

**Rapporto
di sostenibilità**  **2013**





Sede legale	Piazza della Croce Rossa, 1 - 00161 Roma
Capitale sociale	38.790.425.485 euro interamente versati
Rea di Roma	n. 962805
Iscritta al Registro delle Imprese di Roma	n. 06359501001
Codice fiscale e partita Iva	n. 06359501001
Contatti	06 44101
Web	www.fsitaliane.it



Organi sociali

di Ferrovie dello Stato Italiane SpA e società di revisione
al 31 dicembre 2013

Consiglio di Amministrazione

	In carica fino all'8 agosto 2013	In carica dal 9 agosto 2013*
PRESIDENTE	Lamberto Cardia	Lamberto Cardia
AMMINISTRATORE DELEGATO	Mauro Moretti	Mauro Moretti
CONSIGLIERI	Antimo Prosperi Alberto Brandani Stefano Zaninelli	Antimo Prosperi Mauro Coletta Maria Teresa Di Matteo

Collegio Sindacale

	In carica fino all'8 agosto 2013	In carica dal 9 agosto 2013*
PRESIDENTE	Alessandra dal Verme	Alessandra dal Verme
SINDACI EFFETTIVI	Giuseppe Di Giovanni Giancarlo Filocamo	Tiziano Onesti Claudia Cattani
SINDACI SUPPLEMENTI	Paolo Castaldi Cinzia Simeone	Paolo Castaldi Cinzia Simeone

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

Antonio Ciaramella¹
Ernesto Basile²

Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari

Vittorio de Silvio³
Roberto Mannozi⁴

Società di Revisione

PricewaterhouseCoopers SpA

* Come da Delibera assembleare assunta in pari data. Inoltre, al Consiglio di Amministrazione nominato in data 9 agosto 2013 è succeduto un nuovo Organo di amministrazione, nominato dall'Assemblea del 29 maggio 2014 e composto – tenuto conto della modifica statutaria che ha aumentato da cinque a nove il numero massimo dei relativi componenti – da nove Consiglieri.

1. In carica fino all'11 febbraio 2013.
2. In carica dal 12 febbraio 2013.
3. In carica fino al 31 luglio 2013.
4. In carica dal 1 agosto 2013.





»	6	Lettera agli <i>stakeholder</i>	
			GRI 1.1 1.2 4.12
»	8	La sostenibilità per Ferrovie dello Stato Italiane	
»	9	Introduzione	
		Comunicare la sostenibilità: nota metodologica	
		GRI 3.1 3.2 3.3 3.5 3.6 3.7 3.8 3.9 3.10 3.11 3.12 3.13	9
»	13	1 Identità aziendale	
		1.1 Cenni storici	13
		1.2 Profilo del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane	14
		GRI 2.1 2.2 2.3 2.6 2.8 2.9 3.8	
		1.3 Mercati di riferimento e servizi offerti	18
		GRI 2.2 2.3 2.5 2.7	
		1.3.1 Mercato nazionale	18
		1.3.2 Mercato internazionale	21
»	25	2 Corporate governance e gestione della sostenibilità	
		2.1 <i>Corporate governance</i> GRI 2.6	25
		2.1.1 Organi di governo	26
		GRI 4.1 4.2 4.3 4.4 4.5 4.6 4.7 4.9 4.10	
		2.1.2 Strumenti di controllo GRI 4.1 4.9 SO2 SO3 SO4	30
		2.2 Gli <i>stakeholder</i>	34
		GRI 4.12 4.13 4.14 4.15 4.16 4.17 SO1 SO5 SO6 PR6 PR7	
		2.2.1 Il <i>panel</i> degli <i>stakeholder</i>	35
		2.2.2 Altre forme di dialogo	36
		2.3 Missione e strategie del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane	42
		GRI 1.1 1.2 4.8 4.12 EC2 EC8 SO5	
		2.4 Sistemi di Gestione all'interno delle società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane GRI 4.8 4.12 SO9 SO10	46
		2.5 Tutela dei diritti umani	52
		GRI HR1 HR2 HR3 HR6 HR7 HR8 HR10 HR11	



» 55

3 Responsabilità economica

In sintesi	55
3.1 Risultati di gestione GRI EC1	56
3.2 Investimenti GRI EC8	58
3.3 Costi e benefici esterni GRI EC9	60
3.4 Politiche degli acquisti GRI EC6 SO9 SO10	61

» 65

4 Responsabilità di prodotto

In sintesi	65
4.1 Settore trasporto: servizi per la mobilità GRI 2.7 PR3	67
4.1.1 Trasporto passeggeri e merci	67
4.2 Settore infrastruttura: servizi per la mobilità GRI 2.7 PR3	71
4.3 Qualità dei servizi GRI 2.10 4.12 PR4 PR5 PR8 PR9	72
4.3.1 Trenitalia	72
4.3.2 Rete Ferroviaria Italiana	86
4.3.3 Busitalia - Sita Nord	91
4.4 Sicurezza nel viaggio	97
4.4.1 Sicurezza della circolazione GRI PR1 PR2 PR9	97
4.4.2 Servizi di sicurezza GRI 4.12 PR1 PR9	104

» 107

5 Responsabilità sociale

In sintesi	107
5.1 Risorse umane	109
5.1.1 Le nostre persone GRI EC7 LA1 LA2 LA13	109
5.1.2 Sistema retributivo e previdenziale GRI EC3 EC5 LA3 LA4 LA14	113
5.1.3 Valorizzazione del capitale umano GRI LA10 LA11 LA12	116
5.1.4 Diversità e pari opportunità GRI LA13	123
5.1.5 Sicurezza sul lavoro e tutela della salute GRI 4.15 LA7 LA8	124
5.1.6 Relazioni industriali GRI 4.12 HR5 LA5 LA7 LA9 LA15	126
5.1.7 Contenzioso con i dipendenti GRI SO4 SO8	128
5.2 Comunità GRI 2.10 4.12 4.14 EC1 EC8 LA8 PR1	129
5.2.1 Iniziative per la solidarietà	129
5.2.2 Attività sociali e culturali	137
5.2.3 Relazioni con i <i>media</i> e <i>new media</i>	138
5.2.4 Fondazione FS Italiane	144

