



RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ 2010



RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ 2010

Sommario

| | |
|---|-----------|
| Lettera agli <i>stakeholder</i> (GRI 1.1, 1.2; 4.12) | 6 |
| <i>Executive summary</i> | 8 |
| Relazione della Società di Revisione | 10 |
| INTRODUZIONE | 12 |
| 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, 3.13) | 12 |
| Eventi significativi successivi alla chiusura dell'esercizio | 13 |
| 1. IDENTITÀ AZIENDALE | 16 |
| 1.1 Cenni Storici | 18 |
| 1.2 Il Profilo del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane (GRI 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.6, 2.8, 2.9, 3.8) | 18 |
| 1.3 Mercati di riferimento e servizi offerti (GRI 2.2, 2.3, 2.5, 2.7) | 20 |
| 1.3.1 Mercato nazionale | 21 |
| 1.3.2 Mercato internazionale | 23 |
| 2. CORPORATE GOVERNANCE E GESTIONE DELLA SOSTENIBILITÀ | 26 |
| 2.1 <i>Corporate Governance</i> (GRI 2.6) | 28 |
| 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) | 28 |
| 2.1.2 Gli Strumenti di Controllo (GRI 4.1, 4.9; SO2, SO3, SO4) | 30 |
| 2.2 Gli <i>stakeholder</i> (GRI 4.12, 4.13, 4.14, 4.15, 4.16, 4.17; SO1, SO5, SO6; PR6, PR7) | 34 |
| 2.3 Missione e Strategie del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane (GRI 1.1, 1.2, 4.8, 4.12; EC2, EC6, EC8; SO5) | 37 |
| 2.4 I sistemi di gestione all'interno delle Società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane (GRI 4.8, 4.12) | 40 |
| 2.5 La <i>compliance</i> | 45 |
| 2.5.1 Indagini e procedimenti giudiziari (GRI SO8; EN28) | 45 |
| 2.5.2 Comportamenti anti-collusivi (GRI SO7, SO8) | 45 |
| 2.5.3 Altri contenziosi (GRI SO4, SO8; HR4, HR9; PR8, PR9) | 46 |
| 2.6 La tutela dei diritti umani (GRI HR1, HR2, HR3, HR6, HR7) | 48 |
| 3. LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA | 50 |
| 3.1 I risultati di gestione (GRI EC1) | 52 |
| 3.2 Gli investimenti (GRI EC8) | 54 |

| | |
|--|------------|
| 4. LA RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO | 56 |
| 4.1 I servizi per la mobilità (GRI 2.7; PR3) | 58 |
| 4.1.1 L'offerta commerciale di Trenitalia | 58 |
| 4.1.2 L'offerta commerciale di RFI | 59 |
| 4.1.3 L'offerta commerciale di FS Trasporti su Gomma Srl | 60 |
| 4.2 La qualità dei servizi (GRI 2.10, 4.12; PR4, PR5) | 61 |
| 4.2.1 Trenitalia - Trasporto passeggeri | 61 |
| 4.2.2 Trenitalia - Trasporto merci | 69 |
| 4.2.3 Rete Ferroviaria Italiana | 71 |
| 4.2.4 FS Trasporti su Gomma Srl | 73 |
| 4.3 La sicurezza nel viaggio | 74 |
| 4.3.1 La sicurezza della circolazione (GRI PR1, PR2, PR9) | 74 |
| 4.3.2 <i>Security</i> (GRI 4.12; PR1, PR9) | 77 |
| 5. LA RESPONSABILITÀ SOCIALE | 80 |
| 5.1 Le Risorse Umane | 82 |
| 5.1.1 Le nostre persone (GRI EC7; LA1, LA2, LA13) | 82 |
| 5.1.2 Sistema retributivo e previdenziale (GRI EC3, EC5; LA3, LA4, LA14) | 87 |
| 5.1.3 Valorizzazione del capitale umano (GRI LA10, LA11, LA12) | 89 |
| 5.1.4 Diversità e pari opportunità (GRI LA13) | 92 |
| 5.1.5 La sicurezza sul lavoro e tutela della salute (GRI 2.10, 4.15; LA7, LA8) | 93 |
| 5.1.6 Relazioni industriali (GRI 4.12; HR5; LA5, LA7, LA9) | 95 |
| 5.2 Comunità (GRI 2.10, 4.12; EC8; PR1) | 97 |
| 5.2.1 Le attività sociali | 97 |
| 5.2.2 Le iniziative per la solidarietà | 98 |
| 6. LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE | 104 |
| 6.1 Energia (GRI EN3, EN4, EN5, EN6, EN7, EN26) | 106 |
| 6.2 Emissioni (GRI EN7, EN16, EN17, EN18, EN19, EN 20, EN26, EN29; PR1) | 110 |
| 6.3 Materie prime (GRI EN1, EN2, EN26) | 117 |
| 6.4 Rifiuti (GRI EN22, EN26) | 119 |
| 6.5 Acqua (GRI EN8, EN21; PR1) | 120 |
| 6.6 Territorio (GRI 4.11, 4.16; EN11, EN12, EN14, EN26; EC8; SO1; PR1) | 121 |
| 6.7 Altri impatti (GRI EN23, EN26; PR1) | 123 |
| 6.8 Spese ambientali (GRI EN30) | 126 |
| Informativa sulla modalità di gestione (DMA) | 130 |
| GRI <i>Content Index</i> (GRI 3.12) | 131 |
| Questionario di valutazione (GRI 2.4, 3.4) | 141 |

Organi sociali di Ferrovie dello Stato Italiane SpA e Società di revisione al 31 dicembre 2010

Consiglio di Amministrazione

| | |
|-------------------------|---|
| Presidente | Lamberto Cardia** Innocenzo Cipolletta* |
| Amministratore Delegato | Mauro Moretti |
| Consiglieri | Alberto Brandani** Antimo Prosperi Stefano Zaninelli** Paolo Baratta* Clemente Carta* |

Collegio Sindacale

| | |
|-------------------|---|
| Presidente | Alessandra Dal Verme** Pompeo Cosimo Pepe* |
| Sindaci effettivi | Giuseppe Di Giovanni** Giancarlo Filocamo** Vittorio Nola* Alessandro Zavaglia* Cinzia Simeone Paolo Castaldi** Giovanni Rapisarda* |
| Sindaci supplenti | |

Magistrato della Corte dei Conti delegato al controllo su Ferrovie dello Stato Italiane SpA

Vittorio Zambrano

Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari

Vittorio de Silvio

Società di revisione legale

PRICEWATERHOUSECOOPERS SpA

* In carica fino al 24 giugno 2010.
** Nominato dall'Assemblea dei Soci in data 24 giugno 2010.



Lettera agli stakeholder

1.1 1.2 4.12

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane considera la Sostenibilità un elemento strategico nello sviluppo delle proprie attività: dalla progettazione alla realizzazione e manutenzione dell'infrastruttura ferroviaria, dalla circolazione dei treni passeggeri e merci alla gestione delle stazioni e del patrimonio immobiliare nel suo complesso.

Nel quotidiano operare il Gruppo si ispira a principi di trasparenza e correttezza, requisiti indispensabili del percorso verso la Sostenibilità, prestando particolare attenzione alla triplice interazione fra il trasporto ferroviario, l'ambiente naturale e la comunità, elementi cardine su cui fondare una mobilità più sostenibile.

La sostenibilità economica si è rafforzata anche nel 2010, con la conferma del *trend* favorevole dei risultati iniziato nel 2007: i ricavi operativi hanno superato per la prima volta gli 8 miliardi di euro e il risultato netto del Gruppo è andato ben oltre i 100 milioni di euro.

Per quanto riguarda gli investimenti, le cifre più importanti si riferiscono a Trenitalia che ha destinato circa 483 milioni di euro (interamente autofinanziati) al miglioramento della qualità dei servizi di trasporto e a RFI che ha portato avanti 3.078 milioni in progetti infrastrutturali; nel complesso, la flessione di circa il 20% registratasi rispetto al 2009 è dovuta al sostanziale completamento della Rete ad Alta Velocità.

La tutela dell'Ambiente rimane una priorità di Ferrovie dello Stato Italiane che, a gennaio 2011, ha pubblicato e diffuso la nuova Politica Ambientale, documento che intende guidare il Gruppo nel continuo miglioramento delle prestazioni in materia.

Nel 2010 è stata inoltre sottoscritta da Ferrovie dello Stato Italiane, assieme ad altre Ferrovie di tutto il mondo (43 imprese rappresentanti oltre il 60% del mercato ferroviario passeggeri), la dichiarazione "Mobilità e Trasporto Sostenibile" che recepisce i dieci principi del *Global Compact* delle Nazioni Unite (relativi a diritti umani, lavoro, ambiente e anti-corruzione). I firmatari si propongono di diventare l'asse portante per un trasporto e una mobilità sostenibili e si impegnano a pianificare ed elaborare soluzioni innovative di trasporto con una valida, responsabile e corretta *leadership*.

Elemento fondamentale nel percorso verso la Sostenibilità è la consapevolezza ambientale dei nostri Clienti: nel giugno 2010 è stato realizzato il Biglietto Verde che modifica il biglietto ferroviario indicando sia il valore delle emissioni di CO₂ risparmiate per il viaggio acquistato (rispetto alla media tra analogo viaggio in auto o aereo), sia i valori medi per passeggero delle emissioni di CO₂ prodotte per le tre modalità di trasporto – aereo, treno e auto – per due tratte specifiche (Napoli-Milano e Roma-Venezia).

Sempre per favorire lo sviluppo della consapevolezza e della sensibilità agli aspetti ambientali del trasporto, anche nel 2010 è stata promossa, da Ferrovie dello Stato Italiane in collaborazione con Legambiente, la campagna informativa "Treno Verde", che ha toccato 10 città e coinvolto migliaia di studenti sui temi della qualità, dell'ambiente urbano e del confronto fra le prestazioni ambientali delle diverse modalità di trasporto.

Numerose le iniziative interne volte al miglioramento delle prestazioni ambientali dei processi, fra le quali assumono specifica rilevanza il progetto volto alla realizzazione di un Sistema di Gestione Ambientale di Gruppo per il governo coordinato e unitario degli aspetti ambientali significativi, nonché la definizione di una innovativa metodologia per il calcolo dell'impronta climatica (quantità di emissioni di gas serra) relativa alle attività di progettazione e realizzazione di nuove linee ferroviarie sviluppata da Italferr.

Il terzo pilastro della Sostenibilità, dopo quello economico e quello ambientale, è rappresentato dalla responsabilità sociale che guida Ferrovie dello Stato Italiane nello svolgimento della propria missione a servizio del Paese. Molteplici sono le iniziative di alto valore sociale da portare a esempio, in particolare quelle rivolte alle realtà di disagio e di emarginazione che si possono trovare nelle stazioni ferroviarie.

Ed è proprio nelle stazioni che Ferrovie dello Stato Italiane sostengono gli *Help Center*, centri per l'aiuto e la prima accoglienza delle persone senza fissa dimora o che vivono in difficoltà, diventati un modello di riferimento in Europa.

Con l'obiettivo di scambiare metodologie innovative per combattere il disagio sociale e l'emarginazione nelle principali stazioni d'Europa, nel gennaio 2010 è stato presentato a Parigi il progetto sperimentale "*Hope in Stations*", finanziato dalla Commissione Europea, che vede coinvolti gestori di infrastrutture ferroviarie, importanti associazioni europee e le amministrazioni comunali di importanti capitali quali Parigi, Bruxelles, Lussemburgo, Varsavia e Roma.

Crediamo di aver trasmesso a quanti conoscono il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane il senso del nostro impegno, anche attraverso i risultati già raggiunti. Lo alimenteremo costantemente con il massimo entusiasmo, in un percorso di miglioramento continuo delle performance di sostenibilità, ben consapevoli del ruolo imprescindibile di Ferrovie dello Stato Italiane nella realizzazione di un robusto e responsabile modello di sviluppo, che sia riferimento in Italia e possa essere d'esempio anche all'estero.



Il Presidente
Lamberto Cardia



L'Amministratore Delegato
Mauro Moretti

Executive summary

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane gioca un ruolo chiave nel supportare il Paese in una delle sfide fondamentali per la crescita: la sfida verso la Sostenibilità.

Le ferrovie hanno sempre accompagnato lo sviluppo dell'Italia: all'inizio del secolo scorso contribuendo alla costruzione dell'identità nazionale con la creazione di una rete unificata, nel secondo dopoguerra supportando la fase di ricostruzione civile e industriale con la modernizzazione della rete ferroviaria, fino a giungere ai tempi recenti in cui la realizzazione dell'alta velocità rappresenta un importante fattore di crescita e competitività del sistema Paese.

Il principale contributo del Gruppo alla realizzazione di un modello di sviluppo sostenibile consiste nell'offrire al Paese un efficiente sistema di trasporto ferroviario, in grado di realizzare il necessario riequilibrio modale dalla gomma e dall'aereo verso la ferrovia, modalità che gode di un primato naturale di sostenibilità.

La sostenibilità dei nostri servizi di trasporto da un lato si fonda su positive caratteristiche intrinseche della ferrovia, dall'altro sul forte impegno del Gruppo per il continuo miglioramento dei propri processi industriali e la progettazione di infrastrutture sempre più sostenibili, in termini di sicurezza, consumo di suolo, materie prime, energia ed emissioni di CO₂.

Il soddisfacimento della crescente domanda di trasporto non potrà avvenire con il semplice adeguamento dell'offerta di servizi secondo l'assetto attuale, ma è necessario ripensare il sistema secondo un modello capace di conciliare i bisogni economici e sociali legati alla mobilità con obiettivi altrettanto importanti, come il controllo degli impatti ambientali, la diminuzione dei livelli d'inquinamento, l'aumento della sicurezza.

Questo significa realizzare un sistema integrato che abbia "la capacità di soddisfare le esigenze della società di spostarsi, comunicare, commerciare e interagire liberamente senza compromettere altri valori sociali ed ecologici, oggi come in futuro" (definizione del *World Business Council for Sustainable Development*).

In particolare, il completamento degli oltre 1.000 km di rete Alta Velocità tra Torino e Salerno, la più grande opera infrastrutturale degli ultimi cinquant'anni, sta cambiando le abitudini di viaggio degli italiani, come evidenziato dalla quota di mercato del treno tra Roma e Milano, passata dal 38% del 2008 al 50% nel 2010.

Questo primo esempio di riequilibrio modale a favore del trasporto su ferro evidenzia già importanti effetti positivi per il Sistema Paese in termini di incidentalità, consumi energetici ed emissioni di CO₂.

Grazie alla disponibilità della nuova infrastruttura AV, l'offerta dei servizi a mercato ha portato, nel 2010, a un aumento del 12% dell'offerta complessiva del segmento rispetto al 2009; anche i *load factor* sono cresciuti sia per i servizi di media e lunga percorrenza, sia per il trasporto regionale, con un coefficiente medio rispettivamente del 50,9% e del 31,6%.

È anche aumentata la qualità dei servizi sia in termini di qualità erogata (misurata dal raggiungimento degli obiettivi definiti nella Carta dei Servizi 2010 per la Media e Lunga Percorrenza), sia in termini di qualità percepita (misurata con periodiche rilevazioni di *customer satisfaction*).

Nella convinzione che la prospettiva di crescita di lungo termine sia correlata all'affermazione dei valori di responsabilità d'impresa, il Gruppo si è dotato di tutti gli strumenti per dare consistenza a tali scelte: il Codice Etico, le Politiche Sociali, la Politica Ambientale, il Rapporto di Sostenibilità e i Sistemi di Gestione per la Sicurezza, l'Ambiente e la Qualità.

A testimonianza dell'attenzione sempre maggiore all'ambiente, il Gruppo ha inoltre avviato un importante progetto per la realizzazione di un modello integrato di gestione ambientale al fine di garantire consistenza e uniformità tra le Società Operative.

Questa edizione del Rapporto di Sostenibilità segna il raggiungimento di un importante traguardo nel percorso di miglioramento continuo del confronto con gli *stakeholder*, grazie al conseguimento del massimo livello applicativo dello standard *Global Reporting Initiative*, il livello A+.



Relazione della Società di Revisione



RELAZIONE INDIPENDENTE SULLA REVISIONE LIMITATA DEL RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ 2010

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 2010 (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 3.0", 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 ad 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 2010;
 - b) incontri e discussioni con i delegati di Ferrovie dello Stato Italiane SpA, Rete Ferroviaria Italiana SpA e Trenitalia SpA selezionate 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 funzione responsabile della predisposizione del Rapporto;
 - c) analisi di un limitato campione di documentazione di supporto alla predisposizione del Rapporto, per ottenere conferma dell'attendibilità e del corretto trattamento dei dati e delle informazioni acquisiti attraverso gli incontri e le discussioni;
 - d) verifica dell'aggregazione e del consolidamento dei dati e delle informazioni, originati dalle società partecipate e contenuti nel Rapporto;

PricewaterhouseCoopers Advisory SpA

Sede legale: Milano 20149 Via Monte Rosa 91 Tel. 02667201 Fax 0266720501 Cap. Soc. 1.800.000 Euro I.v. - C.F. e P.IVA e Iscrizione al Reg. Imp. Milano N. 03230150967 - Altri Uffici: Bari 70124 Via Don Luigi Guanella 17 Tel. 0805640311 Fax 0805640349 - Firenze 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 0559480811 Fax 0559480899 - Padova 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049873431 Fax 0498734399 - Palermo 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 0916250113 Fax 0917829221 - Roma 00151 Largo Fochetti 28 Tel. 065708831 Fax 0657083236 - Torino 10129 Corso Montevecchio 37 Tel. 0115772211 Fax 0115772299 - Treviso 31100 Viale Felissimo 90 Tel. 0422696911 Fax 0422696902 - Trieste 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 0403480761 Fax 040364737

www.pwc.com/it



- 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 legale rappresentante 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.

Il Rapporto è il primo sottoposto a revisione limitata e i dati, presenti a fini comparativi, relativi all'esercizio precedente non sono stati oggetto di revisione. 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.

- 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 2010 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle "Sustainability Reporting Guidelines del GRI (Global Reporting Initiative) version 3.0" livello di applicazione A+, come riportato nel paragrafo "Comunicare la sostenibilità: nota metodologica" del Rapporto.

Torino, 21 luglio 2011

PricewaterhouseCoopers Advisory SpA

Paolo Bersani
(Partner)

Introduzione

Comunicare la Sostenibilità: nota metodologica

3.1 3.2 3.3 3.5 3.6 3.7 3.8 3.9 3.10 3.11 3.13

Le informazioni contenute nel presente Rapporto di Sostenibilità sono relative all'anno 2010. I dati sono confrontati con quelli dei due esercizi precedenti¹. Le eventuali differenze con i dati esposti nei precedenti Rapporti di Sostenibilità sono dovute ai cambiamenti dei perimetri di rendicontazione o al perfezionamento dei metodi di rilevazione adottati. Le Società del Gruppo le cui attività sono state considerate nel presente Rapporto sono state identificate in funzione dei due seguenti criteri:

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

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

- Identità Aziendale e *Governance*: Ferrovie dello Stato Italiane SpA e Società controllate, come da Bilancio Consolidato;
- *Compliance*: Ferrovie dello Stato Italiane SpA e Società controllate, come da Bilancio Consolidato;
- Responsabilità Economica: Ferrovie dello Stato Italiane SpA e Società controllate, come da Bilancio Consolidato (per i dati relativi al 2010 e al 2009 sono stati adottati i Principi Contabili Internazionali IAS-IFRS);
- Responsabilità di Prodotto: RFI, Trenitalia, FS Trasporti su Gomma (Principali Società del Gruppo con significative attività per la Responsabilità di Prodotto);
- Responsabilità Sociale: nel 2008 si considerano Ferrovie dello Stato Italiane, Trenitalia, RFI, Italferr, Ferservizi e FS Logistica alle quali si aggiungono, dal 2009, FS Sistemi Urbani e Trenitalia LeNord (perimetro rappresentativo del 95% della forza lavoro complessiva del Gruppo);
- Responsabilità Ambientale: Ferrovie dello Stato Italiane, Ferservizi, RFI, Terminali Italia, Italferr, Trenitalia, Serfer, TX Logistik, Trenitalia Le Nord, Grandi Stazioni, Centostazioni, FS Logistica, FS Sistemi Urbani, FS Trasporti su Gomma (Società controllate di Gruppo, come da Bilancio Consolidato, con numero dipendenti >100 o con capitale investito netto >400 milioni di euro).

I contenuti del presente Rapporto riguardano i valori, le strategie, le politiche, i sistemi di gestione e gli obiettivi dell'organizzazione rappresentati in coerenza con le Linee Guida GRI-G3.0 della *Global Reporting Initiative* (GRI)². 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 sono state selezionate in seguito a un'analisi di materialità volta a definire le principali interazioni tra *stakeholder* e Gruppo. Tale analisi è stata condotta considerando: le Linee Guida GRI-G3.0, 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*.

I dati e le informazioni pubblicati nel presente Rapporto sono stati forniti direttamente dalle funzioni responsabili o sono stati tratti da altre fonti ufficiali. 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. I dati riportati nel presente Rapporto sono stati acquisiti con metodi di misurazione diretta ovvero 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. L'approccio seguito ha consentito di rendicontare gli elementi standard e gli indicatori di performance richiesti dalle Linee Guida GRI-G3.0 secondo il livello di applicazione A+.

Il livello di applicazione è stato verificato da una 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.

(1) La pubblicazione è annuale. La precedente edizione, relativa all'esercizio 2009, è stata pubblicata a dicembre 2010.

(2) *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.

| 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 | Rapporto verificato esternamente |
| | 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 <i>performance</i> , compresi almeno uno per ogni tipo di <i>performance</i> : economica, ambientale e sociale | | Rendicontazione su almeno 20 Indicatori di <i>performance</i> , compresi almeno uno per ogni tipo di <i>performance</i> : economica, ambientale, diritti umani, lavoro, società e responsabilità di prodotto | | Rendicontazione su ogni Indicatore Principale G3 e ogni Indicatore di Settore, con particolare riguardo per il principio della materialità nella rendicontazione dell'indicatore o nella motivazione della sua esclusione | |

Eventi significativi successivi alla chiusura dell'esercizio

Il 25 febbraio 2011 è avvenuto il *closing* dell'operazione di acquisto della Società Arriva Deutschland.

Con questa acquisizione, il consorzio Ferrovie dello Stato Italiane - Cube Infrastructure (rispettivamente al 51% e 49%) ha conquistato una importante quota di mercato, pari al 5% del trasporto pubblico tedesco, ponendosi l'obiettivo di sviluppare ulteriormente la propria presenza su tale mercato: il Gruppo Arriva Deutschland rappresenta, infatti, uno dei maggiori operatori privati nel trasporto pubblico regionale di passeggeri su ferro e su gomma in Germania, con un fatturato consolidato di oltre 470 milioni di euro e una produzione annua di più di 30 milioni di treni-km e di 31 milioni di bus-km.

L'acquisizione del Gruppo Arriva Deutschland è coerente con la strategia di sviluppo del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane e rappresenta un altro importante successo nel rafforzamento del suo posizionamento internazionale, quale terzo operatore ferroviario europeo.

All'inizio del mese di aprile 2011, a seguito della scelta da parte di Ferrovie dello Stato Italiane del nuovo nome identificativo per il Gruppo neo-acquisito, il nome Arriva - non più utilizzabile in aderenza a specifiche disposizioni del *Sale and Purchase Agreement* dell'Operazione - è stato sostituito, ove presente nelle denominazioni sociali di società del gruppo tedesco, in NETINERA.

Gennaio

In data 19 gennaio è stata ufficializzata la *partnership* tra Trenitalia e Veolia Transport, *partnership* che darà vita a una nuova società paritetica di diritto francese con la *mission* di sviluppare servizi internazionali di trasporto passeggeri, su linee ad Alta Velocità e convenzionali, così come servizi transfrontalieri e regionali in Europa.

Febbraio

Con decorrenza 9 febbraio sono stati incrementati, fino a un massimo dell'1,7%, i prezzi dei biglietti dei treni a Mercato (Frecciarossa, Frecciargento, Freccia Bianca ed Eurostar).

In data 26 febbraio 2011 è stata adottata la legge n.10 di conversione del decreto legge 29 dicembre 2010, n. 225 “proroga di termini”, che ha differito al 31 marzo 2011 il termine di cui alla legge 1° agosto 2002, n.166, per la sottoscrizione dei contratti di servizio pubblico di interesse nazionale e ha autorizzato il Ministero dell’Economia e delle Finanze, nelle more della sottoscrizione dei contratti medesimi, a corrispondere a Trenitalia le relative somme spettanti per i servizi già prestati negli anni 2009 e 2010.

Marzo

In data 16 marzo è stato raggiunto l’accordo tra gli *Other Shareholders* e Trenitalia per l’acquisto, da parte di quest’ultima, della restante *tranche*, pari al 49%, della partecipazione della controllata TX Logistik AG.

Aprile

Nel corso del mese è stato perfezionato fra Trenitalia e il Gruppo Ferrovie Nord Milano (FNM) l’accordo con il quale la società Trenitalia-Le Nord diventa TRENORD. Dall’alleanza paritetica fra Trenitalia e il Gruppo FNM nasce quindi ufficialmente in Lombardia il più grande operatore italiano specializzato nel trasporto pubblico locale su ferro. Giunge così a compimento il processo di unificazione, iniziato il 4 agosto 2009, tra LeNORD, l’operatore ferroviario del Gruppo FNM, e la Divisione regionale Lombardia di Trenitalia. La nuova società gestisce 42 linee regionali e 10 suburbane nel territorio lombardo, oltre al servizio “Malpensa Express”, che collega le stazioni di Milano Cadorna e Milano Centrale con l’omonimo aeroporto internazionale. Con 2.200 corse e oltre 650.000 viaggiatori al giorno, la rete ferroviaria lombarda è tra le più frequentate d’Europa.

Sempre in aprile è stata avviata la gara europea per 90 nuovi treni elettrici destinati al servizio ferroviario regionale. La gara è un altro passo in avanti nella realizzazione del piano di investimenti da due miliardi di euro presentato ufficialmente a settembre 2009 da Ferrovie dello Stato Italiane al Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti, alla presenza di 19 amministratori regionali. A renderlo possibile è stata la firma dei Contratti di Servizio con le Regioni, sottoscritti per una durata di sei anni rinnovabili per altri sei, ossia per un periodo per la prima volta sufficiente a pianificare azioni di sviluppo e miglioramento dell’offerta e ad accedere alle necessarie linee di credito.

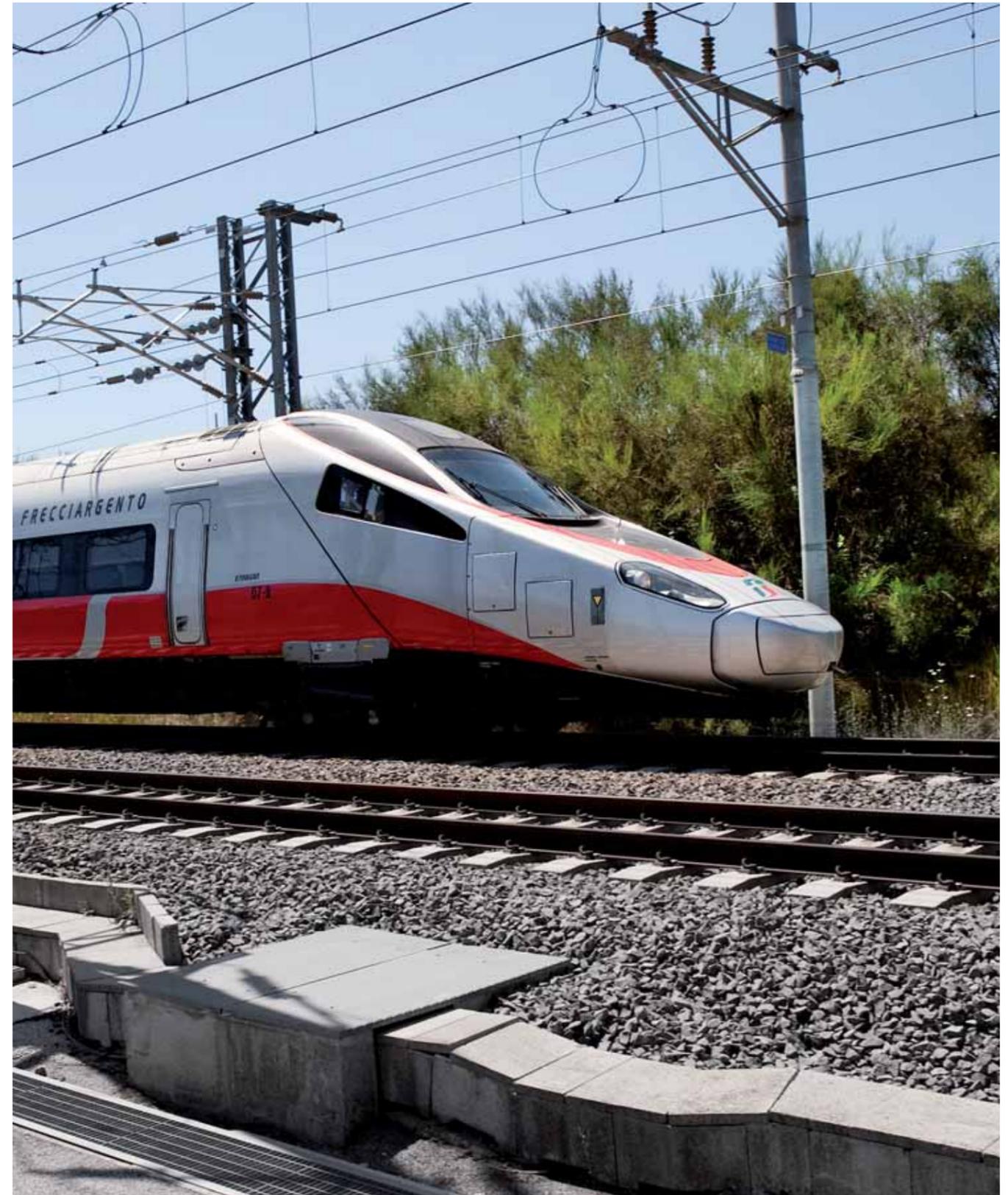
Ancora, è stato siglato un accordo di cooperazione tra il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane e le ferrovie siriane per la costituzione di una società mista fra Italferr e *Chemins de Fer Syrien* mirata a fornire, nei prossimi anni, servizi di ingegneria ferroviaria alla Siria e ai Paesi del Medio Oriente.

Il Gruppo ha inoltre riconfermato l’accordo di collaborazione internazionale con le ferrovie turche e l’accordo di supporto allo sviluppo del sistema ferroviario in Marocco.

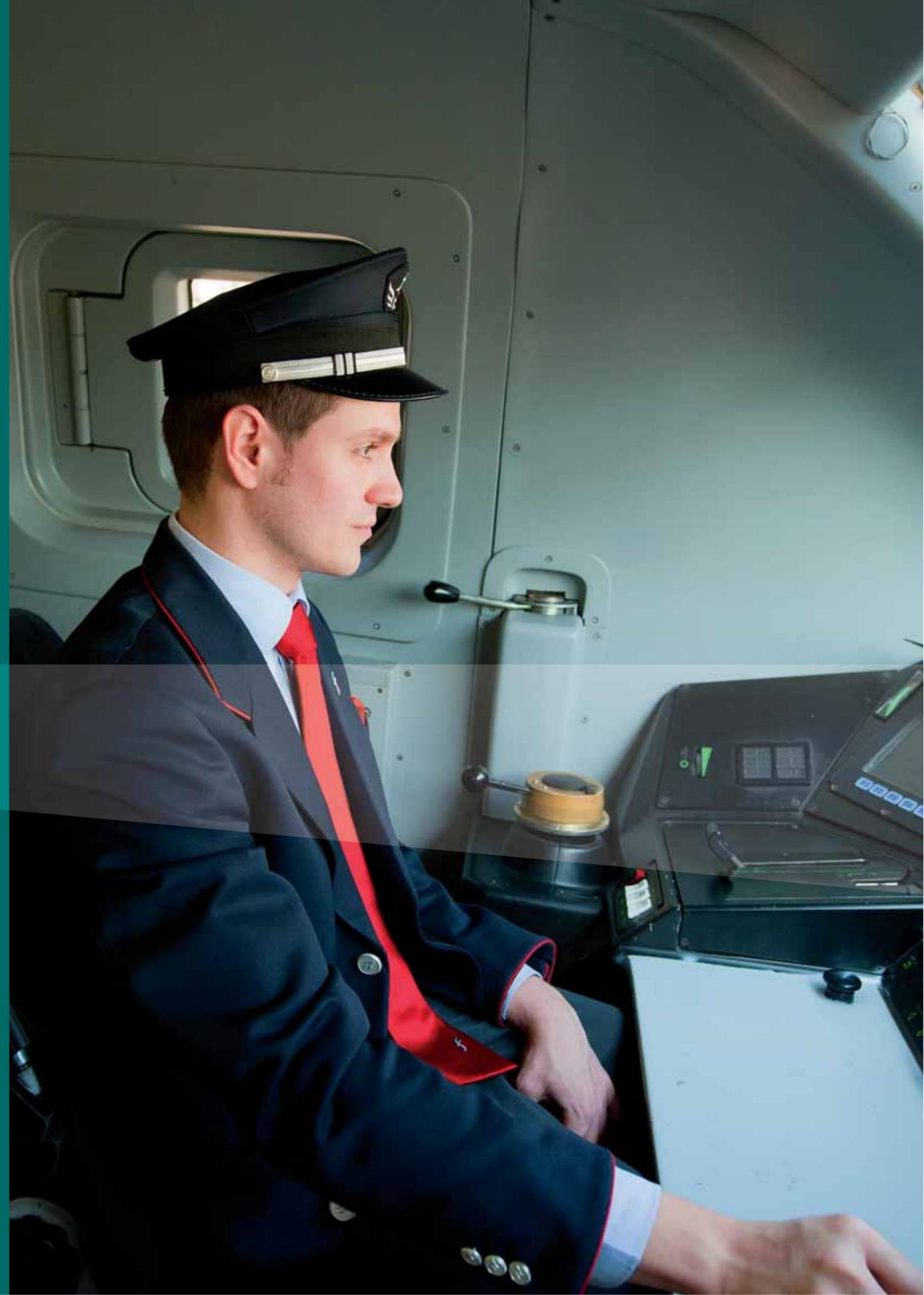
Maggio

Il 19 maggio 2011 si è perfezionata l’operazione societaria straordinaria che ha registrato la fusione di Sogin Srl in Sita SpA e la successiva scissione di quest’ultima in due Società Operative:

- FS Trasporti su Gomma Srl, cui sono conferite le attività in Veneto, Toscana e gli autoservizi sostitutivi ovunque realizzati (socio unico Ferrovie dello Stato Italiane SpA);
- Sicurezza e Trasporti Autolinee - Sita Sud Srl, cui sono conferite le attività in Campania, Basilicata e Puglia (socio unico Fin-Part SpA - Vinella Group).



IDENTITÀ AZIENDALE



1 Identità Aziendale

1.1 Cenni Storici

Il grande patrimonio delle ferrovie italiane, sviluppato in quasi due secoli di storia, è un'eredità preziosa e il pilastro più solido su cui costruire l'azienda e i servizi del futuro.

Una storia iniziata nel 1839 con l'inaugurazione della prima linea ferroviaria italiana (sette chilometri da Napoli a Portici), realizzata con il contributo degli inglesi per portare la corte di Ferdinando II nelle residenze fuori città. Il 1° luglio 1905, l'allora capo del governo Fortis proclama la nascita delle Ferrovie dello Stato, affidandone la gestione a un'azienda di Stato sotto la sovrintendenza del Ministero dei Lavori Pubblici. Seguiranno anni di successi, di record, di primati, di ricerca, di soluzioni ingegneristiche sempre innovative. Nel 1985 si è avviata una trasformazione radicale per le ferrovie: da azienda autonoma a ente pubblico e, infine, società per azioni. Successivamente, nel 2000, in ottemperanza al dettato delle Direttive comunitarie sulla liberalizzazione del trasporto ferroviario, viene dato il via a un nuovo profondo mutamento che porterà alla nascita di Trenitalia e, nell'anno successivo, alla costituzione di RFI e Ferrovie dello Stato (divenute, a maggio 2011, Ferrovie dello Stato Italiane), la Capogruppo, portando a completamento il processo di riorganizzazione.

1.2 Il Profilo del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane

2.1 2.2 2.3 2.4 2.6 2.8 2.9 3.8

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane vede la propria attività suddivisa in diversi settori operativi. La struttura del Gruppo, molto articolata, deriva dal processo di riorganizzazione e societizzazione avviato nel 2000.

L'attuale assetto del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane è quello di Gruppo industriale con una Capogruppo, Ferrovie dello Stato Italiane SpA, che ha sede in Roma, il cui oggetto sociale è³:

- la realizzazione e la gestione di reti di infrastruttura 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 compresa espressamente quelle di servizi alla clientela e quelle volte alla valorizzazione dei beni posseduti per lo svolgimento delle attività statutarie.

A Ferrovie dello Stato Italiane SpA 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 SPA E RELATIVE QUOTE



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

Trenitalia garantisce le attività di trasporto passeggeri e merci. Gestisce giornalmente circa 8.000 treni e trasporta ogni anno oltre 620 milioni di viaggiatori e circa 80 milioni di tonnellate di merci. Opera per rendere sempre più moderna ed efficiente la propria organizzazione industriale, in cui produttività, bilanci in attivo, servizi di qualità, si coniugano con elevati livelli di responsabilità anche nel sociale, per il territorio e per la sostenibilità ambientale.

Trenitalia nel 2010 ha raggiunto un accordo con gli *Other Shareholders* di TX Logistik AG per acquisire la loro quota di partecipazione nella società tedesca, pari al 49%, e portare così la propria al 100%, divenendone socio unico.

RFI è la società cui è attribuito il ruolo pubblico di Gestore dell'Infrastruttura ferroviaria nazionale, responsabile delle linee, delle stazioni e degli impianti. Garantisce alle diverse Imprese Ferroviarie l'accesso alla rete italiana, che manutiene e sulla quale assicura la circolazione dei treni in sicurezza, gestisce gli investimenti per il potenziamento e per lo sviluppo delle linee e degli impianti ferroviari. Attualmente le linee in esercizio si estendono per quasi 16.800 km, dei quali oltre 12.000 elettrificati e oltre 7.500 a doppio binario. RFI garantisce inoltre il collegamento marittimo ferroviario fra la Calabria e la Sicilia.

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, con importanti incarichi già acquisiti in Croazia, Yemen, Algeria, Asia Centrale, Bosnia Erzegovina, Egitto, Francia, Iran, Siria, Romania, Serbia Montenegro, Turchia, Venezuela.

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, al fine di 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 di infrastrutture a supporto di detto *business*. La Società esegue, inoltre, progetti su misura per la gestione di flussi di prodotti industriali e soluzioni logistiche per il governo del ciclo dei rifiuti. La Società dispone di infrastrutture logistiche su tutto il territorio nazionale.

FS Sistemi Urbani ha il compito di valorizzare il patrimonio immobiliare del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane e il patrimonio non funzionale all'esercizio ferroviario, di 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 SpA⁴, 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 in cui, accanto ai servizi per chi viaggia, i cittadini possono trovare un centro servizi completo di ogni offerta, aperto 365 giorni l'anno.

Centostazioni, nata nel 2002 dalla *partnership* tra Ferrovie dello Stato Italiane, che la controlla quasi al 60%, e Archimede⁵, è impegnata nella riqualificazione e gestione di 103 stazioni di media grandezza distribuite su tutto il territorio nazionale.

Sogin, controllata al 55% da Ferrovie dello Stato Italiane, detiene a sua volta il 100% di Sita, che rappresenta la principale realtà operativa per i collegamenti extra urbani a mezzo di autobus in concessione regionale. Sita svolge il proprio ruolo su una rete che si estende in Italia e in altri paesi europei. L'attività principale è relativa ai servizi di trasporto pubblico locale su gomma nelle regioni in cui è presente con una propria sede (Basilicata, Campania, Lazio, Puglia, Toscana, Veneto). Offre, inoltre, servizi di noleggio autobus, trasporto su gomma sulla lunga distanza, integrazione o sostituzione dei trasporti ferroviari.

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 rivenienti dai rapporti di fornitura di beni e/o servizi al Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane.

(4) Società di azionisti privati costituita da Edizioni Srl, Vianini Lavori SpA, Pirelli & C. SpA, SNCF Participations SA.

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

IL GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE IN CIFRE: ANNO 2010

| | |
|--|----------|
| Margine operativo lordo/Ricavi operativi | 20,59% |
| ROS (Risultato operativo/Ricavi operativi) | 6,3% |
| Costo del lavoro/ricavi operativi | (53,63%) |
| Unità di traffico per addetto (n.i. 2000=100) | 123 |
| Treni km per km di rete (n.i. 2000=100) | 94 |
| Ricavi operativi per addetto (n.i. 2000=100) | 173 |
| Costo del lavoro per addetto (n.i. 2000=100) | 128 |
| Consistenza di fine periodo dei dipendenti | 80.153 |
| Consistenza media dei dipendenti | 82.566 |
| Treni km viaggiatori media/lunga percorrenza (migliaia) | 78.097 |
| Treni km viaggiatori trasporto regionale (migliaia) | 189.286 |
| Viaggiatori km su ferro (milioni) | 43.349 |
| Viaggiatori km su gomma (milioni) | 1.700 |
| Tonnellate km (milioni) - (dato riferito al trasporto ferroviario-solo trazione) | 20.527 |
| Unità di traffico/Treni km (unità) | 211 |
| Unità di traffico/km di linea (milioni) | 3,82 |

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.

Tonnellata 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.

L'anno 2010 è stato caratterizzato dal forte impulso al consolidamento dei risultati positivi nel settore del trasporto ferroviario e dallo sviluppo del settore, in particolare in campo internazionale, attraverso le operazioni di acquisizione del Gruppo Arriva Deutschland in Germania e la *partnership* tra Trenitalia e Veolia Transport per lo sviluppo del trasporto di persone in Europa.

1.3 Mercati di riferimento e servizi offerti

2.2 2.3 2.5 2.7

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane è attivo principalmente in Italia; recentemente si è notevolmente accresciuta 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. Inoltre, nel corso del 2010, sono state concluse due importanti operazioni finalizzate a espandere oltre i confini nazionali il mercato di riferimento del Gruppo nel campo del trasporto ferroviario.

1.3.1 Mercato nazionale

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane svolge le proprie attività di trasporto su tutto il territorio nazionale e lungo i corridoi ferroviari internazionali che hanno origine/destino in Italia.

RFI, oltre alla gestione della rete ferroviaria di proprietà, con il marchio BLUVIA garantisce il servizio di traghettamento di treni, veicoli privati e automezzi commerciali attraverso lo stretto di Messina, fondamentale snodo per la circolazione delle merci tra la Sicilia e il Continente. Sono attive 5 navi bidirezionali (di cui 3 in esercizio continuo) tra una sponda e l'altra per il trasporto di auto, camion e passeggeri che permettono di offrire fino a 6.500 posti auto al giorno, mentre 4 navi traghetto (di cui 2 sempre in esercizio) sono dedicate al trasporto di treni e auto offrendo 3.000 posti auto al giorno. Tecnologie innovative supportano la navigazione: tra queste il sistema CCN Plus, che consente di ottenere informazioni in tempo reale sulla posizione e il movimento delle navi nello Stretto, e un avanzato sistema di trasmissione *wireless* tra navi e stazioni a terra. Dal giugno 2010, RFI insieme a Ustica Lines, attraverso il Consorzio Metromare dello Stretto, assicura un nuovo servizio veloce per il trasporto dei passeggeri tra Messina, Reggio Calabria Porto, Reggio Calabria Aeroporto e Villa S. Giovanni. Il servizio è assicurato da 5 navi veloci con in media 70 corse al giorno.

LA RETE IN CIFRE - DATI AL 1° GENNAIO 2011⁶

| Linee Ferroviarie In Esercizio | | 16.794 |
|---|---------------------------|------------|
| Tipologia | | |
| Linee a doppio binario | | 7.576 km |
| Linee a semplice binario | | 9.218 km |
| Alimentazione | | |
| Linee elettrificate | | 12.106 km |
| Linee non elettrificate (diesel) | | 4.778 km |
| Lunghezza Complessiva dei Binari⁷ | | |
| linea convenzionale | | 21.660 km |
| linea AV | | 2.710 km |
| Impianti Ferroviari | | |
| Stazioni con servizio viaggiatori ⁸ | | c.a. 2.587 |
| Impianti di traghettamento ⁹ | | 2 |
| Volumi Produzione Complessivi 2010 | 324 mln (treni km) | |

RETE FS IN ESERCIZIO

■ Linee fondamentali
■ Linee Complementari
■ Linee di Nodo

(6) Fonte: Relazione Annuale sulla Sicurezza 2010 - RFI.

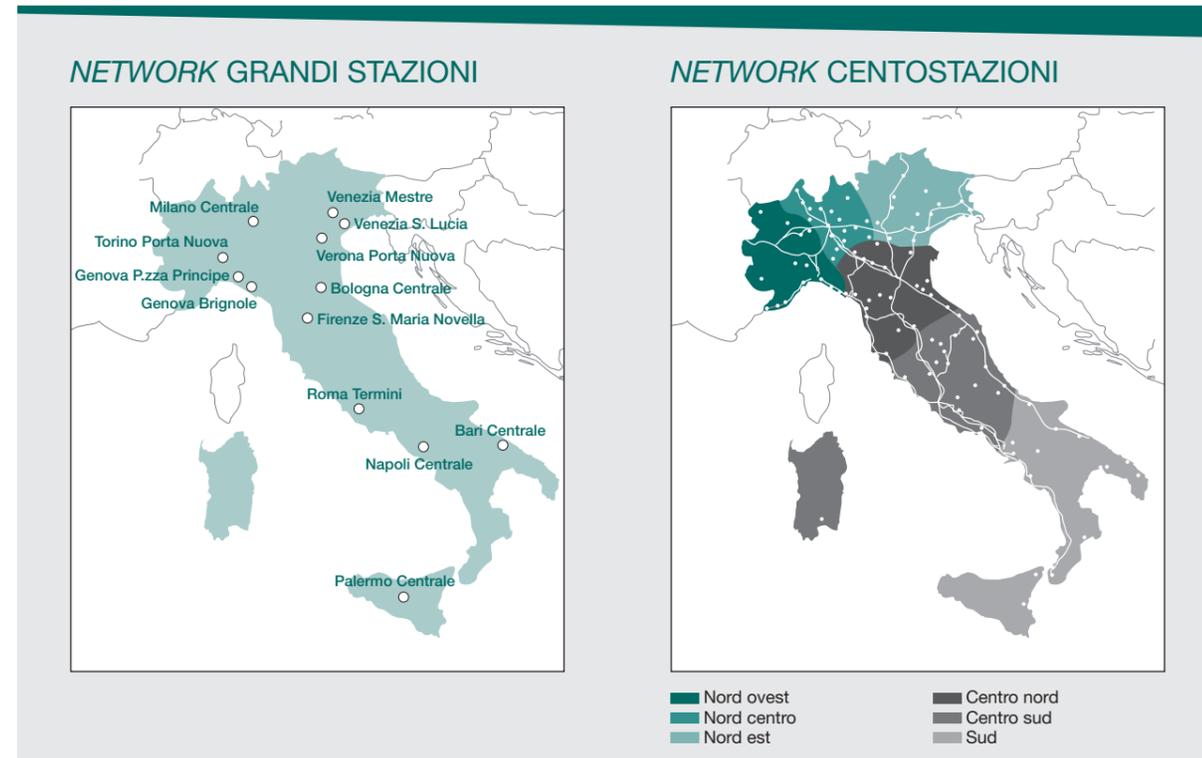
(7) La lunghezza complessiva dei binari corrisponde alla somma tra i km di linee convenzionali e AV a doppio binario moltiplicati per il numero dei binari (due) e i km di linee convenzionali a singolo binario.

(8) Stazioni e fermate.

(9) Villa S. Giovanni (RC) e Messina.

La gestione degli spazi commerciali delle stazioni, ove non effettuata direttamente da RFI, è affidata in gestione a due soggetti distinti:

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



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 interregionale;
- Divisione Cargo, che assicura lo sviluppo, la progettazione, la produzione, la gestione e la vendita di servizi di trasporto per le merci in Italia e all'estero.

TX Logistik AG è la società che opera nel settore della logistica internazionale con specializzazione e gestione diretta della trazione ferroviaria, anche in ambito di trasporti intermodali (in maggior parte ferro-gomma). Le più importanti relazioni di traffico servite interessano l'asse di interscambio europeo Nord-Sud, prevalentemente tra le seguenti aree geografiche europee: Svizzera, Austria, Germania, Danimarca, Svezia e Benelux.

Trenitalia Le Nord Srl (TLN Srl) è un'impresa, nata dall'Accordo Attuativo per il potenziamento e il miglioramento del Servizio Ferroviario Regionale in Lombardia sottoscritto nel 2009 tra la Regione Lombardia, Ferrovie dello Stato Italiane SpA, FNM SpA e Trenitalia SpA, che opera prevalentemente nel settore dei servizi per la mobilità delle persone nell'ambito territoriale della Regione Lombardia, nonché in quelli stabiliti dai contratti di servizio in capo alla stessa.

