio;
- gli impianti in media e bassa tensione, per illuminazione e altri servizi in quelli fissi.

Le misurazioni effettuate mostrano, complessivamente, il rispetto dei valori prescritti dalla normativa per tutte le fonti di campi elettromagnetici indicate, evidenziando inoltre come, per alcune di esse (linee di contatto convenzionali, impianti GSM-R), le radiazioni siano trascurabili o estremamente basse rispetto ai limiti. Per esempio, gli impianti radiomobili utilizzati in ambito ferroviario in spazio aperto e in galleria, analizzati e autorizzati dalle ARPA (Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente) competenti, sono soggetti a verifiche periodiche: i valori di campo elettromagnetico associati risultano tipicamente molto inferiori ai valori di soglia della normativa nazionale ed europea.

Relativamente ai campi elettromagnetici a 50 Hz generati dagli elettrodotti, RFI opera un monitoraggio continuo delle correnti circolanti nelle proprie linee ad alta tensione e comunica i valori registrati alle ARPA competenti. Per quanto riguarda i treni, le prove in cabina di guida, all'interno dei convogli in circolazione e all'esterno di quelli fermi negli impianti per manutenzione, forniscono un quadro conforme alle prescrizioni normative dal punto di vista dell'esposizione lavorativa ai campi elettromagnetici. Tali misure sono state accreditate da parte di ACCREDIA, l'Ente unico nazionale preposto a questo tipo di attestazione.

Il marchio ACCREDIA garantisce che i rapporti di prova e d'ispezione e le certificazioni (di sistema, prodotto e personale), che lo riportano, sono rilasciate nel rispetto dei più stringenti requisiti internazionali in materia di valutazione della conformità e a seguito di una costante e rigorosa azione di sorveglianza sul comportamento degli operatori responsabili. Nel caso specifico, le verifiche ispettive si ripetono ogni anno.

Nel 2012, Trenitalia ha effettuato una revisione delle preesistenti specifiche di misurazione a bordo dei treni, per ottimizzare il processo. Questa attività è finalizzata all'attuazione della Campagna di controllo a bordo treno, che sarà svolta nel 2013.

Gestione dei siti potenzialmente contaminati

Il censimento dei siti potenzialmente contaminati è uno studio volto all'individuazione, sin dalla Progettazione Preliminare, di tutte le aree interferenti con le opere di progetto, dove è ipotizzabile la presenza di una conta-

minazione delle matrici suolo, sottosuolo e acque. Per le aree a rischio, così individuate, viene successivamente definito un piano d'indagine per la caratterizzazione ambientale preliminare sito-specifico che accerti l'eventuale presenza di agenti contaminanti.

Le informazioni acquisite, durante le diverse attività di monitoraggio ambientale eseguite da Italferr, sono raccolte nella banca dati Sistema Informativo Geografico Monitoraggio Ambiente e Progetti (SIGMAP). All'interno del Sistema, infatti, è consultabile la sezione relativa alle Bonifiche Ambientali, che permette il controllo costante e la pianificazione delle attività di tutti i procedimenti di bonifica avviati dalla Società attraverso una completa gestione dei dati ambientali.

Nel 2012, in materia di siti potenzialmente contaminati e bonifiche ambientali, sono state effettuate attività di monitoraggio, caratterizzazione ambientale e bonifica in relazione al potenziamento Infrastrutturale del Nodo di Genova, del Nodo di Brescia e della Stazione AV di Bologna Centrale.

Anche Trenitalia ha proseguito, le attività di gestione connesse alla bonifica e alla messa in sicurezza dei siti contaminati presenti in azienda. Quelli su cui Trenitalia ha svolto, nel 2012, attività di bonifica e gestione sono 15, di cui 3 di interesse nazionale (presso gli impianti di Taranto, Napoli Santa Maria La Bruna e Napoli Campi Flegrei). Nello stesso anno, RFI ha proseguito o concluso attività di bonifica e gestione connesse alla bonifica di 76 siti, di cui 17 di interesse nazionale.

Le attività svolte hanno riguardato il monitoraggio delle attività progettuali commissionate all'esterno, l'avvio di gare per l'affidamento dei lavori di bonifica/messa in sicurezza, la partecipazione alle conferenze dei Servizi presso le Pubbliche Amministrazioni e, infine, il monitoraggio dei lavori presso i cantieri durante le fasi delle attività operative.

In aggiunta ai siti già gestiti nel corso dell'anno, sono state anche intraprese nuove attività in materia di gestione di aree contaminate presso ulteriori siti aziendali (per esempio, l'impianto di Domodossola). Nel 2012, nessuno sversamento significativo di sostanze inquinanti è stato registrato in relazione alle attività svolte dalle Società del Gruppo FS Italiane.