» 147

6 Responsabilità ambientale

Principali aspetti ambientali del Gruppo	147
6.1 Energia GRI EN3 EN4 EN5 EN6 EN26	150
6.2 Emissioni GRI EN7 EN16 EN17 EN18 EN19 EN20 EN26 EN29 PR1	154
6.3 Territorio GRI 4.11 4.16 EN1 EN2 EN3 EN4 EN7 EN11 EN12 EN13 EN14 EN15 EN22 EN25 EN26 EN30 EC8 SO1 SO9 SO10 PR1	159
6.4 Rifiuti GRI EN22 EN24 EN26	169
6.5 Rumore GRI EN26 EN30	172
6.6 Altri impatti GRI EN8 EN9 EN10 EN21 EN23 EN26 EN30 PR1	175

Allegati: Schede societarie	179
Relazione della Società di revisione	210
Questionario di valutazione GRI 2.4 3.4	213

Siamo lieti di presentare il Rapporto di sostenibilità 2013 del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, la più grande realtà industriale nel settore dei trasporti in Italia, che integra nelle proprie scelte di *business*, ormai da tempo, considerazioni sugli impatti ambientali e sociali, oltre che economici. Ne sono testimonianza, tra l'altro, i risultati ottenuti negli ultimi anni e il riconoscimento da parte dei propri *stakeholder* del ruolo decisivo che svolge nel percorso verso la sostenibilità del Paese.

Riconoscimento che è emerso anche nella prima giornata di confronto con 50 rappresentanti dei principali interlocutori del Gruppo: imprenditori, pubbliche amministrazioni, enti di ricerca, università, consorzi, associazioni di consumatori, associazioni di categoria, organizzazioni della società civile, cittadini utenti, ecc. hanno ragionato lo scorso dicembre assieme ai referenti del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane su come progredire in cinque specifiche aree di *business* così apportando idee e suggerimenti per arricchire, o perfezionare, le pratiche di sostenibilità aziendale.

È migliorata in questi anni anche la capacità di misurare e rappresentare, internamente ed esternamente, gli effetti di questa accresciuta consapevolezza del Gruppo e questo Rapporto, redatto, per il terzo anno consecutivo, secondo il più alto *standard* delle linee guida GRI 3.1, ne è concreto esempio.

Nella rappresentazione dei risultati del Gruppo, si parte dalla robusta *performance* economica, con un incremento di oltre il 20% del risultato netto di esercizio, un Ebitda che per la prima volta supera i 2 miliardi di euro, un Ebit oltre gli 800 milioni di euro e un risultato, prima delle imposte, cresciuto di 155 milioni di euro rispetto al precedente esercizio. La solidità del Gruppo, espressa in questi numeri, rappresenta la premessa al raggiungimento degli obiettivi indicati nel Piano Industriale 2014-2017, approvato dal Consiglio di Amministrazione di Ferrovie dello Stato Italiane il 19 febbraio 2014 e presentato alla comunità finanziaria il succes-

sivo 25 marzo, che costituisce ancora il riferimento per il nuovo vertice aziendale. Tale Piano è caratterizzato da una profonda rivisitazione dei modelli di *business*, con una chiara specializzazione in servizi a mercato e servizi universali, e della *governance* nel settore merci, nonché da un forte sviluppo delle attività di trasporto sui mercati esteri, in particolare da parte delle società controllate (gruppo Netinera e gruppo TX Logistik) e delle società di ingegneria e certificazione (Italferr e Italcertifier). Relativamente agli investimenti, inoltre, il Piano prevede un impegnativo programma di interventi dell'ordine di circa 24 miliardi di euro, tesi ad accrescere e mantenere in efficienza la dotazione infrastrutturale del Paese e a fornire servizi di trasporto sempre più apprezzati dai nostri clienti.

Il 2013 è stato anche l'anno che ha visto il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane protagonista sul mercato finanziario con il lancio di due emissioni obbligazionarie (il 15 luglio e il 5 dicembre) per un totale di 1.350 milioni di euro, a valere sul programma di *Euro Medium Term Notes* di complessivi 4,5 miliardi di euro. Alla data della prima di tali operazioni, i *long term issuer rating* ricevuti da Ferrovie dello Stato Italiane da parte delle agenzie Fitch e S&P's erano pari, rispettivamente, a BBB+ e BBB, corrispondenti ai giudizi espressi sulla Repubblica Italiana dalle medesime agenzie.

Entrando nel vivo del *business*, con il capitolo 4, l'andamento del settore ferroviario del Gruppo si è distinto per un significativo miglioramento delle *performance* in termini di volumi di traffico passeggeri e merci: i viaggiatori-km su ferro trasportati hanno raggiunto, in valore assoluto, i 41,7 miliardi, con un incremento complessivo del 2,9% rispetto all'esercizio precedente. La produzione complessiva realizzata sulla rete gestita dal Gruppo è stata di circa 332 milioni di treni-km (+4,8% rispetto all'anno precedente), con il traffico realizzato dagli operatori terzi in aumento di circa il 15% rispetto all'anno precedente.



La vocazione alla solidarietà è da sempre un valore fondamentale per il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, da anni concretamente impegnato nella realizzazione di progetti a beneficio di persone disagiate: nel sesto capitolo, oltre alla consueta relazione sulla gestione delle risorse umane, sono riportate numerose iniziative a valenza sociale, come il progetto *Bike 95* a favore di persone in condizioni di bisogno o il progetto dedicato ai bambini affetti da malattie oncologiche, realizzato all'interno della stazione di Ronciglione con l'associazione Cuore di Mamma Onlus.

Nell'ultimo capitolo, infine, sono sintetizzati gli impatti e le iniziative ambientali del Gruppo. Anche nel 2013, per esempio, il Gruppo ha organizzato attività di informazione e sensibilizzazione sulla mobilità sostenibile, come la 24ª edizione del Treno Verde, che ha toccato

diverse città italiane con la campagna di monitoraggio dell'inquinamento acustico e atmosferico. Sono continuate poi le innumerevoli attività volte a migliorare le prestazioni ambientali del Gruppo, tra le quali il proseguimento del progetto per lo sviluppo e la certificazione dei Sistemi di Gestione Ambientale delle società operative.

Tutto questo, e molto altro ancora, rientra in un percorso di miglioramento continuo che non prevede traguardi finali ma solo tappe intermedie, sempre più ambiziose, nella direzione della sostenibilità: il nostro impegno, per il futuro, è quello di non disperdere quanto fin qui costruito, così portando avanti quel duraturo "viaggio", iniziato da coloro che ci hanno preceduti, assieme alle migliaia di ferrovieri e ferroviere del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane.