Sogin, sia direttamente, sia attraverso la controllata Sita SpA, svolge il proprio ruolo di operatore di trasporto pubblico locale su gomma e copre una rete piuttosto estesa in Italia e in alcuni Paesi Europei⁽¹⁰⁾. Il progetto di riorganizzazione societaria

(10) Il servizio internazionale garantito da Sita, interessa in particolare Germania e Austria con i collegamenti Padova Francoforte e Padova Vienna.

approvato a dicembre 2010 si è perfezionato per atto pubblico il 19 maggio 2011, già depositato alle competenti Camere di Commercio. L'operazione societaria straordinaria ha registrato la fusione di Sogin Srl in Sita SpA e la successiva scissione di quest'ultima in due Società Operative:

- FS Trasporti su Gomma Srl, cui sono conferite le attività già Sita del Veneto, della Toscana e gli autoservizi sostitutivi ovunque realizzati (socio unico Ferrovie dello Stato Italiane SpA);
- Sicurezza e Trasporti Autolinee - Sita Sud Srl, cui sono conferite le attività già Sita in Campania, Basilicata e Puglia (socio unico Fin-Part SpA - Vinella Group).

FS Logistica è presente sul mercato nazionale nei comparti della logistica, curandone progettazione, produzione, gestione e vendita. I settori di attività principali sono: la petrolchimica, il siderurgico, l'ambiente e il territorio e la logistica distributiva di beni di grandi clienti istituzionali. È presente anche nel settore del trasporto combinato nazionale e internazionale, per il tramite delle sue principali società controllate (Cemat SpA, Italcontainer SpA). La logistica distributiva di beni di largo consumo è realizzata attraverso la società Italia Logistica, *joint venture* paritetica con il gruppo Poste Italiane.

FS Sistemi Urbani svolge una serie di attività nel settore immobiliare quali: sviluppo di progetti per il potenziamento del terziario a rilievo economico e sociale, servizi tecnico-amministrativi come studi di fattibilità, consulenze, progettazioni e direzione lavori, valutazioni di congruità tecnico economica, studi di impatto ambientale, procedure di affidamento a terzi di lavori. Sempre in quest'ottica, attraverso la controllata Metropark SpA, gestisce 83 aree di parcheggio in prossimità di principali stazioni ferroviarie. L'esperienza nella progettazione e realizzazione di aree di sosta in tutto il territorio nazionale rende Metropark un operatore strategico del settore.

1.3.2 Mercato internazionale

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha fortemente accentuato, soprattutto in quest'ultimo anno, la sua presenza sui mercati esteri, volendo sfruttare le opportunità offerte dal processo di liberalizzazione in atto. L'Azienda, in coerenza con la propria strategia di sviluppo, ha acquisito il gruppo Arriva Deutschland, *leader* nel trasporto passeggeri regionale su ferro e su gomma in Germania, per sviluppare ulteriormente la propria presenza nel mercato del trasporto pubblico tedesco e rafforzare il suo posizionamento internazionale quale terzo operatore ferroviario europeo.

Nei primi mesi del 2011, il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha ufficializzato la *partnership* con Veolia Transport per lo sviluppo di servizi internazionali di trasporto passeggeri – con particolare focus su quelli ad Alta Velocità – nonché per l'offerta di servizi regionali in altri Paesi europei e di collegamenti transfrontalieri.

Nel trasporto merci e nella logistica Trenitalia ha consolidato l'offerta dedicata sull'asse Nord-Sud attraverso sinergie con TX Logistik, società di diritto tedesco, e sviluppato *partnership* con operatori dei Paesi dell'Est Europa.

RFI promuove l'integrazione dell'infrastruttura italiana nella Rete Ferroviaria Europea, collaborando con gli analoghi gestori degli altri Paesi europei in merito agli standard di qualità, alle azioni e alle strategie di investimento sui corridoi internazionali, alla produzione e commercializzazione dei servizi di infrastruttura. Tale attività si inquadra in massima parte all'interno del contesto normativo definito dai cosiddetti "Pacchetti ferroviari europei", ai quali i Gestori delle reti debbono conformarsi per la definizione di regole comuni di accesso alle infrastrutture ferroviarie nazionali.

In particolare, per l'interoperabilità RFI collabora alla redazione delle specifiche tecniche sia per la rete ferroviaria ad Alta Velocità, sia per quella convenzionale, attraverso la partecipazione alle attività dell'Agenzia Ferroviaria Europea. Inoltre, RFI è impegnata, nell'ambito della creazione di una rete ferroviaria transeuropea, sul fronte del completamento delle sezioni nazionali relative a tre progetti ferroviari di comune interesse europeo, compresi nella rete TEN-T (*Trans European Networks-Transport*):

- asse Berlino-Verona/Milano-Bologna-Napoli-Messina-Palermo;
- asse Lione-Trieste-Ljubljana-Budapest;
- asse Lione/Genova-Basilea-Duisburg-Rotterdam/Anversa.

Su tali assi RFI ha sviluppato intensi rapporti di collaborazione con i Gestori dell'Infrastruttura *partner*, al fine di identificare e rimuovere gli ostacoli che impediscono una piena interoperabilità ferroviaria. Particolare rilievo viene attribuito alle modalità di introduzione di nuove tecnologie, in particolare l'ERTMS (*European Rail Traffic Management System*), un sistema comune di segnalamento e monitoraggio del traffico adottato dalla Commissione Europea a standard di riferimento.

Nel settore della progettazione e realizzazione delle infrastrutture ferroviarie sono cresciute nel corso del 2010 le attività

all'estero di Italferr che si è indirizzata prevalentemente verso mercati quali, ad esempio, i Paesi coinvolti dagli sviluppi dei corridoi prioritari sostenuti dalla Comunità Europea, i Paesi del bacino del Mediterraneo, i Paesi Balcanici e del Medio Oriente, i Paesi dell'Asia Centrale e il Sud America.

Nel 2010 Italferr ha siglato un accordo di cooperazione con le ferrovie siriane per la costituzione di una società mista mirata a fornire, nei prossimi anni, servizi di ingegneria ferroviaria alla Siria e ai Paesi del Medio Oriente e ha riconfermato l'accordo di collaborazione internazionale con le ferrovie turche e l'accordo di supporto allo sviluppo del sistema ferroviario in Marocco.

ATTIVITÀ INTERNAZIONALE DI ITALFERR - PROGETTI CONCLUSI NEL 2010

Croazia

Studio del Corridoio X

Italferr, in qualità di *leader* di un raggruppamento internazionale, ha ricevuto dal Governo della Croazia l'incarico di realizzare uno Studio di Fattibilità relativo agli interventi di ammodernamento della rete ferroviaria croata. Le attività sono iniziate ad aprile 2009 e si sono concluse a maggio 2010.

Yemen

Progettazione di un tunnel sulla strada Sana'a-Al Hodeidah

Italferr, in qualità di *leader* di un raggruppamento d'impresе di rilievo internazionale, ha ricevuto l'incarico dalla società giordana Dar Al Omran, assegnataria del contratto con il Ministero delle Infrastrutture yemenita, per la progettazione di massima, preliminare ed esecutiva di un tunnel di circa 5 km di lunghezza nell'ambito del progetto di riabilitazione per la strada Sana'a-Al Hodeidah. Le attività sono iniziate a luglio 2009 e si sono concluse a febbraio 2010.

Romania

Assistenza Tecnica per l'ammodernamento di 430 km di rete ferroviaria

Le attività sono iniziate a luglio del 2007 e sono terminate nell'ultimo trimestre del 2010.

Serbia Montenegro

Ammodernamento della linea ferroviaria Belgrado-Bar

L'attività è iniziata a novembre del 2009 e si è conclusa a fine 2010.

Egitto

Prefattibilità della linea AV Cairo-Alessandria

L'attività è iniziata a luglio 2009 e si è conclusa a fine 2010.



CORPORATE GOVERNANCE
E GESTIONE DELLA SOSTENIBILITÀ
КОРПОРАТЕ ГОВЕРНАНСЕ



2 Corporate Governance e Gestione della Sostenibilità

2.1 Corporate Governance

2.6

La Capogruppo Ferrovie dello Stato Italiane SpA è controllata interamente dallo Stato, per il tramite del socio unico Ministero dell'Economia e delle Finanze.

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane sin dal proprio Codice Etico, la Carta Costituzionale dell'impresa che definisce la responsabilità etico-sociale di ogni dipendente, si ispira a quei principi di trasparenza e correttezza che rappresentano i requisiti indispensabili nel percorso verso la Sostenibilità.

Nella definizione del Modello di Governance, il ruolo della Capogruppo è stato di primaria importanza soprattutto relativamente al disegno degli strumenti operativi e dei flussi informativi.

La Capogruppo, sotto la supervisione dell'Organismo di Vigilanza, 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, alla triplice interazione fra il trasporto ferroviario, l'ambiente naturale e la comunità, elementi cardine su cui fondare una mobilità più sostenibile.

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 unitamente alla 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.

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, grazie anche alle recenti evoluzioni del sistema di governance, con i suoi 80.000 dipendenti, con più di 620 milioni di clienti all'anno e gli oltre 8 mila treni che ogni giorno circolano sulla rete ferroviaria, supporta il Paese verso un modello di sviluppo sostenibile.

2.1.1 Gli Organi di Governo

4.1 4.2 4.3 4.4 4.5 4.6 4.7 4.9 4.10

Il Consiglio di Amministrazione¹¹

Lo Statuto di Ferrovie dello Stato Italiane SpA prevede che la Società sia 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. Attualmente il Consiglio di Amministrazione di Ferrovie dello Stato Italiane SpA è composto da cinque Amministratori: il Presidente, tre amministratori non esecutivi e un Amministratore Delegato munito di ampie deleghe gestionali. L'assunzione della carica di amministratore di Ferrovie dello Stato Italiane SpA è subordinata al possesso di specifici requisiti di professionalità, onorabilità ed eleggibilità anche con riferimento al quadro normativo definito per le società a partecipazione pubblica.

(11) Il sistema di governo di Ferrovie dello Stato Italiane SpA è quello c.d. "tradizionale", di cui all'art. 2380-bis cod. civ.

Oltre alle prerogative previste dalla legge e dallo Statuto¹², il Consiglio di Amministrazione di Ferrovie dello Stato Italiane SpA ha attribuito al Presidente 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. In tale quadro, 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, operazioni straordinarie di portafoglio e contratti di finanziamento. 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.

Il tema degli interessi degli Amministratori è disciplinato, in generale, dall'art. 2391 del Codice Civile e regolamentato dal Codice Etico del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane che impone a tutto il personale del Gruppo nell'esercizio delle proprie funzioni, inclusi gli Amministratori di ciascuna Società, di non assumere decisioni o svolgere 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 venti procedure amministrativo-contabili chiariscono che tutte le operazioni con "Parti Correlate" di Ferrovie dello Stato Italiane SpA e delle sue controllate debbano essere attuate secondo criteri di correttezza sostanziale, dal punto di vista economico e procedurale. In questo quadro, 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 Ferrovie dello Stato Italiane SpA o/e sue controllate dirette e indirette e, se le stesse, siano state o meno concluse a non normali condizioni di mercato.

Il Consiglio di Amministrazione di Ferrovie dello Stato Italiane SpA ha costituito al suo interno un solo comitato: il "Comitato Compensi", composto da due Consiglieri non esecutivi e dal Direttore Centrale Risorse Umane e Organizzazione, che ne assicura anche il necessario supporto istruttorio e tecnico.

Il Consiglio di Amministrazione, 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. Tale 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.

I compensi deliberati per l'Amministratore Delegato e per il Presidente di Ferrovie dello Stato Italiane SpA per le cariche rivestite – in coerenza con le venti normative di riferimento – nei Consigli di Amministrazione delle Società del Gruppo, vengono corrisposti direttamente a Ferrovie dello Stato Italiane SpA medesima; i compensi deliberati per i Consiglieri, espressione del Ministero dell'Economia e delle Finanze, vengono versati al Dicastero azionista.

Assemblea degli Azionisti

L'Assemblea degli Azionisti di Ferrovie dello Stato Italiane SpA è costituita dal socio unico Ministero dell'Economia e delle Finanze. Nel corso del 2010 si è riunita 4 volte in sede ordinaria e 2 volte in sede straordinaria. L'Assemblea degli Azionisti determina il compenso per gli Amministratori su base annuale per il periodo di durata della loro carica.

Gli altri comitati

Il Comitato Etico, organismo avente ruolo consultivo e di indirizzo nel quadro dei principi e delle norme di cui al Codice Etico, 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 alle norme di condotta definite e di procedere alla revisione delle procedure aziendali alla luce del Codice Etico e al costante aggiornamento di quest'ultimo. È composto

(12) Ai sensi dello Statuto di Ferrovie dello Stato Italiane SpA, il Presidente ha poteri di rappresentanza della Società, presiede l'Assemblea degli Azionisti, convoca e presiede il Consiglio di Amministrazione, stabilisce l'ordine del giorno del Consiglio, ne coordina i lavori e provvede affinché adeguate informazioni sulle materie iscritte all'ordine del giorno vengano fornite a tutti i Consiglieri e Sindaci effettivi.

dai titolari *pro tempore* in carica delle seguenti Direzioni Centrali: Finanza, Controllo e Partecipazioni; Risorse Umane e Organizzazione; Legale; Audit (con funzioni di Segreteria del Comitato).

Il Comitato *Antitrust*, istituito nel 2006 (con DdG n.55/AD del 10 marzo 2006) quale organo di supporto all'Amministratore Delegato di Ferrovie dello Stato Italiane SpA, ha 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 avviare nei confronti delle singole Società. Si riunisce, su convocazione del proprio coordinatore, con frequenza almeno trimestrale.

2.1.2 Gli Strumenti di Controllo

4.1 4.9 S02 S03 S04

La Società è soggetta alla revisione legale dei conti da parte di PricewaterhouseCoopers SpA. Inoltre, alle riunioni del Consiglio di Amministrazione partecipa il delegato della Corte dei Conti al controllo sulla gestione finanziaria di Ferrovie dello Stato Italiane SpA¹³.

Dal 2007, su indicazione del Ministero dell'Economia e delle Finanze (che ha deciso di estendere l'ambito di applicazione della legge 28 dicembre 2005, n. 262, nonché dell'art. 154 *bis* del TUF anche alle proprie controllate, indipendentemente dalla loro quotazione), la Società ha introdotto la figura del Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari.

Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale di Ferrovie dello Stato Italiane SpA si compone di tre membri effettivi, di cui uno con funzioni di Presidente; sono altresì nominati due membri supplenti.

Il Collegio Sindacale assicura, insieme agli altri organi sociali di Ferrovie dello Stato Italiane SpA, 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 SpA e sul suo concreto funzionamento.

Nel corso del 2010, il Collegio Sindacale di Ferrovie dello Stato Italiane SpA si è riunito 16 volte e ha, inoltre, assistito alle 10 adunanze del Consiglio di Amministrazione, a una Assemblea straordinaria e a quattro Assemblee ordinarie.

Internal Auditing

Nelle principali Società del Gruppo sono istituite funzioni di *Internal Auditing*¹⁴, a riporto gerarchico-funzionale del relativo Presidente del Consiglio di Amministrazione¹⁵. Ciascuna riferisce anche al Consiglio di Amministrazione, nella sua collegialità, al Collegio Sindacale e, ove costituito, al Comitato di Audit¹⁶.

La Direzione Centrale Audit presso la Capogruppo fornisce il servizio alle Società controllate, in via sussidiaria qualora siano dotate di analoga funzione, in via esclusiva qualora non lo siano¹⁷.

L'*Internal Auditing* nel Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane svolge, in maniera indipendente e obiettiva, la sua attività di *assurance* e consulenza, finalizzata al miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'Organizzazione. Assiste inoltre l'Organizzazione nel perseguimento dei propri obiettivi, con un approccio professionale e sistemico, che genera valore aggiunto in quanto finalizzato a valutare e migliorare i processi di controllo, di gestione dei rischi e di *Corporate Governance*¹⁸. Le Funzioni/Direzioni *Internal Auditing* valutano l'adeguatezza e il funzionamento del Sistema di Controllo Interno rispetto

(13) A norma dell'art. 12 della legge 21 marzo 1958 n. 259 e a seguito della deliberazione assunta dal Consiglio di Presidenza della Corte dei Conti nell'adunanza 4-5 luglio 2007.

(14) È il caso di Ferrovie dello Stato Italiane SpA, Rete Ferroviaria Italiana SpA, Trenitalia SpA, Ferservizi SpA, Grandi Stazioni SpA, Fercredit SpA.

(15) È il caso di Ferrovie dello Stato Italiane SpA, Rete Ferroviaria Italiana SpA, Trenitalia SpA.

(16) È il caso di Rete Ferroviaria Italiana SpA, Trenitalia SpA.

(17) La Direzione Centrale Audit può svolgere audit di ogni tipologia su tutti i processi aziendali e tutte le strutture di Ferrovie dello Stato Italiane SpA, nonché su tutti i processi aziendali e tutte le strutture delle Società controllate, che dispongano o meno di autonoma funzione di *internal auditing*. Le attività di *fraud auditing*, quale che sia la società interessata, sono coordinati dalla Direzione Centrale Audit.

(18) Definizione mutuata dagli Standard Professionali dell'*Institute of Internal Auditors*.

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*, al fine di realizzare logiche ed economie di Gruppo¹⁹.

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.

Nel corso del 2010, la Direzione Centrale Audit della Capogruppo si è attivata per fornire aggiornamenti all'intera famiglia professionale in materia di responsabilità amministrativa da reato e in materie connesse, come la disciplina dei contratti pubblici e della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Dal 2007 è stato costituito un gruppo di lavoro, composto da rappresentanti di tutte le funzioni di audit, per realizzare – a livello di Gruppo – il progetto “Sistema di Gestione per la Qualità” (avente per oggetto “L'attività di progettazione ed esecuzione di servizi di *internal auditing* per le Società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane”).

In esito ai positivi risultati emersi dalle verifiche dell'ente certificatore (TÜV ITALIA), l'intera famiglia professionale degli *internal auditor* è certificata per operare in qualità secondo gli standard UNI EN ISO 9001:2008²⁰.

Risk Management

Al fine di fornire il massimo supporto alla *governance* e di conferire lungimiranza organizzativa al Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, la Direzione Centrale Audit ha avviato il progetto *Risk Management* in tutto il Gruppo. Nato in RFI nel 2003, esteso al Gruppo nel 2005, il progetto *Risk Management* ha trovato reale sviluppo a partire dal 2007, con il supporto delle funzioni *Internal Audit* presso le controllate.

Il progetto, fortemente sostenuto dal Vertice, 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) che prevede che la valutazione propriamente detta sia svolta dai *Process Owner*, con la facilitazione degli *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) gravanti su 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 che residua nonostante le misure di prevenzione esistenti.

L'*risk assessment* permette di avere un panorama cognitivo sull'intera gestione. Consente al Vertice l'esecuzione di una *gap analysis* e permette di ottimizzare gli impieghi di risorse nell'ambito della Direzione Centrale Audit, che convoglia le sue energie dove i rischi sono più significativi. In tutte le Società del Gruppo, anche se con un livello di profondità differenziato, sono monitorati i rischi di corruzione²¹ per tutte le strutture/divisioni interne. Il monitoraggio avviene attraverso:

- *risk assessment* generale che considera i rischi di frode;

(19) Come previsto dalla DdG n. 101/AD del 31 maggio 2007.

(20) È stato ottenuto il certificato TÜV n° 501009292. Il manuale del processo di audit oggi vigente è stato emesso con Disposizione di Gruppo n. 142/P del 29 marzo 2011. La previgente disciplina fa riferimento alla Disposizione di Gruppo n. 111/P del 26 marzo 2008.

(21) Corruzione: “l'abuso di un potere delegato per guadagno privato” che può essere perpetrato da individui nel settore sia privato che 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.

- *risk assessment* per la definizione e l'aggiornamento dei Modelli Organizzativi ex D.Lgs. n.231/2001;
- attività di *assurance* svolte da personale interno al fine di individuare i segnali di frode²²;
- *hot-line* per la segnalazione di fatti irregolari al Comitato Etico e all'Organismo di Vigilanza.

A seguito delle indagini svolte, nel corso del 2010 sono stati adottati n. 4 provvedimenti disciplinari (sospensione dal servizio e dalla retribuzione). Complessivamente, oltre il 50% dei dipendenti del Gruppo ha ricevuto attività di formazione in materia di frodi.

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

Tutte le Società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane hanno adottato programmi di prevenzione dei reati di cui al D.Lgs. n. 231/2001. In particolare, salvo situazioni ancora marginalmente incompiute, le Società del Gruppo hanno definito Modelli Organizzativi e nominato Organismi di Vigilanza (come suggerito dal legislatore) per conseguire gli effetti esimenti previsti dal menzionato decreto.

Le funzioni *internal auditing* assicurano servizi operativi agli Organismi di Vigilanza della relativa 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 SpA e di tutte le Società prive di automa funzione di *internal auditing*.

Nel corso del 2010 la Direzione Centrale Audit ha svolto n. 17 verifiche richieste dagli Organismi di Vigilanza, o comunque di interesse per gli stessi, e ha definito i Modelli Organizzativi di Sita e FS Logistica.

Nel corso del 2010 è stata fatta attività di formazione a:

- tutti i destinatari dei Modelli Organizzativi ex 231/01;
- tutti i destinatari dei Modelli Organizzativi ex 231/01 sia con corsi *on line*²³, sia con corsi in aula²⁴ ai quali sono seguite verifiche di apprendimento;
- tutti gli *Auditor* del Gruppo che ammontano a circa 80 dipendenti.

Inoltre, accessibile a tutto il personale del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, è presente sulla rete intranet il Documento Rappresentativo del "Modello organizzativo e di gestione" ex 231/01, specifico per le principali Società²⁵ del Gruppo.

Il personale della Direzione Centrale Audit, in occasione delle *convention* della famiglia professionale, ha ricevuto una formazione generale in materia di prevenzione e di individuazione delle frodi.

L'Organismo di Vigilanza di Ferrovie dello Stato Italiane SpA è costituito da un membro esterno con funzioni di Presidente, da un consigliere di amministrazione non esecutivo e dal responsabile della Direzione Centrale Audit.

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. L'istituzione di questa nuova figura, inserita nell'ambito del sistema dei controlli interni, consente non solo di garantire un maggior presidio sui processi di verifica circa la correttezza dell'informativa economico-finanziaria diffusa all'esterno, ma anche di rafforzare ulteriormente l'affidabilità dei relativi contenuti verso l'azionista.

Nel febbraio 2008, il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo ha deliberato di procedere all'istituzione di tale figura anche nelle principali Società controllate, previa modifica dei rispettivi Statuti Sociali e successiva nomina da parte dei

Consigli di Amministrazione societari. Sono stati quindi nominati, nel corso del 2008, i Dirigenti Preposti delle società RFI, Trenitalia, Sita, Sogin e Grandi Stazioni e, nel corso del 2009, i Dirigenti Preposti delle società Centostazioni e FS Logistica. Il 2010 rappresenta il primo esercizio del secondo mandato triennale del Dirigente Preposto di Ferrovie dello Stato Italiane SpA. Le attività fino ad oggi svolte hanno consentito di implementare, all'interno del Gruppo, un Modello di Controllo Amministrativo-Contabile, a presidio dei rischi di errata informativa finanziaria, che rispetta i migliori standard internazionali (c.d. CoSo Report) ed è allineato alle *best practice* di mercato. Il Modello prevede il disegno di procedure amministrativo-contabili e matrici di controllo (PAC) per i processi aziendali più rilevanti e la verifica annuale di operatività dei controlli individuati nelle PAC medesime.

Il livello di copertura procedurale dei processi risulta, attualmente e nelle principali realtà societarie, molto elevato e l'attività di *compliance* si sostanzia, oltre che nella verifica periodica di operatività delle procedure, nell'aggiornamento continuo delle stesse per tener conto degli esiti dei test e delle modifiche organizzative, di processo e/o di normativa eventualmente intervenute.

Con riferimento alla prevista emissione di una PAC in tema di contabilità ambientale, si evidenzia che, a causa delle innovazioni normative in atto e delle tensioni nel mondo politico in merito alle questioni ambientali, non è stato ancora emanato il Principio Contabile dell'Organismo Italiano di Contabilità sui certificati ambientali e, conseguentemente, non è stata ancora emessa la relativa Procedura di Ferrovie dello Stato Italiane, nell'attesa di una più chiara definizione della materia.



(22) Le attività sono svolte da personale edotto di standard professionali e certificato CIA (*Certified Internal Auditor*) CFE (*Certified Fraud Examiner*) e CRSA (*Control Risk Self Assessment*).

(23) Tutti i dipendenti di Trenitalia SpA.

(24) Tutti i dipendenti delle Società FS Logistica SpA, FS Sistemi Urbani Srl, Sita SpA e i dipendenti con autonomia decisionale di Ferrovie dello Stato Italiane SpA.

(25) Ferrovie dello Stato Italiane SpA, Trenitalia SpA, RFI SpA, Italferr SpA, Ferservizi SpA, FS Logistica SpA, Sita SpA, FS Sistemi Urbani Srl.

2.2 Gli stakeholder

4.12 4.13 4.14 4.15 4.16 4.17 S01 S05 S06 PR6 PR7

Un'azienda con le caratteristiche del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane deve considerare con attenzione le esigenze e le aspettative di molteplici portatori di interesse (*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 stesso può avere su di essi. Gli *stakeholder* sono classificati in cinque categorie, secondo le caratteristiche ed esigenze, le forme di ascolto e interazione distintive e secondo le capacità di influenzare le decisioni aziendali.

MAPPA DELLE AREE DI INTERESSE DEGLI STAKEHOLDER DEL GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE



Le iniziative di coinvolgimento

Il significativo impegno per lo sviluppo di iniziative di coinvolgimento degli *stakeholder* rappresenta un elemento strutturale delle attività del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane. L'obiettivo ricercato è la creazione di un dialogo costruttivo con tutti gli *stakeholder* al fine di recepirne le esigenze, mediandole, in modo equilibrato e trasparente, con i principi del Gruppo. Attraverso una serie di interviste, condotte nel 2009, sia al *top management* del Gruppo sia ad alcuni dei principali *stakeholder* esterni²⁶, sono stati monitorati i temi di responsabilità di impresa su cui avviare percorsi di analisi e sviluppare specifici piani di azione. L'approccio utilizzato, basato sul principio di significatività, considera la rilevanza delle informazioni in relazione alla importanza degli impatti delle attività del Gruppo sulle tematiche economiche, ambientali e sociali. Questo processo di consultazione interno ha rappresentato l'avvio di una riflessione sulle modalità di integrazione della Responsabilità d'Impresa nelle strategie di *business*.

Nel 2010 il Gruppo si è impegnato maggiormente a sostenere una strategia sostenibile con precisi obiettivi, così come auspicato dai propri *stakeholder* che richiedono:

- una maggiore attenzione ai servizi di trasporto rivolti ai viaggiatori, soprattutto quelli per i pendolari;
- un sensibile miglioramento dell'intero sistema di qualità del Gruppo, nella duplice accezione ambientale e di servizio ai

cittadini, affiancato da una politica dei prezzi adeguata al livello dei servizi offerti;

- una formalizzazione di momenti istituzionalizzati di ascolto dei portatori di interesse sul territorio con l'attivazione di Tavoli Regionali e una concreta valutazione dei *feed back* raccolti attraverso le attività di ascolto praticate;
- una maggiore attenzione al trasporto merci, che è ritenuto avere un ruolo di impulso nella ripresa dello sviluppo economico del paese.

Nella tabella di seguito riportata, si riassumono, per ogni categoria di *stakeholder*, le principali iniziative effettuate nel 2010.

| Area di interesse | Stakeholder | Argomenti | Principali iniziative di informazione, consultazione, dialogo e partnership |
|-------------------|--|--|--|
| 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"> • <i>Development Center</i> di orientamento per i laureati (par. 5.1.3). • <i>Famiglia Ambiente</i>: valutate circa 100 persone (par. 5.1.3). • <i>Master in Ingegneria delle Infrastrutture e dei Sistemi Ferroviari</i>, in collaborazione con l'Università La Sapienza, Roma Metropolitane e il Gruppo Finmeccanica (par. 5.1.3). • Progetto di formazione "Sbagliando s'impara" sulle cause di infortuni (par. 5.1.5). • Convenzione tra Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane e INPS per la gestione e l'erogazione del Fondo bilaterale (par. 5.1.6). • Intesa tra le Associazioni datoriali Agens/Federtrasporto, Asstra, Anav, Cncp e le Organizzazioni sindacali sul CCNL Unico della Mobilità (par. 5.1.6). |
| Governance | Finanziatori Azionisti | Relazioni con azionisti e finanziatori, <i>corporate governance</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Pubblicazione sul sito del Gruppo delle comunicazioni relative ad approvazioni, bilanci, piani industriali e operazioni rilevanti (par. 3.1). • Transizione volontaria ai Principi Contabili Internazionali (IAS/IFRS) (par. 3.1). |
| 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. 4.2.1). • <i>Partnership</i> tra Trenitalia e Veolia Transport (par. 1.2). • Accordo fra Trenitalia e il Gruppo Ferrovie Nord Milano (FNM) che ha dato vita a TRENORD (par. 1.3.1). • Acquisto delle attività del Gruppo Arriva in Germania da parte della <i>joint venture</i> tra Ferrovie dello Stato Italiane in <i>partnership</i> con Cube Infrastructure (par. 1.2). • Accordo con la società di autonoleggio Maggiore SpA. • Accordo con Meridiana Fly (par. 4.2.1). • Campagna di sensibilizzazione sui temi della salute, dei diritti e della sicurezza delle donne (par. 5.2.2). • Possibilità di viaggiare gratis riservata alle donne (par. 5.1.4). |

(26) Adusbef, Anas, CISL - FIT, Ministero dell'Economia e delle Finanze, Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, WWF.

(segue)

| Area di interesse | Stakeholder | Argomenti | Principali iniziative di informazione, consultazione, dialogo e partnership |
|---------------------|---|---|--|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • Adesione formale al Codice Etico del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane richiesta a tutti i fornitori (par. 2.1). • Effettuazione di tutti gli acquisti a seguito di gare in ottemperanza al codice degli Appalti (D.Lgs. 163/2006) e alla normativa comunitaria (par. 2.3). • Dotazione di strumenti organizzativi per il controllo dei rischi da interferenza nella realizzazione di opere civili di ingegneria (par. 5.1.5). • Monitoraggio sugli infortuni occorsi alle imprese appaltatrici (par. 5.1.5). |
| Collettività | Pubblica Amministrazione Istituzioni Comunità locali Associazioni Comunità scientifica | Rispetto delle leggi, sostegno alle iniziative, comunicazione trasparente, correttezza nella gestione | <ul style="list-style-type: none"> • Sigla di 5 Protocolli di Intesa tra Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane e le articolazioni regionali e locali della Protezione Civile (par. 4.3.2). • Protocollo d'intesa con il Ministero dell'Interno per rendere sicure le trasferte ai possessori della Tessera del Tifoso (par. 4.3.2). • Implementazione del progetto Z-Inail, realizzato con INAIL, per la gestione on-line delle fasi amministrative e contabili della denuncia degli infortuni (par. 5.1.5). • Campagna di raccolta fondi per la ristrutturazione dell'ostello Caritas di Via Marsala a Roma (par. 5.2.2). • Partecipazione alle attività di Parlamento, Commissione e Consiglio Europei (par. 5.2.2). • Incontri periodici e partecipazioni a tavoli di confronto presso UIC e CER (par. 2.2). • Incontri con la Conferenza delle Regioni e Province Autonome, con la Conferenza Stato Regioni e Unificata e con i Ministeri. • Incontri e partecipazione ai Gruppi di Lavoro: Confindustria, Agens/Fertrasporto, Federturismo, Oice, Assoimmobiliare e Assonime (par. 2.2). |
| Ambiente | Associazioni Ambientaliste Comunità locali Generazioni future Comunità scientifica | Attenzione al territorio, gestione corretta impatti ambientali, comunicazione efficace | <ul style="list-style-type: none"> • Progetti di riuso dei sedimi dismessi (par. 5.2.2). • Ventesima edizione del Treno Verde in collaborazione con Legambiente (par. 6.2). • Progetto di implementazione di un Sistema di Gestione Ambientale di Gruppo (par. 2.4). • Realizzazione del Biglietto Verde (par. 6.2). |

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'Autodisciplina Pubblicitaria e il Gruppo, in qualità di iscritto, ne aderisce automaticamente. Non risultano casi di non conformità nella comunicazione pubblicitaria del 2010.

In merito alla partecipazione all'associazionismo internazionale si segnala che l'Amministratore Delegato di Ferrovie dello Stato Italiane dal gennaio del 2009 è Presidente del CER²⁷ ed è anche stato eletto, nel corso del 2009, vicepresidente dell'UIC²⁸.

In Assonime il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha partecipato a Gruppi di Lavoro su Servizi pubblici e gestione delle società a partecipazione pubblica, Fisco, Corporate Governance, Appalti, Antitrust, Class action.

Sono stati intrattenuti inoltre, rapporti con la Conferenza delle Regioni e Province Autonome, con la Conferenza Stato Regioni e Unificata e con i Ministeri di riferimento tramite appositi incontri sui temi di interesse.

Si rappresenta che nessuna forma di finanziamento o beneficio viene elargito alle Associazioni sopra citate, al di fuori delle quote associative. Il Gruppo non elargisce contributi, diretti o indiretti, sotto nessuna forma a Partiti, Movimenti, Comitati e Organizzazioni politiche e sindacali.

In ambito europeo il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane partecipa con posizioni ufficiali, in linea con la strategia aziendale, presso le istituzioni europee: Parlamento, Commissione e Consiglio. Collabora, inoltre, presentando le proprie posizioni strategiche con l'organizzazione ferroviaria europea CER che svolge attività di lobby presso le istituzioni europee.

2.3 Missione e Strategie del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane

1.1 1.2 4.8 4.12 EC2 EC6 EC8 S05

| IL NOSTRO MODELLO DI BUSINESS | IL NOSTRO MODELLO DI GESTIONE |
|--|---|
|  <p>Il nostro focus</p> <p>Realizzare per i Clienti opere e servizi nel trasporto ferroviario contribuendo a sviluppare per il Paese un grande progetto di mobilità e logistica sostenibili.</p> |  <p>La nostra struttura</p> <p>Pone l'innovazione al centro del proprio operare, come costante riferimento per l'eccellenza e la professionalità.</p> |
|  <p>Il nostro carattere distintivo</p> <p>Innovazione tecnologica e sicurezza.</p> |  <p>Il nostro processo decisionale</p> <p>Responsabilità, trasparenza, integrità.</p> |
|  <p>La nostra capacità</p> <p>Trasporto di persone e merci; servizi d'ingegneria ferroviaria e di assistenza specialistica a quanti investono in infrastrutture.</p> |  <p>Le nostre persone</p> <p>Etica come mezzo per orientare i comportamenti degli organi sociali, del management, del personale dipendente e dei collaboratori esterni.</p> |

(27) *Community of European Railway and Infrastructure Companies*. Costituita da 44 ferrovie europee (Gestori infrastruttura e Imprese Ferroviarie), il CER ha sede a Bruxelles e rappresenta gli interessi dei propri membri nei confronti sia del Parlamento Europeo, della Commissione e del Consiglio dei Ministri europei sia nei riguardi dei vari attori politici ed esperti del settore, con l'obiettivo di promuovere lo sviluppo della ferrovia come elemento fondamentale alla creazione di un sistema di trasporto sostenibile, efficiente e compatibile con l'ambiente.

(28) *Union Internationale des Chemins de fer*. L'istituzione internazionale, specializzata nel mondo dell'industria e del trasporto ferroviario, con sede a Parigi, ha il compito, tra gli altri, di emettere normative comuni riguardo al materiale rotabile, alle infrastrutture e agli standard di sicurezza, in modo da rendere interoperabili i diversi sistemi ferroviari europei.

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 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 hanno 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*.

Il Gruppo seleziona i propri fornitori in base a valutazioni aventi a oggetto qualità, prezzo e altri requisiti di utilità aziendale (la localizzazione e la nazionalità del fornitore non rientrano tra i criteri di selezione). Il Gruppo si impegna infine a effettuare tutti gli acquisti a seguito di gare in ottemperanza al codice degli Appalti (D.Lgs. 163/2006) e ai sensi delle direttive comunitarie con specifici bandi di gara anch'essi con valenza comunitaria.

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 dai 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

Il nuovo Piano d'Impresa, elaborato nel corso del 2010, ha posto alla base del percorso di sviluppo dei prossimi anni le seguenti aree di attività.

Servizi passeggeri a mercato

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane persegue l'obiettivo di un forte presidio della sua quota di mercato attraverso un continuo miglioramento qualitativo dei servizi, una loro adeguata diversificazione, una crescita dei volumi di offerta in un contesto di mercato "inedito" anche su scala europea, in quanto caratterizzato dall'ingresso di almeno un *competitor* sui servizi AV.

Sviluppo internazionale

Dopo aver completato con successo la fase di ristrutturazione industriale e riposizionamento strategico, nel perseguire i nuovi obiettivi di crescita e di sviluppo in un ambiente competitivo definiti nel Piano d'Impresa, il Gruppo non si limita più al solo ambito nazionale – già fortemente presidiato dagli *incumbent* internazionali e che vedrà, nei prossimi anni, come caso unico in Europa, l'avvio della concorrenza anche sulle tratte ad Alta Velocità – ma è proiettato sul mercato comunitario sempre più liberalizzato.

Il Gruppo è attualmente il terzo operatore ferroviario europeo, ma, rispetto ai primi due grandi operatori DB e SNCF, ha dimensioni più contenute e pertanto la crescita internazionale rappresenta una condizione essenziale per essere protagonisti anche nel contesto europeo e globale.

Servizio universale - trasporto regionale e grandi aree metropolitane

In uno scenario di risorse sempre più limitate per i contratti di servizio universale, il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane persegue l'obiettivo di rafforzare l'offerta di trasporto nelle aree a più alta domanda di mobilità (ad esempio, le grandi aree metropolitane) adottando soluzioni di integrazione ferro-ferro e di integrazione ferro-gomma con i diversi *player* del trasporto regionale e locale.

Servizio universale - servizi di media/lunga percorrenza

In uno scenario di risorse definite e invariante, il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane intende rafforzare l'offerta di trasporto ferroviario attraverso una ridefinizione dei collegamenti – servizi giorno e notte – oggetto di contratto con la Committenza pubblica. L'adozione di un nuovo modello di esercizio secondo logiche “Hub & Spoke” – con Roma/Napoli come punti di interscambio tra le relazioni verso il Sud Italia e quelle verso il centro/nord – consentirà un miglioramento del servizio contestualmente a un incremento dell'efficienza e a una riduzione dei costi operativi.

Trasporto merci e logistica

Il completamento delle azioni di riorganizzazione del trasporto merci e della logistica assume una specifica centralità nel nuovo Piano d'Impresa.

Attraverso un nuovo modello organizzativo e di Governance che sappia cogliere tutte le opportune sinergie operative fra i molteplici attori coinvolti nella catena del valore, il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha l'obiettivo di raggiungere la sostenibilità economico/finanziaria, recuperando competitività. Il nuovo modello si fonda su una nuova organizzazione del lavoro e una nuova struttura territoriale più flessibile e dinamica, in grado di competere meglio nelle aree maggiormente soggette alla concorrenza (assi forti e corridoi europei).

Dichiarazione mondiale per la mobilità e il trasporto sostenibili

Nel 2010 Ferrovie dello Stato Italiane ha ribadito il proprio impegno per lo sviluppo del trasporto sostenibile recependo i dieci principi del *Global Compact* delle Nazioni Unite (relativi a diritti umani, lavoro, ambiente e anti-corruzione) con la sottoscrizione, assieme ad altre Ferrovie di tutto il mondo, della dichiarazione “Mobilità e Trasporto Sostenibile”.

Con tale Dichiarazione tutti i *partner* firmatari si propongono di diventare l'asse portante per un trasporto e una mobilità sostenibili e si impegnano a pianificare ed elaborare soluzioni innovative di trasporto con una valida, responsabile e corretta *leadership*.

2.4 I Sistemi di Gestione all'interno delle Società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane

4.8 4.12

Nel corso del 2010 il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha realizzato un importante progetto per lo sviluppo di un Sistema di Gestione Ambientale di Gruppo finalizzato al disegno di un modello di governo e gestione ambientale e alla definizione dei relativi processi e strumenti di supporto.

Il progetto, che ha visto coinvolte, oltre alla Capogruppo, le principali Società Operative del Gruppo²⁹, è stato avviato per sviluppare un approccio coordinato e unitario alla gestione delle tematiche ambientali, attraverso un modello integrato che, riconducendo a unità i sistemi di gestione ambientale esistenti, garantisca consistenza e uniformità tra le Società del Gruppo, ove possibile anche nei sistemi di gestione Qualità e Sicurezza.

I principali obiettivi raggiunti sono stati:

- il disegno del modello di governo del Sistema di Gestione Ambientale che abilita la struttura competente della Capogruppo nell'espletamento del suo ruolo di indirizzo, coordinamento e controllo della *performance* ambientale del Gruppo;
- la definizione della Politica Ambientale di Gruppo³⁰;
- il disegno dei processi e la struttura organizzativa a supporto del modello di governo;
- l'elaborazione del piano di implementazione della Capogruppo e per ciascuna Società Operativa rientrante nel perimetro del progetto, in cui sono identificate le azioni necessarie ad assicurare l'allineamento delle singole realtà al modello definito;

(29) RFI, Trenitalia, Italferr, Grandi Stazioni, Centostazioni, Ferservizi, Sita, FS Logistica, FS Sistemi Urbani (inclusa Metropark).

(30) La Politica Ambientale di Gruppo è stata pubblicata nel Gennaio 2011.

- la definizione del piano di formazione a supporto dell'implementazione.

Il progetto vedrà la sua naturale prosecuzione a partire dal 2011 con la fase di implementazione dei piani di azione definiti, necessari al Gruppo per dotarsi di un concreto Sistema di Gestione Ambientale.

La volontà del Gruppo di realizzare un Sistema *Corporate* nasce, oltre che dalla necessità di aver un maggior controllo dei rischi e costi ambientali, migliorando nel complesso l'efficienza operativa e l'immagine del Gruppo, anche dall'opportunità di sfruttare al meglio le potenzialità dei singoli sistemi (sistemi di gestione in ambito ambientale, di qualità e di sicurezza sul lavoro³¹) attualmente esistenti nelle diverse realtà del Gruppo, mettendo a fattor comune l'esperienze significative maturate e le professionalità sviluppate nelle singole Società Operative.

Di seguito si riportano, per le diverse Società, i principali traguardi raggiunti.

Italferr è una delle prime società in Italia ad aver ottenuto la certificazione per il Sistema di Gestione Integrato (SGI) per la Qualità, l'Ambiente e la Salute e Sicurezza sul lavoro e ad aver conseguito l'accreditamento come Organismo d'Ispezione, conformemente alla norma ISO/IEC 17020. Il SGI di Italferr copre attualmente tutte le sedi degli Uffici Territoriali, in Italia e all'estero.

Nel corso dell'anno sono state confermate le certificazioni (ISO 9001, 14001 e BS OHSAS 18001).

La Società continua il suo percorso di miglioramento continuo delle proprie prestazioni ambientali, garantendo un controllo costante sulla progettazione ambientale e sul sistema di gestione ambientale di ogni appaltatore/Contraente Generale, ed eseguendo tutte le progettazioni nel rispetto delle procedure indicate dal Sistema di Gestione Ambientale.

Italferr ha sviluppato una metodologia per il calcolo dell'impronta climatica al fine di determinare la quantità di CO₂ legata alle attività di progettazione e costruzione di nuove linee ferroviarie. Nel dicembre 2010 la metodologia è stata certificata conforme alla norma ISO 14064:2006.

RFI può vantare, analogamente, un Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente e la Salute e Sicurezza sul lavoro, denominato SIGS (Sistema Integrato di Gestione della Sicurezza), per assicurare la gestione controllata dei processi e delle attività relativi alla circolazione dei treni e dell'esercizio ferroviario, alla sicurezza del lavoro e alla tutela dell'ambiente. Nel luglio 2006 è stato completato il processo di certificazione delle molteplici applicazioni del SIGS adottate dalle strutture organizzative centrali e territoriali che ha portato all'ottenimento di 198 certificati di conformità del SIGS alle norme ISO 9001, OHSAS 18001 e ISO 14001 rilasciati dal TÜV Italia, ente terzo accreditato dal Sincert (oggi Accredia); tali certificazioni sono state rinnovate nel luglio 2009, al termine del periodo triennale di loro validità.

Trenitalia ha intrapreso il percorso della certificazione di Sistemi Qualità nel 2001 su 9 siti pilota.

Nel corso del 2010 si è pressoché realizzato il progetto di estendere la certificazione del Sistema Qualità a tutti i perimetri organizzativi significativi della produzione, del commerciale e della manutenzione a livello di ciascuna Divisione. In particolare:

- Divisione Passeggeri Nazionali/Internazionali ha ottenuto la certificazione:
 - del servizio di trasporto e di manutenzione Frecciarossa, Frecciargento e Frecciabianca;
 - del processo di assistenza e vendita treni AV.
- Divisione Trasporto Passeggeri Regionale ha completato la certificazione delle strutture di staff divisionale.
- Divisione Cargo ha ultimato i perimetri delle direzioni Esercizio e Manutenzione Corrente.
- Direzione Tecnica ha completato la certificazione dell'intera Direzione.
- Direzione Pianificazione Industriale ha certificato il processo di controllo dell'andamento della circolazione treni (Sale Operative: SOP-DPI).
- Direzione Risorse Umane e Organizzazione ha rinnovato la certificazione del processo di erogazione dei servizi amministrativi del personale non dirigente.

Per quanto riguarda l'Ambiente e la Salute e Sicurezza sul lavoro, sono stati portati a certificazione tutti gli impianti di manutenzione ciclica della Direzione Tecnica ed è stato rinnovato l'attestato del Sistema di Gestione Integrato della Direzione Regionale Marche.

Nel dicembre del 2009 Ferrovie dello Stato Italiane ha ottenuto la certificazione del “Sistema di Gestione per la Qualità – UNI EN ISO 9001:2008” avente per oggetto “L'attività di progettazione ed esecuzione di servizi di internal auditing per le Società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane”³².

(31) Conformi rispettivamente agli standard ISO 14001, ISO 9001, BS OHSAS 18001.

(32) Certificato Master intestato a Ferrovie dello Stato Italiane SpA e certificati contitolari intestati a RFI, Trenitalia, Grandi Stazioni, Fercredit, Ferservizi.

FS Logistica ha consolidato durante il 2010 il percorso progressivo intrapreso per l'implementazione di un Sistema di Gestione per l'Eccellenza Sostenibile (SGIES), ottenendo, a dicembre 2010, il rinnovo della Certificazione UNI EN ISO 9001:2008 del Sistema di Gestione della Qualità della Società per le attività di "organizzazione ed erogazione di servizi di logistica relativamente a merci varie, prodotti chimici, petrolchimici e siderurgici". Il SGIES è stato predisposto per consentire agevolmente la futura integrazione con altri sistemi di gestione.

Ferservizi ha ottenuto, nel dicembre 2009, la certificazione ISO 9001 per le attività legate ai "servizi di Acquisto e di Amministrazione" e a fine 2010 quella per "la gestione dei servizi alberghieri". Per quanto riguarda la Salute e Sicurezza sul lavoro, la Società è in possesso della certificazione OHSAS 18001, ottenuta nel dicembre 2009 su tutte le 18 unità produttive.

Centostazioni ha un Sistema di Gestione Integrato (SGI) Qualità Ambiente e Sicurezza che copre la sede centrale e le 6 sedi di raggruppamento sul territorio nazionale; il sistema, certificato da Det Norske Veritas, riguarda le attività di "Valorizzazione e Riqualificazione di patrimoni immobiliari; Gestione portafoglio immobiliare, servizi di *property e facility management*; progettazione e direzione lavori".

Relativamente a SITA SpA, nel 2010 è stata confermata da un ente di certificazione terzo la conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2008 del sistema di gestione per la qualità che è esteso a tutte le unità produttive aziendali sul territorio nazionale.