6.8 SPESE AMBIENTALI

> | GRI EN30

Negli ultimi anni è cresciuto l'impegno del Gruppo per migliorare i propri processi anche rispetto alla sostenibilità ambientale. Il progetto per l'implementazione coordinata dei Sistemi di Gestione Ambientale nelle principali Società del Gruppo e l'adozione di una piattaforma informatica per il monitoraggio degli aspetti ambientali sono esempi tangibili di quanto espresso

06



dall'AD del Gruppo nella Politica Ambientale¹¹³. Tutto ciò si riflette anche nell'impegno economico sostenuto per la prevenzione e riduzione degli impatti negativi sull'ambiente delle attività d'Impresa e per il risanamento delle contaminazioni pregresse. Non è secondaria, inoltre, la maggior attenzione nella rilevazione dei costi di esercizio e degli investimenti in materia ambientale, sempre più corredati da analisi costi/benefici, per indirizzare al meglio le risorse disponibili.

Le spese rendicontate sono quelle sostenute direttamente dall'organizzazione, o per suo conto, per prevenire, ridurre, controllare e documentare aspetti, impatti e rischi ambientali.

La classificazione è stata effettuata in relazione ai principali aspetti ambientali: la gestione dei rifiuti, il trattamento delle emissioni (in atmosfera, acque e suolo), i ripristini (bonifiche) e la gestione (costi del personale dei sistemi di gestione ambientale).

Nel dettaglio:

- rifiuti: deposito temporaneo, recupero, smaltimento, ecc.;
- rumore e vibrazioni: posa in opera di barriere antirumore e tappetini antivibrazioni lungo linea, interventi

- di mitigazione dei cantieri;
- acque reflue: trattamento e smaltimento delle acque;
- emissioni in atmosfera: trattamento delle emissioni;
- bonifiche di suolo, acque sotterranee e corpi idrici superficiali: caratterizzazione, progettazione degli interventi, realizzazione di bonifiche e messe in sicurezza;
- personale impegnato in attività di gestione ambientale: personale impiegato nei sistemi di gestione ambientale e attività di formazione su temi ambientali;
- monitoraggio ambientale: progettazione e realizzazione di sistemi per il monitoraggio ambientale lungo l'infrastruttura ferroviaria e in corrispondenza dei cantieri;
- consulenze e certificazioni ambientali: consulenze su progetti, costi per nuove certificazioni e per mantenimento di certificazioni già conseguite;
- assicurazioni per responsabilità ambientali: polizze assicurative a copertura dei rischi ambientali;
- tecnologie ambientali, ricerca e sviluppo: installazioni di tecnologie a minor impatto ambientale, studi e progettazione con finalità di tutela ambientale.

La tabella evidenzia le spese ambientali più rilevanti per il Gruppo (valori espressi in euro).

› | SPESE AMBIENTALI

	2010	2011	2012
Attività di bonifica del suolo, acque sotterranee e corpi idrici superficiali	381.411	15.488.778	35.922.093
Gestione dei rifiuti (deposito temporaneo, recupero, smaltimento, ecc.)	11.603.911	20.816.120	16.011.139
Trattamento e smaltimento acque reflue	10.566.445	10.909.151	12.490.935
Personale impegnato in attività di gestione ambientale ¹	12.200.528	12.277.960	12.769.643
Consulenze e certificazioni ambientali	479.275	380.557	1.332.847
Assicurazioni per responsabilità ambientali	133.062	1.751.179	1.076.220
Trattamento delle emissioni in atmosfera	170.000	131.089	744.880
Attività di monitoraggio ambientale	159.300	316.768	526.858
Tecnologie ambientali, ricerca e sviluppo	90.000	97.089	697.566
Attività di mitigazione del rumore e delle vibrazioni	51.800	105.130	9.286

1. Comprensivi dei costi di formazione sulle tematiche ambientali.

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE

› | GRI 2.4 | 3.4

Gentile lettore, il Rapporto di Sostenibilità del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane è giunto alla sua settima edizione.

Un'esperienza editoriale che riteniamo possa essere arricchita e perfezionata ogni anno di più, grazie anche al contributo fornito dai nostri *stakeholder* con le proprie opinioni e valutazioni.

A tal fine, la invitiamo cortesemente a compilare il questionario a sua disposizione sul sito [web fsitaliane.it](http://web.fsitaliane.it) nella sezione Impegno.

Le richieste di informazioni sul Rapporto di Sostenibilità 2012 potranno invece essere inviate via e-mail a rapportostenibilita@fsitaliane.it oppure via fax al numero 06.44102478.

FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

› | GRI 2.4

Ferrovie dello Stato Italiane
Piazza della Croce Rossa, 1
00161 Roma



113. Pubblicata a gennaio 2011.





Ferrovie dello Stato Italiane

Direzione Centrale Strategie e Pianificazione
Direzione Centrale Comunicazioni Esterne
Direzione Centrale Media

Piazza della Croce Rossa, 1 - 00161 Roma
www.fsitaliane.it

Foto
Archivio Audiovisivi Gruppo FS Italiane

Stampa
Grafica Nappa

Finito di stampare
nel mese di agosto

Questa pubblicazione è stata stampata su carta FSC



Tiratura 700 copie

Ferrovie dello Stato Italiane

Piazza della Croce Rossa, 1
00161 Roma

www.fsitaliane.it