Il Presidente
Marcello Messori

L'Amministratore Delegato
Michele Mario Elia

La sostenibilità per Ferrovie dello Stato Italiane

Materialità

Rinnovate modalità di rappresentazione del Rapporto di sostenibilità a seguito di una approfondita analisi di materialità condotta su circa 50 tematiche (sociali, economiche e ambientali).

Coinvolgimento degli *stakeholder*

Primo *panel* di Gruppo con il coinvolgimento degli *stakeholder* più significativi nella formulazione di proposte di miglioramento sulla sostenibilità aziendale. Costante monitoraggio della soddisfazione dei clienti, anche attraverso continue indagini di *customer satisfaction*. Nuovi percorsi per lo sviluppo di capacità e competenze per la crescita e la motivazione del personale.

Sistemi di Gestione

Completata la fase di attuazione e certificazione dei Sistemi di Gestione Ambientale/Integrati per la Capogruppo e per le principali società operative. Implementazione di un Modello di governo dei Sistemi di Gestione Ambientale delle società del Gruppo.



Sostenibilità degli acquisti

Ulteriore attività di diffusione dei principi di *procurement* sostenibile in tutte le società del Gruppo, con l'obiettivo di migliorare gli impatti economici, ambientali e sociali lungo la catena delle forniture di servizi e prodotti.

Innovazione, sicurezza e rispetto dell'ambiente di prodotti e soluzioni

Investiti, nel 2013, circa 311 milioni di euro per la sicurezza della circolazione e per le migliori metodologie e procedure di progettazione e manutenzione di sistemi di trasporto ferroviario.

Lotta ai cambiamenti climatici

Costante ricerca di un uso sostenibile delle risorse, con programmi di efficienza energetica e promozione delle fonti rinnovabili, nonché sviluppo di soluzioni di trasporto ambientalmente compatibili.

Lotta al disagio sociale

Impegno nella realizzazione di progetti e iniziative a favore delle persone disagiate, a testimonianza di come la solidarietà costituisca un valore fondamentale per il Gruppo.

Comunicazione e condivisione della sostenibilità

Quinta edizione del Rapporto di sostenibilità redatto secondo le *guideline* della Global Reporting Initiative e certificato da terza parte indipendente. Partecipazione a iniziative UIC e CER in ambito europeo. Sezione del sito internet dedicata alla sostenibilità.

Comunicare la sostenibilità: nota metodologica

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

Le informazioni contenute nel Rapporto di sostenibilità 2013 sono confrontate con quelle relative ai due esercizi precedenti¹. Eventuali differenze con quelle pubblicate nei passati Rapporti di sostenibilità sono dovute al perfezionamento dei metodi di rilevazione adottati. Dal 2011, infatti, il processo di raccolta dati è supportato da una soluzione informatica finalizzata al monitoraggio e al *reporting* delle informazioni (SuPM – *Sustainability Performance Management*). Procedendo gradualmente nelle principali società operative del Gruppo, si prevede l'implementazione del SuPM su più livelli di dichiarazione, al fine di raccogliere e monitorare il dato sino a livello territoriale. Ad oggi l'implementazione su più livelli è stata terminata per Trenitalia, RFI e Ferservizi, mentre le altre società del Gruppo, rientranti nel perimetro del Rapporto di sostenibilità, sono presenti a sistema con un unico livello di dichiarazione, equivalente al totale società.

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

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

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

- identità aziendale e *governance*: Ferrovie dello Stato Italiane e società controllate, come da Bilancio consolidato;
- *compliance*: Ferrovie dello Stato Italiane e società controllate, come da Bilancio consolidato;
- responsabilità economica: Ferrovie dello Stato Italiane e società controllate, come da Bilancio consolidato;
- responsabilità di prodotto: Ferrovie dello Stato Italiane, RFI, Trenitalia, Busitalia - Sita Nord, Netinera Deutschland (principali società con significative attività per la responsabilità di prodotto);
- responsabilità sociale²: Ferrovie dello Stato Italiane, Trenitalia, RFI, Italferr, Ferservizi, FS Logistica e FS Sistemi Urbani³ (il perimetro di analisi include il 91% della consistenza totale del Gruppo);
- responsabilità ambientale: Ferrovie dello Stato Italiane, Ferservizi, RFI⁴, Terminali Italia, Italferr⁵, Trenitalia, Serfer, TX Logistik, Grandi Stazioni, Centostazioni, FS Sistemi Urbani, Netinera Deutschland, FS Logistica (società controllate di Gruppo, come da Bilancio consolidato, con numero dipendenti >100 o con capitale investito netto >400 milioni di euro).

1. La pubblicazione è annuale. La precedente edizione, relativa all'esercizio 2012, è stata pubblicata nell'agosto 2013.

2. Nel capitolo "Responsabilità sociale" i dati sono riportati al perimetro dell'anno di rendicontazione.

3. L'indicatore GRI 3.1 LA10 è rendicontato per le seguenti società: Ferrovie dello Stato Italiane, Italferr, RFI, Trenitalia, Ferservizi e FS Sistemi Urbani.

4. I consumi di gasolio per la navigazione comprendono, oltre a quelli relativi alle navi di RFI, anche quelli relativi alle navi della società Blufferies.

5. Nella rendicontazione si è provveduto alla separazione degli impatti ambientali dei cantieri di Italferr da quella delle altre attività del Gruppo: una scelta maturata dall'analisi dei dati ambientali relativi ai cantieri che ha evidenziato come i *trend* siano poco significativi ai fini di una valutazione di efficienza ambientale dei cantieri. I *trend* sono infatti legati all'andamento delle attività di cantiere che, per loro natura, non hanno carattere di continuità e regolarità nei volumi.

I contenuti del Rapporto 2013 riguardano i valori, le strategie, le politiche, i sistemi di gestione e gli obiettivi dell'organizzazione rappresentati in coerenza con le linee guida GRI G3.1 della Global Reporting Initiative (GRI)⁶. Obiettivo principale del Rapporto è quello di comunicare agli *stakeholder* i progressi compiuti sotto il profilo della sostenibilità economica, ambientale e sociale, secondo lo schema *triple bottom line*. I dati e le informazioni qui pubblicati sono stati forniti dalle funzioni responsabili o sono stati tratti da altre fonti ufficiali⁷. Il Rapporto 2013 è stato

esaminato dal Consiglio di Amministrazione di Ferrovie dello Stato Italiane SpA nella seduta del 24 luglio 2014. L'approccio seguito ha consentito di rendicontare gli elementi *standard* e gli indicatori di *performance* richiesti dalle linee guida GRI G3.1 secondo il livello di applicazione A+, come verificato da società esterna indipendente (PricewaterhouseCoopers). Le attività di verifica sono state finalizzate a valutare l'accuratezza dei dati e la rispondenza dei contenuti del documento a quanto previsto dalla linee guida utilizzate come riferimento.