STATO DI ATTUAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE NELLE PRINCIPALI SOCIETÀ DEL GRUPPO

| | Qualità (Q) ISO 9001 | Ambiente (A) ISO 14001 | Sicur. Lavoro (S) OHSAS 18000 | Sistema di Gestione Integrato |
|--------------------------------------|---|--|--|--|
| Ferrovie dello Stato Italiane | Direzione Centrale Audit e Direzioni/Funzioni Audit del Gruppo AMBITO: <ul style="list-style-type: none"> progettazione ed esecuzione di servizi di <i>internal auditing</i> | | | |
| RFI | DCE (Direzione Commerciale Esercizio) AMBITO: <ul style="list-style-type: none"> gestione della circolazione dei treni finalizzata alla sicurezza dell'esercizio ferroviario DPR (Direzione Produzione) AMBITO: <ul style="list-style-type: none"> 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 COER (Centri Operativi Esercizio Rete) AMBITO: <ul style="list-style-type: none"> gestione della circolazione dei treni finalizzata alla sicurezza dell'esercizio ferroviario DTP (Direzioni Territoriali Produzione) e le UT (Unità Territoriali) AMBITO: <ul style="list-style-type: none"> 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 |
| Trenitalia | Divisione Passeggeri Nazionali/Internazionali AMBITO: <ul style="list-style-type: none"> servizio di trasporto e manutenzione Frecciarossa, Frecciargento e Frecciabianca processo di assistenza e vendita servizi AV Divisione Trasporto Regionale - strutture di staff Divisione Cargo - Direzioni Esercizio e Manutenzione Corrente Direzione Tecnica Direzione Pianificazione Industriale AMBITO: <ul style="list-style-type: none"> processo di controllo dell'andamento della circolazione treni | Direzione Tecnica Impianti di manutenzione | Direzione Tecnica Impianti di manutenzione | Q-A-S Direzione Regionale Marche |

(segue)

| | Qualità (Q) ISO 9001 | Ambiente (A) ISO 14001 | Sicur. Lavoro (S) OHSAS 18000 | Sistema di Gestione Integrato |
|----------------------|---|---------------------------|-------------------------------------|--|
| | Direzione Risorse Umane e Organizzazione AMBITO: <ul style="list-style-type: none"> processo di erogazione dei servizi amministrativi del personale non dirigente | | | |
| Centostazioni | | | | Q-A-S Sede centrale e tutte le 6 sedi territoriali AMBITO: <ul style="list-style-type: none"> valorizzazione e riqualificazione di patrimoni immobiliari gestione portafoglio immobiliare, servizi di <i>property e facility management</i> progettazione e direzione lavori |
| Italferr | | | | Q-A-S Tutte le sedi degli Uffici Territoriali in Italia e all'estero |
| FS Logistica | AMBITO: <ul style="list-style-type: none"> organizzazione ed erogazione di servizi di logistica relativamente a merci varie, prodotti chimici, petrolchimici e siderurgici | | | |
| Sita | Tutte le unità produttive | | | |
| Ferservizi | AMBITO: <ul style="list-style-type: none"> servizi di acquisto servizi di amministrazione gestione dei servizi alberghieri | | Tutte le 18 unità produttive | |

2.5 La compliance

2.5.1 Indagini e procedimenti giudiziari

S08 EN28

In relazione alle indagini e ai procedimenti giudiziari di maggior rilievo avviati nel tempo da alcune Procure nei confronti di ex rappresentanti di Società del Gruppo, inclusa la Capogruppo, al 31 dicembre 2010 non sono emersi elementi che possano far ritenere che le Società stesse o il Gruppo siano esposti a passività o a perdite. Ricorrendone le circostanze, le Società coinvolte si sono costituite parte civile.

In particolare, si segnalano 12 procedimenti e indagini giudiziarie pendenti al 2010, già rilevati nella Relazione sulla Gestione del 2010 del Gruppo. Tra questi si evidenziano:

- 4 procedimenti che vedono coinvolte le Società del Gruppo in indagini ai sensi dell'art 25 septies del D.Lgs. 231/01 relativo a reati di "Omicidio colposo e lesioni colpose gravi o gravissime, commessi con violazione delle norme antinfortunistiche e sulla tutela dell'igiene e della salute sul lavoro";
- 2 ulteriori procedimenti in materia di violazione delle norme antinfortunistica e sulla tutela dell'igiene e della salute sul lavoro, non rientranti nella categoria precedente;
- 1 procedimento avente a oggetto violazioni in materia di normativa ambientale.

I rimanenti procedimenti penali hanno a oggetto ipotesi di reato non note, o comunque non rientranti nelle categorie di illeciti sopra menzionati.

2.5.2 Comportamenti anti-collusivi

S07 S08

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, con provvedimento 15 dicembre 2010, ha avviato un procedimento istruttorio nei confronti di Ferrovie dello Stato SpA ("FS") e della sua controllata Rete Ferroviaria Italiana SpA ("RFI") finalizzato all'accertamento di un possibile abuso di posizione dominante volto a ostacolare l'ingresso di Arenaways nel mercato italiano del trasporto passeggeri, favorendo Trenitalia. Nell'ambito di tale procedimento, l'AGCM, con provvedimento 21 dicembre 2010, ha autorizzato ed effettuato accertamenti ispettivi presso le sedi di FS, RFI e Trenitalia. Il termine di chiusura dell'istruttoria è stato fissato al 31 dicembre 2011.

FS e RFI, con due separati ricorsi proposti dinanzi al TAR Lazio, hanno richiesto l'annullamento dei predetti provvedimenti dell'AGCM.

Arenaways ha inoltre presentato ricorso al TAR Lazio contro il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e l'Ufficio per la regolazione dei servizi ferroviari (URSF) e nei confronti di RFI, Trenitalia, Regione Piemonte e Lombardia per l'annullamento del provvedimento dell'URSF che, in applicazione dell'art. 59, comma 2 Legge 99/09, ha limitato le fermate dei collegamenti tra Milano e Torino proposti dall'impresa ferroviaria ai due capoluoghi di regione, origine/destinazione finale dei servizi in parola.

2.5.3 Altri contenziosi

S04 S08 HR4 HR9 PR8 PR9

Negli ultimi anni si è confermato il *trend* positivo relativo al contenzioso giuslavoristico del Gruppo, sia sotto il profilo della diminuzione del numero delle controversie pendenti, sia sotto il profilo degli esiti.

CONTENZIOSO CON I DIPENDENTI³³

| | 2008 | 2009 | 2010 |
|-------------------------------------|------------|------------|------------|
| Numero vertenze pendenti | 16.369 | 13.468 | 12.364 |
| Valore economico vertenze (in euro) | 86.467.000 | 82.774.000 | 65.858.000 |

Nel corso del 2010, le tipologie di contenzioso maggiormente rilevanti, a livello di potenziali oneri economici per le principali Società del Gruppo, sono quelle relative a:

1. contratto formazione e lavoro;
2. obbligo solidale ex art.29, comma 2, D.Lgs. 276/2003;
3. richieste di riconoscimento del rapporto di lavoro subordinato nei confronti delle Società del Gruppo per violazione della legge n. 1369 del 1960;
4. EDR (Elemento Distinto della Retribuzione);
5. conversione a tempo indeterminato dei contratti di lavoro nel settore marittimo.

Con riferimento al contenzioso di cui al punto 1), a seguito della sentenza n.20074/10 della Corte di Cassazione a Sezioni Unite, che ha riconosciuto la computabilità nell'anzianità di servizio del periodo di formazione e lavoro, si è deciso, onde contenere le spese di giudizio, di definire in via transattiva le vertenze pendenti in primo grado, di non impugnare le decisioni intervenute e di rinunciare ai giudizi di appello già instaurati. Per evitare il proliferare del contenzioso, sono state, peraltro, interessate le strutture del personale delle Società del Gruppo affinché si proceda a una definizione stragiudiziale delle posizioni coinvolte.

Si è, inoltre, determinato un notevole incremento di richieste ex art.29, comma 2, D.Lgs. 276/2003 da parte dei dipendenti di ditte appaltatrici che, di fronte all'insolvenza dei datori di lavoro, si rivolgono alle Società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, nella qualità di committenti, chiedendo il pagamento di quanto loro non corrisposto dall'appaltatore a titolo retributivo e contributivo. Tale contenzioso è strettamente connesso alle problematiche dei cambi appalto soprattutto nel settore delle pulizie, in quanto le azioni giudiziarie sono promosse da lavoratori delle ex ditte appaltatrici, per molte delle quali è stato già accertato lo stato d'insolvenza e nei confronti delle quali sono già in atto le relative procedure concorsuali. Continuano ad avere una particolare rilevanza, per quanto riguarda l'esposizione economica delle Società, le vertenze per interposizione fittizia di manodopera, per situazioni poste in essere nella vigenza della legge 1369/60 e nelle ipotesi disciplinate dal D.Lgs. 276/2003.

L'esposizione economica delle Società deriva dalla regolarizzazione della posizione contributiva o eventualmente dall'attribuzione di un corrispettivo economico per indurre i ricorrenti, in sede di conciliazione, a rinunciare all'inquadramento nei ruoli definiti dalle Ferrovie dello Stato Italiane. Anche con riferimento a tale tipologia di contenzioso, le Società del Gruppo hanno intrapreso idonee iniziative al fine di ridurre gli oneri connessi, attivando importanti iniziative di carattere gestionale e formativo al fine di ridurre la possibile insorgenza di ulteriore contenzioso in materia. L'esito positivo delle iniziative intraprese si manifesta sia nella riduzione di vertenze pendenti che nel limitato numero di nuove cause promosse per asserita violazione delle disposizioni poste dalla Legge n. 276 del 2003 in materia di appalto e somministrazione.

⁽³³⁾ Il perimetro di rendicontazione dei dati riportati in tabella si riferisce a Ferrovie dello Stato Italiane SpA, Rete Ferroviaria Italiana SpA, Trenitalia SpA e Ferservizi SpA. Il dato riportato si riferisce, in linea di massima, a cause instaurate da dipendenti o ex dipendenti o a ricorsi, promossi dalle Società, in opposizione a decreti ingiuntivi o a cartelle esattoriali, pendenti alla data del 31 dicembre di ciascun anno.

Quanto al contenzioso in materia di EDR, che ha per oggetto la asserita violazione o falsa applicazione dell'art. 1362 c.c. e seguenti in combinato disposto con gli artt. 73 e 82 del CCNL 96/99³⁴, ciò che ne determina l'onerosità del contenzioso è la circostanza che lo stesso possa coinvolgere un vastissimo numero di lavoratori che – medio tempore – si sono riservati la facoltà di azione nei confronti delle Società del Gruppo, interrompendo i termini di esercizio del diritto, altrimenti prescritti. Per tale motivo, e anche in ragione di una giurisprudenza favorevole alle Società, in alcune Corti d'Appello, lo sviluppo di tale contenzioso può ritenersi al momento ancora contenuto.

Con riferimento al contenzioso nel settore della Navigazione, è dato rilevare come negli ultimi anni si è assistito a un progressivo e costante incremento del numero delle vertenze promosse da lavoratori marittimi, i quali chiedono il riconoscimento di un rapporto di lavoro subordinato a tempo indeterminato con la Società.

Al riguardo si evidenzia come il contenzioso in materia abbia sino a ora registrato un andamento positivo per l'Azienda. Corre l'obbligo di segnalare che, ad oggi, non vi è stata pronuncia della Cassazione, avanti la quale pendono attualmente alcuni giudizi in materia, e che diversi tra i contratti di lavoro impugnati presentano elementi di criticità.

Non risultano azioni intraprese da parte del personale del Gruppo a seguito di episodi di discriminazione (per sesso, etnia, religione, opinioni politiche, nazionalità e origini sociali) e per violazioni dei diritti umani.

Non sono stati effettuati reclami documentati relativi a violazioni della *privacy* e a perdita dei dati dei consumatori. Per la conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti e servizi si rimanda ai paragrafi 4.2 "La qualità dei servizi" e 4.3 "La sicurezza nel viaggio".

Con riferimento al contenzioso arbitrale, si fa presente che, per effetto della fusione per incorporazione di TAV in RFI, a far data dal 31.12.2010, RFI medesima prosegue in tutti i rapporti processuali già facenti capo a TAV.

Gli arbitrati relativi all'Alta Velocità vengono distinti in due gruppi:

- Arbitrati del cd. "Asse verticale": si tratta di n. 4 arbitrati (1.Tratta Milano-Bologna (RFI/Cepav Uno); 2.Tratta Bologna-Firenze (RFI/FIAT); 3.Tratta Novara-Milano (RFI/FIAT); 4.Tratta Roma-Napoli (RFI/Iricav Uno)), iniziati dai *General Contractor* dopo che i lavori erano stati almeno in parte completati, aventi a oggetto richieste di maggior prezzo delle varianti e oneri da ritardo e/o per anomalo andamento dei lavori.
- Arbitrati del cd. "Asse Orizzontale": si tratta di n. 3 arbitrati (1.Tratta Milano-Verona (RFI/Cepav Due); 2.Terzo Valico dei Giovi (RFI/Cociv); 3.Tratta Verona-Padova (RFI/Iricav Due)), promossi dai *General Contractor* nel febbraio del 2007, a seguito dell'entrata in vigore del D.L. 31.1.2007 che ha revocato le concessioni rilasciate a TAV, le cui richieste, in sintesi, sono le seguenti: risarcimento danni da lucro cessante per mancata realizzazione della Tratta; progettazioni e costi.

Sconto ex DM. 44T/2000 (cd. "Sconto K2")

Con riferimento ai ricorsi promossi davanti al Tar Lazio dalle Imprese Ferroviarie operanti nel settore cargo, avverso la di-applicazione dello "Sconto K2", l'udienza di discussione del ricorso è fissata il 20 ottobre 2011.

Ricorso al Presidente della Repubblica avverso la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7 luglio 2009

Le Imprese Ferroviarie operanti nel settore cargo, con ricorso al Presidente della Repubblica notificato in data 17 novembre 2009, hanno impugnato la Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 7 luglio 2009, che ha ridefinito il perimetro degli impianti e scali merci disponibili a tutte le Imprese Ferroviarie e ha previsto il trasferimento di alcuni asset da parte di RFI alle Società del Gruppo.

Con parere datato 10 maggio 2011, il Consiglio di Stato ha dichiarato l'inammissibilità del ricorso.

Altri procedimenti

Procedimento dell'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici

Con Deliberazione n. 1 del 13 gennaio 2010, il Consiglio dell'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici, facendo seguito a precedenti deliberazioni con le quali erano state riscontrate criticità concernenti, in particolare, l'aumento dei tempi e dei costi di esecuzione delle opere delle Tratte AV/AC Roma-Napoli e Bologna-Firenze, e anche a seguito dell'acquisizione

⁽³⁴⁾ Inclusione dell'elemento distinto della retribuzione di cui all'accordo 8/11/95 come modificato dall'accordo del 1998 nell'assegno personale pensionabile.

delle informazioni trasmesse da TAV ed RFI nell'ambito del monitoraggio attivato sul complessivo Sistema AV/AC, ha rilevato la sussistenza delle predette criticità relativamente alle Tratte AV/AC Milano-Bologna e Torino-Milano e ad alcuni nei Nodi AV/AC; con riferimento al cd. "Asse Orizzontale", invece, il medesimo Consiglio ha invitato RFI e TAV a tener conto dell'impegno assunto dal Governo italiano in ordine all'affidamento a terzi con procedure concorsuali di una quota del 60% delle opere civili ed armamento.

Con lettera in data 25 giugno 2010, RFI e TAV hanno trasmesso all'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici le proprie controdeduzioni alla predetta Deliberazione n. 1 del 13 gennaio 2010.

2.6 La tutela dei diritti umani

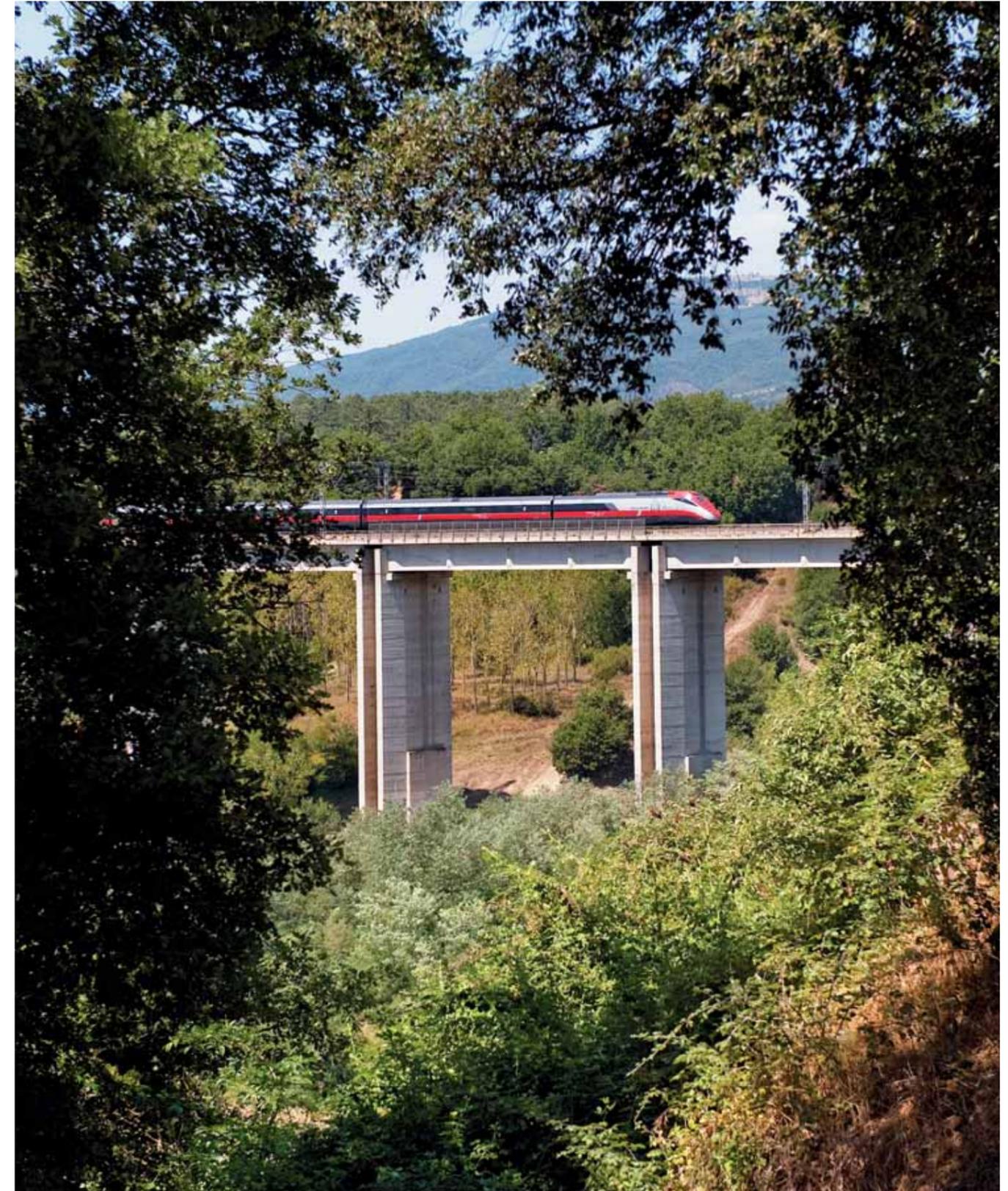
HR1 HR2 HR3 HR6 HR7

In ragione del contesto e delle modalità di intervento delle Società del Gruppo, non sono state identificate operazioni con rischio di ricorso al lavoro minorile o al lavoro forzato, né diretto né tramite fornitori, come espressamente dichiarato fra le clausole contenute nel "Codice Etico del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane", del quale è richiesta la sottoscrizione a chiunque abbia rapporti contrattuali con il Gruppo.

Per tutte le attività internazionali portate avanti dalle Società del Gruppo, specificatamente nei contratti finanziati dalla Comunità europea, sono previste clausole sui diritti umani. In particolare, nei contratti passivi, esiste un articolo che stabilisce quanto segue: *"for the period of execution of the contract, the Consultant and its personnel shall respect human rights and undertake not to offend the political, cultural and religious practices prevailing in the beneficiary country. The consultant shall respect internationally agreed core labour standards, e.g. the ILO core labour standards, conventions on freedom of association and collective bargaining, elimination of forced and compulsory labour, elimination of discrimination in respect of employment and occupation and the abolition of child labour"* (article 8 Code of conduct item 8.2).

A titolo di esempio, in Algeria è stato firmato un accordo che prevede *"pendant la durée du Marché, le Consultant et son personnel respectent les droits de l'homme et s'engagent à ne pas heurter les usages politiques, culturels et religieux de l'Algerie"* (art. 12 del contratto con ANESRIF).

Italferr, Società del Gruppo che svolge la sua attività anche all'estero, tiene comunque conto di tutte le clausole sui diritti umani nei contratti attivi³⁵ e segue il Codice Etico aziendale a riguardo. Inoltre, per la sede di Roma, è stato predisposto un Accordo istitutivo di un Gruppo di Lavoro misto Azienda OO.SS. sulla conciliazione vita-lavoro.



(35) Contratti stipulati con subappaltatori, contratti quadro, contratti d'agenzia.

LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA



3 La Responsabilità economica

3.1 I risultati di gestione

EC1

In continuità con quanto avvenuto negli ultimi anni, l'esercizio 2010 conferma l'allineamento con gli obiettivi strategici e gestionali definiti nel Piano di Impresa 2007-2011 e, come già per gli ultimi due esercizi, il raggiungimento anticipato di alcuni obiettivi di performance economica. Il Gruppo sempre più rappresenta un patrimonio pubblico che continua nella crescita e risponde in modo efficiente ai bisogni del Paese, ponendosi come componente dinamica della competizione internazionale fra imprese. L'andamento economico del 2010 evidenzia risultati ampiamente positivi, in netto miglioramento anche rispetto ai risultati già positivi registrati nell'esercizio precedente: Ferrovie dello Stato Italiane registra nel 2010 un Margine Operativo Lordo (EBITDA) pari a 1.660 milioni di euro e un utile netto di 129 milioni di euro.

DATI DI BILANCIO GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

| | 2008 | 2009 | 2009 IAS | 2010 IAS |
|-------------------------|-------|-------|----------|----------|
| Ricavi operativi | 7.816 | 7.491 | 7.982 | 8.064 |
| Costi operativi | 6.781 | 6.525 | 6.532 | 6.404 |
| Margine Operativo Lordo | 1.035 | 966 | 1.450 | 1.660 |
| Risultato operativo | 106 | 143 | 435 | 508 |
| Risultato netto | 16 | 44 | 54 | 129 |

Valori in milioni di euro

L'EBITDA si attesta su un valore positivo anche grazie alla significativa flessione dei costi operativi per 128 milioni di euro (riduzione del 2% rispetto al 2009) che conferma il *trend*, iniziato a partire dall'ultimo trimestre del 2006, del recupero di efficienza nell'utilizzo dei fattori produttivi e della conseguente riduzione dei costi.

Le positive *performance* economiche, lette in un contesto di perdurante crisi industriale sia mondiale sia domestica, confermano la validità delle scelte strategico-industriali operate dal Gruppo, incoraggiando i vertici societari a proseguire nel cammino intrapreso che punta alla razionalizzazione di alcuni settori ancora in difficoltà e all'ulteriore sviluppo delle aree a elevato margine di contribuzione.

Nella tabella seguente viene proposta una riclassificazione di alcune voci del conto economico consolidato che permette di evidenziare la ricchezza prodotta dal Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane e le modalità con cui essa viene distribuita tra gli *stakeholder*, prevalentemente sotto forma di stipendi e forniture.

GENERAZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO³⁶

| | 2008 | 2009 | 2009 IAS | 2010 IAS |
|--|---------------|--------------|--------------|--------------|
| Valore economico direttamente generato | 10.216 | 9.625 | 7.982 | 8.064 |
| Ricavi delle vendite | 6.394 | 6.234 | 6.985 | 7.274 |
| Variazioni delle rimanenze di prodotti, variazioni dei lavori in corso su ordinazione, incrementi immobilizzazioni per lavori interni | 1.183 | 1.071 | 8 | 14 |
| Altri proventi | 2.639 | 2.320 | 989 | 776 |
| Valore economico distribuito | 8.963 | 8.357 | 6.912 | 6.783 |
| Costi operativi da pagamenti effettuati per l'acquisto di materie prime, sussidiarie, consumo e merci, per servizi, per godimento di beni di terzi | 3.767 | 3.411 | 1.972 | 2.079 |
| Stipendi corrisposti a personale dipendente, comprensivi di oneri sociali, TFR e altri costi | 4.551 | 4.475 | 4.560 | 4.325 |
| Remunerazione dei finanziatori, comprensivi dei dividendi distribuiti, arretrati su dividendi, interessi su prestiti e altre forme di debito | 484 | 325 | 250 | 263 |
| Tasse (comprensive di tutte le forme di tassazione es. sul reddito, sulle proprietà, ecc) e relative more pagate | 161 | 146 | 130 | 116 |
| Valore Economico trattenuto | 1.253 | 1.268 | 1.070 | 1.281 |

Valori in milioni di euro

In questo contesto, si rappresenta che il Gruppo – portando positivamente a termine il processo di evoluzione del proprio modello contabile avviato fin dalla metà del 2008 – ha effettuato la transizione volontaria ai Principi Contabili Internazionali (IAS/IFRS) a partire dal Bilancio 2010 con *First Time Adoption (FTA)* dal 1° gennaio 2009.

La *ratio* di questa importante decisione si basa sulla volontà dei vertici societari di presentarsi alla competizione sui diversi mercati in cui il Gruppo opera con tutte le carte in regola, anche sotto il profilo del modello amministrativo-contabile, avendo così posto le premesse per assumere, ove si ritenesse opportuno, la decisione di accedere al mercato dei capitali, sotto forma sia di emissione di obbligazioni o altri titoli di debito collocati in misura diffusa presso il pubblico, sia di avvio di potenziali processi di quotazione in borsa di entità societarie, esistenti o costituende.

La transizione ai principi contabili IAS/IFRS ha riguardato, oltre che il bilancio del Gruppo e quello separato di Ferrovie dello Stato Italiane, i bilanci individuali delle maggiori entità societarie. L'intero processo ha visto impegnate per oltre due anni le strutture organizzative preposte, centrali e societarie.

Nel rispetto dei principi del Codice Etico il Gruppo non elargisce contributi, diretti o indiretti e sotto qualsiasi forma, a partiti, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali, a loro esponenti e candidati, tranne quelli dovuti in base a normative specifiche.

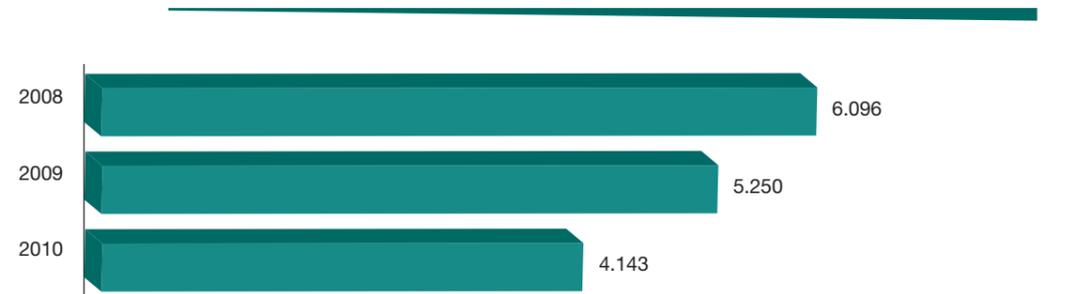
(36) Le variazioni rispetto a quanto pubblicato nel Rapporto di Sostenibilità 2009 sono attribuibili all'applicazione dei Principi Contabili Internazionali IAS-IFRS.

3.2 Gli investimenti

EC8

Il percorso di risanamento economico-finanziario intrapreso dal Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane si concretizza anche per mezzo del Piano degli Investimenti che ha il compito di rendere più efficienti gli asset necessari al raggiungimento degli obiettivi di *business*, mediante un impiego razionale e sostenibile delle risorse a disposizione. La flessione registrata nel 2010 (da 5.250 milioni a 4.143 milioni, pari al 20% circa) risulta allineata alle previsioni, in quanto dovuta essenzialmente ai minori interventi sulla rete ad Alta Velocità, sostanzialmente completata, e al rinvio di interventi sulla rete convenzionale conseguente alla diminuzione dei trasferimenti pubblici dedicati. Tale ultima situazione ha ancor più accresciuto la necessità di mirare gli interventi di investimento sulle aree/settori con il miglior tasso di ritorno economico.

Investimenti del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane
IN MILIONI DI EURO



Nel 2010 sono stati effettuati da RFI investimenti in infrastruttura per complessivi 3.078 milioni di euro, di cui 2.558 milioni di euro per la rete convenzionale e 520 milioni di euro per la rete Alta Velocità/Alta Capacità (To-Mi-Na).

Trenitalia ha contabilizzato per investimenti circa 483 milioni di euro, destinati prevalentemente al miglioramento della qualità dei servizi offerti, all'adeguamento tecnologico dei mezzi per la sicurezza della circolazione, all'attrezzaggio degli impianti e ai sistemi informativi.

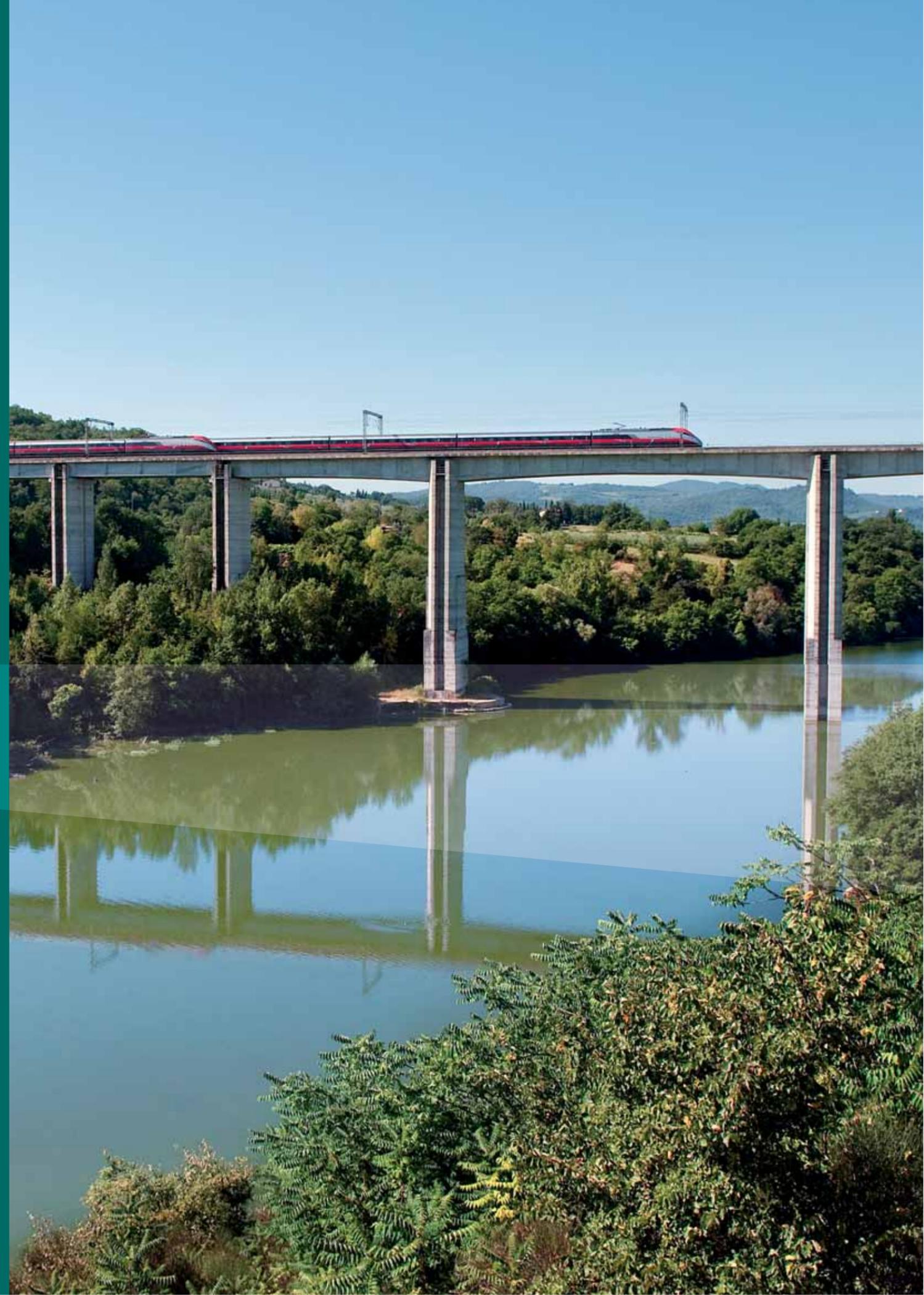
Le altre Società del Gruppo³⁷ hanno realizzato, nel loro complesso, investimenti per circa 102 milioni di euro, prevalentemente destinati alla valorizzazione/riqualificazione delle stazioni e del patrimonio immobiliare, al trasporto su gomma e alla dotazione di strumenti informatici a supporto dei processi aziendali.

Il volume di spesa del Gruppo per investimenti in ricerca e sviluppo nel 2010 è stato pari a 13 milioni di euro, di cui 12 milioni di euro a carico di RFI. Circa il 62% di tale spesa è destinato ad attività relative alle tecnologie per la sicurezza della circolazione e il 21% alla diagnostica per il controllo dell'efficienza della rete e del materiale rotabile.



(37) Grandi Stazioni, Centostazioni, Sita, Italferr, Ferservizi e Ferrovie dello Stato Italiane.

LA RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO



4 La Responsabilità di prodotto

4.1 I Servizi per la mobilità

2.7 PR3

4.1.1 L'offerta commerciale di Trenitalia

Trenitalia offre sul territorio nazionale diversi tipi di servizi:

• 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 qualità di media e lunga percorrenza di interesse nazionale, quelli internazionali e quasi tutto il trasporto merci.

• 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, tutti i servizi notturni, i servizi d'interesse regionale, di norma di breve percorrenza e territorialmente circoscritti in ambito locale per i quali le Regioni decidono frequenze, tariffe, livelli prestazionali, ecc. in base alle esigenze territoriali e alle risorse finanziarie di cui dispongono.

Dal punto di vista dell'offerta, nel 2010 c'è stato un consolidamento dell'assetto del segmento dei Servizi a Mercato (più 12% dell'offerta rispetto all'anno precedente) a seguito del completamento (tratta Bo-Fi), avvenuto nel dicembre 2009, della nuova rete ad Alta Velocità.

In crescita il *load factor* sia per i servizi del trasporto di media e lunga percorrenza, sia per il trasporto regionale, con un coefficiente medio rispettivamente del 50,9% e del 31,6%, con forti variazioni, quest'ultimo, tra le fasce orarie "di punta" e quelle "di morbida".

Il volume di traffico viaggiatori di Trenitalia nel 2010 presenta complessivamente una flessione del 2,4% rispetto al 2009. In termini assoluti i viaggiatori-km hanno raggiunto i 43,4 miliardi di cui 20,6 miliardi relativi al complesso dei servizi per la media e lunga percorrenza e 22,8 miliardi per il trasporto regionale e locale.

Nell'anno 2010 l'offerta Trenitalia per il trasporto passeggeri di media e lunga percorrenza ha consuntivato complessivamente circa 78 milioni di treni-km.

In particolare, i singoli segmenti dei servizi di media e lunga percorrenza hanno conseguito risultati tra loro differenti³⁸:

- una crescita dell'1,3% dei viaggiatori-km dei Servizi a Mercato sostenuta, in particolare, dal forte successo dei prodotti "Freccia" con circa 20 milioni di viaggiatori trasportati pari a 11,5 miliardi di viaggiatori-km;
- una flessione del 18,2% dei viaggiatori-km (7 miliardi di viaggiatori-km nel 2010) del Servizio Universale, ridimensionato in attuazione di quanto richiesto dalla committenza pubblica a fronte delle limitate risorse finanziarie dallo Stato disponibili nel 2010 per il Contratto di Servizio;
- una diminuzione del 7,9% dei viaggiatori-km (2,1 miliardi di viaggiatori-km nel 2010) dei servizi "non contribuiti" per i quali non esistono presupposti di economicità in conformità con gli obiettivi aziendali di sostenibilità economico-finanziaria e patrimoniale.

(38) Nei dati del 2009 è incluso il traffico di Cisalpino A.G.

L'offerta commerciale del trasporto regionale si è incrementata rispetto agli anni precedenti, attestandosi nel 2010 a 189,29 milioni di treni-km contro i 187,14 del 2009. I Contratti di Servizio con le Regioni, diversamente dal passato, prevedono la definizione di corrispettivi correlati ai servizi offerti agganciandoli a una logica di Catalogo del servizio.

Il Catalogo ha ridefinito la modalità di riconoscimento dei corrispettivi sulla base dell'individuazione di diversi *drivers*, quali i prezzi orari per categoria di treno e/o servizio offerto, in sostituzione della modalità correlata alla definizione del corrispettivo a treno-km, utilizzata in precedenza.

Nel corso del 2010 sono stati perfezionati i Contratti di Servizio con le Regioni Basilicata, Lazio, Liguria, Molise, Puglia, Umbria e Veneto. Nell'anno 2011 sono stati perfezionati i Contratti di Servizio con le regioni Abruzzo, Calabria e Piemonte. I trasporti ferroviari delle Regioni Autonome Sardegna, Sicilia e Valle d'Aosta sono regolati, invece, mediante un Contratto con lo Stato.

In un contesto economico dai contorni ancora incerti sulla piena ripresa delle attività produttive, il traffico merci del Gruppo ha realizzato nel corso dell'anno 2010 un volume complessivo di poco superiore ai 20 miliardi di tonnellate-km, con una diminuzione di 3,5 punti percentuali rispetto all'anno precedente. Tale contrazione è dovuta, in parte, anche alla scelta strategica di razionalizzazione degli scali e di concentrazione delle risorse produttive sui traffici a maggiore redditività e vocazione ferroviaria oltre che allo sviluppo di quelli internazionali.

La Divisione Cargo Trenitalia ha proseguito nel percorso intrapreso nel 2009 adottando una serie di iniziative commerciali aventi come base l'utilizzo della leva prezzo, così come fatto dai *competitor*. In particolare, ha mantenuto sostanzialmente gli stessi prezzi del 2009 per i clienti con contratti pluriennali, ponendo in essere numerose iniziative per l'acquisizione di traffici, anche sottratti alla concorrenza, nelle diverse tipologie di servizi a mercato:

- Convenzionale Domestico, fidelizzazione/focalizzazione sui principali clienti e ristrutturazione dell'offerta per i clienti della Filiera Chimica;
- Convenzionale Internazionale, consolidamento dell'offerta dedicata sull'asse Nord-Sud attraverso sinergie con TX Logistik e sviluppo di *partnership* con operatori dei Paesi dell'Est Europa;
- Combinato Domestico, individuazione del reticolo primario degli "inland terminal" e dei porti con concentrazione dell'offerta attraverso treni bilanciati;
- Combinato Internazionale, concentrazione dell'attività sui corridoi internazionali e sviluppo traffici con mercati Nord/Est europei.

Sono state altresì rafforzate le sinergie commerciali con la controllata Serfer e avviate medesime iniziative con altre Imprese Ferroviarie locali, come la Sistemi Territoriali in Veneto.

4.1.2 L'offerta commerciale di RFI

Con il recepimento in Italia delle Direttive UE sulla liberalizzazione del mercato di trasporto, il Gestore dell'Infrastruttura ferroviaria nazionale ha assunto il ruolo di fornitore di servizi/prodotti alle Imprese Ferroviarie, che a loro volta vendono servizi di trasporto a clienti finali. Sulle linee della rete nazionale, quindi, può circolare una molteplicità di Imprese Ferroviarie in possesso di Licenza³⁹ e titolari di Certificato di Sicurezza⁴⁰.

Il mercato di riferimento di RFI, quale Gestore dell'Infrastruttura ferroviaria nazionale ai sensi del D.Lgs. 188/2003, è costituito genericamente da soggetti richiedenti; in questa fattispecie, oltre come ovvio, alle Imprese Ferroviarie (IF) rientrano anche "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", quali ad esempio le Regioni. L'oggetto del rapporto contrattuale è costituito, nel caso delle IF, dalle tracce orarie e dai servizi a esse correlati (contratto di utilizzo dell'infrastruttura con durata non superiore al periodo di validità di un orario di servizio), mentre nel secondo caso dalla capacità di infrastruttura espressa in termini generali ovvero di volumi complessivi e non di dettaglio (Accordo Quadro con durata pluriennale).

(39) Licenza: autorizzazione, rilasciata dalle apposite autorità degli Stati membri, a un'impresa che ha sede nel territorio comunitario, con cui viene riconosciuta la qualità di "Impresa Ferroviaria" e viene legittimato l'espletamento di servizi di trasporto di merci o di persone per ferrovia (la licenza può essere limitata alla prestazione di determinati tipi di servizi).

(40) Certificato di Sicurezza: documento, oggi rilasciato dall'Agenzia Nazionale per la Sicurezza Ferroviaria, che attesta la conformità agli standard in materia di sicurezza della circolazione così come definiti dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti ai sensi dell'art. 10 del Decreto Legislativo n. 188 del 2003 e smi.

Relativamente alle Imprese Ferroviarie, al 31 dicembre 2010 la situazione risulta la seguente:

- n.49 licenze ferroviarie rilasciate dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti;
- n.28 Imprese Ferroviarie che hanno espletato servizio di trasporto a seguito della sottoscrizione di un contratto di utilizzo dell'infrastruttura;
- n.36 contratti di utilizzo dell'infrastruttura operativi, sia per lo svolgimento di trasporto viaggiatori o merci, sia per altre esigenze di uso della rete, quali ad esempio processi omologativi di materiale rotabile.

Relativamente ai soggetti richiedenti al 31 dicembre 2010, si rilevano n. 14 Accordi Quadro/Protocolli d'Intesa (tra soggetti a interesse di pubblico servizio e interesse commerciale).

Nel 2010 gli operatori terzi hanno complessivamente realizzato, sulla rete ferroviaria nazionale, circa 21,4 milioni di treni-km, di cui circa 11,8 milioni prodotti nel trasporto merci, con volumi in crescita di circa il 30% rispetto al 2009, portando così la quota di mercato degli operatori non appartenenti al Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane a circa il 23% su scala nazionale in tale segmento di *business*.

4.1.3 L'offerta commerciale di FS Trasporti su Gomma Srl

FS Trasporti su Gomma Srl (ex Sita) è la Società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane operante nel settore del trasporto pubblico su gomma. In tale ambito, la Società svolge la propria attività in varie aree di *business*, quali:

- trasporto pubblico locale, urbano ed extraurbano;
- autolinee a lunga percorrenza, nazionali e internazionali;
- turismo e noleggi.

Il *core business* dell'Azienda è rappresentato dalle attività di trasporto pubblico locale, con specifico riferimento al settore extraurbano e, seppure in misura tuttora marginale, urbano, gestite attraverso le cinque Direzioni Regionali. Le autolinee a lunga percorrenza, che comprendono le linee cosiddette statali, quelle internazionali e le nazionali-interregionali, rappresentano un utilizzo complementare di mezzi, risorse, ed esperienze acquisite, rivolto a intercettare flussi di traffico con potenziale di sviluppo.

Il settore del turismo e dei noleggi rappresenta un'altra significativa linea di *business*, principalmente localizzata in Toscana dove è possibile coniugare in via sinergica il potenziale locale rappresentato da importanti città d'arte e poli di attrazione turistica vicini tra di loro, pur se condizionata da fattori ciclici del settore, sia di tipo internazionale, sia domestico.

Nel corso del 2010 la struttura societaria e gli assetti proprietari sono stati significativamente ridisegnati, attraverso un'operazione di scissione (approvata dagli organi competenti delle società interessate nel dicembre 2010 e attuata nei primi mesi del 2011), a esito della quale la *joint-venture* si è definitivamente sciolta con la creazione di due entità separate. Ad FS Trasporti su Gomma Srl (100% Ferrovie dello Stato Italiane SpA) è stato attribuito il "Ramo Nord" della ex Sita SpA, costituito dalle attività facenti capo alle Direzioni Regionali Toscana e Veneto, alla Sede Centrale e all'intero comparto dei servizi sostitutivi dei trasporti ferroviari; l'altra entità invece, "Sicurezza Trasporti Autolinee - Sita Sud Srl", beneficiaria nell'operazione del "Ramo Sud" della ex Sita SpA, è esterna al perimetro del Gruppo).

Si riportano di seguito i principali dati di produzione del 2010 riferiti all'intera ex SITA SpA.

| Dati - Sita | al 31.12.2010 |
|--|---------------|
| Autobus | 1.408 |
| Autobus di TPL (trasporto pubblico locale) | 1.348 |
| km percorsi totali | 70.355.972 |
| km percorsi TPL | 66.994.686 |
| Passeggeri trasportati | 43.694.691 |

4.2 La qualità dei servizi

2.10 4.12 PR4 PR5

4.2.1 Trenitalia - Trasporto passeggeri

Un elemento di fondamentale importanza per il Trasporto Passeggeri, settore in cui il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane svolge principalmente la sua attività di mercato, è rappresentato dalla competizione modale.

Il completo avvio in esercizio del sistema Alta Velocità/Alta Capacità Torino-Milano-Roma-Napoli-Salerno ha permesso al settore ferroviario di competere con le altre modalità di trasporto, aereo e auto, in modo sempre più incisivo, anche attraverso una ulteriore riduzione dei tempi di percorrenza. Il fattore critico di successo in questo segmento di mercato è, ovviamente, la qualità del servizio offerto.

Il Gruppo ha consolidato nel corso dell'anno importanti azioni, avviate fin dal 2008, per rispondere in modo sempre più adeguato alle aspettative dei clienti.

La misura della qualità del viaggio viene declinata in tre sotto-indicatori relativi a:

- qualità promessa ed erogata (come da Carta dei Servizi Nazionale/Internazionale e 21 Carte dei Servizi regionali⁽⁴¹⁾);
- qualità percepita;
- reclami dalla clientela.



(41) Le carte dei servizi sono disponibili sul sito www.fsitaliane.it

La qualità erogata: *customer care*

La Carta dei Servizi, pubblicata da Trenitalia, è lo strumento con il quale il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane verifica, attraverso indicatori scelti, il raggiungimento degli obiettivi prefissati e comunica i principi e gli impegni programmatici per migliorare le prestazioni dei servizi offerti.

CARTA DEI SERVIZI 2010: OBIETTIVI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI MEDIA E LUNGA PERCORRENZA

| Fattori della Qualità | Indicatori della Qualità | Obiettivo 2010 | Consuntivo 2010 | Scostamento | Note sugli indicatori della Qualità |
|---|--|----------------|-----------------|-------------|---|
| Puntualità complessiva Divisione Passeggeri Nazionale/Internazionale | Treni in arrivo entro 15 minuti dall'orario previsto | 91,00% | 91,70% | 0,70% | Il ritardo è misurato nella stazione di destinazione finale del treno |
| Puntualità dei treni del Contratto di Servizio con lo Stato ⁽⁴²⁾ | Treni giunti con un ritardo inferiore a 30 minuti | 91,00% | 94,50% | 3,50% | N. treni giunti con ritardo inferiore a 30' / n. treni effettuati x 100 |
| | Treni giunti con un ritardo inferiore a 60 minuti | 96,00% | 97,50% | 1,50% | N. treni giunti con ritardo inferiore a 60' / n. treni effettuati x 100 |
| Regolarità del servizio complessivo* | Treni limitati, cancellati o in arrivo oltre 120 minuti di ritardo | 1,50% | 1,33% | -0,17% | Sono esclusi dal conteggio i treni per i quali sono state identificate cause esterne che hanno provocato l'interruzione delle linee per più di 72 ore o oggetto di sciopero |
| Comfort del viaggio complessivo* | Vetture dotate di aria condizionata | 90,70% | 93,20% | 2,50% | Percentuale sul totale delle vetture di media e lunga percorrenza in esercizio |
| Informazioni a bordo complessive* | Treni dotati di altoparlante per la diffusione delle informazioni | 92,00% | 92,10% | 0,10% | Percentuale sul totale dei treni |
| Puntualità treni AV Frecciarossa | Treni in arrivo entro 15 minuti dall'orario previsto | 92,00% | 89,60% | -2,40% | Il ritardo è misurato nella stazione di destinazione finale del treno |

(42) Un elenco dei treni appartenenti al Contratto di Servizio in corso di stipula con lo Stato è disponibile sul sito www.fsitaliane.it. Tale elenco, secondo quanto previsto dal contratto stesso, è suscettibile di modifiche previa intesa tra le parti contraenti (Trenitalia, Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, Ministero dell'Economia e Finanze).

(*) Servizi di Media e Lunga Percorrenza.

(segue)

| Fattori della Qualità | Indicatori della Qualità | Obiettivo 2010 | Consuntivo 2010 | Scostamento | Note sugli indicatori della Qualità |
|--|---|----------------|-----------------|-------------|---|
| Regolarità del servizio treni AV Frecciarossa | Treni limitati, cancellati o in arrivo oltre 120' di ritardo | 1,00% | 0,71% | -0,29% | Sono esclusi dal conteggio i treni per i quali sono state identificate cause esterne che hanno provocato l'interruzione delle linee per più di 72 ore o oggetto di sciopero |
| Comfort del viaggio treni Frecciarossa | Vetture dotate di aria condizionata | 100,00% | 100,00% | 0,00% | Percentuale sul totale delle vetture media e lunga percorrenza in esercizio |
| Informazioni a bordo treni Frecciarossa | Treni dotati di altoparlante per la diffusione delle informazioni | 100,00% | 100,00% | 0,00% | Percentuale sul totale dei treni |
| Puntualità treni AV Frecciargento | Treni in arrivo entro 15 minuti dall'orario previsto | 92,00% | 92,80% | 0,80% | Il ritardo è misurato nella stazione di destinazione finale del treno |
| Regolarità del servizio treni AV Frecciargento | Treni limitati, cancellati o in arrivo oltre 120' di ritardo | 1,00% | 0,70% | -0,30% | Sono esclusi dal conteggio i treni per i quali sono state identificate cause esterne che hanno provocato l'interruzione delle linee per più di 72 ore o oggetto di sciopero |
| Comfort del viaggio treni AV Frecciargento | Vetture dotate di aria condizionata | 100,00% | 100,00% | 0,00% | Percentuale sul totale delle vetture media e lunga percorrenza in esercizio |
| Informazioni a bordo treni AV Frecciargento | Treni dotati di altoparlante per la diffusione delle informazioni | 100,00% | 100,00% | 0,00% | Percentuale sul totale dei treni |
| Pulizia complessiva* | Efficacia degli interventi di pulizia a bordo dei treni | 85,00% | 99,00% | 14,00% | Percentuale di controlli conformi su minimo 300 controlli mensili effettuati |
| | Pulizia treni Frecciarossa/Frecciargento | 90,00% | 100,00% | 10,00% | |
| Servizi di informazione telefonici o via web | Contatti su web e chiamate al call center | 1,20 | 1,35 | 15,00% | N contatti informativi rispetto a n. di viaggiatori trasportati |

(*) Servizi di Media e Lunga Percorrenza.

(segue)

| Fattori della Qualità | Indicatori della Qualità | Obiettivo 2010 | Consuntivo 2010 | Scostamento | Note sugli indicatori della Qualità |
|--------------------------------|---|----------------|-----------------|-------------|---|
| Assistenza passeggeri disabili | Numero stazioni abilitate al servizio assistenza disabili | 252 | 252 | 0,00% | |
| Servizi di biglietteria | Biglietterie automatiche funzionanti | 94,00% | 94,60% | 0,60% | Percentuale sul totale delle biglietterie automatiche |
| | Accessibilità del servizio di vendita: acquisti attraverso canali innovativi (tutti, esclusi biglietterie ed agenzie) | 30,00% | 38,30% | 8,30% | Peso degli acquisti tramite sistemi innovativi sul fatturato totale Trenitalia di media e lunga percorrenza |

Nella Carta dei Servizi 2010, oltre ad aumentare di un punto percentuale (da 90% a 91%) l'obiettivo della puntualità complessiva dei treni in arrivo, sono stati introdotti altri obiettivi relativi al Contratto di Servizio con lo Stato, nello specifico 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 netto superamento degli obiettivi prefissati nell'efficacia degli interventi di pulizia a bordo dei treni, sia per il servizio di media/lunga percorrenza, sia per il servizio regionale. Nel corso del 2010, infatti, sono entrati in piena operatività i nuovi contratti relativi ai servizi di pulizia, stipulati a fine 2009. Nel 2010 non sono state effettuate nuove gare per il rinnovo dei contratti, previste invece per il 2011.

Per quanto attiene i servizi alla clientela, il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane intende migliorare innanzitutto il sistema di vendita dei biglietti. Proprio questo è stato uno degli obiettivi di qualità della Carta dei Servizi 2010, soddisfatto di circa 8 punti percentuali in più sull'obiettivo prefissato.

Oggi è possibile acquistare i biglietti Trenitalia nelle biglietterie delle stazioni, nelle agenzie di viaggio autorizzate, nei punti vendita convenzionati (biglietti a fascia chilometrica per viaggi locali), presso le biglietterie automatiche presenti nelle stazioni principali e nelle stazioni sprovviste di biglietteria, sui siti www.fsitaliane.it, www.trenitalia.com, nonché chiamando il *Call Center* di Trenitalia (attivo 24 ore su 24) e, tramite il proprio telefono cellulare abilitato alla navigazione internet, collegandosi al portale mobile.trenitalia.com o ancora scaricando l'applicazione Prontotreno (solo per cellulari Iphone).

I biglietti possono essere pagati con carta di credito, si possono ricevere a domicilio con raccomandata, oppure si possono ritirare presso una biglietteria automatica inserendo il codice della prenotazione ottenuto dalla biglietteria *on-line* o dall'operatore del *Call Center*.

Per evitare le code in biglietteria è possibile usufruire anche del servizio *Ticketless*, acquistando – per treni di lunga e media distanza – un biglietto elettronico tramite uno dei canali distributivi sopra citati; basterà poi esibire, direttamente sul treno, il corrispondente codice della prenotazione (PNR) al personale di bordo addetto alla controlloria.

I continui miglioramenti nell'innovazione del processo commerciale sono stati riconosciuti nel corso dello SMAU 2010, durante il quale è stato conferito a Trenitalia il "Premio Innovazione ICT Milano", per il nuovo lettore adottato dal personale dei Frecciarossa e Frecciargento.

Il sistema utilizzato, frutto di tecnologie messe a punto da Samsung Italia in collaborazione con Telecom Italia e Trenitalia, riesce a leggere il codice a barre sul biglietto ferroviario visualizzando sullo smartphone tutti i dettagli di viaggio, rendendo così i controlli più rapidi e precisi.

Inoltre, grazie al servizio Posto Click, è possibile prenotare il proprio viaggio, fino a 24 ore prima della partenza, sul sito www.trenitalia.com o telefonando al *Call Center*, completandone poi l'acquisto presso gli sportelli bancari del Gruppo Unicredit, le biglietterie *Self Service* presenti nelle stazioni e le ricevitorie Sisal. Dal 2011, ad ampliare le possibilità di pagamento, si aggiunge anche l'opportunità di ritirare il proprio biglietto in una delle oltre 30 mila ricevitorie abilitate alla Rete

Lottomatica, grazie all'accordo, stipulato a dicembre 2010, fra Lottomatica Italia Servizi e Trenitalia. Nel 2010 sono state installate nuove macchine self service anche al di fuori delle stazioni. Attualmente è in atto una sperimentazione di vendita con una macchina self service collocata presso l'università di Pisa e una alla fiera di Verona. Il programma proseguirà, nel 2011, con l'installazione di macchine self service presso i due centri commerciali di Roma Est e Milano Assago.

Trenitalia nel 2010 ha presentato una nuova offerta di trasporto nel settore delle Freccce che prevede numerose novità tra le quali la possibilità di poter viaggiare sull'Alta Velocità a prezzi particolarmente interessanti.

Sempre nell'ottica di migliorare i servizi alla clientela, nel 2010, sono stati siglati due accordi con:

- la Società di Autonoleggio Maggiore SpA, che riserva ai viaggiatori del Frecciarossa la possibilità di noleggiare un'auto a prezzi convenienti all'arrivo nelle città di Roma e Milano;
- la Meridiana Fly per inserire la rotta Milano-Roma, coperta dal Frecciarossa, nel Carnet Multifly di Meridiana Fly.

Particolare attenzione viene prestata nei confronti della clientela con disabilità e a ridotta mobilità. Grazie a un rapporto continuo e costruttivo con le associazioni dedicate, sono state individuate le soluzioni più efficaci per garantire l'accesso a stazioni e treni. Il punto di riferimento per tutte le esigenze di viaggio dei clienti con disabilità e a ridotta mobilità è costituito dal circuito Sala Blu, che garantisce il servizio di assistenza in 252 stazioni abilitate. Le Sale Blu sono presenti in 14 stazioni principali e dispongono di svariati servizi tra cui: informazioni, prenotazione posti, messa a disposizione di sedie a rotelle, assistenza in stazione per la salita e per la discesa dal treno. Inoltre, dal novembre 2009 Trenitalia ha attivato il servizio PostoBlu, riservato ai clienti con disabilità e ridotta mobilità, che 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. Nel 2010 è iniziato il processo di concentrazione nella Società RFI dei servizi dedicati alle persone a mobilità ridotta. Tale processo si completerà nel 2011.

La qualità percepita: customer satisfaction

La misurazione della qualità percepita dai clienti viene effettuata attraverso periodiche rilevazioni di *customer satisfaction*⁴³, per il trasporto regionale e per quello di media e lunga percorrenza, mirate a misurare la soddisfazione del cliente con riferimento alle varie fasi del viaggio e ai diversi processi operativi.

CUSTOMER SATISFACTION DELLE DIVERSE FASI DEL VIAGGIO (percentuale di passeggeri soddisfatti)

| | Passeggeri Nazionali/Internazionali | | | Passeggeri Trasporto Regionale | | |
|------------------------------------|-------------------------------------|------|------|--------------------------------|------|------|
| | 2008 | 2009 | 2010 | 2008 | 2009 | 2010 |
| Preparazione del viaggio | 91% | 95% | 96% | 87% | 89% | 84% |
| Afflusso in stazione | 71% | 78% | 83% | 69% | 74% | 70% |
| Permanenza in stazione | 77% | 83% | 88% | 77% | 77% | 73% |
| Permanenza a bordo treno | 77% | 79% | 83% | 64% | 62% | 68% |
| Deflusso | 76% | 81% | 88% | 69% | 73% | 68% |
| Giudizio Complessivo ⁴⁴ | 77% | 81% | 85% | 69% | 67% | 69% |

(43) La rilevazione, effettuata con cadenza bimestrale per la Divisione Passeggeri Nazionale e Internazionale (DPNI) e quadrimestrale per la Divisione Passeggeri Regionale (DPR), è eseguita con metodologia CATI (*computer assisted telephone interview*) su un campione di viaggiatori precedentemente arruolati in stazione. L'indagine riguarda la qualità percepita relativamente a tutte le fasi del viaggio e ai processi operativi. Per ogni rilevazione relativa alla DPNI sono state effettuate 5.000 interviste distribuite tra i viaggiatori dei diversi brand, mentre per ogni rilevazione relativa alla DPR sono state effettuate 5.100 interviste ripartite tra i viaggiatori delle diverse regioni che utilizzano i treni della DPR.

Nell'anno 2010 le ricerche di *customer satisfaction* relative alla DPNI e alla DPR sono state rispettivamente condotte dagli istituti di ricerca Pragma e Doxa.
(44) Viaggio nel suo complesso.

CUSTOMER SATISFACTION DEI PROCESSI OPERATIVI (percentuale di passeggeri soddisfatti)

| | Passeggeri Nazionali/Internazionali | | | Passeggeri Trasporto Regionale | | |
|------------------------------------|-------------------------------------|------|------|--------------------------------|------|------|
| | 2008 | 2009 | 2010 | 2008 | 2009 | 2010 |
| Comfort | 68% | 75% | 80% | 58% | 56% | 62% |
| Pulizia | 58% | 61% | 71% | 36% | 34% | 39% |
| Puntualità | 72% | 74% | 79% | 62% | 62% | 61% |
| Informazioni a bordo | 78% | 80% | 86% | 61% | 60% | 57% |
| Informazioni | 94% | 96% | 97% | 92% | 93% | 91% |
| Personale | 88% | 92% | 94% | 78% | 79% | 79% |
| Giudizio Complessivo ⁴⁵ | 77% | 79% | 83% | 64% | 62% | 68% |

Il consuntivo 2010 della *Customer Satisfaction* della Divisione Passeggeri Nazionale/Internazionale per le diverse fasi del viaggio, con l'85% dei clienti soddisfatti complessivamente, evidenzia un *trend* di netto miglioramento (4 punti percentuali in più) rispetto ai dati rilevati nel 2009 che a loro volta erano superiori ai precedenti.

Sebbene la fase di preparazione del viaggio raccolga ancora i più alti consensi da parte dei clienti soddisfacenti il 96%, seguita dall'attenzione del personale (94%) e dall'eshaustività delle informazioni (97%), il dato di maggior rilievo è senz'altro quello relativo al gradimento della clientela sulla pulizia dei treni. Il 71% di passeggeri soddisfatti è un dato ancora lontano dagli obiettivi aziendali, ma i 10 punti percentuali in più rispetto ai dati rilevati nel 2009 indicano come la clientela abbia già riscontrato i primi effetti dell'attenzione che la Divisione Passeggeri Nazionale/Internazionale ha posto su questo aspetto molto delicato.

Nel 2010 si osserva, inoltre, una maggior soddisfazione dei clienti sia nella fase di deflusso (7 punti percentuali in più rispetto al 2009) sia nelle informazioni a bordo treno (6 punti percentuali in più rispetto al 2009) grazie all'introduzione dei monitor, sui quali i passeggeri possono, in tempo reale, vedere gli orari e i binari di partenza dei treni che hanno coincidenza nella stazione d'arrivo.

Per quanto riguarda gli altri aspetti rilevati (afflusso e permanenza in stazione, comfort, permanenza a bordo e puntualità) la percezione di soddisfazione è più alta di quella rilevata nel 2009. Inoltre, a fine 2010 è partito il nuovo servizio *WiFi* sui Frecciarossa nella tratta Torino-Milano-Roma/Napoli che contribuisce a innalzare ulteriormente il livello di comfort durante il viaggio. Per quanto riguarda la Divisione Passeggeri Regionale, il giudizio complessivo sulle diverse fasi del viaggio e sui processi operativi si attesta rispettivamente al 69% e al 68% di viaggiatori soddisfatti con un'inversione di tendenza rispetto al 2009 (2 punti percentuali in più sul giudizio complessivo del viaggio e 6 punti percentuali in più sui processi operativi).

Un risultato positivo è stato raggiunto, in particolar modo, in quei settori coinvolti dalla gara europea indetta per la pulizia dei treni e delle stazioni. Nel 2010, infatti, sono stati resi operativi i primi contratti relativi ai servizi di pulizia sui treni gestiti dalle Direzioni Regionali Lazio, Lombardia⁴⁶, Campania, Liguria, Puglia, Basilicata e Molise. Questo ha comportato un aumento, rispetto al 2009, di 5 punti percentuali per la pulizia e di 6 punti percentuali per il comfort e la permanenza a bordo. La maggiore flessione negli indici di gradimento della clientela è stata rilevata nell'afflusso, deflusso e permanenza in stazione. Stazionarie o lievi flessioni sono state rilevate per la puntualità e le informazioni (rispettivamente -1 punto percentuale e -2 punti percentuali rispetto al 2009).

Su questi aspetti, come su tutti gli elementi che definiscono il trasporto regionale, è molto alta l'attenzione del *management*. Interventi mirati, investimenti e alleanze sono già attivi e altri ne seguiranno per la realizzazione di un sistema di trasporto di bacino che risponda alle esigenze di mobilità interpretate dalle Regioni committenti.

(45) Permanenza a bordo del treno.

(46) Dal 2010, la Direzione Compartimentale Lombardia, è confluita in Trenitalia Le Nord.

La gestione dei reclami

Sempre in ottica di maggiore attenzione alla soddisfazione del cliente, assume rilievo la gestione dei reclami, valido strumento adottato da Trenitalia per interagire direttamente con la propria clientela, in trasparenza e correttezza. I reclami vengono gestiti attraverso una piattaforma informatica che ne conserva traccia, insieme a un servizio dedicato di informazione per i clienti.

Per seguire in modo sistemico e razionale questo settore di attività e rispondere in modo efficace ai reclami proposti dalla clientela, la Divisione Passeggeri Nazionale e Internazionale di Trenitalia si avvale di una organizzazione ad hoc articolata in una struttura centrale e dei referenti territoriali.

Nello specifico è stata attivata una rete di *Focal Point* con responsabilità a livello centrale e territoriale in grado di attivare i processi di risoluzione dei disservizi segnalati.

Come previsto da apposita Disposizione Organizzativa, la rete delle strutture responsabili della gestione dei disservizi, componente strategica del sistema di gestione dei reclami, è sempre operativa, anche a seguito della recente organizzazione della divisione Passeggeri Nazionale e Internazionale del marzo 2011.

Nel 2010, per quanto riguarda il trasporto nazionale/internazionale, sono pervenuti circa 52.500 reclami, con un decremento del 6,5% rispetto al 2009. Circa il 99% dei reclami pervenuti è stato chiuso entro i 30 giorni, come previsto dalla Carta dei Servizi, migliorando il servizio del 5% rispetto all'anno precedente.

Le voci di disservizio utilizzate nella procedura dei reclami, diretta emanazione degli impegni assunti da Trenitalia verso la sua clientela, sono stati sanciti nella Carta dei Servizi.

ANALISI DEI RECLAMI PASSEGGERI NAZIONALE/INTERNAZIONALE Disservizi 2008-2010⁴⁷

| | 2008 | Trend | 2009 | Trend | 2010 |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|
| Puntualità | 19,0% | ▲ | 25,1% | ▼ | 22,0% |
| Normativa Commerciale | 17,7% | ▼ | 12,1% | ▲ | 13,4% |
| Comfort e Pulizia | 13,5% | ▲ | 16,8% | ▼ | 12,5% |
| Altro (assistenza bordo/terra, servizi aggiuntivi, servizi disabili, ecc.) | 9,4% | ▼ | 7,7% | ▲ | 8,8% |
| Normativa Post Vendita | 11,8% | ▲ | 14,7% | ▼ | 11,1% |
| Sito Internet | 11,6% | ▼ | 9,4% | ▲ | 13,1% |
| Vendita Canali Tradizionali | 4,8% | ▼ | 4,2% | ▲ | 5,7% |
| Orari e Tariffe | 5,5% | ▼ | 4,9% | ▲ | 7,4% |
| Informazioni | 2,8% | = | 2,6% | ▲ | 2,9% |
| Call Center | 2,1% | ▼ | 1,3% | ▲ | 2,1% |
| Sicurezza Personale e Patrimoniale | 1,8% | ▼ | 1,1% | = | 1,0% |

(47) Differenze rispetto ai dati pubblicati nella precedente edizione sono dovuti a reclami conclusi successivamente rispetto al periodo di rendicontazione, cui fa riferimento il disservizio riscontrato. I dati sono aggiornati ad Aprile 2011. I dati assoluti dei disservizi segnalati negli anni 2008, 2009, 2010, sono rispettivamente 42.752, 61.894 e 47.856.

Effetti benefici sulla riduzione dei reclami sono dovuti alla semplificazione del processo di gestione dei bonus e alla riduzione dei tempi di attesa previsti dalla procedura applicata da Trenitalia dalla metà dello scorso anno. In caso di disservizio è possibile verificare, trascorsi 20 giorni dalla data del viaggio e fino a 12 mesi successivi, l'ammissibilità del diritto al bonus e quindi optare per una delle seguenti soluzioni: richiedere il rilascio del bonus, che ha validità dodici mesi, richiedere direttamente l'emissione di un nuovo biglietto per un importo pari al bonus spettante oppure, ancora, ottenere l'indennità in denaro. Tale ultima possibilità è valida anche per gli abbonati, che possono ritirare il proprio indennizzo o scalare il credito maturato dall'abbonamento successivo.

Per i clienti che acquistano il biglietto *on-line*, è possibile verificare sul sito www.trenitalia.com, nella propria area riservata, la soglia del ritardo raggiunta e anche il valore dell'eventuale indennizzo del titolo di viaggio. Il rimborso potrà essere fatto mediante riaccredito sulla propria carta di credito, o attraverso la richiesta di un credito elettronico spendibile per l'acquisto *on-line* di un altro titolo di viaggio. Questo ha comportato una sensibile riduzione dei reclami per la normativa post-vendita, per la Divisione passeggeri Nazionale/Internazionale, passando da 14,7% circa dell'anno precedente a circa 11% di quest'anno.

Per quanto riguarda il Trasporto Regionale nel 2010 sono pervenuti circa 36.800 reclami con un incremento intorno al 8% rispetto all'anno precedente. Circa il 92% dei reclami pervenuti è stato chiuso entro 30 giorni, come previsto dalle Carte dei Servizi, con un miglioramento di circa 8 punti percentuali rispetto all'analogo dato 2009.

ANALISI DEI RECLAMI PASSEGGERI REGIONALE Disservizi 2008-2010⁴⁸

| | 2008 | Trend | 2009 | Trend | 2010 |
|--|-------|-------|-------|-------|------|
| Puntualità | 40,8% | ▼ | 37,8% | = | 38% |
| Normativa Commerciale | 12,7% | ▲ | 13,2% | = | 13% |
| Comfort e Pulizia | 18,9% | ▲ | 21,5% | ▼ | 15% |
| Altro (assistenza bordo/terra, servizi aggiuntivi, servizi disabili, ecc.) | 0,8% | = | 0,8% | ▲ | 7% |
| Normativa Post Vendita | 1% | ▲ | 1,4% | ▲ | 2% |
| Sito Internet | 1,5% | = | 1,3% | ▼ | 1% |
| Vendita Canali Tradizionali | 12,7% | ▼ | 11,4% | ▼ | 10% |
| Orari e Tariffe | 8,5% | ▼ | 8,8% | ▼ | 6% |
| Informazioni | 2,2% | ▲ | 2,6% | ▲ | 7% |
| Call Center | 0,1% | = | 0,2% | = | 0% |
| Sicurezza Personale e Patrimoniale | 0,7% | ▲ | 1% | ▲ | 2% |

Per il trasporto regionale emerge che sono in aumento le percentuali di disservizio relative alle categorie "Altro" e "Informazioni", mentre scendono le percentuali dei reclami relativi soprattutto a "Comfort e Pulizia", "Vendita Canali Tradizionali" e "Orari e Tariffe".

Nel 2010 la Procedura di Conciliazione Paritetica, in seguito al buon esito della fase sperimentale che ha portato a estendere lo strumento conciliativo a tutti i treni del Servizio a Mercato, è stata consolidata territorialmente con l'introduzione di una articolazione per aree Nord, Centro e Sud. Sono stati istituiti tavoli di conciliazione a Milano, Bologna, Roma, Napoli e Bari ed è stata curata la formazione, portando così a circa 50 il numero dei conciliatori.

Il Protocollo d'Intesa stipulato con le Associazioni dei Consumatori attribuisce al cliente, laddove ritenga di aver ricevuto una risposta al reclamo non soddisfacente o nel caso di mancata risposta, la possibilità di richiedere il riesame della pratica alla Commissione di Conciliazione formata da un rappresentante di Trenitalia e un rappresentante della Associazione dei consumatori incaricata.

(48) Differenze rispetto ai dati pubblicati nella precedente edizione sono dovuti a reclami conclusi successivamente rispetto al periodo di rendicontazione, cui fa riferimento il disservizio riscontrato. I dati sono aggiornati a marzo 2011. I dati assoluti dei disservizi segnalati negli anni 2008, 2009, 2010, sono rispettivamente 25.500, 32.214 e 35.228.

La controversia viene valutata e decisa secondo principi di equità, con riferimento agli impegni contrattuali di Trenitalia e secondo le norme di tutela dei consumatori, con gratuità per la clientela. Il gradimento della procedura da parte della clientela è confermato dal 91% di esiti positivi.

4.2.2 Trenitalia - Trasporto merci

La Divisione Cargo di Trenitalia offre servizi alle imprese di tipo *business to business*, riconducibili a *driver* di soddisfazione diversi da quelli che caratterizzano i servizi ai passeggeri e definiti da dinamiche legate anche alla situazione del mercato e alla congiuntura economica.

Trenitalia Cargo, peraltro, opera in un contesto particolarmente complesso, dove:

- la competizione, ma anche la cooperazione, riguarda sia le altre modalità di trasporto (gomma, nave), sia le numerose altre Imprese Ferroviarie che ormai da anni operano anche in Italia a seguito della liberalizzazione del settore;
- la qualità dei servizi non può essere gestita attraverso standard validi per tutti, ma viene personalizzata in base alle diverse esigenze del cliente, formulate su accordi specifici e che divengono oggetto di formale contratto, con relative clausole su standard di qualità che, se non rispettati, possono dare luogo al pagamento di penali.

Pertanto, l'analisi della qualità dei servizi offerti ai propri clienti, non essendo adeguato lo strumento della Carta dei Servizi, è gestita dalla Divisione Cargo di Trenitalia attraverso i *feed-back* diretti di questi ultimi.

La qualità percepita: *customer satisfaction*

La *customer satisfaction* è effettuata attraverso periodiche rilevazioni⁴⁹ mirate a misurare la soddisfazione del cliente in relazione a tutte le fasi del rapporto cliente-fornitore: vendita, informazioni, aspetti operativi.

| Fattori della <i>customer satisfaction</i> ⁵⁰ | voto medio (scala 1-10) | | | % soddisfatti | | |
|--|-------------------------|------------|------------|---------------|--------------|--------------|
| | 2008 | 2009 | 2010 | 2008 | 2009 | 2010 |
| GIUDIZIO sulle strutture di vendita (disponibilità del personale, capacità di comprendere le esigenze del cliente e proporre soluzioni adeguate, capacità di risolvere problemi) | 6,8 | 6,7 | 6,4 | 82,8% | 79,2% | 71,6% |
| GIUDIZIO su completezza e tempestività dell'informazione fornita (mediante i diversi canali: web, forza vendita, assistenza, <i>call center</i>) | 6,5 | 6,6 | 6,3 | 83,0% | 78,1% | 79,7% |
| GIUDIZIO sugli aspetti operativi del servizio (tempi di resa, disponibilità carri, puntualità, flessibilità, affidabilità, sicurezza) | 6,2 | 6,0 | 5,7 | 75,1% | 74,1% | 60,1% |
| GIUDIZIO su gestione fatturazione e aspetti amministrativi | 6,5 | 6,5 | 6,4 | 70,7% | 78,2% | 75,2% |
| GIUDIZIO COMPLESSIVO su qualità del servizio Divisione Cargo | 6,3 | 6,2 | 5,9 | 76,5% | 75,2% | 63,9% |

(49) La rilevazione, effettuata con cadenza semestrale, è eseguita con metodologia CATI (*computer assisted telephone interview*) su un campione di imprese clienti della Divisione Cargo. Il campione è selezionato in modo da rappresentare adeguatamente i diversi segmenti (grandi clienti, medi, piccoli). Ogni anno vengono effettuate circa 500 interviste. Nel triennio 2008-2010 le ricerche di *customer satisfaction* relative alla Divisione Cargo sono state condotte dall'Istituto di ricerca Pragma (per il 2010, solo primo semestre, mentre il secondo semestre è al momento in corso di elaborazione a causa di un ritardo nell'affidamento a IPR Marketing).

(50) I risultati del 2010 si riferiscono al solo primo semestre a causa di un ritardo nell'affidamento della indagine al nuovo Istituto di ricerca (IPR Marketing).

Si rileva che il voto medio attribuito dai clienti al servizio nel suo complesso scende dal 6,2 del 2009 al 5,9 del 2010 con una percentuale di soddisfazione pari a circa il 64%, rispetto al 72% circa del 2009. Questa diminuzione è dovuta principalmente alla situazione di crisi che vivono i mercati produttivi italiani ed europei che ha comportato un livello di competizione inframodale (altre Imprese Ferroviarie) e soprattutto intermodale (autotrasporto) tale da aumentare le aspettative di flessibilità e basso costo da parte dei clienti.

La Divisione Cargo sta inoltre attuando interventi volti a garantire la piena soddisfazione del cliente in termini di livello di qualità offerta. Tali interventi, che comportano nel breve periodo una contrazione della *customer satisfaction* poiché incidono soprattutto nella valutazione degli aspetti operativi del servizio, riguardano in particolare la revisione del mix di prodotto offerto (abbandono del prodotto a carro singolo in favore del treno completo) e la riduzione del reticolo degli impianti serviti (passaggio dagli oltre 300 impianti del 2007 ai circa 170 del 2010); l'obiettivo finale è quello di ottimizzare i flussi operativi e conseguire la piena sostenibilità economica.

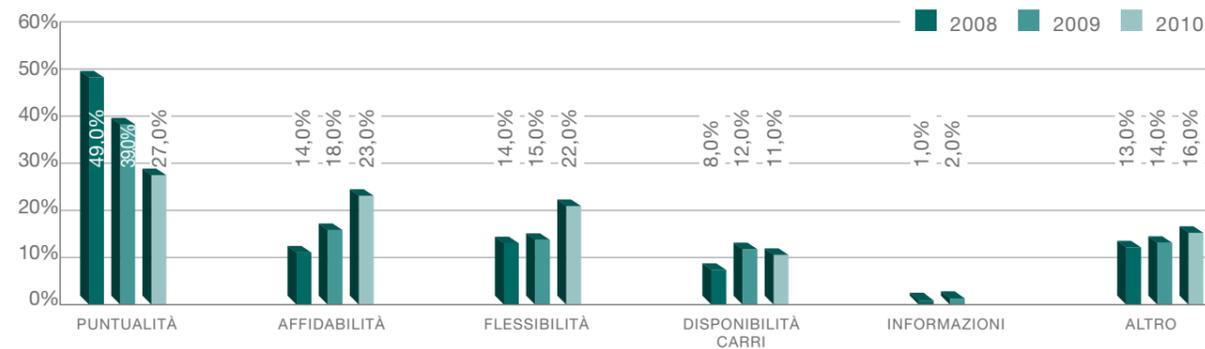
La gestione dei reclami e dei suggerimenti

La tipologia di clienti della Divisione Cargo, la cui numerosità è dell'ordine delle migliaia rispetto ai viaggiatori che sono milioni, è costituita da piccole, medie e grandi imprese, di cui i principali clienti rappresentano più dell'80% del traffico. Il rapporto con i clienti, pertanto, ha una natura prettamente personalizzata, definita da rapporti commerciali regolati da precise clausole contrattuali inerenti tutti gli aspetti del servizio e del disservizio⁵¹.

Di maggior interesse, ai fini della qualità del servizio, sono invece i reclami riconducibili alla categoria dei "complaint", ovvero quelle segnalazioni che lamentano aspetti non regolamentati direttamente da procedure contrattuali e che, tuttavia, sono indicativi dei fenomeni di piccoli e grandi disservizi piuttosto che di aree in cui è possibile intervenire per migliorare il servizio reso. Le segnalazioni sono gestite dalla Divisione Cargo secondo una procedura definita dal Sistema di Gestione per la Qualità⁵² che prevede la messa a disposizione dei clienti di adeguati canali per l'inoltro⁵³ dei reclami, una risposta al cliente entro tempi certi, un esame delle ragioni dei reclami, il trattamento e la risoluzione del singolo reclamo con l'adozione di opportune azioni correttive finalizzate a rimuovere le cause dei più ricorrenti. Il rispetto dei tempi massimi di risposta è monitorato costantemente e nell'ultimo triennio non ha registrato variazioni significative.

ANALISI DEI TEMPI DI RISPOSTA AI RECLAMI TRENITALIA, DIVISIONE CARGO

| Indicatore | 2008 | 2009 | 2010 |
|---|------|------|------|
| Percentuale dei reclami con tempi di risposta inferiori a 15 giorni | 98% | 99% | 99% |



(51) Le modalità di gestione dei reclami sono proceduralizzate a livello di contratto e possono essere di tipo amministrativo, assicurativo e connesse alle diverse tipologie di penali contrattualmente previste come, ad esempio, mancata effettuazione di un trasporto, mancata puntualità o insufficiente fornitura di carri.

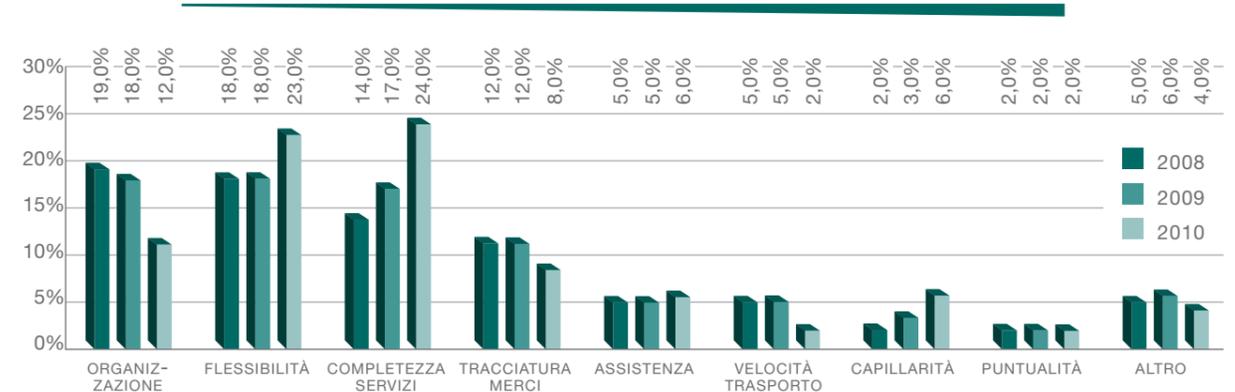
(52) Certificato ISO 9001.

(53) È attivo un apposito indirizzo e-mail, oltre a quelli postali.

Si registra un decremento dei reclami relativi alla puntualità e un aumento di quelli relativi alla flessibilità e all'affidabilità, proprio per effetto dei motivi che condizionano la *customer satisfaction* (crisi del settore, aumento della competizione, ristrutturazione dell'offerta cargo).

Tuttavia, i dati dei reclami riportati nel grafico possono non rappresentare il quadro completo delle aree di miglioramento per la Divisione Cargo: la gestione quotidiana e personalizzata del singolo cliente, se da un lato favorisce lo scambio diretto delle informazioni, dall'altro non sempre consente la completa tracciabilità dei reclami. La Divisione Cargo, per migliorare ulteriormente il servizio offerto, ha quindi introdotto all'interno delle indagini di *customer satisfaction* un modulo dedicato ai suggerimenti, in modo da evidenziare le aree prioritarie nelle quali deve migliorare.

Analisi dei suggerimenti dei clienti, Divisione Cargo



Come si può vedere dal grafico, è forte la correlazione con i trend nella *customer satisfaction* e nei reclami. Si registrano criticità relativamente a:

- flessibilità e, in generale, capacità di adeguarsi alle esigenze del cliente, anche in termini di prezzi;
- completezza dei servizi;
- capillarità del servizio.

Sebbene, come già osservato, la situazione congiunturale del mercato e la rimodulazione dell'offerta attuata da Trenitalia Cargo stiano condizionando nel breve-medio termine i risultati, gli interventi intrapresi garantiranno il miglioramento della qualità del servizio offerto.

4.2.3 Rete Ferroviaria Italiana

La Carta dei Servizi, redatta annualmente, è lo strumento con il quale RFI dichiara i propri impegni nei confronti della clientela e dichiara gli obiettivi di qualità che intende raggiungere. I fattori considerati per valutare la qualità dei servizi offerti sono individuati dalla normativa nazionale⁵⁴.

Attraverso la Carta dei Servizi RFI intende:

- evidenziare l'attenzione prestata alla qualità dei servizi erogati rispondendo a quanto previsto dalla Carta della Mobilità;
- adottare tutte le misure e i provvedimenti necessari, ed economicamente sostenibili, per migliorare progressivamente la qualità del servizio e la soddisfazione dei clienti;
- impegnarsi a formalizzare pubblicamente i livelli di servizio promessi, chiarendo i fattori di base dai quali dipende la qualità dei servizi e gli indicatori che li rappresentano.

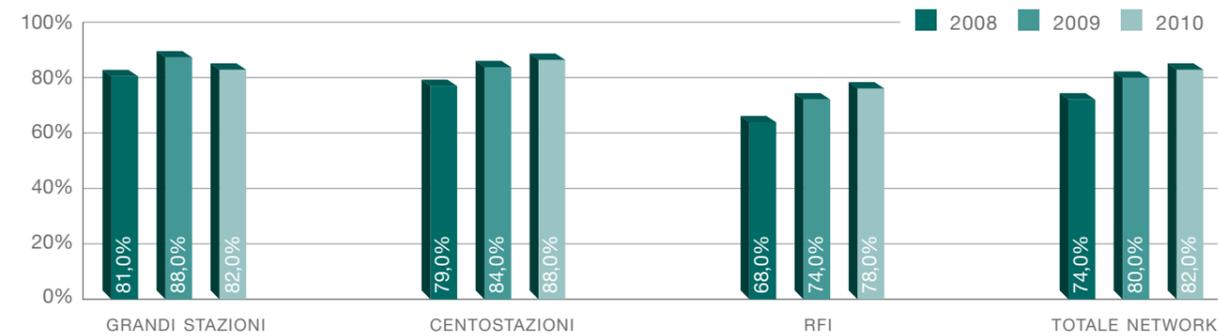
(54) Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30.12.98 che fa riferimento ai servizi offerti dalle società che erogano servizi pubblici.

RFI verifica periodicamente, con diverse modalità, l'andamento dei seguenti indicatori aziendali di qualità⁵⁵:

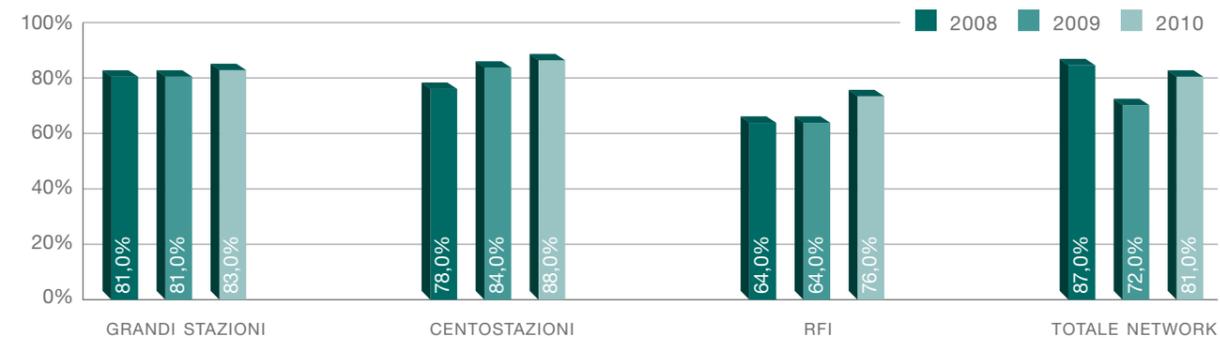
- sicurezza del viaggio;
- sicurezza personale;
- pulizia e condizioni igieniche;
- comfort del viaggio (in stazione);
- servizi aggiuntivi a terra;
- servizi per viaggiatori con disabilità;
- informazioni alla clientela;
- attenzione all'ambiente;
- sistema di trasporto intermodale/intramodale.

Le interviste relative alle indagini di *customer satisfaction* per la rilevazione della qualità percepita e i risultati ottenuti⁵⁶ riguardo alla qualità offerta, rilevata con la tecnica del Cliente Misterioso⁵⁷, le cui visite sono più che raddoppiate nell'anno 2010, confermano, come già era avvenuto nello scorso anno, una considerevole percentuale di viaggiatori soddisfatti in ambito stazioni.

Pulizia delle stazioni



Manutenzione e decoro delle stazioni



(55) La *customer satisfaction* è condotta complessivamente su 937 stazioni, con una numerosità del campione pari a 244 stazioni al mese, 12.257 interviste a viaggiatori al mese, 795 rilevazioni effettuate dal Cliente Misterioso.

(56) Per una visione di dettaglio dei risultati del 2010 e gli obiettivi del 2011 consultare la sezione "La Carta dei Servizi 2011" sul sito www.rfi.it.

(57) La tecnica utilizza Clienti Misteriosi che, istruiti sui parametri concordati con l'azienda, creano situazioni reali o simulate al fine di valutare la qualità dei servizi offerti.

Non risultano invece soddisfacenti i risultati legati alla qualità percepita sulle navi veloci se raffrontati con quello che era stato identificato come l'obiettivo da raggiungere. Nel 2010, infatti, sono stati introdotti per la prima volta gli indicatori di qualità:

- pulizia e condizioni igieniche delle navi veloci;
- comfort permanenza sulle navi veloci.

A fronte di un obiettivo del 90%, per entrambi gli indicatori, è stata consuntivata una soddisfazione pari al 76% circa per il primo e all'80% circa per il secondo.

I risultati conseguiti sono penalizzati sicuramente da un primo trimestre nel quale fattori esogeni al servizio (dalle particolari e avverse condizioni meteorologiche ai rincari tariffari) hanno inciso nella soddisfazione del cliente, come appare dimostrare il trend positivo e crescente riscontrato nella seconda parte dell'anno. L'universo di riferimento nell'ambito del quale si sono svolte le rilevazioni risulta, inoltre, differente da quello rispetto al quale sono stati fissati gli obiettivi.

4.2.4 FS Trasporti su Gomma Srl

FS Trasporti su Gomma Srl (ex SITA) è una importante realtà nel trasporto pubblico locale, nazionale e internazionale di cinque regioni italiane: Veneto, Toscana, Campania, Basilicata, Puglia. Le Carte dei Servizi⁵⁸, pubblicate annualmente, sono lo strumento con il quale la Società comunica i propri principi di eguaglianza, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia. Gli indicatori delle Carte territoriali sono monitorati a febbraio e a marzo, periodi di maggiore affluenza. L'indagine rileva la percezione di clienti, scelti in maniera casuale nei bacini serviti, sulla qualità del servizio fornito; a tale scopo, viene utilizzato un questionario composto in prevalenza da domande a risposta chiusa⁵⁹, con punteggio compreso tra 1 (pessimo) e 10 (eccellente)⁶⁰.

CUSTOMER SATISFACTION 2010 - SODDISFAZIONE MEDIA⁶¹

| | Voto medio 2010 |
|---|-----------------|
| Puntualità | 6,69 |
| Prudenza di guida | 7,46 |
| Frequenza delle corse | 6,31 |
| Affollamento delle corse | 5,98 |
| Regolarità delle corse | 6,94 |
| Pulizia autobus | 5,79 |
| Comodità mezzi | 6,68 |
| Climatizzazione | 6,48 |
| Sicurezza a bordo | 7,20 |
| Comportamento del personale | 7,13 |
| Reperibilità biglietti/abbonamenti | 7,12 |
| Tipologia biglietti/abbonamenti | 7,02 |
| Coincidenza con treno, linee urbane, ecc. | 6,06 |
| Sito internet (se visitato) | 6,32 |
| Tempestività | 5,89 |
| Disponibilità libretti orari | 5,85 |
| Informazioni alle fermate | 6,14 |
| Informazioni telefoniche | 5,70 |
| Attenzione all'ambiente | 6,38 |
| Soddisfazione complessiva | 6,89 |
| Giudizio medio | 6,49 |

(58) Le Carte dei Servizi 2010 di SITA Veneto (nelle tre versioni: "Padova servizio extraurbano"; "Rovigo servizio extraurbano" e "Rovigo urbano"), SITA Campania, SITA Puglia, sono disponibili sul sito www.sitabus.it. La direzione Basilicata, non ha redatto tale documento per il 2010.

(59) Per comodità, i questionari sono distribuiti a bordo degli autobus per una veloce compilazione e un'immediata riconsegna.

(60) Tutto il processo (campionamento, questionario, somministrazione, raccolta, elaborazione) è sviluppato all'interno dell'Azienda attraverso personale opportunamente addestrato, eccetto che per la Toscana, le cui rilevazioni vengono effettuate con l'aiuto di una società esterna.

(61) Il campione del 2010, pari a 6.629 questionari, presenta un calo del 27% rispetto al campione del 2009 per la mancata effettuazione delle indagini nel bacino di Padova extraurbano e per una ridotta numerosità campionaria nel bacino della Campania.

4.3 La sicurezza nel viaggio

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane considera l'innovazione tecnologica, mirata allo sviluppo della sicurezza ferroviaria e interoperabilità della rete, elemento strategico e riferimento costante per il raggiungimento dell'eccellenza.

4.3.1 La sicurezza della circolazione⁶²

PR1 PR2 PR9

La sicurezza dell'esercizio ferroviario connessa alla circolazione dei treni è gestita sia da RFI sia da Trenitalia, ciascuna per competenza: i sistemi adottati dal Gruppo sono estesi a tutta la rete e a tutti i treni.

TECNOLOGIE INNOVATIVE DI PROTEZIONE MARCIA TRENO⁶³

| | |
|---|-----------|
| SCC, SCC-AV, SCC-M e CTC, per il telecomando della circolazione | 11.379 km |
| SCMT, per il controllo della marcia del treno | 11.936 km |
| SSC, per il supporto alla guida | 4.214 km |
| ERTMS, per l'interoperabilità su rete AV/AC | 644 km |
| GSM-R per la telecomunicazione (utilizzabile per chiamata di emergenza) | 9.713 km |

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 gestire la circolazione, la diagnostica degli apparati di linea e di stazione, la prevenzione dei guasti, la manutenzione, le informazioni al pubblico, la videosorveglianza e 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. Nelle 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 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) attivando la frenatura di emergenza nei casi in cui vengano superati i limiti imposti dal sistema stesso.

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 all'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.

(62) Fonte del dato: "Relazione Annuale sulla Sicurezza 2010" - Rete Ferroviaria Italiana

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

ERTMS/ETCS livello 2, per l'interoperabilità tra le reti europee. L'*European Rail Traffic Management System/European Train Control System* Livello 2 consente la circolazione sulla rete nazionale dei treni esteri, 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 fornisce inoltre al macchinista tutte le informazioni necessarie per una condotta ottimale, attivando la frenatura d'urgenza se la velocità del treno supera quella massima consentita per la sicurezza del viaggio.

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.

La sicurezza della circolazione dei treni e dell'esercizio ferroviario, la sicurezza e la salute sui luoghi di lavoro e la tutela dell'ambiente, costituiscono per RFI valori fondamentali intorno a cui ruotano la progettazione, la gestione e l'esecuzione del servizio ferroviario, nonché un'area strategica per lo sviluppo del proprio *business*. Il Sistema Integrato di Gestione della Sicurezza (SIGS), adottato da RFI dal 2003, è 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 è effettuato 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 elabora 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 ad RFI SpA.

I principali ambiti della certificazione attuale sono:

- "Attività di gestione della circolazione dei treni finalizzata alla sicurezza dell'esercizio ferroviario"; in questo ambito rientrano la DCE (Direzione Commerciale Esercizio Rete) e i COER (Centri Operativi Esercizio Rete).
- "Attività di 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"; in questo ambito rientrano la DPR (Direzione Produzione), le DTP (Direzioni Territoriali Produzione) e le UT (Unità Territoriali).

Lo standard individuato per il SIGS⁶⁴ è quello della norma ISO 9001 (Sistemi di gestione per la qualità - requisiti) nella quale sono stati integrati i requisiti delle norme OHSAS 18001 (*Occupational Health and Safety Management System - requirements*) e ISO 14001 (Sistemi di gestione ambientale - requisiti e guide per l'uso).

I dati d'incidentalità relativi all'anno 2010 mostrano un *trend* pressoché costante. In particolare, l'indicatore relativo al deaglio dei treni registra una diminuzione costante nel triennio di analisi, pari a circa il 40% e il 60% in meno rispettivamente in confronto all'anno precedente e al 2008. Purtroppo, è nuovamente in crescita il numero degli incidenti verificatisi ai passaggi a livello; trattasi principalmente di investimenti di persone dovuti al mancato rispetto delle regole del codice della strada. Per evitare questo tipo di incidenti, RFI ha in progettazione e in realizzazione interventi⁶⁵ per la sostituzione di circa 100 passaggi a livello all'anno, con sottopassi e cavalcavia, a fronte di un investimento annuale di circa 80 milioni di euro. Ad oggi sono 6.003⁶⁶ i passaggi a livello in esercizio, nel 2010 sono stati soppressi 103 passaggi a livello, che seguono i 119 del 2009⁶⁷.

Sono in leggero aumento anche gli incidenti alle persone provocati da materiale rotabile che tuttavia, nella maggior parte dei casi, sono causati da indebiti comportamenti e violazioni di aree ferroviarie da parte di estranei.

(64) Nel luglio 2006 il TÜV Italia Srl ha completato il processo di certificazione delle molteplici applicazioni del SIGS adottate dalle Strutture organizzative centrali e territoriali e nel dicembre 2009 ha effettuato il rinnovo delle certificazioni stesse.

(65) Il programma d'interventi è stato avviato nel 1985 dall'Ente Ferrovie dello Stato.

(66) La responsabilità di 1.284 passaggi a livello è affidata direttamente ai privati.

(67) L'obiettivo di RFI, per il 2011, è di sopprimere circa 85 passaggi a livello.

STATISTICHE SUGLI INCIDENTI FERROVIARI⁶⁸

| | 2008 | | 2009 | | 2010 | |
|--|-----------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| | Valore assoluto | Per miliardo di treni-km | Valore assoluto | Per miliardo di treni-km | Valore assoluto | Per miliardo di treni-km |
| Collisioni di treni* (contro treni o altro) | 2 | 5,91 | 3 | 9,28 | 2 | 6,17 |
| Deragliamenti di treni* | 8 | 23,65 | 5 | 15,47 | 3 | 9,26 |
| Incidenti ai passaggi a livello | 9 | 26,61 | 5 | 15,47 | 15 | 46,30 |
| Incidenti a persone provocati da rotabili in movimento | 82 | 242,45 | 74 | 228,96 | 80 | 246,94 |
| Incendi al materiale rotabile | 2 | 5,91 | 0 | 0 | 1 | 3,08 |
| Altri | 3 | 8,87 | 7 | 21,66 | 3 | 9,26 |

* Treni in circolazione

Nell'ultimo anno anche il valore registrato relativamente alle collisioni è in lieve diminuzione. In netto decremento, invece, le altre tipologie di incidenti, raggruppate sotto la voce "Altri", soprattutto grazie alla diminuzione di incidenti a mezzi speciali. Nella tabella di seguito si riportano i decessi di dipendenti o passeggeri in conseguenza di incidenti ferroviari avvenuti su rete RFI.

CONSEGUENZE DEGLI INCIDENTI FERROVIARI SULLE PERSONE AVVENUTI SU RETE RFI

| | 2008 | 2009 | 2010 |
|------------------------------------|-----------|------------------|-----------|
| Decessi dipendenti ⁶⁹ | 6 | 5 | 5 |
| Decessi passeggeri ⁷⁰ | 4 | 6 | 7 |
| Altri decessi | 52 | 70 ⁷¹ | 59 |
| Totale decessi⁷² | 62 | 81 | 71 |
| Dipendenti feriti | 5 | 7 | 5 |
| Passeggeri feriti | 5 | 5 | 6 |
| Altri feriti | 24 | 34 | 21 |
| Totale feriti⁷³ | 34 | 46 | 32 |

Relativamente agli episodi di indebito superamento da parte di un treno di un segnale disposto a via impedita (*Signal Pass At Danger, SPAD*), i valori registrati nel corso dell'ultimo triennio mostrano un notevole decremento, pari a circa il 30% e

(68) 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 maggiore di 24 ore;
- danni superiori ai 150.000 €;
- interruzione della circolazione superiore alle 6 ore.

I dati sono aggiornati al 31.12.2010.

(69) 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).

(70) Passeggeri: qualsiasi persona, escluso il personale dei treni, che viaggia a mezzo ferrovia. Sono inclusi nelle statistiche degli infortuni i passeggeri che tentano di salire/scendere da un treno in movimento.

(71) L'indicatore è aumentato nel 2009 a seguito del tragico incidente di Viareggio.

(72) Decesso: qualsiasi persona deceduta immediatamente o entro 30 giorni a seguito dell'incidente. Sono esclusi i suicidi, le morti naturali o le morti criminali.