LIVELLO 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 <i>performance</i>	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 GRI 3.1 e ogni indicatore di settore, con particolare riguardo per il principio della materialità nella rendicontazione dell'indicatore o nella motivazione della sua esclusione	



L'informativa sulla modalità di gestione (DMA), in conformità alle linee guida del Global Reporting Initiative, sintetizza l'approccio del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane nella gestione della sostenibilità. Il DMA è disponibile sul sito [web fsitaliane.it](http://web.fsitaliane.it) (Impegno/Rapporto di sostenibilità).

Nel GRI *Content index* sono indicate le parti del documento che contengono le informazioni *standard* relative al profilo e alle prestazioni dell'organizzazione, come richiesto dalle linee guida del GRI. Anche il GRI *Content index* è disponibile sul sito [web fsitaliane.it](http://web.fsitaliane.it) (Impegno/Rapporto di sostenibilità).

6. Global Reporting Initiative (GRI): istituzione indipendente che ha lo scopo di sviluppare e promuovere linee guida per la redazione di Bilanci di sostenibilità. L'adesione alle linee guida è volontaria. Lanciata nel 1997, Global Reporting Initiative collabora ufficialmente con l'UNEP (United Nations Environment Programme) e con il programma *Global Compact* per la responsabilità sociale delle imprese, patrocinato dal Segretario Generale delle Nazioni Unite.

7. Per quanto riguarda le informazioni relative a: "Eventi significativi successivi alla chiusura dell'esercizio", "Le indagini e procedimenti giudiziari", "Comportamenti anti-collusivi" e "Finanziamenti significativi ricevuti dalla pubblica amministrazione" si rimanda al Bilancio consolidato del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane 2013.

Analisi di materialità

Sono state rendicontate nel presente Rapporto le attività che risultano maggiormente rilevanti (o “materiali”) per gli *stakeholder* interni ed esterni. Per individuarle è stata condotta un’analisi su circa 50 tematiche (sociali, economiche e ambientali) che ha permesso l’elaborazione della “matrice di materialità” riportata in fondo al presente paragrafo. Le fonti interne che il Gruppo ha individuato sono:

- il Rapporto di sostenibilità 2012;
- il Piano Industriale;
- il *management*;
- le *policy* e i codici di condotta interni (ad esempio, Codice etico, Politica ambientale, Carta dei valori, Manuale *antitrust*).

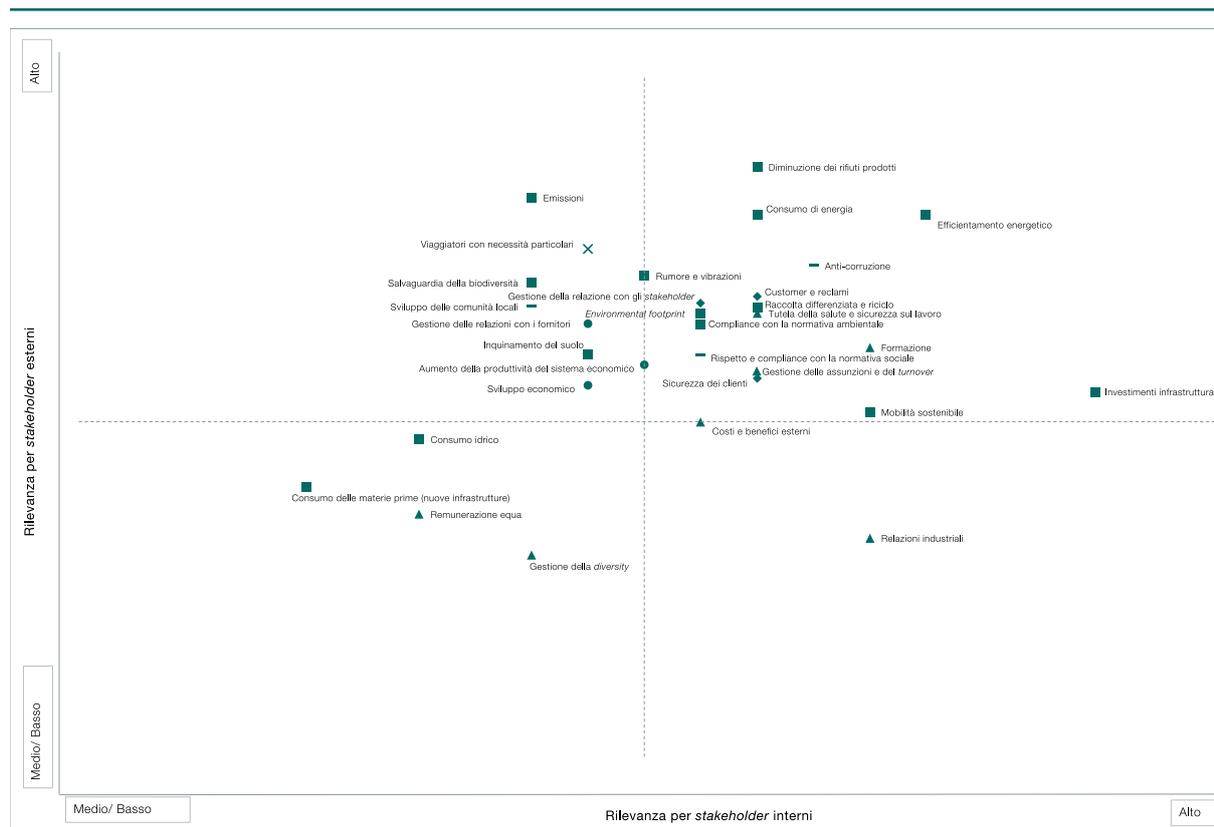
Nell’ambito delle fonti esterne, sono stati considerati:

- le linee guida dell’International Union of Railways (IUC);
- il Bilancio di sostenibilità di un rilevante gruppo ferroviario europeo⁸;

- i principali *standard* di rendicontazione di settore (linee guida del Global Reporting Initiative GRI G4 di settore e GRI 3.1);
- le richieste di indici etici e investitori socialmente responsabili (ad esempio, *Dow Jones Sustainability Indexes*);
- l’esposizione mediatica del Gruppo;
- le principali normative di settore;
- i *focus group* con gli *stakeholder* esterni (si veda il paragrafo *Gli stakeholder*).