(73) Feriti (gravi): qualsiasi persona ferita a seguito di un incidente e con ricovero ospedaliero superiore alle 24 ore. Sono esclusi i tentativi di suicidio.

il 40% in meno rispettivamente in confronto all'anno precedente e al 2008. È stato possibile raggiungere tali risultati grazie all'incremento dei sistemi di controllo marcia treno a bordo dei treni e all'estensione dell'attrezzaggio su altre tratte ferroviarie, che permettono, in caso di indebito superamento, di arrestare il treno subito dopo il segnale, limitando possibili eventi incidentali ed eventuali danni.

ANDAMENTO SPAD

| | 2008 | 2009 | 2010 |
|--|------|------|------|
| Indebito superamento da parte di un treno di un segnale disposto a via impedita (SPAD) | 18 | 14 | 10 |

4.3.2 Security

4.12 PR1 PR9

Le attività delle risorse di Protezione Aziendale riguardano la sicurezza dei clienti e del personale e la tutela del patrimonio di Gruppo.

Tutte le attività sono condivise con la Polizia Ferroviaria, organo istituzionalmente preposto a garantire la sicurezza e l'ordine pubblico negli ambienti ferroviari.

Ogni anno, nei mesi estivi di maggior afflusso, in collaborazione con la Polfer, il Gruppo attiva una campagna di sensibilizzazione per una maggiore sicurezza del viaggio dei propri clienti. Inoltre, nel terzo anno di vigenza della Convenzione tra Ministero dell'Interno e Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, si confermano i positivi risultati conseguiti sui livelli di sicurezza in stazione e a bordo treno, come dimostrati dalla riduzione dei furti e dal miglioramento della percezione di sicurezza da parte dei viaggiatori e del personale ferroviario. Il trend dei furti in stazione infatti, in riduzione progressiva nel triennio di analisi, nel 2010 mostra una considerevole diminuzione (oltre il 35%) rispetto al 2009.

STATISTICHE SULLA SECURITY (numero di eventi)

| | 2008 | 2009 | 2010 |
|----------------------------|-------|-------|--------------------|
| Aggressioni ⁷⁴ | 130 | 130 | 158 |
| Furti in stazione | 3.416 | 3.106 | 1.984 |
| Furti a bordo treno | 4.575 | 4.021 | 4.023 |
| Furti di rame in esercizio | 805 | 349 | 1.226 |
| Furti di rame in deposito | 125 | 33 | 113 |
| Atti di vandalismo | 208 | 228 | (--) ⁷⁵ |

In aderenza a quanto avviato negli anni precedenti con l'iniziativa "no ticket no parti", si è intensificata l'attività di controllo antievasione e di contrasto agli illeciti in ambito ferroviario (venditori abusivi, ecc.), il che ha comportato la registrazione di un maggior numero di eventi presentati ai Comitati Tutela Aggressioni aziendali.

(74) Aggressioni a danno al personale front line del Gruppo.

(75) Per il 2010, il dato non è stato trasmesso dal Ministero dell'Interno.

Nonostante le continue attività messe in campo in sinergia con il Servizio di Polizia Ferroviaria, nel 2010 si è verificato un incremento dei furti di rame, conseguenza dell'aumento del prezzo del materiale, che ha prodotto un danno per il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane pari a oltre 4 milioni di euro di sola materia prima (escludendo i costi per gli interventi delle squadre tecniche). Nel complesso, fra deposito ed esercizio, i furti sono stati circa 1.339, per oltre 630 tonnellate di materiale trafugato. Nel 2010 il fenomeno ha interessato, su tutta la rete nazionale, 2.485 treni causando ingenti danni per gli impatti sulla puntualità (si quantificano in circa 43 mila minuti complessivi di ritardo accumulati per tali cause).

Gli sforzi delle Istituzioni e del Gruppo, oltre che nell'adeguare le strategie di contrasto ai fenomeni criminali manifestatisi, sono stati indirizzati sia sui processi di formazione reciproca, sia nel miglioramento dei rapporti tra agenti Polfer e ferrovieri. La prima necessità è stata quella di sviluppare ulteriormente momenti di formazione congiunta con l'intento di mettere a fattor comune i rispettivi modelli gestionali e operativi per il raggiungimento dell'obiettivo condiviso: la sicurezza negli ambiti ferroviari.

L'individuazione delle tematiche da trattare è stata affidata alle esigenze e alle docenze dei rispettivi ambiti territoriali di appartenenza.

Nel 2010, le attività di monitoraggio sull'acquisto dei titoli di viaggio per mezzo di Carte di Credito oggetto di frode sono state intensificate, arrivando a una gestione puntuale nell'attività di contrasto articolata sullo sviluppo di specifici applicativi, sulla formazione di personale specializzato e sulla sensibilizzazione delle diverse Strutture del Gruppo interessate al tema.

Il team "Contrasto frodi", istituito nel 2007, opera costantemente nel monitoraggio delle transazioni al fine di intercettare in tempo reale i tentativi di frode e intervenire per reprimerli sul nascere. La sinergia strategico/operativa, articolata su azioni mirate che hanno interessato tutti i canali di vendita gestiti da Trenitalia (macchine emettitrici di biglietti *self service*, Internet, *Call Center*, biglietterie, agenzia di viaggio, acquisti a bordo treno), ha portato a una riduzione del fenomeno dell'uso delle Carte di Credito clonate soprattutto per i canali di vendita costituiti dalle macchine *self-service*, Internet e *Call Center*.

Relativamente ai rapporti tra il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane e il sistema della Protezione Civile, si evidenzia che, facendo seguito al Protocollo di Intesa del 15 luglio 2008, sono proseguite le collaborazioni strutturate attraverso la sigla di Protocolli di Intesa tra il Gruppo e le articolazioni regionali e locali della Protezione Civile, aventi a oggetto la gestione di eventi calamitosi e criticità⁷⁶ che interessano anche l'area ferroviaria con la conseguente assistenza ai passeggeri coinvolti. Ai Protocolli d'Intesa già precedentemente siglati⁷⁷, si aggiungono quelli stipulati, nel corso del 2010, con la Protezione Civile delle Regioni Molise, Umbria, Veneto, Valle d'Aosta.

I Protocolli citati vedono la piena attuazione nell'istituzione dei Gruppi di Lavoro volti all'analisi dell'informazione strutturata, alla formazione, alla comunicazione esterna e al modello di intervento. Tali Gruppi, inoltre, garantiscono la continuità collaborativa tra le reciproche strutture con l'obiettivo di analizzare le linee guida generali in tema di informazione, formazione e modello di intervento per garantire un'efficace risposta operativa.

Da segnalare è l'accesso ai bollettini meteo della Direzione Protezione Civile da parte del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane e l'avvio del primo modulo di formazione rivolto agli addetti delle sale operative.

Inoltre, sono state effettuate 19 esercitazioni, di cui una internazionale "Terex 2010" che ha visto il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane impegnato nella simulazione di evacuazione di un treno con passeggeri a bordo, incolumi e feriti, fermo in una galleria a causa del sisma. Le esercitazioni hanno consentito di verificare e migliorare sia i flussi di comunicazione sia il modello di intervento che coinvolge, in caso di criticità o emergenza, le strutture operative del Gruppo e quelle della Protezione Civile.

Anche per il 2010 si consolidano i risultati positivi registrati già nei due anni precedenti relativi al trasporto tifosi, grazie alla continua collaborazione con le Questure e la Polizia Ferroviaria. Il 30 luglio 2010, in particolare, su richiesta esplicita del Ministero dell'Interno, è stato siglato un Protocollo d'Intesa fra il citato dicastero e il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane

per favorire, mediante agevolazioni sui titoli di viaggio, i possessori della tessera del tifoso, consentendo così una migliore gestione e monitoraggio dei flussi di *supporter*. L'obiettivo è di incoraggiare oltremodo l'adozione della tessera del tifoso, ritenuta uno strumento finalizzato a valorizzare la diffusione della cultura del corretto e civile svolgimento delle manifestazioni sportive e della movimentazione delle tifoserie. Con il suddetto Protocollo il Dipartimento di Pubblica Sicurezza si impegna a strutturare un Piano Nazionale di prevenzione degli incidenti e criticità, provocati da alcune tifoserie lungo le vie di trasporto, al fine di garantire il regolare svolgimento delle trasferte.

I vantaggi per il Gruppo sono:

- l'identificazione di tutti i tifosi e conoscenza anticipata dei flussi trasportati;
- l'individuazione del posto occupato a bordo dei treni a media e lunga percorrenza;
- l'azzeramento del numero dei tifosi trasportati senza titolo di viaggio;
- l'ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse impegnate per il controllo degli spostamenti;
- il prevedibile azzeramento dei danneggiamenti al materiale rotabile ed agli impianti;
- la riduzione dell'utilizzo delle Forze dell'Ordine al seguito dei tifosi con conseguente possibilità di loro impiego per le ordinarie attività d'istituto.

Per quanto riguarda la "Gara Europea per la Realizzazione e manutenzione decennale di impianti di security sull'intero territorio nazionale", a fine 2010 si è giunti a ultimare l'80% delle lavorazioni di sito con l'installazione di telecamere, sensori antintrusione, controllo accessi, protezioni infrastrutturali. Si sono inoltre svolte le attività necessarie per l'attestazione degli impianti alla rete aziendale, attività che si completeranno nel corso del 2011 con l'interfacciamento al sistema "Piattaforma TVCC".

Nel 2010 sono state affidate, inoltre, le gare degli impianti di *security* del Passante di Milano, di Roma Smistamento e delle stazioni della Capitale.



(76) Ad esempio, il pericolo di fermo dei treni in linea per ghiaccio, neve, inondazioni o incendi.

(77) Al 2009, i Protocolli di Intesa sono stati siglati con la Protezione Civile delle Regioni Piemonte, Lombardia, Liguria, Emilia Romagna, Toscana, Marche e con la Protezione Civile della provincia di Firenze e del Comune di Milano.

LA RESPONSABILITÀ SOCIALE



5 La Responsabilità sociale

5.1 Le Risorse Umane

5.1.1 Le nostre persone

EC7 LA1 LA2 LA13

Il numero dei dipendenti del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane è passato dalle 80.534 unità del 31 dicembre 2009 alle 76.388 unità di fine 2010.

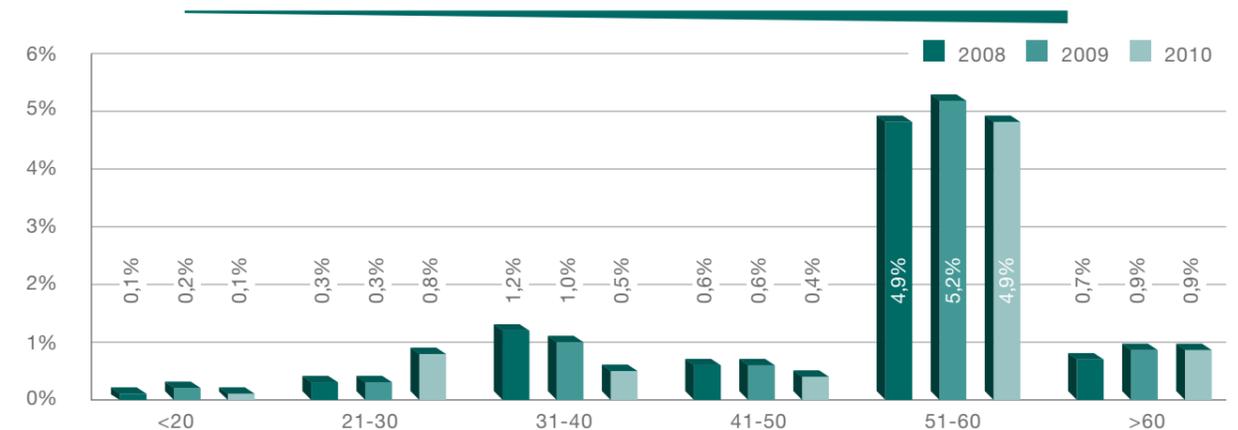
CONSISTENZA DEL PERSONALE GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

| | 2008 | 2009 | 2010 |
|--|---------------|---------------|---------------|
| DIRIGENTI | | | |
| Totale | 955 | 891 | 841 |
| Donne | 122 | 119 | 119 |
| Uomini | 833 | 772 | 722 |
| QUADRI | | | |
| Totale | 14.510 | 13.612 | 13.021 |
| Donne | 2.270 | 2.205 | 2.159 |
| Uomini | 12.240 | 11.407 | 10.862 |
| IMPIEGATI | | | |
| Totale | 39.214 | 37.362 | 35.615 |
| Donne | 6.620 | 6.513 | 6.396 |
| Uomini | 32.594 | 30.849 | 29.219 |
| OPERAI | | | |
| Totale | 30.226 | 28.669 | 26.911 |
| Donne | 1.809 | 1.680 | 1.574 |
| Uomini | 28.417 | 26.989 | 25.337 |
| Consistenza Totale al 31 dicembre | 84.905 | 80.534 | 76.388 |
| Incidenza % Donne | 12,7 | 13,1 | 13,4 |
| Incidenza % Uomo | 87,3 | 86,9 | 86,6 |
| Consistenza media annua | 86.947 | 82.917 | 78.437 |

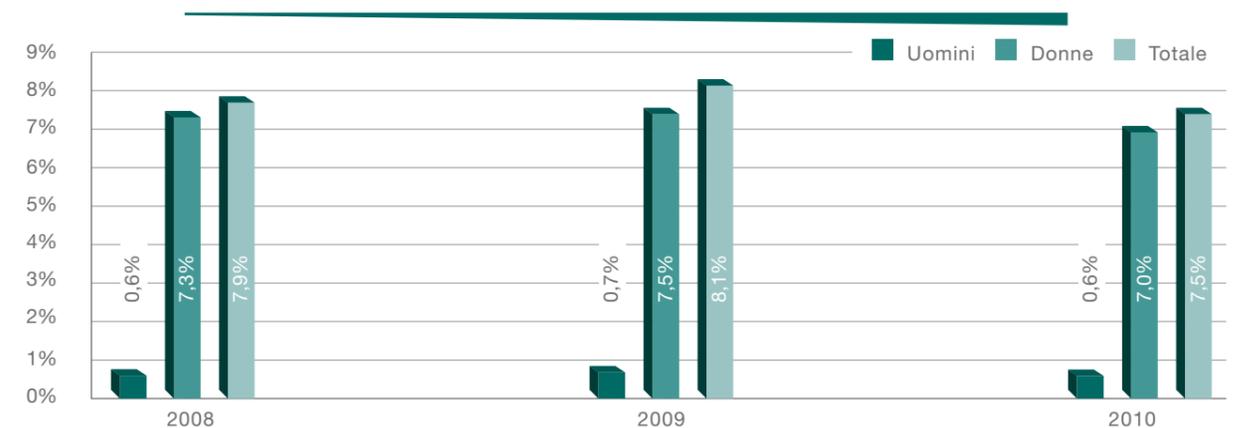
La significativa riduzione di personale nel triennio, resa possibile sia dalle azioni organizzative realizzate nell'ambito delle singole Società, sia dall'introduzione di nuove tecnologie, è stata in gran parte conseguita attraverso il ricorso a politiche di incentivazione all'esodo che hanno permesso di gestire senza conflittualità e criticità il ridimensionamento della forza impiegata.

In tale contesto, è stato comunque garantito il *turnover* necessario al presidio dei settori dell'esercizio ferroviario che, per il 2010, si è attestato sul 7,5%. Il *turnover* per fasce di età, genere e area geografica, segue il *trend* degli anni passati.

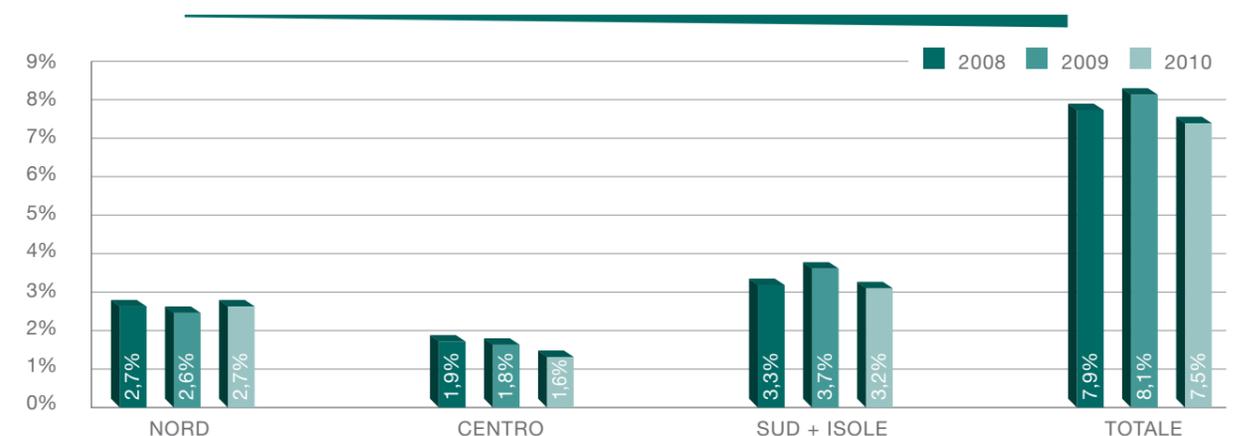
Turnover per fasce di età



Turnover per genere



Turnover per area geografica



Le nuove assunzioni da mercato di personale sono state limitate facendo quanto più possibile ricorso a processi di reclutamento interno. Le interpellanze infragruppo rappresentano una grande opportunità per coniugare le esigenze aziendali e lo sviluppo professionale di ciascun dipendente, in ottica di assoluta trasparenza e pari opportunità, tanto che è politica del Gruppo favorire questo strumento.

Quando si verifica la necessità di coprire una posizione, in base a quanto stabilito dalla Disposizione di Gruppo 110/2008, il processo prevede di effettuare prima una fase di ricerca di candidati interni rispondenti ai profili richiesti e, solo nel caso di indisponibilità o assenza degli stessi, avviare una successiva fase di ricerca sul mercato del lavoro.

La Direzione Centrale Risorse Umane e Organizzazione cura la fase della ricerca, dall'emanazione del bando, tramite la struttura "Gestione", all'attività di selezione vera e propria, tramite la struttura *Recruitment*; quest'ultima fornisce alla Società richiedente una rosa ristretta di candidati valutati positivamente tra i quali scegliere quello finale, per poi attivare il processo di mobilità infragruppo ovvero l'assunzione.

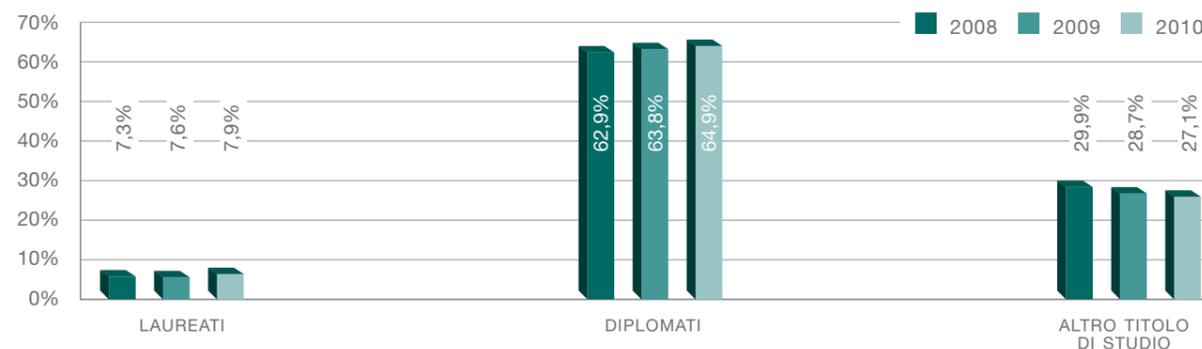
Il trend delle assunzioni da mercato, nelle diverse tipologie contrattuali, mostra una diminuzione progressiva.

| Forma contrattuale | 2008 | 2009 | 2010 |
|---|--------------|--------------|------------|
| Tempo indeterminato - Full Time | 84 | 69 | 88 |
| Tempo determinato - Full Time | 548 | 523 | 362 |
| Tempo indeterminato - Part Time | - | 11 | - |
| Inserimento Lavorativo Full Time L30/03 | 1 | 29 | 18 |
| Apprendista Full Time | 682 | 519 | 362 |
| Totale | 1.315 | 1.151 | 830 |

Sul fronte delle assunzioni dall'esterno ciascuna Società ha una propria specifica procedura, comunque conforme alla Disposizione di Gruppo, in materia di reclutamento e selezione del personale.

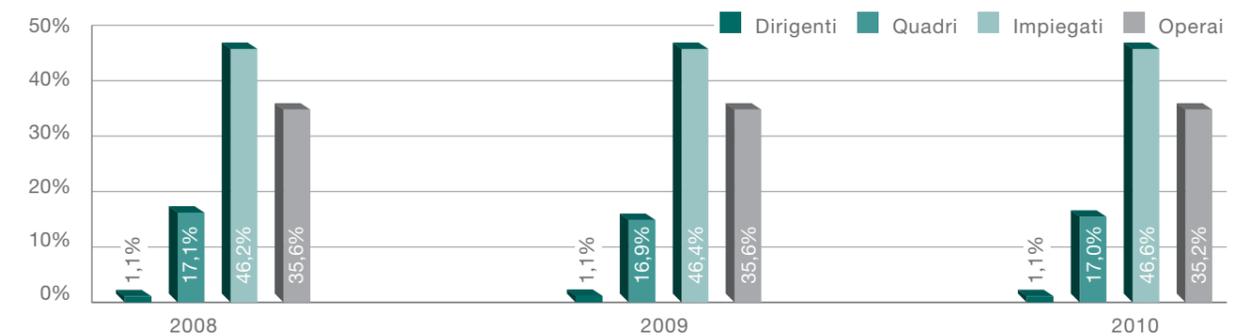
Relativamente alle assunzioni di personale operativo di RFI e Trenitalia, costituisce titolo preferenziale il requisito della residenza. Per il reclutamento di giovani laureati, cui si richiedono caratteristiche di professionalità ed elevata potenzialità di sviluppo, sono stati sviluppati contatti con diverse realtà universitarie, sia attraverso la partecipazione a *job meeting* e *career day*, sia attraverso cooperazioni dirette con le principali facoltà, mirate a presentare il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane come un interessante progetto professionale e a contribuire a una formazione specialistica di livello nel settore ferroviario. Con riferimento alle percentuali di scolarizzazione, l'incidenza percentuale di laureati sulla forza totale è in leggera crescita e si attesta sull'8% circa, mentre il 65% circa è in possesso di diploma di scuola superiore.

Distribuzione del personale per livello di scolarità



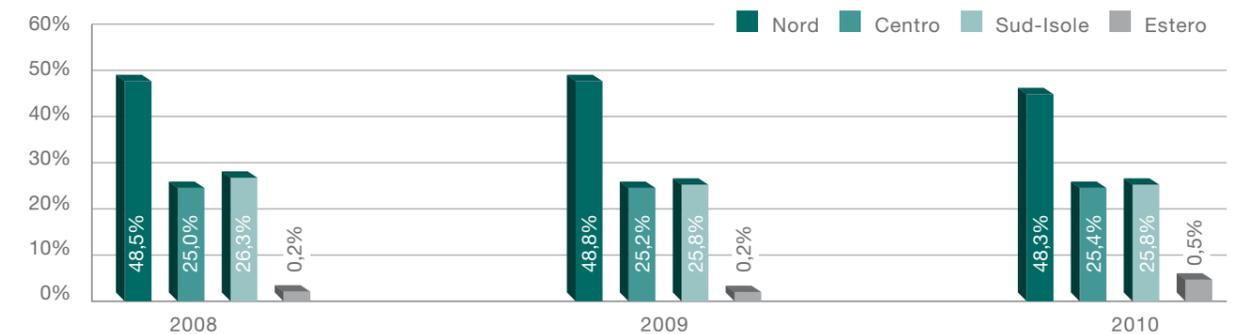
Nel 2010 la distribuzione professionale, articolata su quattro principali segmenti di personale, è rimasta pressoché invariata rispetto agli anni precedenti.

Distribuzione del personale per segmento professionale



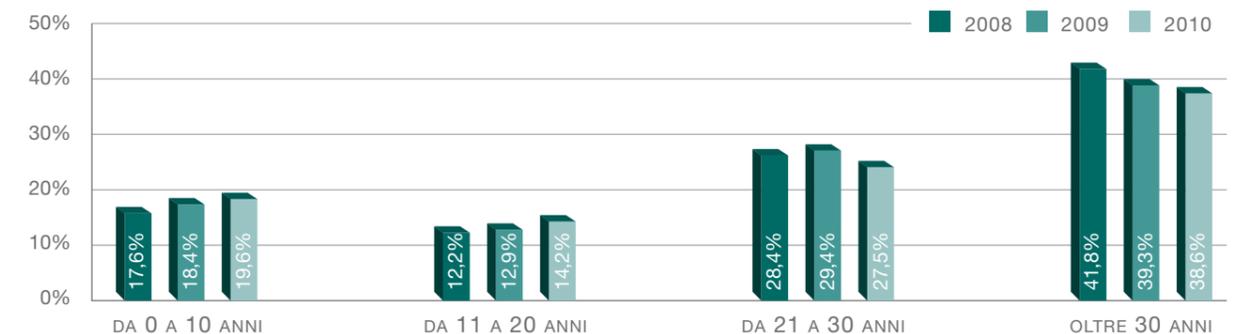
Analogamente, il trend relativo alla distribuzione territoriale del personale non subisce significative modifiche: al Nord lavora circa il 48% degli attuali occupati, al centro il 25% circa, al Sud, comprese le isole, il 26% circa; è in lieve aumento, invece, la percentuale degli occupati all'estero, pari a circa lo 0,5%.

Distribuzione territoriale del personale



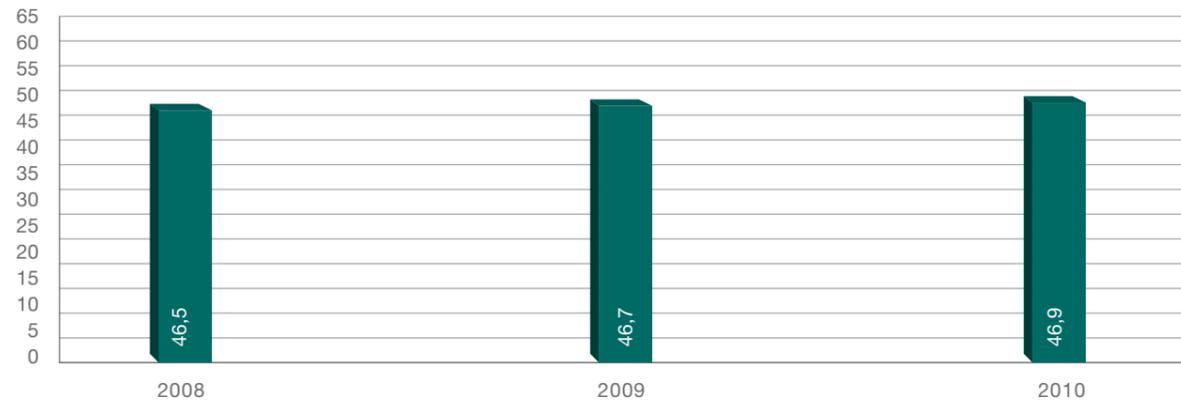
La distribuzione del personale per anzianità di servizio mostra come cresce l'incidenza percentuale delle fasce con anzianità di servizio fino a 20 anni; il ricorso a politiche d'incentivazione all'esodo ha comportato, in particolare, il decremento dell'incidenza della popolazione di personale con anzianità di servizio più elevata (oltre i 30 anni).

Distribuzione del personale per anzianità di servizio

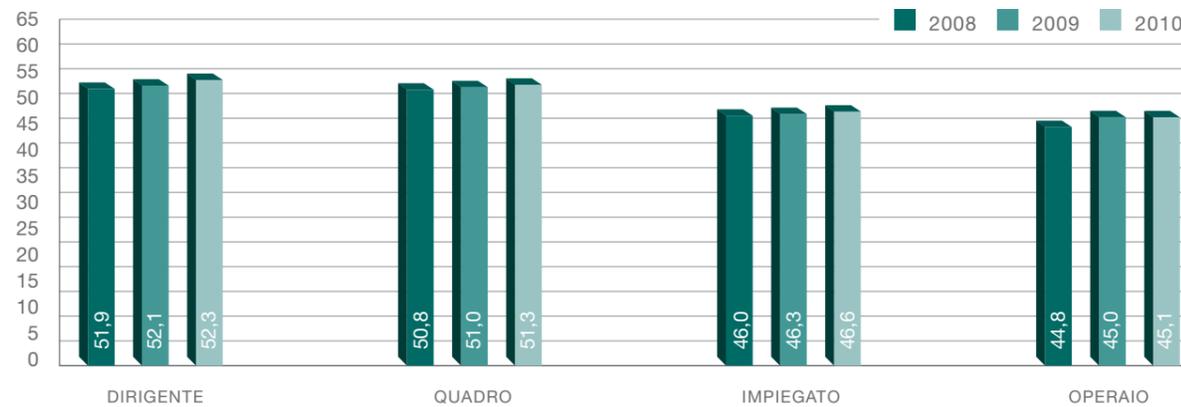


L'età media dei dipendenti si attesta su circa 46 anni per tutto il triennio di analisi.

Età media del personale

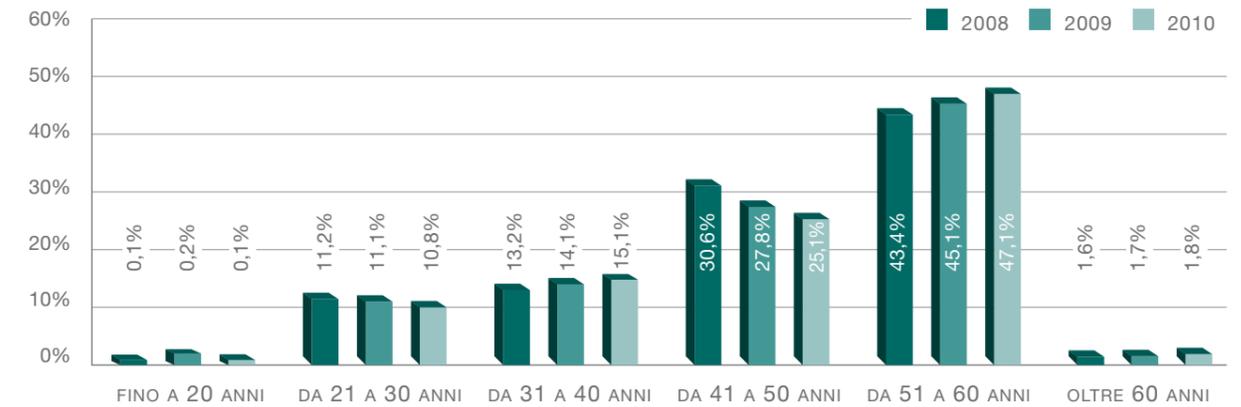


Età media del personale per segmento professionale



La distribuzione del personale in classi di età anagrafica mostra come ben oltre il 70% dei dipendenti abbia superato i 40 anni; in particolare, nel triennio si registra un marcato incremento della classe over 50, cui corrisponde una progressiva e costante riduzione del segmento 41-50 anni.

Distribuzione del personale per classi di età



5.1.2 Sistema retributivo e previdenziale

EC3 EC5 LA3 LA4 LA14

La forma contrattuale più diffusa permane quella a tempo indeterminato, applicata nel 2010 al 95% del personale in forza al Gruppo. Per il 2010, il 100% dei dipendenti è coperto da accordi collettivi di contrattazione.

Il CCNL applicato a tutto il personale è quello del Settore delle Attività Ferroviarie con il relativo Accordo di Confluenza, ad esclusione dei dirigenti, ai quali si applica il CCNL dei Dirigenti di Aziende Produttrici di Beni e Servizi.

La retribuzione media lorda nel triennio di analisi si è mantenuta pressoché costante, in attesa degli esiti della trattativa per il rinnovo del CCNL di riferimento.

In particolare, si segnala che la retribuzione mensile dei neoassunti è superiore al minimo contrattuale: nel 2010, in funzione anche del livello, i minimi contrattuali rappresentano, mediamente, dal 70 al 90% circa dello stipendio.

RETRIBUZIONE MEDIA LORDA

| | 2008 | 2009 | 2010 |
|------------------|---------------|---------------|---------------|
| QUADRI | | | |
| Totale | 45.255 | 45.136 | 45.546 |
| Donne | 42.197 | 41.605 | 42.382 |
| Uomini | 45.807 | 45.795 | 46.166 |
| IMPIEGATI | | | |
| Totale | 37.728 | 37.986 | 38.220 |
| Donne | 31.641 | 31.391 | 31.860 |
| Uomini | 38.919 | 39.324 | 39.555 |
| OPERAI | | | |
| Totale | 30.886 | 30.821 | 30.772 |
| Donne | 28.219 | 27.860 | 28.124 |
| Uomini | 31.053 | 31.005 | 30.934 |

Valori in euro

Le differenze retributive tra donne e uomini sono dovute essenzialmente al fatto che le donne, in tutte e tre le categorie, sono meno presenti nei settori dell'esercizio e, di conseguenza, non percepiscono le competenze accessorie (turni, festivi, notturni ecc.) che caratterizzano le attività di tali settori.

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 contribuiscono in forma paritetica⁷⁸. 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%. Il lavoratore può devolvere il proprio TFR al Fondo Eurofer in misura differenziata (100% o 33%), a seconda che sia neo assunto di prima occupazione successivamente al 29 aprile 1993, ovvero antecedentemente a tale data. Nel caso di adesione silente, piuttosto che per scelta espressa, il lavoratore può conferire anche il solo TFR al Fondo Eurofer.

Per il personale dirigente, il sistema retributivo aziendale si basa su una metodologia, elaborata da una società *leader* nel settore delle indagini retributive, che valuta le posizioni all'interno dell'organizzazione mediante l'attribuzione di un punteggio attraverso il quale è possibile comparare ruoli e responsabilità diverse ed evidenziare eventuali differenze di contenuto professionale e complessità manageriale. La metodologia adottata consente, attraverso il confronto tra le singole posizioni organizzative aziendali e analoghe di mercato, di individuare elementi fondamentali per l'elaborazione di logiche e politiche per la gestione dei livelli retributivi complessivi aziendali, secondo criteri di equità interna che abbiano anche un riferimento al mercato esterno all'azienda.

Per i dirigenti responsabili di posizioni di rilevante impatto su processi di business e su obiettivi strategici per l'azienda, pari a circa il 62%, è previsto un piano di incentivazione formalizzato, cosiddetto *Management By Objective (MBO)*. Il sistema di incentivazione ha l'obiettivo di riconoscere sia il contributo individuale, sia la motivazione a raggiungere obiettivi globali (di Gruppo, di Società, ecc.) e apprezzare le singole performance con una quota di retribuzione variabile strettamente connessa agli effettivi risultati raggiunti.

L'offerta retributiva complessiva in favore dei dirigenti è integrata, inoltre, da una serie di *benefit/agevolazioni* rappresentate principalmente da: telefono cellulare; copertura assicurativa per infortuni professionali ed extraprofessionali; invalidità permanente da malattia e *mortis causa*; fondo assistenza sanitaria integrativa (FASI); fondo di previdenza integrativa (PRE-VINDAI) e, infine, assicurazione sanitaria integrativa al FASI (ASSIDAI).

Nel 2010 il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha introdotto e dedicato particolare attenzione a una nuova popolazione di personale, i cosiddetti "quadri apicali"; si tratta di circa 550 risorse, opportunamente individuate, che ricoprono posizioni considerate di elevata rilevanza per la missione aziendale e per il raggiungimento delle principali finalità del Gruppo.

Il sistema di *rewarding*, finalizzato a garantire retribuzioni congrue rispetto alle responsabilità assegnate, a rinforzare la tensione al risultato e trattenere e motivare le risorse, prevede, per la popolazione suddetta, diversi strumenti retributivi: interventi di adeguamento della retribuzione fissa, patto di stabilità, sistema di incentivazione per obiettivi.

(78) Secondo quanto stabilito dall'art. 26 del Contratto Aziendale di Gruppo del 16 aprile 2003, le modalità di contribuzione prevedono un 1% della retribuzione mensile computata su dodici mensilità e costituita da: minimi contrattuali (come integrati dall'EDR 2008), aumenti di anzianità, indennità di funzione, salario professionale.

5.1.3 Valorizzazione del capitale umano

LA10 LA11 LA12

Nell'ambito della valutazione e del monitoraggio delle popolazioni d'interesse del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, sono proseguiti i seguenti progetti:

- *Management Appraisal* per i dirigenti (Certificazione Competenze Professionali e Manageriali): è stata effettuata la mappatura di 113 dirigenti appartenenti alle principali Società del Gruppo;
- Quadri Apicali (Valutazione dei titolari di posizioni di peso): l'attività, cominciata nel 2008, ha coinvolto, a tutto il 2010, 1.200 persone;
- laureati: è continuato il processo di *Development Center* di Orientamento, gestito dal team di *assessor* intersocietari;
- sistema di valutazione integrato: si sono concluse le attività di *software selection*, progettazione e realizzazione del Sistema, definendo anche il piano di formazione (per i valutatori e i formatori interni) e di divulgazione verso il *top management*;
- sistema delle competenze di Gruppo: è stata fatta una revisione dei ruoli e delle competenze delle aree di *staff*;
- famiglia professionale Ambiente: è stata identificata attraverso la valutazione delle competenze tecnico/professionali di 100 dipendenti fra Dirigenti, Quadri e Addetti.

Nel 2010 la popolazione complessiva coinvolta in processi di valutazione a supporto del monitoraggio della *performance* e della crescita professionale è pari a 6.811⁷⁹. Tale numero costituisce circa l'8,7%⁸⁰ del totale della forza lavoro.

Per quanto riguarda le attività di formazione, in linea con il Piano d'Impresa 2007-2011, la Struttura Organizzativa "Formazione" del Gruppo si configura come supporto alla creazione di valore e focalizzazione allo sviluppo delle competenze necessarie al raggiungimento dei risultati aziendali. In particolare, gli aspetti fondamentali che hanno caratterizzato tutti i progetti formativi e le azioni strutturali nel 2010 sono stati:

- l'innovazione nella scelta dei metodi formativi;
- l'adozione di tecnologie all'avanguardia e integrate, a supporto e sviluppo dell'approccio auto formativo (formazione intervento, metodologie modulari e integrate e sviluppo dell'*e-learning*).

Formazione istituzionale

Nel corso del 2010 sono stati portati a termine i percorsi trasversali sui temi degli *economics*, del *project management* e del lavoro di gruppo, rivolti ai giovani che avevano iniziato la formazione di orientamento nel 2006. È ripartita nel primo semestre del 2010 per circa 60 giovani la formazione istituzionale di orientamento, con la finalità di accompagnare i giovani laureati assunti nel Gruppo nella condivisione dei valori aziendali, contestualmente arricchendoli con conoscenze tecniche specifiche del *business* ferroviario.

Formazione Manageriale

Nel corso del 2010 sono stati attivati due importanti progetti:

- "Sviluppo Competenze Strategiche", rivolto a circa 200 dirigenti sui temi della gestione del personale e dell'innovazione, realizzato con l'utilizzo di finanziamenti pubblici erogati da Fondirigenti;
- "Quadri Apicali", indirizzato a circa 170 Quadri individuati da Comunicazione Organizzativa, focalizzato sui temi della pianificazione, presa di decisioni, guida e coordinamento.

Nel primo semestre del 2010 è iniziata una formazione specifica, destinata a circa 30 Quadri in accesso alla dirigenza, sul miglioramento e lo sviluppo di competenze di gestione e visione sistemica, costruita anche mediante affiancamento diretto di coach interni intersocietari (personale qualificato e certificato). Tra il 2009 e 2010 si è sviluppato anche un progetto trasversale sullo sviluppo di competenze di comunicazione e *team working* per circa 200 risorse del Gruppo, non dirigenti.

(79) Il dato si riferisce ai Dirigenti, Quadri e Impiegati delle Società Ferrovie dello Stato Italiane SpA, Trenitalia, RFI, Ferservizi, Italferr, FS Logistica, FS Sistemi Urbani.

(80) Il dato è calcolato sulla consistenza media annua pari a 78.437.

Nell'arco del 2010 è stato realizzato altresì il progetto *Mentoring*, iniziato nel 2009, volto a individuare e formare 15 dirigenti del Gruppo al ruolo di "mentor" che, insieme al responsabile gerarchico, hanno il compito di supportare il personale laureato ad alto potenziale nel relativo percorso di sviluppo, fornendo agli interessati tutte le informazioni necessarie per l'ottimale svolgimento delle attività assegnate e il sostegno alla crescita professionale.

Nell'ambito della formazione manageriale rivolta alle popolazioni chiave (laureati, quadri apicali e dirigenti) si è realizzato e sviluppato anche un apposito catalogo formativo consultabile da tutti i dipendenti nella sezione Formazione sul portale intranet di Gruppo "Linea Diretta". L'obiettivo è di garantire e presidiare lo sviluppo delle competenze del modello manageriale FS a integrazione dei percorsi formativi istituzionali.

Formazione Tecnico - Professionale

Anche per il 2010 la formazione Tecnico-Professionale si è focalizzata soprattutto sull'aggiornamento di normative e metodi di lavoro per specifiche famiglie professionali, a supporto delle riorganizzazioni aziendali che hanno comportato un accentrimento nella Capogruppo di particolari attività (Audit, Protezione Aziendale, Legale).

In quest'ambito, progetti nuovi hanno riguardato la formazione al ruolo di Specialista di Amministrazione Finanza e Controllo (AFC) e la progettazione di un percorso per la famiglia professionale Ambiente. In particolare, per il ruolo di AFC le edizioni pilota sono partite nel 2010 e proseguiranno per tutto il 2011, prevedono il coinvolgimento di circa 60 persone e seguono un criterio di "aula intersocietaria".

Parallelamente, le Società hanno realizzato programmi formativi riguardanti le competenze tecnico-professionali legate ai *business* specifici. In particolare, gli interventi attuati sono stati finalizzati soprattutto all'acquisizione delle abilitazioni all'esercizio e al mantenimento delle competenze tecniche e professionali da parte del personale coinvolto.

Formazione Trasversale

Nel corso del 2010 sono stati realizzati corsi di lingue estere (individuali e collettivi) per la formazione specifica delle risorse che ne necessitano.

Inoltre, il Gruppo ha sostenuto iniziative significative con il mondo scolastico e accademico finalizzate a:

- allineare l'offerta formativa alle esigenze del *business*;
- sviluppare formazione di eccellenza per garantire innovazione e sviluppo del sistema produttivo;
- avvicinare i giovani al mondo del lavoro.

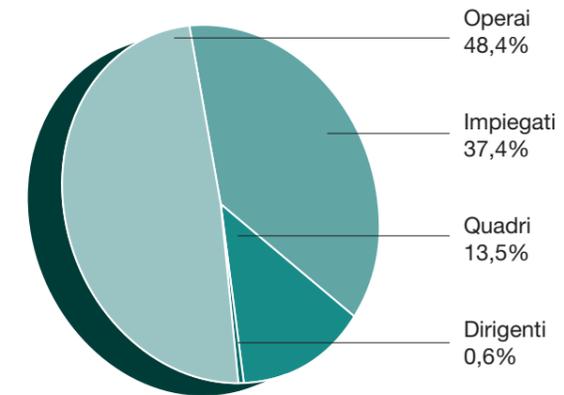
Per quanto concerne il mondo accademico, il Gruppo ha messo a disposizione borse di studio per finanziare lo svolgimento di Master di alto livello professionale e tesi di laurea su temi innovativi d'interesse strategico, ha offerto la disponibilità a effettuare tirocini formativi in Azienda, ha partecipato attivamente alla costruzione di alcuni moduli didattici nel corso degli studi universitari e ha sostenuto progetti di formazione indirizzati a giovani studenti e finalizzati allo sviluppo delle competenze personali trasversali e a un efficace orientamento al mondo del lavoro.

Tra le iniziative più importanti si segnala il "Master in Ingegneria delle Infrastrutture e dei Sistemi Ferroviari", svolto 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 l'obiettivo di formare tecnici di alto livello, in grado di soddisfare le esigenze delle società ferroviarie e di ingegneria, dei centri di ricerca e delle imprese che operano nel settore.

Diverse collaborazioni sono portate avanti anche con il mondo scolastico, con iniziative volte a favorire processi di alternanza scuola / lavoro e l'organizzazione di tirocini di breve durata.

In particolare, il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, insieme ad altre 5 grandi imprese italiane, ha partecipato al progetto "Network Scuola-Impresa", di durata triennale (il 2010 è l'ultimo anno), per avvicinare l'offerta formativa degli istituti superiori alle esigenze delle aziende e sviluppare un bacino di candidature per la selezione di periti e tecnici motivati ed introdotti al mestiere. Attraverso l'individuazione di quadri/dirigenti da trasformare in formatori (i "Maestri di Mestiere") e di scuole in aree geografiche di particolare interesse per l'azienda, il progetto ha l'obiettivo di strutturare corsi specialistici che permettano agli studenti di conoscere da vicino l'azienda come potenziale datore di lavoro e all'azienda di selezionare e valorizzare i migliori studenti del IV e V anno che hanno accesso ai corsi progettati.

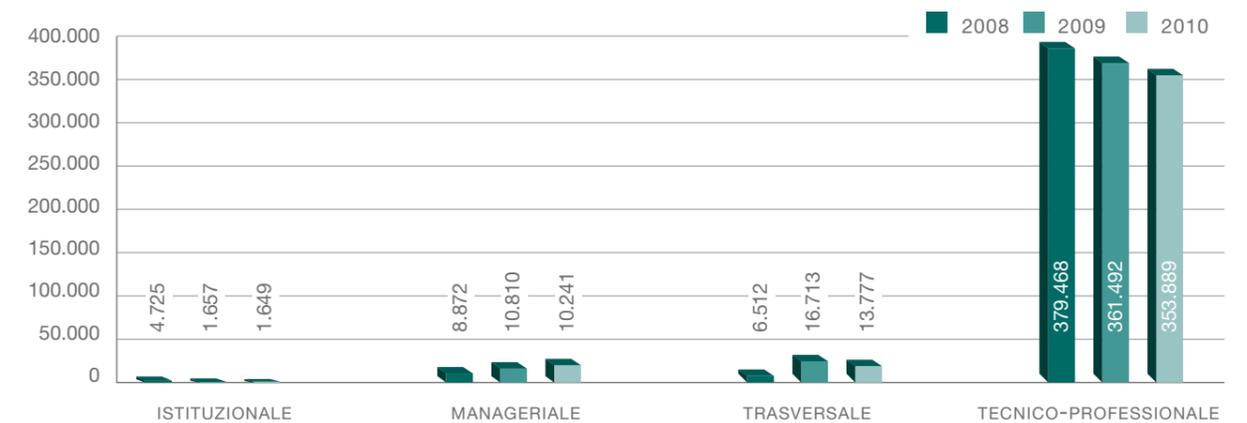
Giornate di frequenza per inquadramento professionale



Nel 2010, l'attività di formazione si è sviluppata in 379.557 giornate uomo di frequenza, interessando complessivamente 262.471 partecipanti ai corsi⁽⁸¹⁾.

Sostanzialmente i volumi formativi annuali si mantengono costanti, registrando nel triennio un consuntivo annuale che varia dalle 379.000 alle 400.000 giornate uomo.

Giornate uomo di frequenza per area didattica



Come è nella storia e nelle esigenze del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, 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, nel triennio, si mantiene su valori costantemente compresi fra il 90-95% dei volumi complessivi erogati. Le attività di comunicazione interna assicurano la diffusione dei valori e della cultura d'impresa attraverso l'ascolto e il coinvolgimento delle persone del Gruppo. Per raggiungere questo obiettivo, annualmente viene predisposto un piano di comunicazione che si fonda su azioni, messaggi e strumenti di *feedback* veicolati attraverso l'utilizzo integrato di specifici canali: intranet aziendale, *e-mail*, *newsletter* cartacea, sistema di riunioni, eventi di coinvolgimento.

(81) I dati si riferiscono alle Società: Ferrovie dello Stato Italiane SpA, Ferservizi, Italferr, RFI, Trenitalia. Si considerano 7,12 ore medie di formazione per ogni gg/u di frequenza.

Nel 2010, in coerenza con il percorso di cambiamento intrapreso dal Gruppo, le attività di comunicazione si sono concentrate sulla costante diffusione di informazioni relative alle strategie, azioni e risultati aziendali, mantenendo sempre allineamento nei contenuti e nella tempistica rispetto alle azioni di comunicazione esterna. Il canale principalmente utilizzato è stato quello della *intranet* aziendale, Linea Diretta. Realizzata nel 2005, Linea Diretta conta un bacino di circa 45mila utenti oltre 12mila accessi distinti giornalieri. Mensilmente è stata utilizzata anche la *newsletter* cartacea, introdotta nel 2007, allo scopo di raggiungere tutti i dipendenti non collegati in rete.

Il coinvolgimento diretto dei lavoratori sui temi del *business* è stato poi assicurato anche dal sistema di riunioni territoriali, attivato a valle dei *senior manager meeting*, che ha visto la partecipazione di alcune migliaia di persone.

Rispetto ai temi della sostenibilità e dell'attenzione all'ambiente, strategici per il nostro Gruppo e costantemente sostenuti attraverso i canali di comunicazione, è da segnalare in particolare la campagna di sensibilizzazione sulle modalità di uso corretto dei climatizzatori d'ufficio nel periodo estivo 2010.

Infine, le attività di ascolto, oltre a coprire le riunioni territoriali, nel 2010 si sono focalizzate sulla popolazione dei circa 1.500 giovani laureati e sulle persone coinvolte in attività formative.

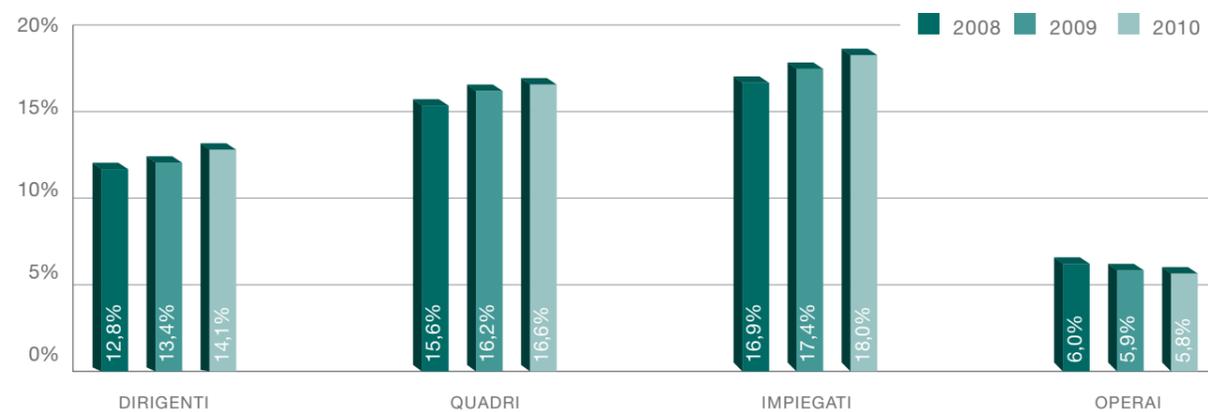
5.1.4 Diversità e pari opportunità

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 Territoriali⁽⁸²⁾. Tutti i Comitati sono composti da una rappresentante per ogni Organizzazione Sindacale stipulante il CCNL delle Attività Ferroviarie e da un corrispondente numero di componenti designati dalle Società del Gruppo.

La presenza femminile, a fine 2010, si attesta sul 13% circa, senza subire grosse variazioni rispetto all'anno precedente.

Incidenza della popolazione femminile per inquadramento



(82) 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.

Il *trend* conferma il lieve aumento della componente femminile nelle posizioni maggiormente qualificate a scapito della componente maschile, che rimane comunque in netta prevalenza.

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 aziende del Gruppo coerentemente con quanto stabilito dalla normativa⁽⁸³⁾.

5.1.5 La sicurezza sul lavoro e tutela della salute

4.15 LA7 LA8

La sicurezza e la salute costituiscono, nel mercato europeo dei trasporti, una delle principali leve competitive del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane. Nel 2010 gli impegni delle Società appartenenti al Gruppo sono stati incentrati, attraverso progetti di natura organizzativa, formativa e di rinnovamento tecnologico, sulla piena attuazione degli obiettivi di riduzione degli infortuni e di miglioramento della gestione della prevenzione previsti dagli indirizzi di medio termine 2008-2012, emanati con D.d.G. AD n.113/2008.

Nel 2010 il Gruppo ha realizzato con l'INAIL il progetto di formazione "Sbagliando s'impara", avente per oggetto una metodologia di indagine sulle cause di infortuni. Il progetto ha visto il coinvolgimento dei responsabili di gestione della sicurezza del lavoro di tutte le Società del Gruppo. Il modello, realizzato da INAIL-ISPEL-Regione Lazio, è considerato una buona prassi in materia di analisi incidentale; esso standardizza le cause delle dinamiche degli infortuni permettendo di identificare le priorità delle azioni di prevenzione.

Una novità introdotta in tal senso nel 2010 è rappresentata dall'implementazione del progetto Z-Inail, realizzato congiuntamente con l'INAIL. Infatti, da quest'anno, le singole Società gestiscono *on-line*, con un collegamento in rete tra le sedi delle proprie unità produttive e le sedi territoriali dell'INAIL, tutte le fasi amministrative e contabili della denuncia degli infortuni sul lavoro. Questa procedura permetterà, a breve, di elaborare in tempo reale i dati amministrativi e statistici delle principali grandezze infortunistiche (numero infortuni in occasione di lavoro e in itinere, numero delle giornate di assenza da lavoro) e di aggiornare conseguentemente i report infortunistici, rendendo più tempestivo, affidabile e completo il sistema di controllo direzionale in materia.

L'organizzazione del lavoro nel Gruppo è caratterizzata sempre di più dalla partecipazione di imprese esterne allo sviluppo dei processi produttivi. Questa circostanza sposta il governo delle attività di sicurezza dal confine formale della singola impresa al perimetro complessivo delle relazioni organizzative e produttive. Le imprese del Gruppo, nella loro veste di committente, devono essere soggetto promotore di una maggiore consapevolezza in materia, affinché la sicurezza sia patrimonio comune e distintivo di tutte le realtà che operano nelle unità produttive del Gruppo.

A tal fine, le Società, nei diversi ruoli di datore di lavoro, committente di appalti, gestore di immobili e progettista di sistemi ferroviari, si sono dotate di tutti gli strumenti organizzativi per il rigoroso ed efficace controllo dei rischi da interferenza nella realizzazione di opere civili di ingegneria, promuovendo comportamenti responsabili da parte dei fornitori. Nella selezione delle imprese appaltatrici coinvolte nel processo produttivo, infatti, le Società richiedono il possesso di qualificati requisiti tecnici e organizzativi in materia di salute e sicurezza, monitorano gli infortuni occorsi alle imprese stesse nello svolgimento della prestazione e la sussistenza nel tempo della loro idoneità, in termini di conformità alle norme di legge e ai requisiti stabiliti, condizione necessaria per la prosecuzione del rapporto contrattuale.

Per il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane diffondere e consolidare la cultura della prevenzione per promuovere comportamenti responsabili del personale sono propositi da perseguire costantemente. È continuata, infatti, l'opera di sensibilizzazione e approfondimento delle principali tematiche di rilievo della rinnovata normativa di prevenzione, attraverso seminari rivolti ai responsabili della sicurezza sulle modifiche introdotte alla disciplina delle deleghe di funzioni del datore di lavoro e delle responsabilità in materia di valutazione dei rischi e di valutazione dei rischi da interferenza nei casi di appalto di opere e servizi. I temi affrontati nel corso dei seminari sono stati raccolti in un numero monografico della rivista quadrime-

(83) Legge n. 68/99.

strale “Quaderni” edita da Federtrasporto, diffuso a tutti i dirigenti e ai datori di lavoro delle Società del Gruppo. Le principali Società del Gruppo hanno iniziato lo sviluppo di progetti di formazione *on-line* per il personale degli impianti territoriali denominati “Totem” e “Agenda della Sicurezza”, che prevedono la realizzazione di postazioni video e pagine *web* in ogni impianto delle unità produttive attraverso i quali il personale potrà accedere a specifici moduli di formazione e informazione, quali: l’organigramma della sicurezza, le norme di prevenzione delle attività del proprio mestiere, le norme di uso delle macchine e delle attrezzature del proprio impianto, i dispositivi di protezione individuali da indossare per le varie attività, le performance di sicurezza della propria unità produttiva. In coerenza con i dettati normativi in materia di salute e sicurezza del lavoro e in linea con gli indirizzi aziendali, le Società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane hanno definito le strutture organizzative deputate al presidio della sicurezza sul lavoro e hanno individuato nel tempo i Datori di Lavoro (a livello di unità produttive), dotati di pieni poteri decisionali e di spesa, nonché responsabili dell’attuazione delle norme di prevenzione e protezione.

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

| Anno | 2010 |
|--|--------|
| Numero Unità Produttive | 130 |
| Unità produttive certificate sicurezza del lavoro | 98 |
| Medici competenti | 177 |
| Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza | 534 |
| Personale sottoposto a visite di sorveglianza sanitaria | 51.896 |
| Personale sottoposto a visite mediche di Sicurezza ferroviaria | 17.979 |

In conformità alle previsioni di legge e agli accordi interconfederali vigenti in materia, i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, complessivamente circa 500 per l’insieme delle Società del Gruppo, partecipano con compiti consultivi e di controllo nella gestione della sicurezza del lavoro.

Inoltre, in alcune Società del Gruppo, come ad esempio in Rete Ferroviaria Italiana, sono previsti organismi in materia di ambiente, igiene e sicurezza del lavoro composti in numero paritario da rappresentanti delle Organizzazioni sindacali e rappresentanti aziendali.

Nel 2010, circa l’8% delle giornate uomo di frequenza nell’area didattica tecnico-professionale sono state dedicate alla formazione in materia di sicurezza sul lavoro, per un totale di 28.272 giornate uomo di frequenza e 54.668 partecipazioni⁽⁸⁴⁾. Il *trend* degli infortuni sul lavoro, sulla base dei dati sugli infortuni indennizzati forniti dall’ente assicuratore INAIL, evidenzia per il periodo 2002-2010 (sebbene il dato 2010 non sia ancora consolidato) un miglioramento, a fronte della riduzione degli infortuni. Nel biennio 2008-2009 la riduzione percentuale è stata del 12,9 % rispetto a un obiettivo del 10%; i dati del 2010 sono in linea con gli obiettivi. L’evoluzione positiva nella gestione delle attività di sicurezza è evidenziata dal miglioramento dell’indice di incidenza – numero degli infortuni ogni mille dipendenti – che si è ridotto al valore di 38,6 e che si prevede migliori ulteriormente nel 2010.

Ancora, nel periodo 2002-2009 nel Gruppo si rileva un decremento complessivo degli infortuni in occasione di lavoro pari al 25%, superiore alla media registrata in Italia (24,3%), come si riscontra dal confronto con i corrispondenti dati diffusi dall’INAIL.

(84) I dati si riferiscono alle Società Ferrovie dello Stato Italiane, Ferservizi, Italferr, RFI, Trenitalia.

INFORTUNI INDENNIZZATI INAIL DISTINTI IN INFORTUNI IN OCCASIONE DI LAVORO E INFORTUNI IN ITINERE⁽⁸⁵⁾

| Anno | Infortuni in occasione di lavoro | Indice di incidenza ⁽⁸⁶⁾ | Infortuni mortali | Indice di gravità ⁽⁸⁷⁾ | Infortuni in itinere |
|------|----------------------------------|-------------------------------------|-------------------|-----------------------------------|----------------------|
| 2010 | 2844 | 37,5 | 5 | nd | 472 |
| 2009 | 3195 | 38,6 | 5 | 1.448 | 373 |
| 2008 | 3487 | 40,2 | 5 | 1.421 | 463 |
| 2007 | 3668 | 40,1 | 8 ⁽⁸⁸⁾ | 1.402 | 428 |

Le principali cause degli infortuni gravissimi e dei decessi (non in itinere) riguardano gli investimenti da treno, le folgorazioni per contatto con conduttori in tensione e gli investimenti da mezzo stradale. Ulteriori cause di incidenti significativi rimangono gli scivolamenti e le cadute dai treni, lungo i marciapiedi e nei piazzali ferroviari; la sistematica analisi degli accadimenti incidentali e il rigoroso controllo dell’attuazione delle misure di prevenzione messi in atto sono volti alla riduzione di tali infortuni.

L’obiettivo “zero infortuni gravissimi/zero decessi” richiede di intervenire sulla modalità di percezione del rischio da parte del personale e sull’introduzione, ove possibile, di innovazioni tecnologiche che integrino le norme comportamentali.

5.1.6 Relazioni industriali

4.12 HR5 LA5 LA7 LA9

Le relazioni industriali sono improntate al massimo rispetto degli impegni fissati dalla normativa nazionale di riferimento e dal contratto collettivo nazionale. Nel Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane non esistono rischi per la libertà di associazione e contrattazione collettiva in quanto le Organizzazioni sindacali (OOSS), stipulanti il contratto collettivo nazionale di lavoro applicato dalle Società del Gruppo, svolgono con le Società stesse una capillare attività di contrattazione su tutte le materie per le quali la stessa è prevista dal CCNL. Da parte delle OOSS la contrattazione avviene sia a livello centrale, attraverso le rispettive Segreterie Nazionali, sia a livello territoriale, attraverso le Segreterie regionali e le Rappresentanze Sindacali Unitarie.

Le modifiche delle macrostrutture organizzative societarie e delle microstrutture organizzative relative alle singole unità produttive, sono oggetto di informativa alle organizzazioni di rappresentanza dei lavoratori da rendere con cadenza semestrale, ai sensi di quanto previsto dal contratto collettivo nazionale di lavoro applicato dalle Società del Gruppo. Lo stesso CCNL prevede che le modifiche relative alla organizzazione del lavoro e alla articolazione dei regimi di orario devono essere precedute da una specifica procedura negoziale, destinata a esaurirsi nel termine massimo di 60 giorni dall’attivazione.

Nel 2010 il tasso di assenteismo subisce una lieve crescita attestandosi al 8,17% rispetto al 7,8% del 2009. Tale aumento è dovuto principalmente alla crescita dei valori medi pro-capite relativi alle assenze per maternità/paternità e per assistenza e cura portatori di handicap gravi.

(85) Le lievi differenze numeriche rispetto ai dati pubblicati nel Rapporto di Sostenibilità 2009 sono dovute al diverso arco temporale di consolidamento dei dati da parte dell’INAIL. I dati del 2010, in via di consolidamento, sono aggiornati a maggio 2011.

(86) Indice di incidenza: [n. infortuni sul lavoro/consistenza]* 1000 dipendenti.

(87) Indice di gravità: [numero di giornate perse]* 1000 dipendenti.

(88) Inclusi 4 agenti deceduti a seguito di collisione di nave traghetto.

ASSENTEISMO⁸⁹

| | 2008 | 2009 | 2010 |
|---------------------------------|---------|--------|---------|
| Tasso assenteismo ⁹⁰ | 7,87% | 7,80% | 8,17% |
| Tasso di sindacalizzazione | 70,92% | 70,87% | 70,14% |
| Ore perse per sciopero | 273.634 | 87.305 | 209.755 |

Nell'anno 2010 si registra anche un aumento considerevole delle ore perse per sciopero che, al netto degli scioperi di natura politica, sono più del doppio rispetto a quelle del 2009; ciò è dovuto alle astensioni da lavoro a sostegno della vertenza per la definizione del nuovo CCNL della mobilità⁹¹.

Nel Gruppo vigono importanti accordi formali con le Organizzazioni Sindacali in merito alla salute e sicurezza dei lavoratori: detti accordi intendono promuovere ogni intervento volto a favorire lo sviluppo della cultura della sicurezza e della prevenzione tra i lavoratori, ciò attraverso il tempestivo aggiornamento della formazione dei dipendenti, sia in caso di nuove assunzioni, sia in caso di trasferimento o cambiamento di mansioni, ovvero per effetto dell'introduzione di nuove apparecchiature o nuove tecnologie. Attualmente il Protocollo d'Intesa di riferimento è quello concluso a maggio 2009 presso il Ministero delle Infrastrutture e Trasporti fra Federtrasporto, Asstra, Anav e le Organizzazioni sindacali stesse, il cui impegno è stato ribadito con l'Accordo Nazionale del 25 febbraio 2011 tra le Società del Gruppo e le Organizzazioni Sindacali stipulanti il CCNL applicato.

Nel corso del 2010 sono stati completati gli accordi quadro e gli accordi territoriali necessari alla concreta attivazione, che avverrà a partire dal 2011, del "Fondo bilaterale per il sostegno al reddito"⁹². Tale Fondo costituisce per il Gruppo, in assenza di ammortizzatori sociali tradizionali, uno strumento fondamentale per la gestione dell'ulteriore fase di ristrutturazione e riorganizzazione aziendale.

La fase propedeutica ha coinvolto tutte le strutture interessate alla gestione del personale di ogni Società del Gruppo, l'INPS e i competenti Dicasteri.

Nell'ambito del dialogo sociale europeo, si è concluso il progetto coordinato da FS "Follow-up dell'accordo sulle condizioni di lavoro dei lavoratori mobili in interoperabilità", volto al monitoraggio dello stato di attuazione dell'accordo CER-ETF⁹³ del 27 gennaio 2004 concernente l'orario di lavoro per il personale che effettua trasporto ferroviario transfrontaliero. Il Report finale del progetto, pubblicato in quattro lingue, è stato presentato alla Commissione europea e alle parti sociali nel corso di riunioni del "Comitato dialogo sociale del settore ferroviario" tenutesi a Bruxelles.

Nel corso dell'anno è stato inoltre avviato il progetto sulla verifica dello stato di attuazione delle "Raccomandazioni comuni CER ed ETF per una migliore rappresentazione ed integrazione delle donne nel settore ferroviario", sottoscritte nel 2007. Ferrovie dello Stato Italiane è componente del gruppo di lavoro all'uopo costituito.

(89) I dati si riferiscono alle Società: Ferrovie dello Stato Italiane, Trenitalia, RFI, Italferr, Ferservizi, FS Logistica, Sistemi Urbani (da giugno 2009), Trenitalia Le Nord (da novembre 2009) e non sono comprensivi del settore delle navi traghetti.

(90) 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.

(91) Scaduto il 31 dicembre 2007.

(92) In applicazione delle leggi 662/96 e 449/97.

(93) Federazione europea dei lavoratori e dei trasporti.

5.2 Comunità

2.10 4.12 EC8 PR1

5.2.1 Le attività sociali

Ferrovie dello Stato Italiane per la cultura

Il Gruppo sostiene costantemente eventi nazionali quali concerti, mostre, spettacoli, convegni e iniziative a tutela del patrimonio artistico, culturale e scientifico.

Anche per il 2010, il Gruppo rinnova l'importante collaborazione con il Ministero dei Beni Culturali sul "Progetto Magnifico", sistema integrato di comunicazione e di promozione per la 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 è stato promotore nel 2010, vanno citati:

- le grandi mostre del Vittoriano a Roma: "Da Corot a Monet. La Sinfonia della natura", "La riscoperta di Dada e Surrealismo" e "Vincent Van Gogh. Campagna senza tempo. Città moderna";
- le mostre a Palazzo Strozzi a Firenze: "De Chirico, Max Ernst, Magritte, Balthus. Uno sguardo nell'invisibile", "Bronzino. Pittore e Poeta alla corte dei Medici";
- il progetto espositivo "Ritorno al Barocco. Da Caravaggio a Vanvitelli" a Napoli, in collaborazione con l'associazione Civita, con la quale ha partecipato al convegno "Summit Arte e Cultura - La cultura, asset competitivo per la crescita dell'economia nazionale" correlato alla ricerca "Il valore della cultura".

Da segnalare, inoltre, la collaborazione con il Museo Mart di Rovereto per l'esposizione "Modigliani Scultore".

Il Gruppo, nel 2010, ha anche partecipato a "MiTo Settembre Musica", Festival Internazionale della Musica organizzato dai Comuni di Torino e Milano, nel cui ambito sono stati realizzati alcuni concerti nelle stazioni di Milano Centrale e Torino Porta Nuova.

Come ogni anno, inoltre, in occasione della giornata della memoria, è stato realizzato il progetto speciale "Treni della Memoria" assieme all'associazione Terra del Fuoco. L'iniziativa, finanziata da Regioni e numerose Province/Comuni con il patrocinio di istituzioni nazionali e locali, ha portato circa 2800 studenti, di diverso grado scolastico, a raggiungere via treno e visitare il campo di concentramento e sterminio di Auschwitz-Birkenau.

Il Gruppo, inoltre, è socio ordinario 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;
- Associazione Italiana Archivi e Musei d'Impresa che ha l'obiettivo di individuare, promuovere e mettere in rete le imprese che hanno scelto di privilegiare la cultura come strumento di sviluppo economico e valore aggiunto per l'azienda, nelle proprie strategie di comunicazione.

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

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane è anche vicino ai giovani attraverso numerose iniziative dedicate al mondo accademico e scolastico. Nel 2010 è proseguita la collaborazione con il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca (MIUR), attraverso la promozione di visite didattiche in aula e agli impianti ferroviari, e il lancio del progetto Scuola "In viaggio col treno".

In particolare, quest'ultimo progetto, sviluppato su 4 laboratori didattici, differenziati per ordine e grado scolastico, è incentrato sul tema dell'evoluzione storica, geografica, culturale e tecnologica dell'Italia unita attraverso lo sviluppo del sistema ferroviario. Il metodo del laboratorio guida gli studenti nel lavoro di ricerca e confronto per la realizzazione di elaborati di carattere creativo e professionale.

Prosegue, inoltre, il progetto "Carta dello Studente", un'iniziativa cominciata nel 2007, che promuove l'accesso alla cultura e offre nuovi luoghi di confronto a tutti gli allievi coinvolti. Sono quasi 2 milioni i ragazzi delle scuole secondarie di secondo

grado d'Italia, che ricevono una carta personalizzata che gli consente di partecipare a iniziative ed eventi culturali⁹⁴. La carta, inoltre, segue gli studenti nel loro percorso formativo e consente di identificare i profili di eccellenza, che vengono di anno in anno premiati con incentivi allo studio.

Nel 2010 ha anche avuto seguito la collaborazione scientifica già avviata fra il Dipartimento Politiche Antidroga della Presidenza del Consiglio dei Ministri e la Direzione Sanità di RFI SpA nell'ambito del progetto "DTLR - Drug Test nei Lavoratori a Rischio", iniziativa che ha l'obiettivo di creare un sistema di monitoraggio e valutazione dei *drug test* eseguiti sul territorio Nazionale su una determinata popolazione di lavoratori. Nel corso del primo *workshop* di presentazione e valutazione dei risultati del progetto, tenutosi presso la Camera dei Deputati, è emerso che, a distanza di un anno dall'avvio, si assiste a un sensibile calo del consumo di sostanze stupefacenti da parte dei lavoratori a rischio.

5.2.2 Le iniziative per la solidarietà

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane è da anni concretamente impegnato in azioni di solidarietà sociale, attività che esplica attraverso la collaborazione con gli Enti Locali, le associazioni di volontariato e *no-profit*, le altre imprese socialmente responsabili e il Dopolavoro Ferroviario; in tale ambito vengono organizzati e sostenuti progetti a favore delle persone disagiate. Un riconoscimento di questo impegno per il sociale è rappresentato dalla Medaglia d'Argento che il Commissario Straordinario della Croce Rossa Italiana ha conferito al Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane in segno di apprezzamento per il prezioso contributo di solidarietà e altruismo in occasione del terremoto che ha colpito l'Abruzzo il 6 aprile 2009.

Help Center e Centri di Accoglienza

Gli *Help Center* sono il primo grande progetto di solidarietà realizzato dal Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane con i Comuni e il privato sociale per alleviare il disagio delle persone in difficoltà e dei senza fissa dimora presenti nelle stazioni. Si tratta di sportelli di ascolto e di prima assistenza "a bassa soglia", cioè privi di filtro all'ingresso, in grado di orientare le persone disagiate verso percorsi di recupero, in vista di un loro inserimento sociale, tramite centri specializzati, comunità terapeutiche e associazioni caritatevoli. Ad oggi gli *Help Center* sono presenti nelle stazioni di Roma Termini, Milano Centrale, Torino Porta Nuova, Genova Cornigliano, Bologna Centrale, Firenze Santa Maria Novella, Chivasso, Pescara Centrale, Napoli Centrale, Foggia e Catania Centrale. A ottobre 2010 è stato inaugurato, nell'ambito del convegno europeo "Solidarietà È Sicurezza. Dalle stazioni alle città: una comune sfida europea", l'*Help Center* di Rimini.

Sempre nel corso del 2010 sono iniziati i lavori di ristrutturazione degli *Help Center* di Torino, Firenze e Melfi e sono stati avviati anche proficui contatti con i comuni di Rapallo e Viareggio che fanno preludere a nuove aperture in queste stazioni. Si intende altresì continuare a potenziare la rete con Messina, Venezia Mestre, Melfi, Trieste, Lecce, Como, Bari, Varese, Ancona e Perugia.

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane si avvale della stretta collaborazione dell'Osservatorio Nazionale sul Disagio e la Solidarietà nelle Stazioni (ONDS), il quale svolge sia attività di coordinamento di tutti i centri, sia attività di formazione per gli operatori degli *Help Center*, mediante l'organizzazione di seminari su specifiche tematiche del disagio sociale. Il sito dell'Osservatorio, www.onds.it è uno strumento utile verso l'esterno per comunicare e informare sulle attività svolte dalla rete degli *Help Center* e valido per la gestione interna poiché gli operatori, grazie alla banca dati riservata, accedono a tutte le informazioni sulle attività di recupero messe in campo per le singole persone disagiate e accolte. L'Osservatorio collabora con l'INMP - San Gallicano (Istituto Nazionale per la promozione della salute delle popolazioni Migranti e il contrasto delle malattie della Povertà) per la prevenzione e la cura delle malattie che affliggono le persone senza fissa dimora. Unitamente al Centro Diurno Binario 95, al Poliambulatorio Caritas e all'Ostello e mensa Caritas, l'*Help Center* di Roma costituisce, all'interno dell'area di Roma Termini, un vero e proprio polo sociale realizzato grazie a spazi e locali che il Gruppo ha messo a disposizione in comodato d'uso gratuito. L'importanza di queste strutture sta nell'integrazione reciproca delle specifiche attività: l'*Help Center* tende a compiere il primo passo di contatto con le persone senza fissa dimora,

(94) Ad esempio, l'ingresso gratuito all'interno di tutti i musei e aree archeologiche appartenenti alla rete Ministero dei Beni Culturali, agevolazioni economiche sull'acquisto dei biglietti presso i cinema e teatri partner dell'iniziativa, partecipazione presso le principali fiere italiane dedicate al mondo della scuola, della formazione e dei giovani.

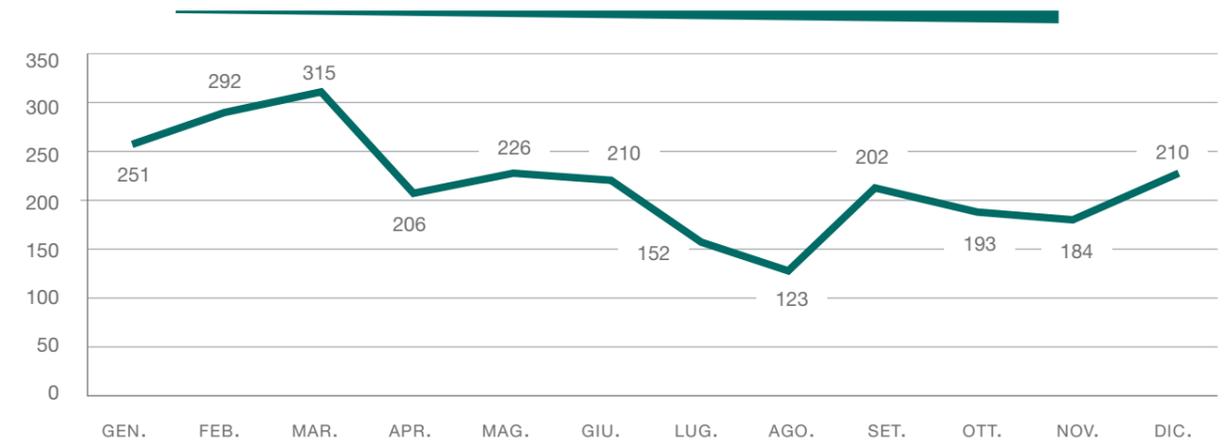
l'ambulatorio può offrire loro un intervento medico specialistico, completamente gratuito, l'Ostello assicura abiti adeguati, pulizia corporale, un pasto caldo e la possibilità di trascorrere la notte al coperto, il centro Diurno Binario 95 fornisce, grazie al personale specializzato di cui dispone, assistenza alle persone con disagio sociale per avviare percorsi personalizzati di recupero.

L'operato del polo è stato consolidato a seguito di un protocollo interistituzionale triennale firmato dal Gruppo nel luglio 2009 assieme agli assessori alle Politiche Sociali della Regione Lazio, della Provincia e del Comune di Roma.

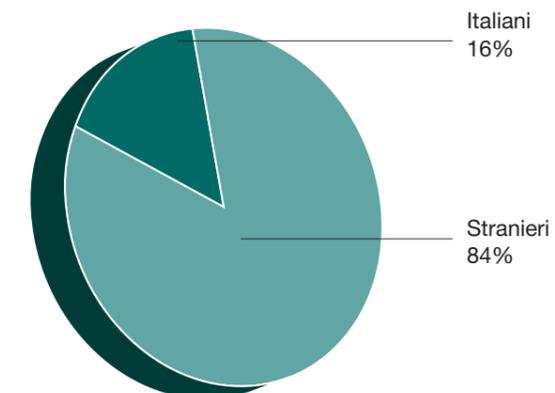
Particolarmente significativo è stato l'accordo firmato a febbraio 2010 tra il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane e IKEA, a seguito del quale l'azienda svedese si impegna a fornire gratuitamente tutti gli arredi degli *Help Center* e dei Centri Diurni di prossima apertura nelle stazioni.

Molto significativa l'esperienza dell'*Help Center* della stazione Termini che ha avuto, negli anni, una continua crescita in termini di persone orientate alla fruizione dei servizi del Comune di Roma riportando, dalla sua istituzione a tutto il 31 dicembre 2010, risultati importanti.

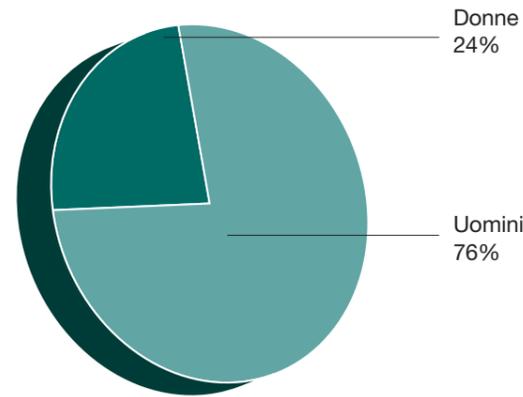
Utenti presi in carico dall'*Help Center* di Roma Termini



Help Center di Roma Termini. Distribuzione per provenienza utenti presi in carico

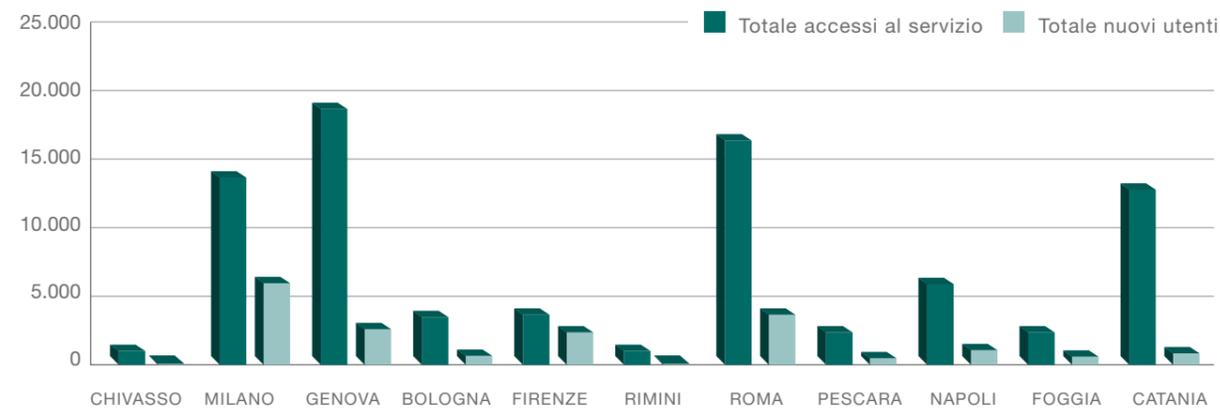


Help Center di Roma Termini. Distribuzione per genere utenti presi in carico



L'analisi dei dati relativi all'attività svolta dall'Help Center di Roma Termini mette in luce che, nella maggioranza dei casi, vi ricorrono persone di sesso maschile provenienti dall'estero.

Numero totale di utenti dei centri della rete ONDS



Nel 2010 gli Help Center attivi nella rete ONDS, che sono stati aperti per 2.374 giorni effettuando 18.178 ore di lavoro, hanno intercettato 76.794 richieste (accessi al servizio) di persone bisognose e registrato 13.300 nuove persone senza dimora: una media giornaliera di 324 accessi al servizio e 49 nuove persone registrate.

I dati di Pescara e Rimini sono relativi solamente agli ultimi due mesi dell'anno, quando i centri erano effettivamente operativi.

È proseguita nel 2010, con il contributo del Comune capitolino, l'attività del "Centro Padre Arrupe", ospitato in un ex ferrotele⁹⁵ di Roma Smistamento e gestito dalla Fondazione Astalli. All'interno del centro si svolgono attività di formazione e successivo inserimento nel mondo del lavoro di richiedenti asilo e rifugiati politici. Fino ad oggi sono stati accolti circa 2000 richiedenti asilo, 600 nuclei familiari e 650 bambini.

(95) Immobili di proprietà del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane per il pernottamento dei propri dipendenti che svolgono attività lavorativa strettamente connessa al trasporto ferroviario.

Nel corso dell'anno sono state portate avanti le attività previste dal progetto "Cuore in Stazione" sostenuto dal 2008 dal Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane e da "Enel Cuore", la Onlus di ENEL che si occupa del sociale. La collaborazione ha previsto il finanziamento triennale, terminato il 31 dicembre 2010, di 3 milioni di euro per la ristrutturazione di sedi di nuovi Help Center nelle stazioni italiane ovvero per l'acquisto di camper mobili destinati al potenziamento delle attività già avviate. Sono stati inoltre individuati ulteriori locali nella stazione di Messina che, grazie al progetto "Enel Cuore", saranno dedicati a Help Center e a Centro Diurno e saranno gestiti dalla Caritas.

Sempre in collaborazione con "Enel Cuore", all'inizio dell'anno è stata realizzata una campagna di raccolta fondi, "Pietro non abita più qui" per la ristrutturazione dell'ostello Caritas "Don Luigi Di Liegro" sito in Via Marsala a Roma. Promossa anche dal Comune di Roma, la campagna ha visto per la prima volta insieme volontari facenti parte del Gruppo e volontari della Caritas che hanno raccolto, sui treni e nelle stazioni, le donazioni dei clienti. L'obiettivo di questa iniziativa è quello di potenziare le attività della Caritas a favore delle persone bisognose realizzando un nuovo spazio funzionale per le attività diurne, che aumenti l'offerta di posti letto così come le prestazioni del poliambulatorio per le prime accoglienze sanitarie. Nel complesso sono stati raccolti più di 180.000 euro. Il 14 febbraio 2010 il Santo Padre Benedetto XVI ha inaugurato l'inizio dei lavori di ristrutturazione.

Significativo anche il Progetto "Help Center Mobile", finanziato per un anno (ottobre 2009 - ottobre 2010) dalla Regione Lazio all'ente coordinatore della rete ONDS, che prevede la mappatura del disagio in tutte le principali stazioni, tramite una unità mobile attiva sulle direttrici ferroviarie della Regione Lazio.

Nel 2010, anno Europeo della lotta alla povertà e all'esclusione sociale, è stato finanziato il Progetto "Linea Gialla". Coordinato dall'Osservatorio Nazionale Disagio e Solidarietà nelle stazioni, il progetto ha avuto come obiettivo generale quello di consolidare e formalizzare le prassi di cooperazione istituzionale della rete degli Help Center dislocati sul territorio nazionale, attraverso un percorso di ricerca, intervento e formazione, da svilupparsi nell'arco di 10 mesi. Con il progetto si è voluto anche avviare il rafforzamento delle metodologie di orientamento sociale nelle stazioni ferroviarie. Il titolo "Linea gialla", che richiama il colore della linea di sicurezza dei marciapiedi ferroviari, segna emblematicamente il confine tra il disagio sociale e la speranza di riscatto. Un riscatto che si può ottenere solo attraverso specifiche azioni, rivolte in particolare al mondo delle stazioni, nel campo della promozione sociale.

Sempre in occasione dell'importanza sociale del 2010 il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha organizzato, in collaborazione con le reti ferroviarie europee di Francia, Belgio, Polonia, Spagna e Lussemburgo, un concorso fotografico e una successiva mostra fotografica itinerante nelle principali capitali europee di Parigi, Madrid, Varsavia, Bruxelles e Lussemburgo sul tema "Ferrovie e Integrazione - Identità e culture di una Europa multietnica".

Il concorso e la mostra fotografica hanno voluto non solo sensibilizzare i cittadini sul tema dell'inclusione sociale, ma, soprattutto, evidenziare l'importante ruolo giocato da treni e stazioni nel confronto e nell'integrazione tra culture diverse. Le stazioni contemporanee non più solo come luoghi di coagulo del disagio sociale, ma luoghi d'inserimento, di integrazione e scambio interculturale. Centinaia di foto sono pervenute da tutta Europa al sito dell'Associazione "Immigrazione Oggi"; la premiazione, e la prima mostra, sono state organizzate nella Sala Presidenziale della stazione di Roma Ostiense.

Nel 2010, è continuato il lavoro di costruzione di una rete sociale europea sempre più allargata a soggetti istituzionali e grandi enti associativi. Nel corso dell'anno 2010 hanno aderito alla Carta Europea della Solidarietà, promossa dalle reti ferroviarie di Italia, Francia, Belgio, Lussemburgo e Polonia, anche il comune di Parigi, la Fondazione delle ferrovie Spagnole, l'Unione Internazionale delle Ferrovie (UIC) e FEANTSA, la più grande associazione europea che si occupa delle persone senza fissa dimora. Per il prossimo biennio la presidenza di questa rete è stata affidata al Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane. Un importante risultato raggiunto dai firmatari la Carta Europea della Solidarietà è stata l'approvazione, da parte della Commissione Europea, del progetto denominato "Hope in Stations", che propone la struttura dell'Help Center, come realizzato dal Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, quale innovativo strumento di intervento per fronteggiare il degrado sociale nelle stazioni. Help Center saranno, pertanto, allestiti anche alla Gare du Nord di Parigi, la più grande stazione europea, alla Gare de l'Est, alla stazione centrale di Bruxelles e in quelle di Lussemburgo e Varsavia. Nel 2010, inoltre, sono stati programmati i corsi pilota di formazione sociale per il personale ferroviario, corsi che si terranno a Roma, Parigi e Bruxelles durante il 2011.

A livello internazionale, significativa è stata l'attività di rafforzamento di alcuni rapporti istituzionali, in particolare con l'ambasciata francese, che si è concretizzata con l'organizzazione di visite al polo sociale Roma Termini da parte di alti funzionari d'oltralpe, tra cui il Ministro delle Politiche Giovanili e della Lotta alla Povertà e il Consigliere del Ministro dell'Immigrazione.

Pubblicità sostenibile

Nel 2010 si è dato vita ad un progetto innovativo di carattere ambientale e sociale: la realizzazione di *eco shopper* tramite l'utilizzo di materiale riciclato dal pvc di campagne pubblicitarie del Gruppo FS e, per le etichette informative allegate, dal cartaceo di vecchie brochure commerciali. Le borse sono state prodotte dalle detenute del carcere romano di Rebibbia, e parte del ricavato dalla loro vendita è stato devoluto alla Caritas, quale ulteriore contributo del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane alla ristrutturazione dell'Ostello "Don Luigi Di Liegro" e al Centro Padre Pedro Arrupe, gestito dalla Fondazione Centro Astalli.

Sempre in ottica di sostenibilità ambientale, nel 2010, oltre l'80% del materiale cartaceo acquisito per le campagne pubblicitarie e di comunicazione (*brochure, leaflet, 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.

Progetto Frecciarosa

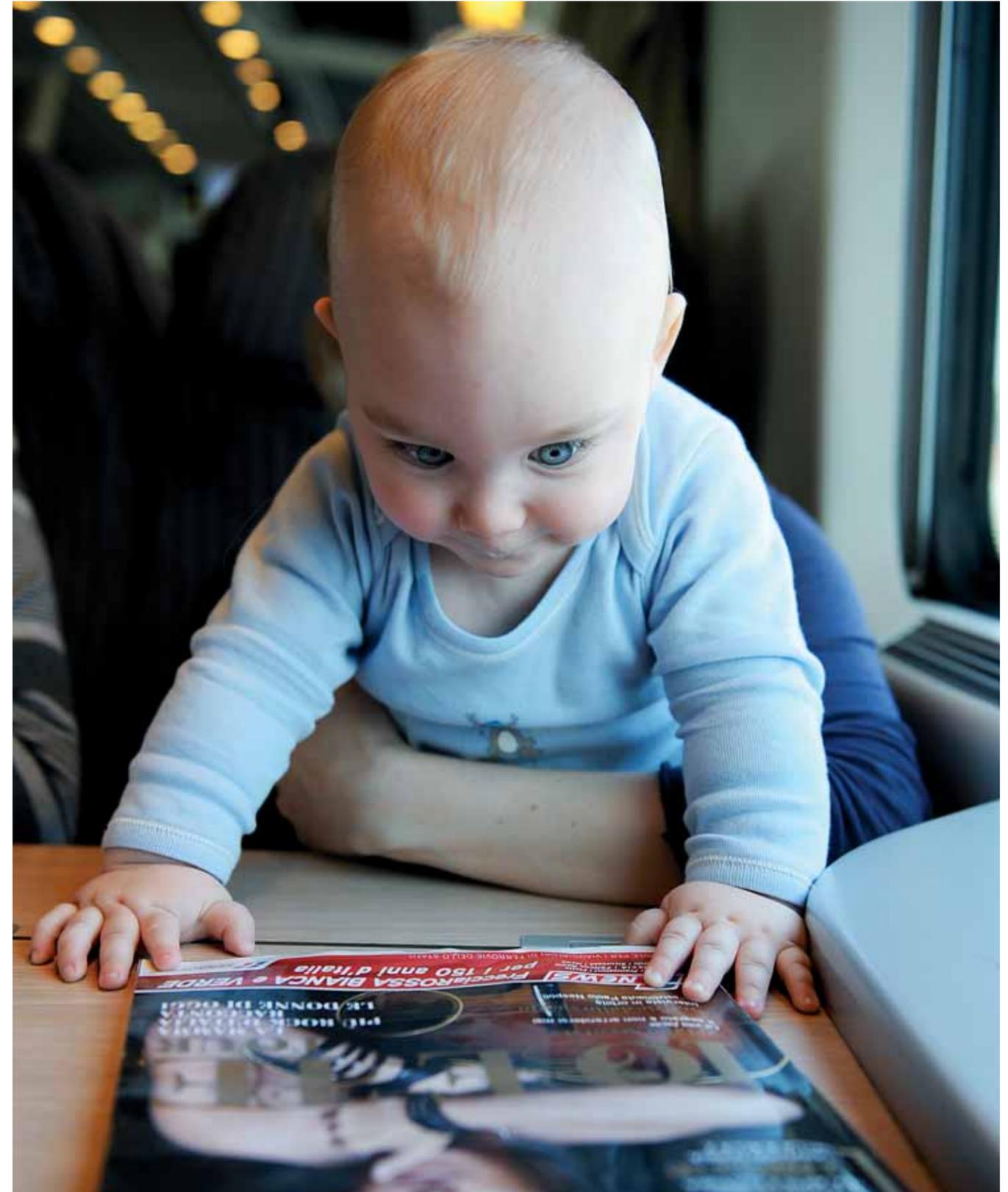
In ottobre, in occasione del mese per la prevenzione della salute della donna, il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha realizzato una serie di iniziative al femminile nelle principali *location* ferroviarie: con le istituzioni e le associazioni di settore sono state svolte attività di comunicazione, informazione e promozione sui temi della prevenzione, salute, sicurezza, diritti, viaggi e turismo delle donne. L'iniziativa, per i suoi contenuti fortemente sociali, è stata patrocinata da nove Ministeri.

Riuso del patrimonio immobiliare

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane è proprietario di un esteso patrimonio immobiliare composto in massima parte da stazioni e infrastrutture ferroviarie, spesso ubicate in aree ad alto pregio paesaggistico, talvolta all'interno di aree archeologiche o storico-culturali di elevata importanza. A seguito della dismissione di una parte del patrimonio, il Gruppo ha deciso, in alternativa alla possibilità di valorizzazione commerciale di tali spazi, di riutilizzare socialmente tali beni sia andando incontro alle crescenti richieste di spazi da parte di comuni, enti e associazioni impegnati nel sociale, sia contribuendo a sviluppare un turismo sempre più sostenibile.

Al 2010, delle oltre 1.650 stazioni non presenziate della rete ferroviaria italiana, circa 450 sono già gestite da associazioni o dai comuni per attività sociali o socio-economiche a favore del territorio e a tutela delle fasce più deboli della popolazione locale. Vi sono stazioni sedi di Misericordie, Croce Rossa, Vigili del Fuoco, Protezione Civile, di Parchi Naturali o ancora di associazioni ambientaliste, culturali o di informa giovani; altre stazioni sono divenute teatri, spazi espositivi, scuole professionali per persone disabili, ecc.

In linea col trattato di Lisbona, ratificato dai 27 Paesi dell'UE, e col Patto per l'Ambiente sottoscritto dal Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane è stato rilanciato il progetto di riusare le linee ferroviarie dismesse come *Greenway*, cioè percorsi verdi da dedicare alla mobilità ecologica e al turismo sostenibile. Questa nuova progettualità del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane è stata presentata nel corso della V Conferenza Europea sulle *Greenways*, tenutasi a Madrid dal 10 al 12 giugno 2010. L'obiettivo per l'Italia è quello di elaborare un Piano Nazionale di *Greenways* che, oltre a dettagliare il patrimonio disponibile da dedicare a questa finalità, ne identifichi gli investimenti e i relativi finanziamenti necessari, le ricadute positive in termini occupazionali e di sviluppo territoriale e, non ultimo, la rete di soggetti istituzionali in grado di sostenere l'intera operazione. Un primo grande passo su tale argomento è stato compiuto dalla regione Sicilia che, nell'aprile 2010, ha finanziato per 45 milioni di euro 15 progetti di *Greenway* nel proprio territorio.



LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE



6 La Responsabilità ambientale

6.1 Energia

EN3 EN4 EN5 EN6 EN7 EN26

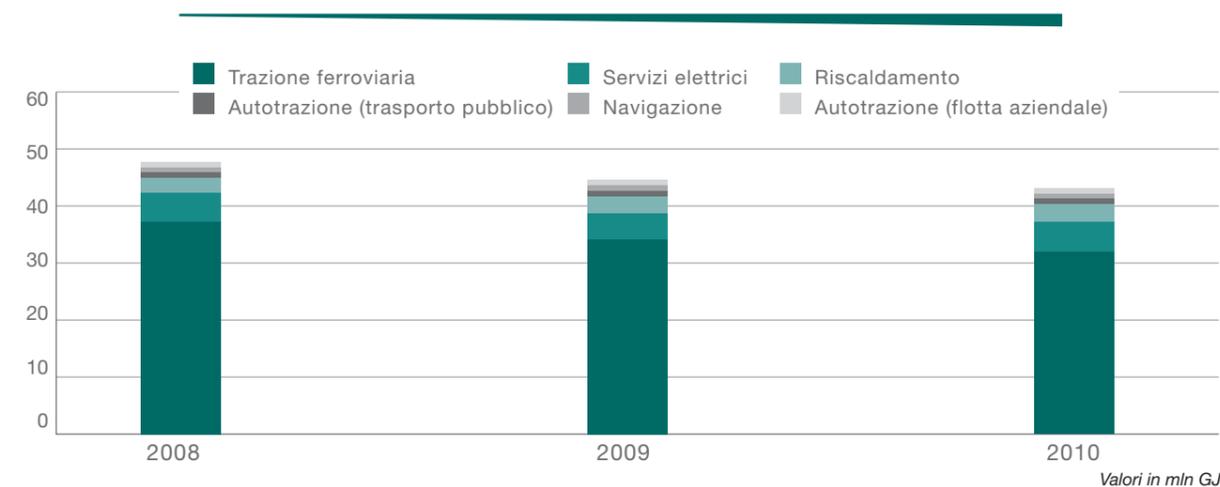
Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane è uno dei principali consumatori nazionali di energia (sia primaria sia elettrica) e, come tale, è impegnato in una continua ricerca di soluzioni a maggiore efficienza energetica in tutte le proprie attività. Nell'anno 2010 i consumi complessivi di energia da fonti primarie del Gruppo si sono ridotti del 3,4% rispetto all'anno precedente a seguito di una razionalizzazione delle attività operative e di iniziative di ottimizzazione energetica. Tale tendenza generale è il risultato di una riduzione dei consumi per ciascuna singola destinazione d'uso, ad eccezione del riscaldamento, che rimane pressoché costante, e dell'aumento dei consumi da autotrazione per la flotta aziendale, che comunque incidono in misura residuale.