La “materialità” di ogni tematica è stata calcolata come media pesata delle valutazioni degli *stakeholder* interni e degli *stakeholder* esterni. All’interno di questo Rapporto sono rendicontate le tematiche che hanno raggiunto la soglia che il Gruppo ha stabilito come materiale, mappate nella matrice qui di seguito riportata.

» MATRICE DI MATERIALITÀ



Tema materiale

- Ambiente** ■ **Sociale - Comunità** ■ **Sociale - Lavoro** ▲
Economico ● **Sociale - Diritti umani** ✕ **Sociale - Prodotto** ◆

8. Deutsche Bahn, *Sustainability Report 2012*.



FERROVIE
dello STATO
ITALIANE

f FERROVIE
dello STATO
ITALIANE

1 Identità aziendale

1.1 Cenni storici

La storia delle Ferrovie italiane è iniziata nel 1839 con l'inaugurazione della prima linea ferroviaria italiana (sette chilometri da Napoli a Portici), realizzata per portare la corte di Ferdinando II nelle residenze fuori città. Il primo luglio 1905, l'allora Capo del Governo Alessandro Fortis proclama la nascita dell'Azienda Unitaria delle Ferrovie dello Stato, azienda di Stato nella quale confluiscono tutte le diverse società ferroviarie allora esistenti. Seguiranno anni di successi, di record, di primati, di ricerca, di soluzioni ingegneristiche innovative. Nel 1985 viene avviata una trasformazione radicale per

le ferrovie: da azienda autonoma a ente pubblico e infine, nel 1992, a Società per Azioni. Successivamente, alla fine del secolo scorso, in ottemperanza alle Direttive comunitarie sulla liberalizzazione del trasporto ferroviario, il Gruppo avvia un nuovo profondo processo di riorganizzazione che vede la nascita della società Trenitalia nel 2000 e, l'anno successivo, la costituzione di Rete Ferroviaria Italiana (RFI), mentre Ferrovie dello Stato diventa la Capogruppo. Nel maggio 2011, la ragione sociale di quest'ultima viene modificata in Ferrovie dello Stato Italiane.



1.2 Profilo del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane

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

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

- realizzazione e gestione di reti di infrastruttura per il trasporto ferroviario;
- 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;
- svolgimento di ogni altra attività strumentale complementare e connessa a quelle suddette, direttamente o indirettamente, ivi comprese espressamente quelle dei servizi alla clientela e quelle volte alla valorizzazione dei beni posseduti per lo svolgimento delle attività statutarie.

Il Gruppo è organizzato in quattro settori operativi¹⁰: Trasporto, Infrastruttura, Servizi immobiliari e Altri servizi. Alla Capogruppo fanno capo le società operanti nei diversi settori: le società sono dotate di una propria specificità aziendale e godono di autonomia gestionale nel perseguimento degli obiettivi di *business*.

In particolare, nel settore Trasporto operano le società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane che svolgono attività di trasporto passeggeri e/o merci su ferro, su strada o via mare, tra le quali ha un ruolo di assoluta rilevanza Trenitalia, e di cui fanno parte anche il gruppo Netinera e il gruppo TX Logistik (entrambi operanti prevalentemente in Germania), FS Logistica, Busitalia - Sita Nord e Ataf, nonché altre società minori.

Nel settore Infrastruttura ferroviaria opera principalmente Rete Ferroviaria Italiana che, in qualità di gestore nazionale, ne cura la manutenzione e l'utilizzo; in minore quota, contribuiscono ai risultati del settore la società di ingegneria del Gruppo, Italferr, così come altre società¹¹. Il settore Immobiliare ricomprende le società che si occupano della gestione e della valorizzazione del patrimonio immobiliare del Gruppo non strettamente strumentale alle attività di esercizio ferroviario; si tratta in particolare di Grandi Stazioni, Centostazioni, FS Sistemi Urbani con la sua controllata Metropark (che si occupa di valorizzazione immobiliare nelle aree di parcheggio) e della Capogruppo.

Altre attività svolte internamente al Gruppo, ma che non hanno una rilevanza relativa tale da determinare la creazione di specifici, autonomi ambiti, sono ricomprese infine nel settore Altri servizi, dove rientrano, tra l'altro, le attività di gestione amministrativa, di *building* e *facility management* svolte da Ferservizi, quelle finanziarie svolte da Fercredit, quelle di certificazione dei sistemi tecnologici di trasporto e di infrastruttura svolte da Italcertifer.

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

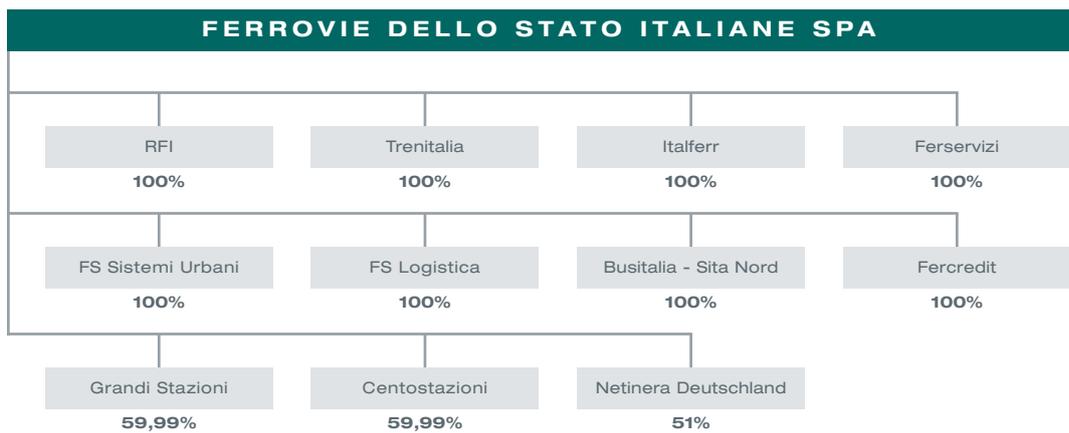
10. In ottemperanza a quanto previsto dall'IFRS 8 - Settori operativi, avendo la Capogruppo quotato nel corso del 2013 un prestito obbligazionario su un mercato regolamentato della UE.

11. Tunnel Ferroviario del Brennero (TFB), Brenner BasisTunnel (BBT) e Lyon Turin Ferroviare (LTF); le ultime due, entrambe società europee alle quali il Gruppo partecipa in quota, hanno come attività principale quella della costruzione dei tunnel di raccordo, rispettivamente, Italia-Austria e Italia-Francia, mentre la prima è una finanziaria che detiene le quote azionarie di parte italiana in BBT.





» PRINCIPALI SOCIETÀ PARTECIPATE DA FERROVIE DELLO STATO ITALIANE SPA



Trenitalia garantisce le attività di trasporto passeggeri e merci. Gestisce giornalmente oltre 8 mila treni e trasporta ogni anno 600 milioni di viaggiatori e 45 milioni di tonnellate di merci. Rappresenta la più grossa realtà del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane che opera sul mercato e che, di recente, sta sviluppando una forte vocazione internazionale: con la controllata Thello svolge servizi di collegamento da/verso la Francia e, nel settore delle merci, con TX Logistik AG, società di diritto tedesco, opera in Europa su relazioni internazionali.

Netinera Deutschland GmbH, capogruppo di circa 50 società di diritto tedesco, fornisce prevalentemente servizi regionali di trasporto passeggeri in Germania. Il 25 febbraio 2011, il gruppo Arriva Deutschland è stato acquistato dalla società "veicolo" FS 2 Move GmbH, detenuta al 51% da Ferrovie dello Stato Italiane SpA e al 49% dal fondo d'investimento Cube Infrastructure;

successivamente, FS 2 Move GmbH ha incorporato Netinera Deutschland GmbH (nuova ragione sociale, assegnata a marzo 2011 alla Arriva Deutschland), assumendone nel contempo la denominazione. Attualmente il gruppo Netinera svolge principalmente attività di trasporto su ferro e su gomma nel mercato del trasporto pubblico locale e metropolitano tedesco, con servizi che in alcuni casi sono di tipo transfrontaliero, su relazioni verso la Repubblica Ceca e la Polonia. Dal punto di vista dell'architettura societaria, Netinera Deutschland, nella veste di capogruppo, controlla sette società, che a loro volta governano circa 40 imprese: Netinera Bachstein (che a sua volta controlla Osthannoversche Eisenbahnen, OHE), Prignitzer Eisenbahn, Regentalbahn, Verkehrsbetriebe Bils, Autobus Sippel, Südbranderburger Nahverkehrs (SBN) e Netinera Immobilien.



RFI, la società cui è attribuito per concessione il ruolo pubblico di gestore dell'infrastruttura ferroviaria nazionale, gestisce le linee, le stazioni e gli impianti. Garantisce alle diverse imprese ferroviarie l'accesso alla rete italiana, di cui assicura la manutenzione e la circolazione in sicurezza, gestisce gli investimenti per il potenziamento e per lo sviluppo delle linee e degli impianti ferroviari. RFI, attraverso la controllata Blufferries, garantisce inoltre il collegamento marittimo ferroviario fra la Calabria e la Sicilia.

Italferr opera sul mercato italiano ed estero 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.

Nel 2013, la situazione interna al Paese ha influenzato negativamente la gestione operativa di Italferr comportando una riduzione del volume di produzione a committenza prevalentemente *captive*, a favore di un aumento dell'attività *non captive*; la società, infatti, si è aggiudicata importanti progetti soprattutto nei Paesi del Golfo Persico.

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

FS Logistica svolge attività di logistica integrata con servizi di deposito, *handling*, gestione degli ordini dagli stabilimenti di produzione fino al mercato di consumo della grande distribuzione organizzata, progettazione e realizzazione d'infrastrutture terminalistiche. La società dispone di infrastrutture logistiche su tutto il territorio nazionale. L'anno 2013 ha visto FS Logistica interessata da un profondo riassetto del portafoglio attività, ora per lo più concentrate nei settori dei grandi clienti istituzionali e dei servizi di trasporto e logistica multimodale del *consumer goods*.

FS Sistemi Urbani ha il compito di valorizzare il patrimonio immobiliare e il patrimonio non funzionale all'esercizio ferroviario del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane e 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 al 60% da Ferrovie dello Stato Italiane e al 40% da Eurostazioni SpA¹², incaricata di riqualificare integralmente e gestire gli spazi commerciali del *network* delle 14 principali stazioni ferroviarie italiane, con l'obiettivo di trasformarle in "piazze urbane", luoghi aperti, puliti e sicuri, in grado di arricchire il tessuto urbano circostante e dove, accanto ai servizi per chi viaggia, i cittadini possono trovare un centro servizi completo di ogni offerta.

Centostazioni, nata dalla *partnership* tra Ferrovie dello Stato Italiane, che la controlla al 60%, e Archimede 1¹³, analogamente a Grandi Stazioni, è impegnata nella riqualificazione di 103 stazioni di media grandezza distribuite su tutto il territorio nazionale e nella gestione degli spazi commerciali delle stesse.

Busitalia - Sita Nord è la società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane operante nel settore del trasporto su gomma. La società svolge la propria attività in varie aree di *business*, quali il trasporto pubblico locale, urbano ed extraurbano, le autolinee a lunga percorrenza, il turismo e i noleggi, gli autoservizi sostitutivi di servizi ferroviari. Busitalia - Sita Nord ha acquistato, assieme ad altri soci, da Ataf SpA l'intera partecipazione al capitale di Ataf Gestioni Srl, che si occupa dello svolgimento di servizi di trasporto pubblico su gomma nell'area metropolitana di Firenze. Nel corso del 2013, Busitalia - Sita Nord si è aggiudicata la gara indetta da Umbria TPL e Mobilità SpA per l'acquisto di una quota di partecipazione pari al 70% della società Umbria Mobilità Esercizio Srl.

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

12. Società di cui fanno parte Edizione Srl (gruppo Benetton), Vianini Lavori SpA (gruppo Caltagirone), Pirelli & C. SpA (gruppo Pirelli) e SNCF Participations S.A. (Société Nationale des Chemins de Fer).

13. 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 2013

Ebitda/Ricavi operativi		24,37%
ROS (Ebit/Ricavi operativi)		9,82%
Costo del lavoro/Ricavi operativi		(46,94%)
Unità di traffico per addetto	<i>n.i. 2006=100</i>	134
Treni-km per km di rete	<i>n.i. 2006=100</i>	93
Ricavi operativi per addetto	<i>n.i. 2006=100</i>	145
Costo del lavoro per addetto	<i>n.i. 2006=100</i>	115
Consistenza di fine periodo dei dipendenti		69.425
Consistenza media dei dipendenti		71.031
Lunghezza della rete ferroviaria	<i>km</i>	16.752
Treni-km trasporto media e lunga percorrenza	<i>migliaia</i>	79.255
Treni-km trasporto regionale	<i>migliaia</i>	192.214
Viaggiatori-km su ferro	<i>milioni</i>	41.718
Viaggiatori-km su gomma	<i>milioni</i>	398
Tonnellate-km*	<i>milioni</i>	22.854
Unità di traffico/treni-km	<i>unità</i>	205
Unità di traffico/km di linea	<i>milioni</i>	3,9

* dato riferito al trasporto ferroviario - solo trazione

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

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

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

Unità di traffico (UT) Unità di misura ferroviaria che convenzionalmente si calcola sommando i pkm e le tkm.