CONSUMI DI ENERGIA PRIMARIA PER DESTINAZIONE⁹⁶

| | 2008 | 2009 | 2010 | % Δ 10/09 |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|--------------|
| Totale consumi di energia primaria per destinazione | 47.896.214 | 44.637.840 | 43.134.841 | -3,4% |
| Trazione ferroviaria | 37.792.085 | 35.019.391 | 33.892.709 | -3,2% |
| Servizi elettrici | 5.065.331 | 4.362.720 | 4.039.272 | -7,4% |
| Riscaldamento | 2.342.895 | 3.062.912 | 3.122.643 | 2,0% |
| Autotrazione (trasporto pubblico) | 1.117.836 | 1.101.183 | 1.042.446 | -5,3% |
| Navigazione | 1.041.097 | 754.639 | 657.113 | -12,9% |
| Autotrazione (flotta aziendale) | 536.971 | 336.996 | 380.659 | 13,0% |

Valori in GJ

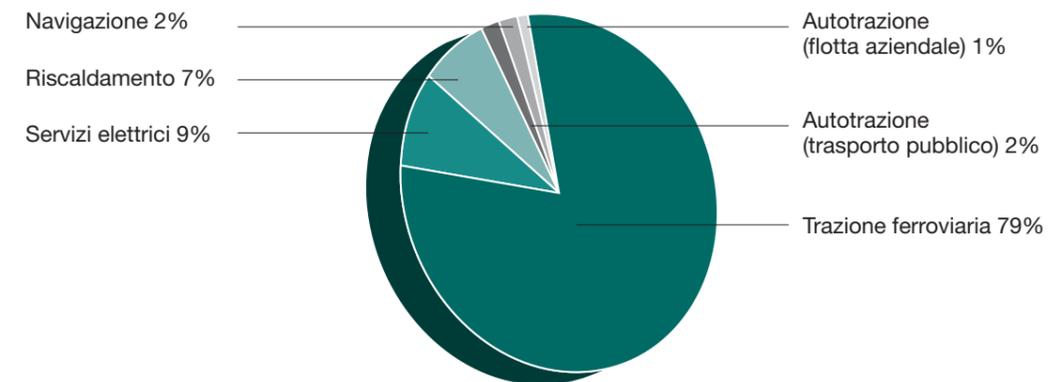
Trend dei consumi di energia primaria 2008-2010



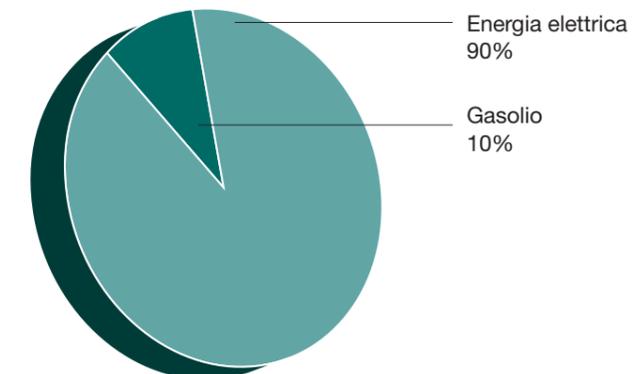
(96) I dati sono stati rielaborati utilizzando le seguenti fonti: il Bilancio di Energia Elettrica Nazionale 2009 (Terna), il mix di produzione elettrica nazionale 2009 (GSE), la Fiche UIC 330 (1ª edizione 08/2008).

La trazione ferroviaria determina la principale voce di consumi primari per il Gruppo, con circa l'80% del totale. I consumi per trazione ferroviaria, derivanti per il 90% da energia elettrica e per il restante 10% da gasolio, ammontano per il 2010 a 33,9 milioni di GJ, in lieve calo rispetto agli anni precedenti a seguito di una riduzione del traffico.

Consumo totale di energia primaria per destinazione (anno 2010)

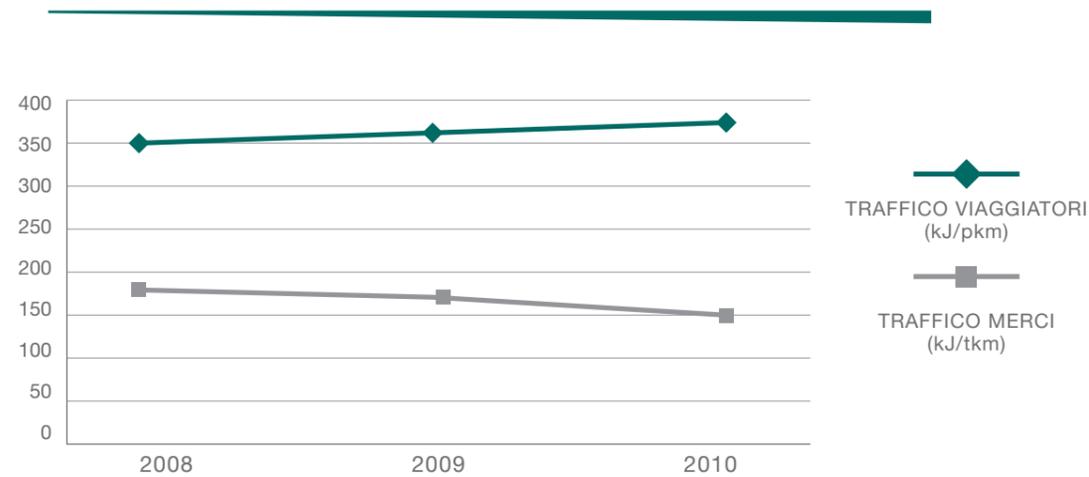


Ripartizione consumi per trazione ferroviaria (anno 2010)



In termini di consumi specifici di trazione, si evidenziano un sostanziale mantenimento delle *performance* per il trasporto viaggiatori, nonostante il primo anno di esercizio a regime del sistema AV (ad alta intensità energetica), e un miglioramento sul fronte del trasporto merci, dovuto principalmente a una maggiore efficienza operativa (aumento del *load factor* medio).

Consumi finali specifici per trazione ferroviaria



In questo ambito si è concluso a dicembre 2010 il progetto internazionale "Railenergy", coordinato da Trenitalia per il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane. Il progetto, avviato nel 2006, ha l'obiettivo di identificare e sviluppare tecnologie che, una volta introdotte, consentano di ridurre del 6%, entro il 2020, i consumi energetici specifici di un sistema ferroviario che si ipotizza raddoppi, nello stesso periodo, i volumi di traffico rispetto a quelli attuali.

Tra le tecnologie prese in considerazione ve ne sono alcune già oggi disponibili, e in parte utilizzate dal Gruppo, come il recupero di energia dai treni in frenata. In particolare, la flotta AV e parte della flotta Regionale sono costituite da mezzi dotati di un doppio sistema di frenatura: meccanico ed elettrico. È proprio il sistema di frenatura elettrico che permette di recuperare una quota dell'energia utile, normalmente dissipata sotto forma di calore durante il rallentamento del veicolo. I vantaggi che si ottengono da questo tipo di frenatura rispetto a quella pneumatica sono molteplici: risparmio delle pastiglie dei freni (in quanto parte o tutta la frenatura viene realizzata dai motori senza utilizzare il freno ad attrito), riduzione delle emissioni di polveri prodotte dalle pastiglie, riduzione dell'inquinamento acustico, recupero di energia elettrica che viene reimmessa sulla linea e resa disponibile a treni in trazione nella stessa sezione. In termini quantitativi, l'utilizzo di un sistema di questo tipo permette di recuperare fino al 10% dell'energia assorbita.

La seconda voce di consumo energetico è rappresentata dall'energia elettrica per le stazioni, gli uffici e gli impianti industriali (circa il 9% del totale). In quest'ambito, nel corso dell'anno si è dato seguito a numerosi interventi di monitoraggio e analisi dei consumi con l'obiettivo di raggiungere una maggiore efficienza energetica. Ciò ha permesso sia di contribuire alla riduzione dei consumi per oltre il 7% rispetto al 2009, sia di porre le basi per lo sviluppo di un piano di interventi per gli anni successivi. Le iniziative principali sono state:

- utilizzo di sistemi combinati di produzione contemporanea caldo-freddo per migliorare il rendimento complessivo degli impianti delle principali stazioni;
- installazione di interruttori con sensori di movimento o crepuscolari in alcuni uffici;
- acquisto di PC, stampanti e fotocopiatrici con marchio "Energy Star";
- avvio del progetto "Smart Services", per la gestione dell'illuminazione nelle stazioni con impianti a tecnologia LED e la telegestione di apparecchiature di stazione;
- sviluppo e sperimentazione di una Piattaforma Energetica Polifunzionale (PEF) per il raggiungimento dell'autonomia energetica di un sito ferroviario agendo sulla riduzione dei consumi di energia (es. cogenerazione) e sulla realizzazione di impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili (es. fotovoltaico, minieolico);
- pianificazione dell'estensione a livello nazionale del progetto pilota "Telegestione e telecontrollo torri faro" per la riduzione dei consumi energetici relativi all'illuminazione delle stazioni e dei piazzali ferroviari (risparmi annui previsti del 35% circa, a regime);
- completamento delle indagini energetiche e conseguente rilascio degli attestati di Certificazione Energetica dei fabbricati viaggiatori delle stazioni di Alessandria, Padova, Rimini, Milano Porta Garibaldi, Salerno e Foligno.

La variazione del perimetro rendicontato, rispetto al 2009, ha contribuito a determinare un aumento del 2% dei consumi

per riscaldamento, nonostante il miglioramento del mix energetico verso fonti fossili più efficienti (trasformazione di alcune centrali termiche da gasolio e olio combustibile a metano).

I consumi per autotrazione relativi al trasporto pubblico locale si sono ridotti di circa il 5% per minori percorrenze complessive effettuate dai mezzi.

Anche la navigazione ha risentito di una razionalizzazione dell'offerta, in particolare verso la Sardegna, che ha indotto una riduzione del 12,9% dei consumi di gasolio.

È inoltre opportuno segnalare che la forte variabilità dei consumi di carbone per trazione nel triennio è legata all'andamento della domanda di partecipazione a manifestazioni culturali ed eventi turistici, soddisfatta attraverso l'esercizio di treni a vapore.

CONSUMO DIRETTO DI ENERGIA DA FONTI PRIMARIE

| | 2008 | 2009 | 2010 | % Δ 10/09 |
|---|------------------|------------------|------------------|--------------|
| Totale consumo diretto di energia da fonte energetica primaria (A+B) | 8.858.973 | 8.725.570 | 8.510.783 | -2,5% |
| A. Consumo diretto di energia da fonti primarie non rinnovabili | 8.858.163 | 8.724.583 | 8.509.864 | -2,5% |
| Gasolio | 6.993.478 | 6.241.312 | 5.953.113 | -4,6% |
| Gas metano | 1.758.605 | 2.400.014 | 2.479.482 | 3,3% |
| Benzina | 586 | 2.818 | 2.705 | -4,0% |
| Carbone | 9.854 | 6.896 | 8.615 | 24,9% |
| GPL | - | 7.684 | 8.538 | 11,1% |
| Olio combustibile | 95.640 | 65.859 | 57.410 | -12,8% |
| B. Consumo diretto di energia da fonti primarie rinnovabili | 810 | 987 | 919 | -6,8% |
| Energia autoconsumata da solare fotovoltaico | 810 | 987 | 919 | -6,8% |

Valori in GJ

CONSUMO DI ENERGIA INTERMEDIA

| | 2008 | 2009 | 2010 | % Δ 10/09 |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|------------------|
| Consumo diretto di energia intermedia | 19.693.550 | 18.638.989 | 18.082.248 | -3,0% |
| Energia elettrica | 19.684.225 | 18.628.819 | 18.073.058 | -3,0% |
| per trazione ferroviaria | 17.197.724 | 16.432.560 | 16.025.198 | -2,5% |
| per altri usi | 2.486.501 | 2.196.260 | 2.047.860 | -6,8% |
| Calore | 9.326 | 10.170 | 9.190 | -9,6% |
| per riscaldamento | 9.326 | 10.170 | 9.190 | -9,6% |
| | 2008 | 2009 | 2010 | % Δ 10/09 |
| Consumo indiretto di energia primaria per la produzione di energia intermedia | 39.037.241 | 35.912.270 | 34.624.058 | -3,6% |

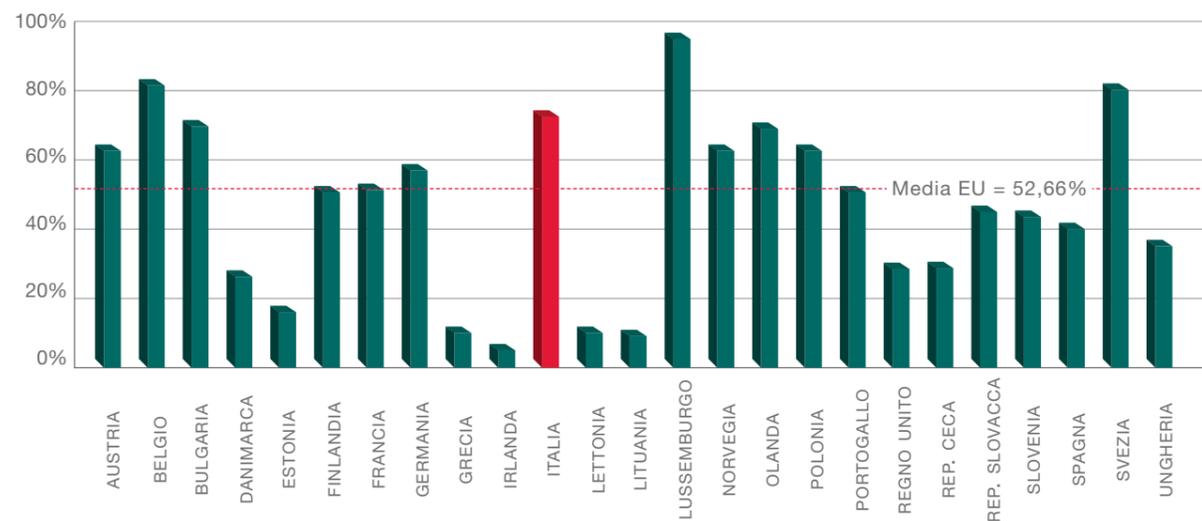
Valori in GJ

6.2 Emissioni

EN7 EN16 EN17 EN18 EN19 EN20 EN26 EN29 PR1

Il trasporto su ferro è caratterizzato da basse emissioni specifiche in atmosfera e da una prevalente trazione elettrica (in Italia la rete ferroviaria è elettrificata per più del 70%, una percentuale tra le più elevate in Europa), che lo rendono la modalità di trasporto a minore impatto ambientale, soprattutto in ambito urbano.

Grado di elettrificazione delle reti ferroviarie europee
Fonte: RAILISA, UIC, RFI



Il fatto di poter contare su una posizione di vantaggio ambientale del trasporto su ferro rispetto alle altre modalità, non ha frenato il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane dall'impegnarsi con entusiasmo per mantenere e migliorare questo primato e diffondere una sempre maggiore consapevolezza presso clienti e cittadini degli impatti ambientali delle diverse modalità di trasporto. Per questo motivo è stato realizzato il cosiddetto Biglietto Verde: il biglietto ferroviario ora indica sia il valore

delle emissioni di CO₂ risparmiate per il viaggio acquistato (rispetto alla media tra auto e aereo), sia i valori medi per passeggero delle emissioni di CO₂ prodotte da ciascuna delle tre principali modalità di trasporto – aereo, treno e auto – su due tratte specifiche (Napoli-Milano e Roma-Venezia).

Complimenti, con la scelta del treno hai contribuito a risparmiare al pianeta emissioni di CO₂
Ad esempio, confronta i kg di CO₂ emessi in media* per un passeggero che viaggia sulle tratte:

Napoli - Milano
Treno: 115 kg CO₂ / passeggero
Auto: 191 kg CO₂ / passeggero
Aereo: 226 kg CO₂ / passeggero

Roma - Venezia
Treno: 104 kg CO₂ / passeggero
Auto: 180 kg CO₂ / passeggero
Aereo: 208 kg CO₂ / passeggero

* Dati da elaborazione ENEA (riferimento anno 2008)
** Valore risparmiato per passeggero rispetto alla media tra auto ed aereo

CONDIZIONI DI TRASPORTO
Il contratto di trasporto è disciplinato dalle "Condizioni Generali di trasporto dei passeggeri di Trenitalia".
Maggiori informazioni su "Condizioni Generali di trasporto" e "modalità di convalida del biglietto" presso le Biglietterie delle stazioni, le agenzie di viaggio e nella sezione Trenitalia/ Area Clienti del sito www.ferroviedellostato.it

MODALITA' DI CONVALIDA DEL BIGLIETTO
I biglietti e gli abbonamenti per i treni regionali devono essere sempre convalidati alla obliteratrice prima di salire a bordo treno. Per tali titoli di viaggio la validità decorre dal momento della convalida.
I viaggiatori con titolo di viaggio non convalidato incorrono nel pagamento di sanzioni. Nel caso non fosse possibile convalidare il titolo di viaggio per mancanza o guasto delle obliteratrici, il viaggiatore deve rivolgersi, all'atto della salita, al personale di bordo che convaliderà il biglietto senza applicare alcuna sanzione.

VALIDATION OF THE TICKET
Tickets not including seat reservation must always be validated. Lack of validation can result in fines. For further information please check our website www.ferroviedellostato.it or go to one of our Trenitalia Ticketing and Assistance customer centres.

ATTENZIONE: Non tentare di salire al volo o di aprire le porte quando il treno si muove e non salire o scendere dal treno al di fuori dei marciapiedi delle stazioni.

Un'altra importante campagna di sensibilizzazione, il Treno Verde, ha riscosso grande successo anche nel 2010, anno della sua ventesima edizione. Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha garantito il suo apporto logistico e tecnologico all'organizzazione della campagna di analisi dell'aria e di informazione, realizzata insieme a Legambiente, quanto mai opportuna visto che, in Italia come in Europa, le emissioni di gas serra imputabili al settore dei trasporti sono pari a circa un quarto del totale. Il trasporto ferroviario incide però in misura residuale sul settore dei trasporti (circa il 2% delle emissioni complessive), rappresentando quindi una scelta responsabile, anche nei confronti dell'ambiente.

L'iniziativa Treno Verde 2010, che ha coinvolto migliaia di scuole e di cittadini, oltre a garantire il monitoraggio della qualità dell'aria e dell'inquinamento acustico per tre giorni in 10 città italiane, ha focalizzato l'attenzione dei partecipanti sulle principali tematiche ambientali, in particolare sulla mobilità sostenibile.



EMISSIONI TOTALI DI GAS A EFFETTO SERRA⁹⁷

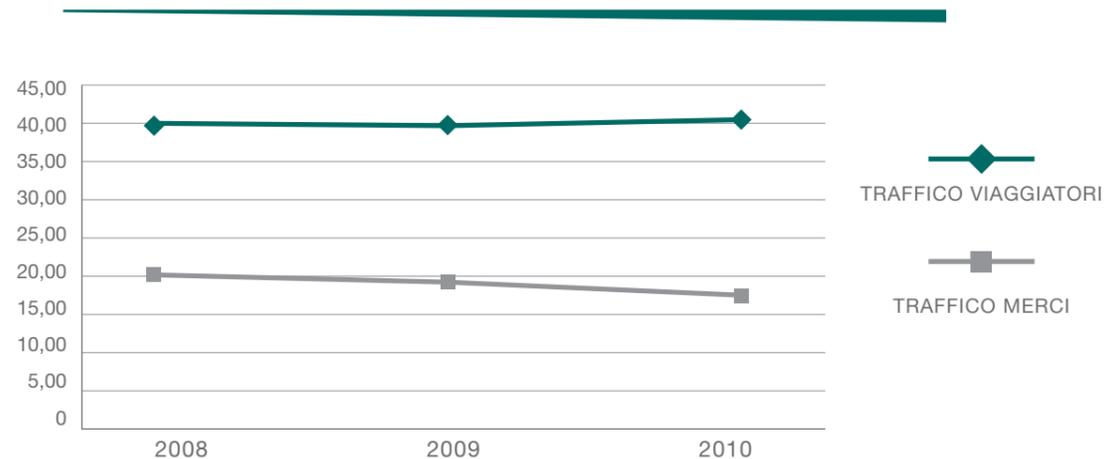
| | 2008 | 2009 | 2010 | % Δ 10/09 |
|---|------------------|------------------|------------------|--------------|
| Totale emissioni di gas ad effetto serra | 2.839.911 | 2.610.582 | 2.536.077 | -2,9% |
| Emissioni totali dirette di gas ad effetto serra | 624.432 | 602.959 | 585.697 | -2,9% |
| Gasolio | 517.384 | 461.878 | 440.600 | -4,6% |
| Gas metano | 98.658 | 134.641 | 139.099 | 3,3% |
| Benzina | 41 | 195 | 187 | -4,0% |
| Carbone | 947 | 663 | 828 | 24,9% |
| GPL | - | 485 | 539 | 11,1% |
| Olio combustibile | 7.403 | 5.098 | 4.444 | -12,8% |
| Emissioni totali indirette di gas ad effetto serra | 2.215.480 | 2.007.624 | 1.950.380 | -2,9% |
| Energia elettrica | 2.214.957 | 2.007.053 | 1.949.864 | -2,8% |
| Calore | 523 | 571 | 516 | -9,6% |

Valori in tCO₂

| | 2008 | 2009 | 2010 | % Δ 10/09 |
|--|------------------|------------------|------------------|--------------|
| Totale emissioni di gas ad effetto serra per destinazione | 2.839.911 | 2.610.582 | 2.536.077 | -2,9% |
| Trazione ferroviaria | 2.212.365 | 2.021.833 | 1.969.116 | -2,6% |
| Servizi elettrici | 285.824 | 242.413 | 225.987 | -6,8% |
| Riscaldamento | 142.841 | 184.564 | 187.523 | 1,6% |
| Autotrazione (trasporto pubblico) | 82.783 | 81.499 | 77.091 | -5,4% |
| Navigazione | 76.312 | 55.315 | 48.166 | -12,9% |
| Autotrazione (flotta aziendale) | 39.787 | 24.958 | 28.194 | 13,0% |

Valori in tCO₂

Emissioni specifiche di CO₂ per trazione ferroviaria gCO₂/pkm - gCO₂/tkm



(97) Per il calcolo delle emissioni dirette sono stati utilizzati i coefficienti di trasformazione indicati dal IPCC "2006 Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories", mentre per le emissioni indirette i coefficienti sono stati elaborati su dati Terna (Bilancio di Energia Elettrica Nazionale 2009) e GSE (Fuel mix disclosure 2008-2009).

Proseguono le attività di elettrificazione delle linee ferroviarie e la riduzione dei consumi diretti di energia per trazione nel Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane. Nell'ottica di un processo di crescente attenzione e sensibilità alle tematiche ambientali, anche nel servizio pubblico di autotrazione il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha indirizzato i propri sforzi nella conformazione di un parco bus a valori di emissione inferiori alle più rigorose e selettive norme di legge, tramite l'immissione nella flotta di 43 veicoli ad alimentazione non convenzionale (metano o E.E.V., *Enhanced Environmentally Friendly Vehicles*).

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha inoltre condotto diversi studi volti a ridurre le emissioni di gas serra: studi tecnico-scientifici per l'installazione su larga scala di pannelli fotovoltaici sulle coperture di stazione; studi di fattibilità per lo sviluppo, nelle stazioni principali, di sistemi combinati di produzione energetica che includano fonti alternative; definizione di metodologie per la valutazione dell'impronta climatica delle linee ferroviarie. È altresì stata portata avanti la sostituzione degli impianti a gasolio con impianti a gas metano, a minor impatto ambientale, così come la realizzazione di nuove centrali di produzione, a maggior rendimento energetico e con minori emissioni di inquinanti. Questo continuo impegno è riscontrabile nei trend delle emissioni di CO₂ riportati in tabella: ad eccezione delle emissioni da autotrazione per la flotta aziendale del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane e delle emissioni da carbone per la trazione a vapore (aumentate per la maggior offerta di viaggi alla scoperta del territorio attraversato dalle linee storiche), che peraltro incidono in misura residuale, le emissioni collegate al *core business* del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane seguono una *trend* di riduzione. Questa *performance* positiva è confermata ancora di più dall'analisi delle emissioni specifiche della principale attività del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane: nella trazione ferroviaria, infatti, restano sostanzialmente invariate le emissioni di CO₂ per passeggero trasportato, nonostante l'offerta di trasporto sia sempre più ricca di servizi energivori, dalle prestazioni dell'alta velocità ai servizi a bordo treno (per esempio ristorazione, alimentazione dei *personal computer* e connessioni *WiFi* presenti ormai su ogni posto a sedere dei Frecciarossa). Nel trasporto merci la riduzione delle emissioni di gas serra è ancora più evidente: la revisione del modello industriale del servizio da parte di Trenitalia ha portato a una ottimizzazione dei carichi, con conseguente abbattimento dei valori di emissioni specifiche per tonnellata trasportata.

A dimostrazione dell'attenzione al controllo delle emissioni di gas serra, nell'anno 2010 Trenitalia ha anche restituito al Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare 21.836 diritti di emissione grazie al contenimento delle emissioni di CO₂, risparmiando quote di emissioni per circa il 5,2% rispetto a quanto autorizzato annualmente⁹⁸. Tale contenimento è stato raggiunto grazie all'adozione di sistemi di gestione ambientali efficaci, di interventi tecnici impiantistici mirati e della messa in atto di pratiche di buona gestione. Esempio ne è l'emissione delle "Linee Guida per la conservazione e l'uso razionale dell'energia" rivolte sia ai Responsabili di Impianto, perché individuino e attuino azioni necessarie al contenimento dei consumi e al miglioramento dell'efficienza energetica degli impianti, sia al personale tutto, al fine di sollecitare una sempre più diffusa sensibilità al risparmio energetico.

Di seguito si riporta l'andamento delle emissioni di CO₂ per gli impianti di Trenitalia autorizzati.

EMISSIONI AUTORIZZATE

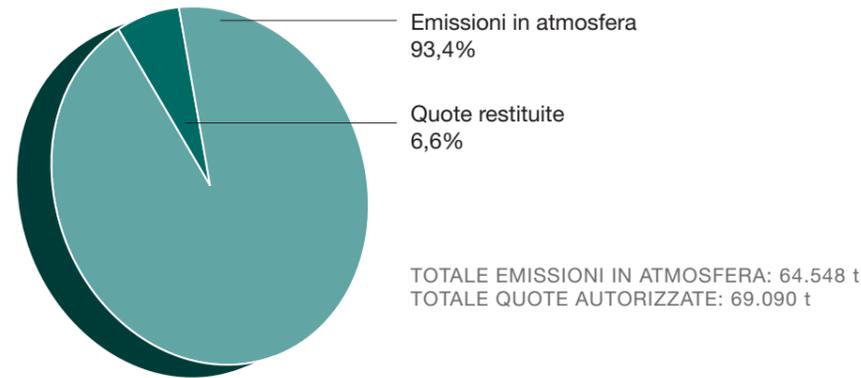
| Emissioni anno 2008 | Emissioni anno 2009 | Emissioni anno 2010 |
|---------------------|---------------------|---------------------|
| 21.399 | 21.313 | 21.836 |

Valori in t

Nell'ultimo triennio, complessivamente, la gestione degli impianti di Trenitalia soggetti alla direttiva ETS (*Emission Trading System*), ha consentito un risparmio di quote di CO₂ per circa il 6,6%.

(98) Le emissioni autorizzate per ogni anno sono pari a 23.030 t di CO₂.

Emission Trading System 2008-2010 - Impianti di Trenitalia



È proseguita la seconda fase del progetto UIC “Braking gear emissions impact on human health” per l’analisi e lo studio delle sostanze emesse dai materiali frenanti al fine di valutarne i possibili effetti sulla salute dell’uomo. Lo studio, svolto in collaborazione con alcune ferrovie europee e al DICMA dell’Università di Bologna, è coordinato da Trenitalia. Nel maggio del 2010, nell’ambito dell’ottavo meeting dell’UIC (Network of Experts “Emissions”), è stata presentata la relazione finale relativa alla prima fase di studio, dalla quale è emerso che le emissioni generate durante la frenatura dei treni non sono pericolose per i passeggeri e non arrecano problemi per la salute.

Le Società del Gruppo sono impegnate nella prevenzione delle emissioni di sostanze nocive in atmosfera, ad esempio attraverso l’eliminazione delle sostanze lesive per lo strato di ozono nei sistemi di refrigerazione, come HCFC e HFC. La tabella sottostante riporta le quantità dei gas refrigeranti reintegrati da RFI e Trenitalia all’interno degli impianti fissi, di stazioni e uffici, e degli impianti presenti all’interno dei rotabili.

GAS REFRIGERANTI REINTEGRATI NEGLI IMPIANTI DI CONDIZIONAMENTO⁹⁹

| | 2008 | 2009 | 2010 |
|------------------------------|--------|--------|--------|
| Gas refrigeranti reintegrati | 19.349 | 19.349 | 19.535 |

Valori in kg

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane conferma il proprio impegno anche nella riduzione delle emissioni generate indirettamente, ad esempio nella scelta di una modalità di trasporto che risulti maggiormente rispettosa dell’ambiente per le trasferte di lavoro dei propri dipendenti. Infatti, poiché le attività delle Società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane sono distribuite su tutto il territorio nazionale e si estendono anche oltre i confini nazionali, arrivando oggi a toccare tutti i continenti, ne consegue un importante numero di viaggi di lavoro che si traduce in altrettanta produzione di gas serra. Già dal 2006 sono state quindi diffuse, attraverso una Disposizione di Gruppo, le seguenti regole di utilizzo dei mezzi di trasporto:

- il mezzo di trasporto da utilizzare per il raggiungimento della località di trasferta è il treno;
- il ricorso ad altri mezzi di trasporto (aereo, auto a noleggio, auto privata) è consentito in via eccezionale e debitamente motivata.

(99) La quantità di gas refrigeranti reintegrati negli impianti di condizionamento è calcolata sulla base della stima 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.

Nel 2010 le emissioni di gas serra emesse in conseguenza dei viaggi di lavoro in aereo sono state stimate pari a circa 954 tonnellate di CO₂ equivalenti¹⁰⁰.

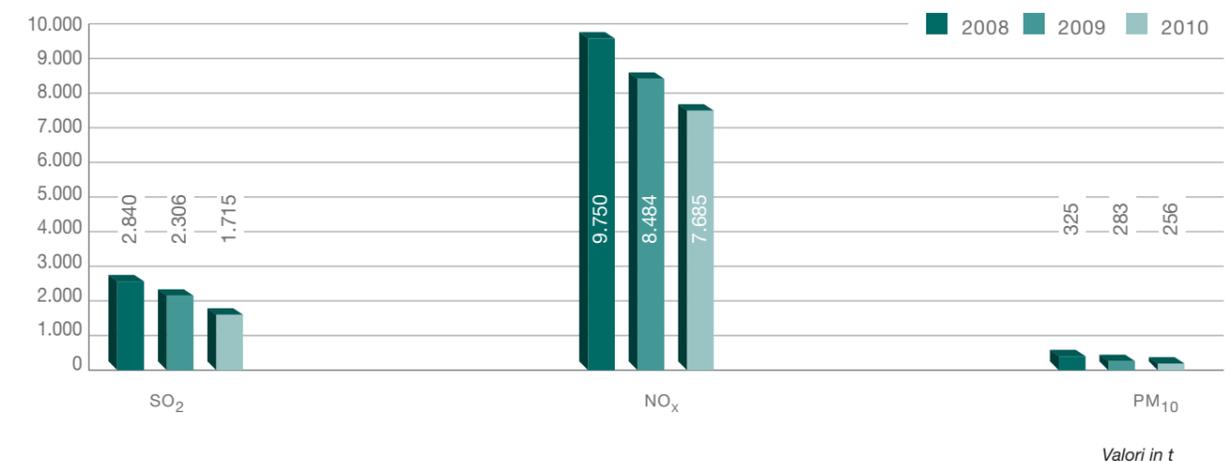
Relativamente alle emissioni di altri inquinanti atmosferici, è importante sottolineare che i più alti livelli di concentrazione dell’inquinamento atmosferico sono localizzati nei grandi agglomerati urbani, dove vive e svolge le proprie attività quotidiane la maggioranza della popolazione: è quindi maggiormente nelle città che il treno, con le sue emissioni basse e concentrate lontano dai centri abitati (centrali elettriche), può contribuire in maniera rilevante a limitare il degrado della qualità dell’aria.

ALTRE EMISSIONI IN ATMOSFERA SIGNIFICATIVE¹⁰¹

| Totale emissioni dirette | 2008 | 2009 | 2010 |
|----------------------------|-------|-------|-------|
| SO ₂ | 640 | 514 | 466 |
| NO _x | 7.722 | 6.787 | 6.382 |
| PM ₁₀ | 229 | 201 | 192 |
| Totale emissioni indirette | 2008 | 2009 | 2010 |
| SO ₂ | 2.199 | 1.792 | 1.249 |
| NO _x | 2.028 | 1.696 | 1.303 |
| PM ₁₀ | 96 | 82 | 64 |

Valori in t

Emissioni totali Gruppo FS



(100) I valori riportati sono calcolati utilizzando le emissioni relative alle rotte aeree maggiormente acquistate nel 2010, utilizzando i coefficienti di emissione media per passeggero-km pubblicati dal Defra nel documento “2010 Guidelines to Defra/DECC’s GHG Conversion Factors for Company Reporting”.

(101) Per il calcolo delle emissioni dirette sono stati utilizzati i coefficienti di trasformazione EMEP/EEA Guidebook 2009, mentre per le emissioni indirette i coefficienti ENEL “Rapporto Ambientale 2010”.

La valutazione dell'impronta climatica delle nuove infrastrutture ferroviarie

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha sviluppato, tramite Italferr, una innovativa metodologia che consente la valutazione delle emissioni di gas a effetto serra prodotte nelle attività di progettazione e costruzione delle infrastrutture ferroviarie, la cosiddetta "impronta climatica". La conoscenza delle emissioni legate alla progettazione e realizzazione delle infrastrutture di trasporto, unita alla conoscenza delle emissioni specifiche dei diversi mezzi di trasporto (aereo, auto e treno), consente una comparazione più completa delle prestazioni ambientali delle diverse modalità di trasporto.

La metodologia sviluppata è conforme alla norma internazionale UNI ISO 14064-1:2006 che prevede l'applicazione di criteri, riconosciuti dalla comunità scientifica internazionale, per quantificare e rendicontare le emissioni/rimozioni dei gas serra in modo affidabile e condiviso a livello internazionale. Italferr è la prima società di ingegneria al mondo che ha conseguito tale prestigioso traguardo.

Il primo passo nella costruzione del modello prevede la definizione del perimetro di applicazione, che comprende tutte le fasi di progettazione e di realizzazione dell'infrastruttura ferroviaria, fino al collaudo finale e alla consegna dell'opera pronta all'uso.

Il secondo passo consiste nell'individuazione delle singole sorgenti di emissione di gas serra, come ad esempio macchinari e impianti presenti nei cantieri o nelle cave e nelle fabbriche da cui provengono i materiali da costruzione, nonché degli eventuali assorbitori di gas serra dall'atmosfera, come ad esempio alberi e appezzamenti arbustivi piantati, quali interventi di mitigazione o compensazione nell'ambito delle opere in progetto.

Nelle usuali lavorazioni che si eseguono nei cantieri edili, nelle cave e nelle fabbriche da cui provengono i materiali da costruzione, si è riscontrato che nell'insieme dei gas ad effetto serra (anidride carbonica, metano, ossido nitroso ed alcuni gas fluorurati), risultano di gran lunga preponderanti le emissioni di anidride carbonica. Di contro, le piante assorbono la CO₂ dall'atmosfera per effettuare la fotosintesi, che libera ossigeno come sottoprodotto.

Nel caso in cui il progetto preveda l'utilizzo di energia da fonti rinnovabili (sole, vento, biomasse, ecc.), le emissioni di CO₂ evitate grazie a questa scelta vengono sottratte al computo generale, migliorandone il bilancio complessivo.



Per ciascuna sorgente/assorbitore si determinano le relative quantità di progetto, ad esempio quantità di calcestruzzo impiegate nella costruzione delle opere, litri di gasolio consumati nelle lavorazioni in cantiere, alberi piantati, ecc. e si procede quindi, per ciascuna di esse, alla individuazione del fattore di emissione/assorbimento di CO₂. A questo scopo sono utilizzate fonti ufficiali e riconosciute a livello internazionale. Il calcolo delle emissioni/rimozioni complessive di CO₂ viene infine effettuato attraverso un semplice algoritmo.

Grazie al modello di valutazione delle emissioni di CO₂ i progettisti dispongono della misura dell'impronta climatica lasciata sul territorio dall'infrastruttura ferroviaria realizzata (*carbon footprint*) e possono operare scelte più consapevoli sotto il profilo ambientale, finalizzate a:

- ridurre le emissioni e migliorare l'efficienza energetica;
- inserire l'infrastruttura sul territorio tenendo maggiormente in considerazione i livelli di eco-compatibilità delle alternative possibili;
- ottimizzare l'impiego dei materiali da costruzione, anche ricorrendo ai materiali autoctoni e materiali riciclati;
- privilegiare la modalità di trasporto ferroviario per i materiali da costruzione;
- utilizzare energia da fonti rinnovabili;
- mitigare le emissioni prevedendo opere a verde per l'assorbimento delle emissioni prodotte.

Questa metodologia consente quindi di determinare le emissioni/rimozioni di CO₂ relative alla progettazione e realizzazione delle nuove infrastrutture ferroviarie, rendendo disponibile una preziosa base dati su cui poter fondare scelte progettuali più adeguate sotto il profilo ambientale.

6.3 Materie prime

EN1 EN2 EN26

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane è impegnato nella riduzione dell'impatto ambientale connesso all'impiego di materie prime nei propri processi produttivi, impiego che avviene in massima parte nella fase di realizzazione degli investimenti infrastrutturali: gallerie, rilevati, ponti, viadotti, stazioni, impianti tecnologici, ecc.

Le Società del Gruppo maggiormente coinvolte nella progettazione e realizzazione delle opere infrastrutturali, Italferr e RFI, hanno sviluppato diverse iniziative volte alla razionalizzazione nell'uso e alla riduzione della domanda delle materie prime. La metodologia sviluppata da Italferr per il calcolo dell'impronta climatica nella progettazione e realizzazione di infrastrutture ferroviarie (paragrafo 6.2), per esempio, consente di identificare le migliori soluzioni progettuali in termini di utilizzo di materie prime, oltre che di emissioni di anidride carbonica. La progettazione ambientale include inoltre uno studio specifico, completato con la redazione del Piano di gestione delle terre e rocce da scavo¹⁰², volto alla individuazione dei siti di approvvigionamento e smaltimento degli inerti nonché alla determinazione delle modalità operative più idonee da adottare allo scopo di privilegiare il riutilizzo dei materiali di risulta e ridurre le quantità da approvvigionare.

Tra le ultime iniziative promosse da RFI in questo ambito si ricorda la specifica tecnica relativa alla fornitura del pietrisco, ora in fase di riesame, che vieta l'approvvigionamento di pietrisco di "pietre verdi", potenzialmente contenenti amianto allo stato naturale. RFI mostra attenzione anche verso la selezione dei materiali di consumo utilizzati nelle operazioni di manutenzione della rete ferroviaria. In particolare, sono in corso di ultimazione le revisioni delle specifiche tecniche per la fornitura degli oli lubrificanti volte a semplificare l'iter di omologazione per quei prodotti in possesso del marchio di qualità ecologica Ecolabel.

Proseguono inoltre le iniziative per la riduzione del consumo di materie prime nelle attività d'ufficio: Italferr, attraverso l'informatizzazione della documentazione cartacea, ha raggiunto ottimi risultati in termini economici, ambientali e di ottimizzazione dei processi. Anche Centostazioni ha dato avvio al progetto "Printer Consolidation" che mira ad abbattere il consumo di carta e toner in tutte le sedi di lavoro della Società.

⁽¹⁰²⁾ In ottemperanza all'art. 186 del Decreto Legislativo 152/06.

Nella tabella sottostante sono riportate le principali materie utilizzate nel Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane; la variabilità nel *trend* del triennio considerato è imputabile, oltre che al miglioramento del processo di raccolta dati, anche alle attività di tipo non continuativo e di durata limitata nel tempo, quali le realizzazioni di nuove linee, le manutenzioni straordinarie e gli acquisti legati a particolari progetti che possono concentrarsi in determinati anni.

| Materie prime ¹⁰³ | | 2008 | 2009 | 2010 |
|---|---|-----------|-----------|-----------|
| Acciaio (armamento e tecnologico) (*) | t | 156.127 | 143.475 | 145.338 |
| Corde di alluminio e alluminio/acciaio | t | 1.100 | 390 | 131 |
| Ghisa | t | 525 | 720 | 930 |
| Rame | t | 7.700 | 5.300 | 4.800 |
| Leghe di rame | t | 115 | 160 | 470 |
| Traverse legno (**) | t | 7.485 | 7.610 | 9.948 |
| Traverse CAP (*) | t | 348.908 | 343.560 | 372.726 |
| Pietrisco (*) | t | 1.232.511 | 1.198.930 | 1.263.709 |
| Batterie per segnalamento in linea (**) | n | n.d. | n.d. | 6.075 |
| Batterie per convogli ferroviari | n | 925 | 867 | 1.261 |
| Calcestruzzo (*) | t | 214.646 | 1.762.328 | 621.957 |
| Materiale inerte (*) | t | 30 | 60.000 | 237.153 |
| Terre: (*) ¹⁰⁴ | t | 463.105 | 1.119.667 | 1.122.727 |
| <i>approvvigionamento</i> | t | 201.681 | 487.612 | 488.945 |
| <i>riutilizzo</i> | t | 261.424 | 632.055 | 633.782 |
| Lubrificanti ¹⁰⁵ | t | n.d. | 34 | 451 |
| Vernici (**) | t | n.d. | n.d. | 157 |
| Batterie per pc e cellulari | n | 855 | 1.342 | 3.372 |
| Carta da stampa | t | 2.355 | 1.913 | 1.804 |
| Toner | n | 97.006 | 94.714 | 81.161 |



(103) Le materie prime indicate con (*) si riferiscono a valori comprensivi delle quantità utilizzate anche dai terzi appaltatori nei cantieri delle opere infrastrutturali. I dati delle materie prime indicate con (**) sono stati raccolti a partire dal 2010.
 (104) I volumi di terre riutilizzate negli anni 2008 e 2009 sono stimate sui dati 2010. Nel 2010 le terre riutilizzate rappresentano circa il 56% del totale terre impiegate.
 (105) Il dato è stato raccolto a partire dal 2010. Il dato del 2009, è stato fornito solo da Terminali Italia Srl.

6.4 Rifiuti

EN22 EN26

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane registra andamenti di produzione dei rifiuti correlati alle quantità e alle tipologie di investimenti, quali le grandi opere infrastrutturali e il rinnovo del parco rotabili, che possono essere molto diversi di anno in anno. Ne consegue che la produzione di rifiuti può risultare molto variabile nel tempo, con incrementi o diminuzioni relativi anche significativi.

PRODUZIONE DI RIFIUTI DEL GRUPPO¹⁰⁶

| | 2008 | 2009 | 2010 |
|----------------------------------|----------------|----------------|------------------|
| Rifiuti pericolosi prodotti | 55.331 | 59.162 | 63.014 |
| <i>di cui contenenti amianto</i> | 77 | 120 | 66 |
| Rifiuti non pericolosi prodotti | 889.252 | 437.189 | 1.321.772 |
| Totale | 944.583 | 496.351 | 1.384.786 |

Valori in t

| | 2008 | 2009 | 2010 |
|--|---------|-----------|-----------|
| Rifiuti prodotti inviati ad incenerimento | 42.069 | 2.207 | 2.414 |
| Rifiuti prodotti inviati in discarica | 734.512 | 32.828 | 343.670 |
| Rifiuti prodotti inviati a riciclaggio o a recupero energetico | 167.999 | 460.831 | 1.037.047 |
| Peso dei rifiuti classificati come pericolosi in base alla convenzione di Basilea che sono trasportati (per conto terzi e non) | 457.772 | 1.202.487 | 1.207.642 |
| <i>di cui all'estero</i> | 389.940 | 627.420 | 721.442 |

Valori in t

Il Gruppo è attento al miglioramento del processo di gestione dei rifiuti, dalla loro generazione, passando per il loro riutilizzo o riciclo, fino al definitivo smaltimento.

Relativamente alle traverse ferroviarie, sottostrutture del binario alla quali sono fissate le rotaie, RFI, per esempio, utilizza da tempo il Cemento Armato Precompresso (CAP) in sostituzione al legno trattato con sostanze che ne assicurano la durabilità e l'inattaccabilità dagli insetti. In questo modo, limitando l'uso del legno a particolari situazioni, si riduce il consumo di un'importante risorsa naturale e contestualmente si risolve all'origine il problema dello smaltimento di manufatti impregnati con sostanze nocive. Ove l'utilizzo del legno è necessario, RFI, primo tra i gestori europei della infrastruttura, utilizza traverse ECO impregnate con una miscela di sali inorganici ecocompatibili.

| | 2008 | 2009 | 2010 |
|--|--------|--------|--------|
| Smaltimento traverse in legno impregnate con creosoto ¹⁰⁷ | 42.069 | 47.347 | 49.536 |
| Acquisto traverse ECO | 6.800 | 7.100 | 7.500 |

Valori in t

(106) Per Trenitalia e RFI il dato 2010 è stato stimato come media dei precedenti 8 anni.
 (107) Le traverse sono smaltite con un trattamento che prevede il recupero energetico.

Il 2010 ha visto inoltre tutte le Società del Gruppo coinvolte nella applicazione del nuovo sistema di gestione dei rifiuti di-spuesto dal Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare (MATTM). Per contrastare il proliferare di azioni e comportamenti non conformi alle regole in materia di gestione dei rifiuti e per disporre di un sistema che faciliti i compiti affidati alle autorità di controllo, nel 2009 il MATTM ha infatti istituito un nuovo sistema di tracciabilità dei rifiuti, denominato SISTRI, la cui entrata a regime era inizialmente prevista nel corso del 2010; a seguito di ripetute difficoltà applicative emerse in fase di sperimentazione, per il suo avvio il MATTM è intervenuto con diversi provvedimenti di proroga, l'ultimo dei quali ha rinviato la data di operatività del sistema al 1° settembre 2011.

Il SISTRI è un sistema di controllo della tracciabilità dei rifiuti che informatizza la filiera dei rifiuti speciali a livello nazionale (e dei rifiuti urbani per la sola Campania) e ne controlla, attraverso il sistema GPS, la movimentazione.

Il SISTRI a regime sarà interconnesso telematicamente con:

- ISPRA (Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale) che fornirà, attraverso il Catasto Telematico, i dati sulla produzione e la gestione di rifiuti alle Agenzie Regionali e Provinciali di Protezione dell'Ambiente, che a loro volta provvederanno a fornire i medesimi dati alle competenti Province;
- Albo Nazionale dei Gestori Ambientali, tramite il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare, in ordine ai dati relativi al trasporto dei rifiuti;
- i sistemi informativi della Guardia Costiera e delle Imprese Ferroviarie per garantire la tracciabilità dei rifiuti speciali trasportati sia via mare sia su ferrovia. A tal proposito si evidenzia che i vettori ferroviari e marittimi che trasportano rifiuti non sono dotati, come quelli su strada, di *Black Box*, pertanto, i dati relativi al percorso dovranno essere comunicati al SISTRI dall'Impresa Ferroviaria entro 24 ore dal termine della movimentazione.

Tutte le strutture del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane interessate alla gestione dei rifiuti sono iscritte al SISTRI dal 2010, secondo il settore di attività, come produttori, trasportatori o intermediari.

6.5 Acqua

EN8 EN21 PR1

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane presta particolare attenzione sia al contenimento dei consumi idrici sia allo sviluppo di tecniche per l'ottimizzazione del trattamento delle acque reflue.

Nel 2010 si è registrato un leggero incremento nell'utilizzo di acqua, mitigato grazie alla razionalizzazione delle utenze, principalmente a causa del maggior utilizzo per rifornimento idrico delle casse e per il lavaggio dei treni dovuto all'incremento dell'offerta sull'AV.

PRELIEVI IDRICI PER USO E PER FONTE

| | 2008 | 2009 | 2010 |
|------------------------|---------------------|------------|------------|
| Uso industriale | 1.720.619 | 1.927.294 | 2.198.914 |
| Uso civile | 29.818.282 | 26.316.466 | 27.607.987 |
| Totale acqua prelevata | 31.538.901 | 28.243.761 | 29.806.902 |
| di cui da corpi idrici | 21% | 22% | 21% |
| di cui da falda | 24% | 28% | 26% |
| di cui da acquedotto | 55% | 50% | 53% |
| | <i>Valori in m³</i> | | |

Relativamente al prelievo delle acque, si ricorda l'impegno di Trenitalia nella gestione del rischio biologico attraverso l'istituzione di un gruppo di lavoro, di cui fanno parte ISPESL e la Direzione Sanità di RFI, per l'emanazione di linee guida e

procedure al fine di prevenire e gestire correttamente eventuali criticità legate alla proliferazione di batteri nelle reti idriche di alimentazione dei serbatoi dei rotabili.

L'acqua derivante dagli utilizzi del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane 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. L'acqua utilizzata per il lavaggio dei treni nei piazzali delle officine, invece, è considerata refluo industriale e pertanto è opportunamente trattata prima della immissione nella rete fognaria.

Le officine sono state equipaggiate con impianti per la raccolta e il trattamento delle acque reflue. Le acque vengono inviate a un ciclo di trattamento chimico/fisico e immesse in rete fognaria con carichi inquinanti nei limiti di legge.

SCARICHI IDRICI

| | 2008 | 2009 | 2010 |
|------------------------|---------------------|------------|------------|
| Acque reflue scaricate | 30.038.901 | 26.743.761 | 27.694.962 |
| di cui trattate | 844.949 | 913.582 | 972.205 |
| | <i>Valori in m³</i> | | |

6.6 Territorio

4.11 4.16 EN11 EN12 EN14 EN26 EC8 S01 PR1

Valorizzazione del territorio: progettazione

La consapevolezza che l'opera ferroviaria possa costituire un'opportunità per migliorare e riqualificare i territori attraversati, favorendo le continuità e le trasversalità naturali e urbane, ha portato a individuare nuovi criteri di progettazione capaci di pervenire a una valutazione integrata degli obiettivi ambientali, economici e sociali.

L'approccio prudenziale adottato da Italferr nello sviluppo dei nuovi progetti e nella pianificazione operativa è volto a garantire anche il rispetto degli obiettivi di conservazione della biodiversità. Prima dell'apertura dei cantieri, Italferr predispone lo studio di prefattibilità ambientale finalizzato a:

- verificare, anche riguardo all'acquisizione dei necessari pareri amministrativi, la compatibilità dell'intervento con le prescrizioni di eventuali piani paesaggistici, territoriali e urbanistici sia di carattere generale sia settoriale;
- individuare i prevedibili effetti della realizzazione dell'intervento e del suo esercizio sulle componenti ambientali e sulla salute dei cittadini;
- determinare le misure di compensazione ambientale e gli eventuali interventi di ripristino, riqualificazione e miglioramento ambientale e paesaggistico.

Per la fase di sorveglianza degli esiti dell'attività di cantiere, vengono elaborati specifici progetti di monitoraggio ambientale che, attraverso una pianificazione delle attività e delle campagne di misurazione, consentono di:

- documentare l'evolversi della situazione ambientale al fine di verificare che gli effetti indotti dall'opera siano coerenti con le previsioni progettuali;
- segnalare l'eventuale manifestarsi di emergenze ambientali affinché sia possibile intervenire nel modo più opportuno evitando eventi irreversibili e gravemente compromissivi della qualità dell'ambiente;
- permettere di controllare specifiche situazioni, affinché sia possibile adeguare la conduzione di lavori a particolari esigenze ambientali.

Per le tratte Alta Velocità/Alta Capacità affidate al *General Contractor*, il progetto di monitoraggio ambientale viene sviluppato dal *General Contractor* stesso e verificato direttamente da Italferr.

L'attività di progettazione, nel complesso, affronta anche la gestione dei possibili impatti delle attività sulle comunità inte-

ressate. RFI, con il supporto tecnico di Italferr e prima dell'inizio delle attività di costruzione, coinvolge ufficialmente le comunità locali interessate dalla progettazione di opere infrastrutturali, attraverso tavoli tecnici o Conferenze di Servizi che possono indirizzare le scelte di progetto nell'ambito delle procedure di Valutazione d'Impatto Ambientale.

Ad esempio, in sede di redazione del Progetto Preliminare e Studio d'Impatto Ambientale della nuova linea Torino-Lione, per la tratta nazionale, su indicazione dell'Osservatorio Tecnico istituito dal Governo sono stati avviati diversi gruppi di lavoro con i principali Enti e con le comunità interessate dall'opera per condividere in itinere le specifiche della tratta nazionale.

In particolare, i suddetti gruppi di lavoro hanno operato per:

- uniformare e condividere il *modus operandi* con specifico riferimento alle fasi di cantierizzazione, esercizio, espropri, all'analisi costi-benefici, per adeguare gli studi della tratta nazionale e di quella internazionale nei contenuti e nelle valutazioni;
- anticipare la condivisione degli aspetti progettuali da parte degli Enti Locali accogliendo e valutando eventuali proposte di varianti pianificatorie e progettuali¹⁰⁸.

Inoltre, con frequenza settimanale, a partire dal mese di febbraio 2010, sulla base del documento "Indirizzi operativi per la progettazione preliminare della nuova linea Torino-Lione", redatto in sede di Osservatorio Tecnico e sottoscritto dagli Enti preposti, sono indetti incontri tecnici fra gli Enti Locali¹⁰⁹ e i tecnici per discutere i temi progettuali presentati sia per la tratta nazionale sia per quella internazionale. Tale attività porta, così, a una progressiva condivisione del progetto già in sede di redazione, prima ancora di sottoporre lo stesso alla verifica degli Enti preposti¹¹⁰.

Italferr, a partire dal 2009, sviluppa progetti di monitoraggio ambientale e sociale durante l'esercizio delle attività di costruzione, per tutti i progetti di particolare interferenza con il territorio. Infatti, gli impatti sociali della realizzazione di una grande opera sono differenti, dovuti principalmente a una distribuzione non equa dei vantaggi e svantaggi generati, determinando così una diversità di comportamenti. Il monitoraggio dell'ambiente sociale permette di rilevare i cambiamenti che si producono in corso d'opera nelle principali variabili socioeconomiche e socioculturali che caratterizzano il contesto di vita delle comunità coinvolte nel progetto. Il monitoraggio è effettuato mediante l'analisi temporale di opportuni indicatori¹¹¹ in diverse fasi, (dalle condizioni esistenti e passate¹¹² del territorio nel quale si inserisce il progetto, allo stadio di cantiere fino alla fase di esercizio), ciò al fine di identificare eventuali deviazioni dalle azioni inizialmente programmate e impatti sociali non previsti in modo da intervenire, se necessario.

La consapevolezza che le attività umane possano incidere significativamente sui cambiamenti climatici ha portato a individuare nuovi modelli di progettazione che privilegino soluzioni a più contenute emissioni di gas serra. Italferr ha sviluppato una innovativa metodologia che consente, già nella fase progettuale, la misurazione delle emissioni di CO₂ prodotte nelle varie fasi di sviluppo di nuove infrastrutture ferroviarie, la cosiddetta "impronta climatica" (paragrafo 6.2).

Per una più efficace gestione dei dati ambientali, come acquisiti nel corso delle diverse attività di monitoraggio eseguite da Italferr allo scopo di verificare l'effettivo manifestarsi delle previsioni d'impatto indotte dalle fasi di realizzazione ed esercizio delle opere, è stata sviluppata nel 2007 la banca dati SIGMAP (Sistema Informativo Geografico Monitoraggio Ambiente e Progetti).

Tali dati, opportunamente riorganizzati, sono resi disponibili al pubblico attraverso siti *web* divulgativi, progettati e realizzati a cura della stessa Italferr (il primo è stato realizzato nel 2008) con lo scopo principale di informare cittadini, Enti e Amministrazioni, circa lo stato di qualità ambientale del territorio interessato dalle attività di costruzione, le attività di monitoraggio eseguite nelle fasi *ante*, *corso* e *post operam* e le opere di mitigazione ambientale e/o compensative connesse al progetto.

I siti *web* attualmente realizzati riguardano i seguenti progetti ferroviari:

- Linea AV/AC Padova Mestre (<http://ambiente.italferr.it/>);
- Nodo AV Firenze (<http://osservatorioambientale.nododifirenze.it/>);

mentre è in progettazione quello per il Nodo di Palermo (la relativa realizzazione è prevista entro la fine del 2011).

Il Portale Osservatori Ambientali, di prossima pubblicazione, nasce sulla base di impegni assunti durante la realizzazione delle Linee AV in ottemperanza agli obblighi normativi in materia di diritto di accesso all'informazione ambientale, da RFI

(108) A tal proposito, sono stati approfonditi aspetti inerenti la raccolta dei dati di area vasta, l'analisi multi-criteria, le opere ricadenti nel comune di Settimo Torinese, lo scalo di Orbassano.

(109) Comuni, Provincia di Torino, Regione Piemonte, ARPA, Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Mare e del Territorio.

(110) Cipe, Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Mare e del Territorio, Ministero per i Beni e le Attività Culturali.

(111) Gli indicatori e i parametri sociali scelti su cui misurare gli impatti prodotti dipendono dal tipo di progetto e dalle caratteristiche dell'area interessata. In termini generali e a scopi esemplificativi, una serie di indicatori utili sono individuati dalle seguenti dimensioni sociali:

• popolazione; • attività economiche; • mercato del lavoro; • servizi e infrastrutture; • aspetti socio-culturali.

(112) *Baseline conditions*.

con il Ministero dell'Ambiente e Tutela del Territorio e del Mare per garantire:

- l'ampia diffusione di informazioni sulle attività degli Osservatori Ambientali delle tratte AV/AC Torino-Novara-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. Tale Portale rappresenta l'integrazione con i siti *web* divulgativi e i *WebInfoPoint* e rientra nelle iniziative di servizio su *internet* destinate alle collettività locali in merito ai grandi lavori ferroviari.

Tutela del territorio: biodiversità

Nell'ambito della progettazione delle opere, è fondamentale individuare l'area di influenza complessiva del progetto, in termini sia di benefici sia di interferenze con il contesto ambientale e sociale di riferimento. L'estensione geografica dell'area di influenza dipende, quindi, dalla specifica tipologia di opera e dal contesto territoriale e sociale in cui quest'ultima si inserisce. Nel corso del 2010, l'attività di progettazione degli interventi sulla biodiversità ha riguardato:

- nuova linea AV/AC Venezia-Trieste (tratta Mestre-Aeroporto, tratta Aeroporto-Portogruaro, tratta Portogruaro-Ronchi);
- raddoppio tratta Apice-Orsara;
- potenziamento linea Rho-Arona, tratta Rho-Gallarate;
- itinerario Napoli-Bari, raddoppio tratta Cancellò-Benevento;
- riassetto Nodo di Bari;
- nodo di Brescia, ingresso urbano dell'interconnessione di Brescia Ovest;
- quadruplicamento tratta Tortona-Voghera;
- collegamento diretto linea Chivasso-Aosta con linea Torino-Milano-Lunetta di Chivasso;
- nuova linea Torino-Lione, tratta Nazionale;
- tratta Solignano-Osteriazza.

Gli interventi di mitigazione prevedono la realizzazione di opere delle seguenti tipologie: filari arborei, formazioni arbustive, fasce arboreo arbustive, inerbimenti, prati cespugliati, siepi miste, reimpianti essenze espianate, riambientalizzazione cave, vegetazione ripariale, passaggi fauna.

Salvaguardia del territorio: archeologia

La realizzazione di grandi infrastrutture rappresenta oggi un'occasione di ricerca scientifica e di valorizzazione dei siti. Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane affronta preventivamente il rischio archeologico con l'ausilio di studi e analisi specialistiche volte a valutare, già in fase di progettazione, l'impatto delle nuove infrastrutture ferroviarie sul patrimonio storico-archeologico interessato: si riesce, in tal modo, a coniugare la salvaguardia del patrimonio antico con la costruzione di opere pubbliche di rilevante importanza. In tale ambito Italferr, nel corso del 2010, ha effettuato diversi studi e indagini archeologiche contestualmente alla progettazione di alcune tratte e interventi ferroviari, quali: Torino-Lione, Venezia-Trieste, Nodo di Bari, Nodo di Roma (bretella merci Casilina). Un esempio particolarmente significativo di archeologia preventiva è rappresentato dal progetto della nuova linea Palermo-Messina, nel tratto compreso tra Campofelice di Roccella e Termini Imerese, nell'ambito del quale si è contribuito alla conoscenza e alla tutela dell'antica Città di Himera.

6.7 Altri impatti

EN23 EN26 PR1

Rumore

Per contenere l'impatto acustico e di vibrazione della circolazione ferroviaria sono stati attuati diversi interventi.

La realizzazione delle nuove linee prevede già nella fase di progettazione tutte le infrastrutture necessarie al contenimento dell'impatto acustico.

In particolare Italferr ha sviluppato, nel corso del 2010, numerosi studi acustici e di vibrazione in fase di progettazione preliminare, definitiva ed esecutiva per nuove tratte (es. Finale Ligure-Andora, Parma-Vicofertile, Rho-Gallarate) e nodi ferroviari (Palermo, Bologna).

Nella tabella successiva sono riportati gli interventi di mitigazione del rumore complessivamente progettati o realizzati da Italferr sulle linee di nuova realizzazione.

| | 2008 | 2009 | 2010 |
|-------------------------------------|--------------------|---------|---------|
| Progettazione di barriere acustiche | 212.736 | 123.680 | 165.029 |
| Barriere acustiche realizzate | 102.832 | 60.470 | 24.931 |
| | <i>Valori in m</i> | | |

Per quanto riguarda gli interventi di contenimento e abbattimento del rumore per le linee già in esercizio, è stata portata avanti da RFI l'attività prevista nel proprio Piano di Risanamento Acustico, come approvato dalla Conferenza Unificata Stato-Regioni nel luglio 2004.

Il Piano prevedeva complessivamente 428 interventi di mitigazione acustica, di cui 413 interventi di realizzazione di barriere antirumore per complessivi 716 km e 15 interventi su ricettori isolati.

Al 2010 lo stato di avanzamento del Piano, relativamente a 364 interventi, è il seguente:

- 77% (282) progettazione completata;
- 20% (70) progettazione in corso;
- 3% (12) progettazione in fase di avvio.

Per i restanti 64 interventi, la situazione è la seguente:

- 25 rinviati da Regioni;
- 39 sospesi (compresi in altri progetti/programmi).

Considerando l'attività di RFI e Italferr nel complesso, ad oggi sono state realizzate barriere antirumore per circa 348 km. Nella tabella sottostante sono riportate le lunghezze complessive degli interventi realizzati sull'infrastruttura ferroviaria nell'ultimo triennio (valore cumulato).

| | 2008 | 2009 | 2010 |
|--|--------------------|---------|---------|
| Interventi realizzati complessivamente per la mitigazione dell'inquinamento sonoro sull'infrastruttura (totale linea convenzionale e linea AV) | 231.598 | 307.738 | 348.039 |
| | <i>Valori in m</i> | | |

Campi Elettromagnetici

Fin dai primi anni '80 il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, attraverso le sue principali Società Operative, in collaborazione con qualificate strutture nazionali quali l'Istituto Superiore di Sanità, l'A.N.P.A. e l'ENEL, ha fornito il suo contributo alla ricerca volta ad analizzare e valutare l'interazione tra l'ambiente e i campi elettromagnetici prodotti in ambito ferroviario.

In quest'ottica, sono state effettuate nel corso degli anni numerose prove e indagini tese a verificare il rispetto dei valori limite di campo elettromagnetico previsti dalla normativa sia nelle zone limitrofe agli elementi infrastrutturali che generano tali 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 3 kV in corrente continua, sia quelle delle tratte ad 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 negli impianti 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), tali radiazioni siano peraltro trascurabili o estremamente basse rispetto ai limiti. Per esempio, gli impianti radio-mobili utilizzati in ambito ferroviario in spazio aperto e in galleria, analizzati e autorizzati dalle ARPA competenti, sono soggetti a verifiche periodiche: i valori di campo elettromagnetico risultano tipicamente molto inferiori rispetto 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 effettuate in cabina di guida, all'interno dei rotabili in circolazione e all'esterno di quelli fermi negli impianti in fase di manutenzione, forniscono un quadro conforme alle prescrizioni normative da un punto di vista di esposizione lavorativa ai campi elettromagnetici.

A garanzia di trasparenza e imparzialità, tali misure hanno ricevuto l'accreditamento da parte di ACCREDIA, ente unico nazionale nato dalla fusione di SINAL e SINCERT.

L'accreditamento garantisce che i rapporti di prova e di ispezione e le certificazioni (di sistema, prodotto e personale) che riportano il marchio ACCREDIA, siano rilasciate nel rispetto dei più stringenti requisiti internazionali in materia di valutazione della conformità e dietro una costante e rigorosa azione di sorveglianza sul comportamento degli operatori responsabili (Laboratori e Organismi). Nel caso specifico, le verifiche ispettive si ripetono ogni anno.

Gestione dei siti contaminati

Il censimento dei siti potenzialmente contaminati è uno studio volto all'individuazione, sin dalla fase di Progettazione Preliminare, di tutte le aree interferenti con le opere di progetto presso le quali è ipotizzabile la presenza di una contaminazione delle matrici suolo, sottosuolo e acque. Per le aree a rischio così individuate viene successivamente definito un piano di indagine preliminare sito-specifico, al fine di accertare la presenza di agenti contaminanti e la loro concentrazione. Nel corso del 2010, sono state effettuate attività di monitoraggio, caratterizzazione ambientale e bonifica sui nodi di Roma AV, Bologna, Genova e Brescia, nonché sui siti di Novara, Alessandria, Ancona, Fabriano, Catanzaro e Vicenza.

Sempre nello stesso anno, in tre cantieri delle Società del Gruppo si sono registrati tre sversamenti accidentali di limitate quantità di sostanze inquinanti, risolti grazie ad attività di bonifica.

Disinfestazione termica dei rotabili

È proseguita l'attività di ricerca e sperimentazione volta a ottimizzare il processo di disinfestazione dei rotabili. In particolare, è stata avviata e conclusa, in collaborazione con l'Università di Perugia e la Direzione Sanità di RFI, la sperimentazione di un innovativo processo di disinfestazione termico (in alternativa al tradizionale metodo chimico) a bordo di alcune tipologie di rotabili della Divisione Passeggeri di Trenitalia. Tarando opportunamente i sistemi di riscaldamento dei rotabili (gruppi trattamento aria), è stato definito il miglior processo atto allo scopo attraverso adeguate modalità operative (definizione dei tempi di riscaldamento e individuazione dei punti di misura della temperatura) e metodi di campionamento.

Le risultanze della sperimentazione hanno consentito la redazione e diffusione di una "Procedura operativa per la disinfestazione termica dei rotabili", applicabile a diverse tipologie di carrozze.

6.8 Spese ambientali

EN30

L'impegno del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane per la protezione dell'ambiente è testimoniato anche dal forte impegno economico sostenuto per la riduzione degli impatti negativi sull'ambiente delle attività d'impresa e per il risanamento delle contaminazioni pregresse.

Il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali dei processi produttivi e il contenimento degli impatti residui richiede importanti investimenti, sia in termini di risorse economiche, sia in termini di sviluppo della conoscenza.

Un tale impegno non può prescindere da un'attenta rilevazione dei costi di esercizio e degli investimenti in materia ambientale e da una puntuale analisi costi/benefici, capaci di indirizzare al meglio le risorse disponibili; per tale ragione, nel corso del 2010, è stato avviato un progetto che prevede l'informatizzazione del processo di raccolta dei dati sui costi ambientali. Si è giunti a una generale riorganizzazione del processo di contabilità ambientale e alla ridefinizione del perimetro di rendicontazione e, per garantire la confrontabilità con i dati 2010, si sono aggiornati i prospetti delle spese ambientali anche per gli anni pregressi.

In ottemperanza alle indicazioni del GRI, le spese ambientali rendicontate sono quelle sostenute dall'organizzazione, o per suo conto, per prevenire, ridurre, controllare e documentare aspetti, impatti e rischi ambientali, con esclusione dei costi correlati ad *output* diversi dai prodotti e delle sanzioni ambientali.

Le spese sono state classificate in relazione ai principali aspetti ambientali quali 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), come di seguito dettagliato:

- rifiuti: deposito temporaneo, recupero, smaltimento, ecc.;
- rumore e vibrazioni: posa in opera di barriere antirumore e tappetini antivibrazioni lungo linea, nonché interventi di mitigazione dei cantieri;
- acque reflue: trattamento e smaltimento delle acque reflue;
- emissioni in atmosfera: trattamento delle emissioni in atmosfera e gestione dei diritti di emissione in atmosfera (Certificati Bianchi, Certificati Verdi);
- bonifiche di suolo, acque sotterranee e corpi idrici superficiali: caratterizzazione, progettazione degli interventi, realizzazione di bonifiche e/o messe in sicurezza;
- spese del personale impegnato in attività di gestione ambientale: costo del personale impiegato nei sistemi di gestione ambientale e attività di formazione su temi ambientali;
- monitoraggio ambientale: progettazione, realizzazione e diffusione dei dati relativi al monitoraggio ambientale sia lungo l'infrastruttura ferroviaria sia in corrispondenza dei cantieri.

PRINCIPALI VOCI DI SPESA AMBIENTALE¹¹³

| | 2008 | 2009 | 2010 |
|---|-------------------|--------------------|--------------------|
| Gestione dei rifiuti (deposito temporaneo, recupero, smaltimento, ecc.) | 15.134.357 | 14.936.537 | 12.023.686 |
| Mitigazione del rumore e delle vibrazioni | 14.770.252 | 162.069.140 | 101.159.469 |
| Trattamento e smaltimento acque reflue | 9.604.706 | 10.247.940 | 10.549.595 |
| Trattamento emissioni in atmosfera | 81.442 | 26.500 | 170.000 |
| Bonifica suolo, acque sotterranee e corpi idrici superficiali | 688.782 | 468.635 | 1.932.629 |
| Gestione ambientale | 13.213.779 | 12.391.916 | 13.792.454 |
| Monitoraggio ambientale | 3.552.778 | 4.349.240 | 2.188.126 |
| Totale | 57.046.096 | 204.489.908 | 141.815.958 |

Valori in euro

La tabella evidenzia gli aspetti ambientali più significativi per il Gruppo, come l'inquinamento acustico generato dall'esercizio dell'infrastruttura ferroviaria e la gestione dei rifiuti e delle acque reflue dei processi industriali.

È particolarmente significativo rilevare che la seconda voce di spesa per importanza è relativa alle persone e all'organizzazione che il Gruppo impiega per garantire una corretta gestione dell'ambiente.

Infine, altre voci di spesa ambientale relative al 2010, meno significative in valore assoluto, ma importanti dal punto di vista strategico, sono le spese di formazione in materia ambientale e quelle per consulenze e certificazioni esterne dei sistemi di gestione ambientale, pari rispettivamente a oltre 400.000 euro e a circa 380.000 euro.

(113) La Società RFI ha rendicontato solo la voce di spesa relativa alla Gestione ambientale.



Informativa sulla modalità di gestione (DMA)

L'indice, in conformità alle linee guida del *Global Reporting Initiative*, sintetizza l'approccio del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane nella gestione della Sostenibilità.

| Disclosure Management Approach | Riferimento |
|---|---|
| Responsabilità Economica | <ul style="list-style-type: none"> • Rapporto di Sostenibilità di Gruppo 2010 • Bilancio Consolidato di Gruppo 2010 |
| Responsabilità ambientale | <ul style="list-style-type: none"> • Rapporto di Sostenibilità di Gruppo 2010 • Politica Ambientale di Gruppo |
| Pratiche di lavoro e condizioni di lavoro adeguate | <ul style="list-style-type: none"> • Rapporto di Sostenibilità di Gruppo 2010 • Codice Etico |
| Diritti Umani | <ul style="list-style-type: none"> • Rapporto di Sostenibilità di Gruppo 2010 • Codice Etico |
| Società | <ul style="list-style-type: none"> • Rapporto di Sostenibilità di Gruppo 2010 • Codice Etico |
| Responsabilità di Prodotto | <ul style="list-style-type: none"> • Rapporto di Sostenibilità di Gruppo 2010 • Bilancio Consolidato di Gruppo 2010 • Condizioni Generali di trasporto dei passeggeri di Trenitalia • Carta dei Servizi Passeggeri Media Lunga percorrenza • Carte dei Servizi Regionali • La guida del viaggiatore |

GRI Content Index

3.12

Nel GRI *Content Index* sono indicate quali parti del documento contengono le informazioni standard relative al profilo dell'organizzazione e alle sue prestazioni, richieste dalle linee-guida del GRI. Per la descrizione completa del significato dei criteri, si veda il testo originale delle linee-guida G3 pubblicate dal GRI¹¹⁴.

Legenda:

- indicatore soddisfatto/informazione presente;
 indicatore parzialmente soddisfatto/informazione incompleta;
 indicatore non soddisfatto/informazione assente;
 indicatore non applicabile.

| Indicatore | Rilevanza | Livello di copertura | Riferimento Altri commenti |
|------------------------------------|---|----------------------|--|
| Strategia e analisi | | | |
| 1.1 | Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale (ad esempio, amministratore delegato, presidente o posizione equivalente) in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia | | Lettera agli <i>stakeholder</i> Missione e Strategia del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane |
| 1.2 | Descrizione dei principali impatti, rischi e opportunità | | Lettera agli <i>stakeholder</i> Missione e Strategia del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane |
| Profilo dell'organizzazione | | | |
| 2.1 | Nome dell'organizzazione | | Il Profilo del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane |
| 2.2 | Principali marchi, prodotti e/o servizi | | Il Profilo del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane Mercati di riferimento e servizi offerti |
| 2.3 | Struttura operativa dell'organizzazione, considerando anche principali divisioni, aziende operative, controllate e <i>joint-venture</i> | | Il Profilo del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane Mercati di riferimento e servizi offerti |
| 2.4 | Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione | | Il Profilo del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane Questionario di valutazione |
| 2.5 | Numeri di Paesi nei quali opera l'organizzazione, nome dei Paesi nei quali l'organizzazione svolge la maggior parte della propria attività operativa o che sono particolarmente importanti ai fini delle tematiche di sostenibilità richiamate nel report | | Mercati di riferimento e servizi offerti |

(114) <http://www.globalreporting.org/ReportingFramework/G3Guidelines/>. Linee Guida GRI versione 3.0

(segue)

| Indicatore | Rilevanza | Livello di copertura | Riferimento Altri commenti |
|---|-----------|----------------------|--|
| 2.6 Assetto proprietario e forma legale | | 😊 | Il Profilo del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane <i>Corporate Governance</i> |
| 2.7 Mercati serviti (inclusendo analisi geografica, settori serviti, tipologia di consumatori/beneficiari) | | 😊 | Mercati di riferimento e servizi offerti I servizi per la mobilità |
| 2.8 Dimensione dell'organizzazione, inclusi: numero dei dipendenti; fatturato netto (per le organizzazioni private) o ricavi netti (per le organizzazioni pubbliche); capitalizzazione totale suddivisa in obbligazioni/debiti e azioni (per le organizzazioni private); quantità di prodotti o servizi forniti | | 😊 | Il Profilo del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane |
| 2.9 Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura o nell'assetto proprietario avvenuti nel periodo di rendicontazione | | 😊 | Il Profilo del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane |
| 2.10 Riconoscimenti/premi ricevuti nel periodo di rendicontazione | | 😊 | La qualità dei servizi Comunità |
| Parametri del report | | | |
| 3.1 Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite | | 😊 | Comunicare la sostenibilità: nota metodologica |
| 3.2 Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente | | 😊 | Comunicare la sostenibilità: nota metodologica |
| 3.3 Periodicità di rendicontazione (annuale, biennale, ecc.) | | 😊 | Comunicare la sostenibilità: nota metodologica |
| 3.4 Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report di sostenibilità e i suoi contenuti | | 😊 | Questionario di valutazione |
| 3.5 Processo per la definizione dei contenuti del report, inclusi: determinazione della materialità; priorità degli argomenti all'interno del report; individuazione degli <i>stakeholder</i> a cui è rivolto il report | | 😊 | Comunicare la sostenibilità: nota metodologica |
| 3.6 Perimetro del report (ad esempio, Paesi, divisioni, controllate, impianti in <i>leasing</i> , <i>joint venture</i> , fornitori) | | 😊 | Comunicare la sostenibilità: nota metodologica |
| 3.7 Dichiarazione di qualsiasi limitazione specifica dell'obiettivo o del perimetro del report | | 😊 | Comunicare la sostenibilità: nota metodologica |
| 3.8 Informazioni relative a <i>joint venture</i> , controllate, impianti in <i>leasing</i> , attività in <i>outsourcing</i> e altre entità che possono influenzare significativamente la comparabilità tra periodi e/o organizzazioni | | 😊 | Comunicare la sostenibilità: nota metodologica Il Profilo del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane |
| 3.9 Tecniche di misurazione dei dati e basi di calcolo, incluse assunzioni e tecniche sottostanti le stime applicate al calcolo degli indicatori e alla compilazione delle altre informazioni del report | | 😊 | Comunicare la sostenibilità: nota metodologica |

(segue)

| Indicatore | Rilevanza | Livello di copertura | Riferimento Altri commenti |
|--|-----------|----------------------|---|
| 3.10 Spiegazioni degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei report precedenti (<i>re-statement</i>) e motivazioni di tali modifiche (ad esempio, fusioni/acquisizioni, modifica del periodo di calcolo, natura del <i>business</i> , metodi di misurazione) | | 😊 | Comunicare la sostenibilità: nota metodologica |
| 3.11 Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel report, rispetto al precedente periodo di rendicontazione | | 😊 | Comunicare la sostenibilità: nota metodologica |
| 3.12 Tabella esplicativa dei contenuti del report che riporti il numero di pagina o del sito internet di ogni sezione dove è possibile identificare: strategia e analisi 1.1-1.2; profilo dell'organizzazione 2.1-2.10; parametri del report 3.1-3.13; <i>governance</i> , impegni, coinvolgimento degli <i>stakeholder</i> 4.1-4.17; informativa sulle modalità di gestione, per categoria; indicatori <i>Core</i> di <i>performance</i> ; eventuali indicatori <i>Additional</i> del GRI che sono stati inclusi; eventuali indicatori di Supplementi di settore del GRI inclusi nel report | | 😊 | GRI <i>Content Index</i> |
| 3.13 Politiche e pratiche attuali al fine di ottenere l' <i>assurance</i> esterna del report | | 😊 | Comunicare la sostenibilità: nota metodologica |
| Governance, impegni, coinvolgimento degli stakeholder | | | |
| 4.1 Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati che rispondono direttamente al più alto organo di governo, responsabili di specifici compiti come la definizione della strategia o il controllo organizzativo | | 😊 | Gli Organi di Governo Gli Strumenti di Controllo |
| 4.2 Indicare se il Presidente del più alto organo di governo ricopre anche un ruolo esecutivo (in tal caso indicare le funzioni all'interno del <i>management</i> e le ragioni di questo assetto) | | 😊 | Gli Organi di Governo |
| 4.3 Per le organizzazioni con struttura unitaria dell'organo di governo, indicare il numero di componenti che sono indipendenti e/o non esecutivi | | 😊 | Gli Organi di Governo |
| 4.4 Meccanismi a disposizione degli azionisti e dei dipendenti per fornire raccomandazioni o direttive al più alto organo di governo | | 😊 | Gli Organi di Governo |
| 4.5 Legame tra compensi dei componenti del più alto organo di governo, <i>senior manager</i> e <i>executive</i> (inclusa la buona uscita) e la <i>performance</i> dell'organizzazione (inclusa la <i>performance</i> ambientale e sociale) | | 😊 | Gli Organi di Governo |
| 4.6 Attività in essere presso il più alto organo di governo per garantire che non si verifichino conflitti di interesse | | 😊 | Gli Organi di Governo |

(segue)

| Indicatore | Rilevanza | Livello di copertura | Riferimento Altri commenti |
|---|-----------|----------------------|--|
| 4.7 Processi per la determinazione delle qualifiche e delle competenze dei componenti del più alto organo di governo per indirizzare la strategia dell'organizzazione in funzione degli aspetti economici, sociali e ambientali | | 😊 | Gli Organi di Governo |
| 4.8 <i>Mission</i> , valori, codici di condotta, principi rilevanti per le <i>performance</i> economiche, ambientali e sociali sviluppati internamente e stato di avanzamento della loro implementazione | | 😊 | Missione e Strategie del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane I sistemi di gestione all'interno delle Società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane |
| 4.9 Procedure del più alto organo di governo per controllare le modalità di identificazione e gestione delle <i>performance</i> economiche, ambientali e sociali dell'organizzazione, includendo i rischi e le opportunità rilevanti e la conformità agli standard internazionali, ai codici di condotta e ai principi dichiarati | | 😊 | Gli Organi di Governo Gli strumenti di Controllo |
| 4.10 Processo per la valutazione delle <i>performance</i> dei componenti del più alto organo di governo, in particolare in funzione delle <i>performance</i> economiche, ambientali e sociali | | 😊 | Gli Organi di Governo |
| 4.11 Spiegazione dell'eventuale modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale | | 😊 | Territorio |
| 4.12 Sottoscrizione o adozione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da enti/associazioni esterne relativi a <i>performance</i> economiche, sociali e ambientali | | 😊 | Lettera agli <i>stakeholder</i> Gli <i>stakeholder</i> Missione e Strategie del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane I sistemi di gestione all'interno delle Società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane La qualità dei servizi <i>Security</i> Relazioni industriali Comunità |
| 4.13 Partecipazione ad associazioni di categoria nazionali e/o internazionali in cui l'organizzazione: detiene una posizione presso gli organi di governo; partecipa a progetti e comitati; fornisce finanziamenti considerevoli al di là della normale quota associativa; considera la partecipazione come strategica | | 😊 | Gli <i>stakeholder</i> |
| 4.14 Elenco di gruppi di <i>stakeholder</i> con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento | | 😊 | Gli <i>stakeholder</i> |
| 4.15 Principi per identificare e selezionare i principali <i>stakeholder</i> con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento | | 😊 | Gli <i>stakeholder</i> La sicurezza sul lavoro e tutela della salute |

(segue)

| Indicatore | Rilevanza | Livello di copertura | Riferimento Altri commenti |
|--|-----------|----------------------|--------------------------------------|
| 4.16 Approccio all'attività di coinvolgimento degli <i>stakeholder</i> , specificando la frequenza per tipologia di attività sviluppata e per gruppo di <i>stakeholder</i> | | 😊 | Gli <i>stakeholder</i> Territorio |
| 4.17 Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli <i>stakeholder</i> e in che modo l'organizzazione ha reagito alle criticità emerse, anche in riferimento a quanto indicato nel report | | 😊 | Gli <i>stakeholder</i> |

| Indicatore | Rilevanza | Livello di copertura | Riferimento Altri commenti |
|---|-------------|----------------------|---|
| Indicatori di performance economica La dimensione economica della sostenibilità riguarda gli impatti sulle condizioni economiche dei propri <i>stakeholder</i> e sui sistemi economici a livello locale, nazionale e globale (quando applicabile) | | | |
| EC1 Valore economico direttamente generato e distribuito, inclusi ricavi, costi operativi, remunerazione ai dipendenti, donazioni e altri investimenti nella comunità, utili non distribuiti, pagamenti ai finanziatori e alla Pubblica Amministrazione | Principale | 😊 | I risultati di gestione |
| EC2 Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità per le attività dell'organizzazione dovute ai cambiamenti climatici | Principale | 😊 | Missione e Strategie del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane |
| EC3 Copertura degli obblighi assunti in sede di definizione del piano pensionistico (<i>benefit plan obligations</i>) | Principale | 😊 | Sistema retributivo e previdenziale |
| EC4 Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione | Principale | 😊 | Bilancio Consolidato di Gruppo 2010 (Interventi e trasferimenti di risorse pubbliche per il Gruppo Ferrovie dello Stato di competenza 2010) |
| EC5 Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti e lo stipendio minimo locale nelle sedi operative più significative | Addizionale | 😊 | Sistema retributivo e previdenziale |
| EC6 Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative | Principale | 😊 | Missione e Strategie del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane |
| EC7 Procedure di assunzione di persone residenti dove si svolge prevalentemente l'attività e percentuale dei <i>senior manager</i> assunti nella comunità locale | Principale | 😊 | Le nostre persone |
| EC8 Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità", attraverso impegni commerciali, donazioni di prodotti/servizi, attività <i>pro bono</i> | Principale | 😊 | Missione e Strategie del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane Gli investimenti Comunità Territorio |
| EC9 Analisi e descrizione dei principali impatti economici indiretti considerando le esternalità generate | Addizionale | 😞 | |

| Indicatore | Rilevanza | Livello di copertura | Riferimento Altri commenti |
|---|--|----------------------|---|
| Indicatori di performance ambientale | | | |
| La dimensione ambientale della sostenibilità interessa l'impatto di un'organizzazione sui sistemi naturali viventi e non viventi, compresi ecosistema, terra, aria ed acqua | | | |
| EN1 | Materie prime utilizzate per peso o volume | Principale | 😊 Materie prime |
| EN2 | Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato | Principale | 😊 Materie prime |
| EN3 | Consumo diretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria | Principale | 😊 Energia |
| EN4 | Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria | Principale | 😊 Energia |
| EN5 | Risparmio energetico dovuto alla conservazione e ai miglioramenti in termini di efficienza | Addizionale | 😊 Energia |
| EN6 | Iniziative per fornire prodotti e servizi a efficienza energetica o basati su energia rinnovabile e conseguenti riduzioni del fabbisogno energetico come risultato di queste iniziative | Addizionale | 😊 Energia |
| EN7 | Iniziative volte alla riduzione del consumo dell'energia indiretta e riduzioni ottenute | Addizionale | 😊 Energia Emissioni |
| EN8 | Prelievo totale di acqua per fonte | Principale | 😊 Acqua |
| EN9 | Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo di acqua | Addizionale | 😞 Il sistema di rilevazione è in fase di sviluppo |
| EN10 | Percentuale e volume totale dell'acqua riciclata e riutilizzata | Addizionale | 😞 |
| EN11 | Localizzazione e dimensione dei terreni posseduti, affittati, o gestiti in aree (o adiacenti ad aree) protette o in aree ad elevata biodiversità esterne alle aree protette | Principale | 😊 Territorio |
| EN12 | Descrizione dei maggiori impatti di attività, prodotti e servizi su biodiversità di aree protette o aree ad elevata biodiversità esterne alle aree protette | Principale | 😊 Territorio |
| EN13 | Habitat protetti o ripristinati | Addizionale | 😞 |
| EN14 | Strategie, azioni attuate, piani futuri per gestire gli impatti sulla biodiversità | Addizionale | 😊 Territorio |
| EN15 | Numero delle specie elencate nella lista rossa IUCN e nelle liste nazionali delle specie protette che trovano il proprio habitat nelle aree di operatività dell'organizzazione, suddivise per livello di rischio di estinzione | Addizionale | 😞 |
| EN16 | Emissioni totali dirette e indirette di gas a effetto serra per peso | Principale | 😊 Emissioni |
| EN17 | Altre emissioni indirette di gas a effetto serra significative per peso | Principale | 😊 Emissioni |

(segue)

| Indicatore | Rilevanza | Livello di copertura | Riferimento Altri commenti |
|------------|---|----------------------|---|
| EN18 | Iniziative per ridurre l'emissione di gas a effetto serra e risultati raggiunti | Addizionale | 😊 Emissioni |
| EN19 | Emissioni di sostanze nocive per l'Ozono per peso | Principale | 😊 Emissioni |
| EN20 | NO _x , SO _x , e altre emissioni significative nell'aria per tipologia e peso | Principale | 😊 Emissioni |
| EN21 | Acqua totale scaricata per qualità e destinazione | Principale | 😊 Acqua |
| EN22 | Peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento | Principale | 😊 Rifiuti |
| EN23 | Numero totale e volume di sversamenti significativi | Principale | 😊 Altri impatti |
| EN24 | Peso dei rifiuti classificati come pericolosi in base alla Convenzione di Basilea (allegati I, II, III, VIII) che sono trasportati, importati, esportati o trattati e loro percentuale trasportata all'estero | Addizionale | 😞 |
| EN25 | Identità, dimensione, stato di salvaguardia e valore della biodiversità della fauna e della flora acquatica e i relativi habitat colpiti in maniera significativa dagli scarichi di acqua e dalle dispersioni provocate dall'organizzazione | Addizionale | 😞 |
| EN26 | Iniziative per mitigare gli impatti ambientali dei prodotti e servizi e grado di mitigazione dell'impatto | Principale | 😊 Energia Emissioni Materie Prime Rifiuti Territorio Altri impatti |
| EN27 | Percentuale dei prodotti venduti e relativo materiale di imballaggio riciclato o riutilizzato per categoria | Principale | 🔱 |
| EN28 | Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale | Principale | 😊 Indagini e procedimenti giudiziari |
| EN29 | Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e beni/materiali utilizzati per l'attività dell'organizzazione e per gli spostamenti del personale | Addizionale | 😊 Emissioni |
| EN30 | Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente, suddivise per tipologia | Addizionale | 😊 Spese ambientali |

| Indicatore | Rilevanza | Livello di copertura | Riferimento Altri commenti |
|--|--|----------------------|--|
| Indicatori di performance sociale La dimensione sociale della sostenibilità riflette gli impatti dell'organizzazione sui sistemi sociali in cui opera. Gli indicatori di performance sociale del GRI identificano i principali aspetti della performance relativa a pratiche di lavoro, diritti umani, società e responsabilità di prodotto. | | | |
| LA1 | Numero totale dei dipendenti, suddiviso per tipologie, tipo di contratto e distribuzione territoriale | Principale | 😊 Le nostre persone |
| LA2 | Numero totale e tasso di turnover del personale, suddiviso per età, sesso e area geografica | Principale | 😊 Le nostre persone |
| LA3 | Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno, ma non per i lavoratori part-time e a termine, suddivisi per principali siti produttivi | Addizionale | 😊 Sistema retributivo e previdenziale |
| LA4 | Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione | Principale | 😊 Sistema retributivo e previdenziale |
| LA5 | Periodo minimo di preavviso per modifiche operative (cambiamenti organizzativi), specificando se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva | Principale | 😊 Relazioni industriali |
| LA6 | Percentuale dei lavoratori rappresentati nel Comitato per la salute e la sicurezza, composto da rappresentanti della direzione e dei lavoratori, istituito al fine di controllare e fornire consigli sui programmi per la tutela della salute e della sicurezza del lavoratore | Addizionale | 😊 Obblighi previsti per legge D.Lgs. 81/08 |
| LA7 | Tasso d'infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica | Principale | 😊 La sicurezza sul lavoro e tutela della salute Relazioni industriali |
| LA8 | Programmi di educazione, formazione, consulenza, prevenzione e controllo dei rischi attivati a supporto dei lavoratori, delle rispettive famiglie o della comunità, relativamente a disturbi o malattie gravi | Principale | 😊 La sicurezza sul lavoro e tutela della salute |
| LA9 | Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e alla sicurezza | Addizionale | 😊 Relazioni industriali |
| LA10 | Ore medie di formazione annue per dipendente, suddiviso per categorie di lavoratori | Principale | 😊 Valorizzazione del capitale umano |
| LA11 | Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere una formazione/aggiornamento progressivo a sostegno dell'impiego continuativo dei dipendenti e per la gestione della fase finale delle proprie carriere | Addizionale | 😊 Valorizzazione del capitale umano |
| LA12 | Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera | Addizionale | 😊 Valorizzazione del capitale umano |
| LA13 | Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità | Principale | 😊 Le nostre persone Diversità e pari opportunità |

(segue)

| Indicatore | Rilevanza | Livello di copertura | Riferimento Altri commenti |
|------------|--|----------------------|---|
| LA14 | Rapporto dello stipendio base degli uomini rispetto a quello delle donne a parità di categoria | Principale | 😊 Sistema retributivo e previdenziale |
| HR1 | Percentuale e numero totale di accordi significativi di investimento (specificando i criteri di significatività adottati) che includono clausole sui diritti umani o che sono sottoposti ad una relativa valutazione (screening) | Principale | 😊 La tutela dei diritti umani |
| HR2 | Percentuale dei principali fornitori e appaltatori che sono sottoposti a verifiche in materia di diritti umani e relative azioni intraprese | Principale | 😊 La tutela dei diritti umani |
| HR3 | Ore totali di formazione dei dipendenti su politiche e procedure riguardanti tutti gli aspetti dei diritti umani rilevanti per l'attività dell'organizzazione e percentuale dei lavoratori formati | Addizionale | 😊 La tutela dei diritti umani |
| HR4 | Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni intraprese | Principale | 😊 Altri contenziosi |
| HR5 | Identificazione delle attività in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere esposta a rischi significativi e azioni intraprese in difesa di tali diritti | Principale | 😊 Relazioni industriali |
| HR6 | Identificazione delle operazioni con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile e delle misure adottate per contribuire alla sua eliminazione | Principale | 😊 La tutela dei diritti umani |
| HR7 | Attività con alto rischio di ricorso al lavoro forzato o obbligato e misure intraprese per contribuire alla loro abolizione | Principale | 😊 La tutela dei diritti umani |
| HR8 | Percentuale del personale addetto alla sicurezza che ha ricevuto una formazione sulle procedure e sulle politiche riguardanti i diritti umani rilevanti per le attività dell'organizzazione | Addizionale | 😞 |
| HR9 | Numero di violazioni dei diritti della comunità locale e azioni intraprese | Addizionale | 😊 Altri contenziosi |
| SO1 | Natura, obiettivo ed efficacia di qualsiasi programma e attività che valuta e gestisce gli impatti delle operazioni su una determinata comunità, incluse le fasi di inizio di attività, di operatività e di dismissione | Principale | 😊 Gli stakeholder Territorio |
| SO2 | Percentuale e numero di divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione | Principale | 😊 Gli strumenti di Controllo |
| SO3 | Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anti-corruzione dell'organizzazione | Principale | 😊 Gli strumenti di Controllo |
| SO4 | Azioni intraprese in risposta ad episodi di corruzione | Principale | 😊 Gli strumenti di Controllo Altri contenziosi |

(segue)

| Indicatore | Rilevanza | Livello di copertura | Riferimento Altri commenti |
|------------|--|----------------------|--|
| SO5 | Posizioni sulla politica pubblica, partecipazione allo sviluppo di politiche pubbliche e pressioni esercitate | Principale | ☺ Gli <i>stakeholder</i> Missione e Strategia del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane |
| SO6 | Totale dei contributi finanziari e benefici prestati a partiti politici e relative istituzioni per Paese | Addizionale | ☺ Gli <i>stakeholder</i> |
| SO7 | Numero totale di azioni legali riferite a concorrenza sleale, <i>antitrust</i> e pratiche monopolistiche e relative sentenze | Addizionale | ☺ Comportamenti anti-collusivi |
| SO8 | Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti | Principale | ☺ Indagini e procedimenti giudiziari Comportamenti anti-collusivi Altri contenziosi |
| PR1 | Fasi del ciclo di vita dei prodotti/servizi per i quali gli impatti sulla salute e sicurezza sono valutati per promuoverne il miglioramento e percentuale delle principali categorie di prodotti/servizi soggetti a tali procedure | Principale | ☺ La sicurezza nella circolazione <i>Security</i> Comunità Emissioni Acqua Territorio Altri Impatti |
| PR2 | Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti/servizi durante il loro ciclo di vita | Addizionale | ☺ La sicurezza della circolazione |
| PR3 | Tipologia di informazioni relative ai prodotti e servizi richiesti dalle procedure e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi | Principale | ☺ I servizi per la mobilità |
| PR4 | Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi | Addizionale | ☺ La qualità dei servizi |
| PR5 | Pratiche relative alla <i>customer satisfaction</i> , inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione | Addizionale | ☺ La qualità dei servizi |
| PR6 | Programmi di conformità a leggi, standard e codici volontari relativi all'attività di <i>marketing</i> incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione | Principale | ☺ Gli <i>stakeholder</i> |
| PR7 | Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riferiti all'attività di <i>marketing</i> incluse pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione | Addizionale | ☺ Gli <i>stakeholder</i> |
| PR8 | Numero di reclami documentati relativi a violazioni della <i>privacy</i> e a perdita dei dati dei consumatori | Addizionale | ☺ Altri contenziosi |
| PR9 | Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti e servizi | Principale | ☺ Altri contenziosi La sicurezza nella circolazione <i>Security</i> |

Questionario di valutazione

2.4 3.4

Gentile Lettore,
le chiediamo cortesemente di dedicarci ancora qualche minuto al termine di questa pubblicazione.
Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane attribuisce grande valore al confronto con i propri interlocutori e all'ascolto delle loro opinioni. Per questo motivo riteniamo importante conoscere le sue impressioni sul nostro Rapporto di Sostenibilità 2010, così da darci un'opportunità di crescita e di miglioramento per le prossime edizioni.

Le chiediamo di compilare il breve questionario che trova nelle pagine seguenti, di staccarlo e di inviarlo in uno dei seguenti modi:

- via fax al numero **06.44102478**
- per posta all'indirizzo:

FERROVIE DELLO STATO ITALIANE SPA
DIREZIONE C.LE STRATEGIE E PIANIFICAZIONE/POLITICHE AMBIENTALI
PIAZZA DELLA CROCE ROSSA,1 - 00161 ROMA

- mediante posta elettronica: rapportostenibilita@fsitaliane.it

Le ricordiamo che con il presente questionario vogliamo conoscere il suo parere su redazione, completezza e chiarezza del Rapporto di Sostenibilità.

Per far pervenire al Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane eventuali sue opinioni o segnalazioni sulla qualità dei servizi, è invece possibile utilizzare gli indirizzi resi noti sul sito www.fsitaliane.it

LA QUALITÀ DEL DOCUMENTO

| | Basso | Medio | Discreto | Alto |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Chiarezza | | | | |
| Ritiene che le informazioni siano presentate in modo chiaro e leggibile? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Completezza | | | | |
| Considera esaustive le informazioni fornite sui vari argomenti? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Trasparenza | | | | |
| Ritiene che il documento abbia fornito una visione corretta delle attività del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane e degli impatti da esso generati? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Efficacia | | | | |
| Ritiene che il documento sia un valido ed efficace strumento per confrontarsi con i portatori di interesse? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Nel caso in cui avesse dato il giudizio "basso" a una o più delle qualità del documento, potrebbe motivarlo? | | | | |
| <hr/> | | | | |

GLI ARGOMENTI TRATTATI

Qual è il suo livello di interesse verso gli argomenti trattati nelle seguenti sezioni?

| | Basso | Medio | Discreto | Alto |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Identità | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Corporate Governance e Gestione della Sostenibilità | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La responsabilità economica | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La responsabilità di prodotto | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La responsabilità sociale | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La responsabilità ambientale | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Nel caso in cui avesse dato il giudizio "basso" ad uno o più degli argomenti trattati, potrebbe motivarlo? | | | | |
| <hr/> | | | | |

PROPOSTE E OSSERVAZIONI

| | |
|--|--|
| Potrebbe elencare i principali punti di forza del documento? | Potrebbe elencare i principali punti di debolezza del documento? |
| 1) <hr/> | 1) <hr/> |
| 2) <hr/> | 2) <hr/> |
| 3) <hr/> | 3) <hr/> |

CATEGORIA DI APPARTENENZA

| | | | | | |
|--|---------------------------------|--------------------------------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| Stato e Istituzioni | Enti Locali | Comunità scientifica | Dipendenti | Fornitori | Partner |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Clienti e Associazioni di consumatori | Organizzazioni sindacali | Organizzazioni per il sociale | Media | Altro (specificare): | |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |



Ferrovie dello Stato Italiane SpA
Piazza della Croce Rossa, 1 - 00161 Roma
www.fsitaliane.it

Foto
Archivio fotografico Ferrovie dello Stato Italiane



Piazza della Croce Rossa,1
00161 Roma
www.fsitaliane.it