Fonte: Rielaborazione dal Bilancio consolidato del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane

L'anno 2013 è stato caratterizzato dal consolidamento dei buoni risultati raggiunti nel settore del trasporto ferroviario dal Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane che, con il proprio Piano Industriale 2014-2017, si impegna a ottenere ulteriori traguardi positivi.

Tale Piano prevede, infatti, un ulteriore miglioramento delle performance economiche sia sul fronte dei ricavi, la cui crescita è trainata in particolare dai ricavi dei servizi

di trasporto e da un forte sviluppo sui mercati esteri (quest'ultimo effettuato prevalentemente dalle controllate estere), sia sul fronte dell'efficienza, raggiungendo così un ulteriore incremento della marginalità operativa. Anche dal punto di vista degli investimenti, le Ferrovie dello Stato Italiane sono destinate a confermarsi tra i principali investitori del Paese, sia rispetto ai diretti competitor sia rispetto a realtà italiane operanti in settori differenti.

1.3 Mercati di riferimento e servizi offerti

GRI 2.2 | 2.3 | 2.5 | 2.7

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

1.3.1 Mercato nazionale

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane svolge le proprie attività di trasporto su tutto il territorio nazionale italiano. La rete ferroviaria nazionale è gestita da RFI, che garantisce anche il collegamento ferroviario via mare tra Calabria e Sicilia (con la Sardegna il servizio è operativo a richiesta delle imprese ferroviarie).

» LA RETE IN CIFRE 2013¹

Linee ferroviarie in esercizio	km	16.751,5
Tipologie		
Linee a doppio binario	km	7.540,1
Linee a semplice binario	km	9.211,4
Alimentazione		
Linee elettrificate	km	11.969
Linee non elettrificate (diesel)	km	4.783
Lunghezza complessiva dei binari		
Linea convenzionale	km	22.941,2
Linea AV ²	km	1.350,4
Impianti ferroviari		
Stazioni con servizio viaggiatori		2.190
Impianti di traghettamento		3
Volumi produzione complessivi 2013	milioni di treni-km	331

1. Dati aggiornati al 31 dicembre 2013

2. Riferiti a tratte attrezzate con ERTMS e ai relativi collegamenti alle località di servizio





» RETE RFI IN ESERCIZIO



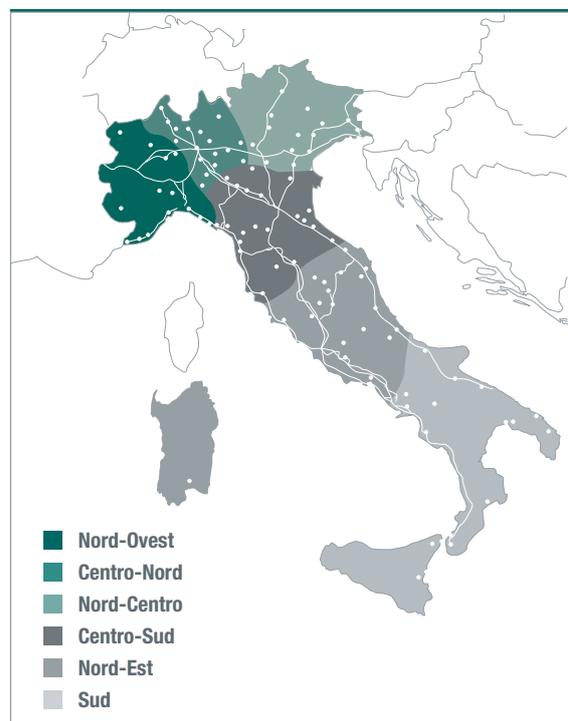
RFI, oltre alla propria missione principale di gestione dell'infrastruttura propriamente detta, effettua altre attività, tra le quali la conduzione degli spazi commerciali (ove presenti) delle stazioni, a eccezione di 117 realtà, nelle quali tale attività è affidata a:

- Grandi Stazioni, per il *network* delle 14 più grandi stazioni della rete;
- Centostazioni, per il *network* delle 103 stazioni medie.

» NETWORK GRANDI STAZIONI



» NETWORK CENTOSTAZIONI



Trenitalia, la maggiore società di trasporto del Gruppo, opera in tutta Italia attraverso le sue tre divisioni:

- **Divisione Passeggeri Nazionale/Internazionale**¹⁴ che assicura servizi di trasporto ferroviario passeggeri a lunga distanza, anche su porzioni dei Corridoi della rete europea;
- **Divisione Passeggeri Regionale** che assicura servizi di mobilità su ferro, sottoposti a obblighi, in ambito metropolitano, regionale e interregionale;
- **Divisione Cargo** che assicura lo sviluppo, la progettazione, la produzione, la gestione e vendita di servizi di trasporto merci via treno in Italia e all'estero.

Busitalia - Sita Nord 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 il trasporto pubblico locale, urbano ed extraurbano, autolinee a lunga percorrenza (nazionali e internazionali), turismo e noleggi, autoservizi sostitutivi di servizi ferroviari.

La società, oltre ai contratti di servizio già stipulati con diverse Regioni, Province e Comuni, nel corso dell'esercizio 2013 si è aggiudicata la gara indetta da Umbria TPL e Mobilità SpA per l'acquisto di una quota di partecipazione pari al 70% della società Umbria Mobilità Esercizio Srl.

14. L'11 febbraio 2014 la struttura organizzativa Divisione Passeggeri Nazionale/Internazionale ha cambiato denominazione in Divisione Passeggeri Long Haul.



1.3.2 Mercato internazionale

Il continuo miglioramento dei risultati conseguiti in Italia e i prestigiosi riconoscimenti ottenuti in campo internazionale consentono al Gruppo di rafforzare la propria posizione non solo in ambito europeo, ma anche in altri mercati internazionali. Europa continentale, Mediterraneo, Medio Oriente, America Latina, USA, India e Australia sono le principali aree in cui il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane opera, esportando l'eccellenza delle competenze italiane per lo sviluppo di reti ferroviarie. I principali servizi offerti sui mercati esteri riguardano, oltre l'ingegneria, il trasporto passeggeri e la logistica merci. Nel trasporto passeggeri il **Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane** ha accresciuto la propria presenza nel panorama europeo, sfruttando le opportunità di mercato offerte dal processo di liberalizzazione in atto. Nel corso del 2013, Ferrovie dello Stato Italiane ha svolto, attraverso il gruppo tedesco Netinera, attività di trasporto su ferro e su gomma nel mercato del trasporto pubblico locale tedesco, con anche qualche servizio transfrontaliero dalla Germania verso la Repubblica Ceca e la Polonia. Sempre con riferimento all'estero, è inoltre da segnalare la buona *performance* fatta registrare dalla società Thello, che offre collegamenti notturni sulla tratta internazionale Parigi-Milano-Venezia.

Nel trasporto merci e nella logistica, **Trenitalia** ha operato in molti mercati stranieri, anche e soprattutto attraverso TX Logistik, importante società tedesca di cui detiene il 100% delle azioni, che offre servizi logistici integrati grazie a filiali in Austria, Svizzera, Danimarca, Svezia, Norvegia e Italia. **Grandi Stazioni** ha operato all'estero, nel corso dell'esercizio 2013, attraverso la Grandi Stazioni Ceska Republika Sro (quota partecipativa pari al 51%), società di diritto ceco, con sede a Praga, responsabile della riqualificazione e gestione commerciale di due stazioni ferroviarie in Repubblica Ceca: Praga Centrale e Mariánské Lázně.

RFI, all'estero, è principalmente impegnata, in collaborazione con gli *infrastructure manager* degli altri Paesi, nelle attività promosse dall'Unione europea in merito allo sviluppo della rete trans-europea dei trasporti, TEN-T (*Trans European Network-Transport*); ciò si traduce, in Italia, nel progressivo adeguamento dell'infrastruttura ai requisiti internazionali¹⁵ e al miglioramento delle sue connessioni con i principali "nodi" (porti, aeroporti e terminali *core*). In tale ambito si inseriscono anche i progetti di "grandi opere" come il tunnel di base del Brennero e le tratte di accesso sud allo stesso, la nuova linea Torino-Lione, nonché il potenziamento e la riqualificazione delle esistenti linee di accesso ai principali valichi alpini, in termini di incremento della capacità e miglioramento degli *standard* prestazionali, in particolare per il trasporto merci¹⁶.

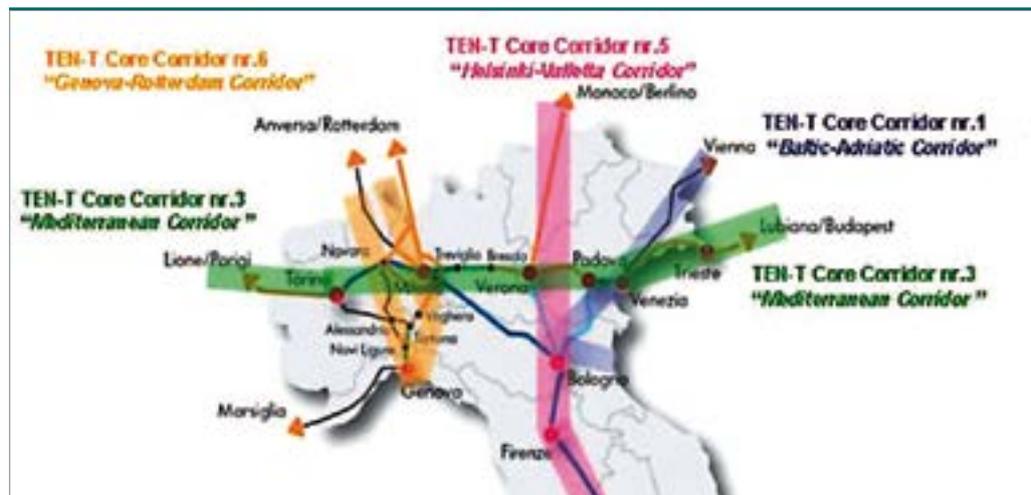
FS Logistica è presente sul mercato nazionale con proprie *business unit*, le cui attività *core* sono concentrate nei settori dei grandi clienti istituzionali e dei servizi di trasporto e logistica multimodale del *consumer goods*.

FS Sistemi Urbani ha il compito di valorizzare il patrimonio del Gruppo non funzionale all'esercizio ferroviario e di svolgere servizi integrati urbani in una prospettiva di *business*, razionalizzazione, miglioramento funzionale e servizio alla collettività. Tra le innumerevoli attività immobiliari e di servizio svolte figurano: progetti per il potenziamento del terziario a rilievo economico e sociale, studi di fattibilità, consulenze, progettazioni e direzione lavori, valutazioni di congruità tecnico-economica, studi d'impatto ambientale, procedure di affidamento a terzi di lavori. Attraverso la controllata Metropark, gestisce 72 aree di parcheggio in prossimità delle principali stazioni ferroviarie. L'esperienza nella progettazione e realizzazione di aree di sosta in tutto il territorio nazionale fa di Metropark un operatore strategico nel settore.

15. In coerenza con le priorità assegnate dal Regolamento 1315/2013.

16. Tali interventi sono in alcuni casi oggetto di accordi bilaterali che lo Stato italiano sottoscrive con gli Stati confinanti al fine di definire piani di sviluppo coordinati delle infrastrutture ferroviarie.

RFI effettua la programmazione e commercializzazione delle tracce orarie e dei connessi servizi transfrontalieri, in accordo con i gestori degli altri Stati coinvolti. Inoltre, negli ultimi anni, RFI è impegnata nello sviluppo dei quattro Corridoi ferroviari europei per il trasporto merci (Corridoi I, III, V e VI)¹⁷. Infine, RFI partecipa attivamente alle attività degli organismi internazionali di settore quali CER, UIC e RNE, e promuove in tali ambiti iniziative di interesse del gestore italiano.



Italferr si è occupata della progettazione, direzione e supervisione lavori, effettuazione delle gare d'appalto e attività di *project management* per grandi investimenti infrastrutturali in oltre 40 Paesi nel mondo.

Di seguito si riportano in tabella le attività internazionali che Italferr ha concluso nel 2013 e i progetti in corso che si prevede siano completati nel medio periodo.

17. In attuazione del Regolamento merci 913/2010.

»» PROGETTI CONCLUSI NEL 2013

Romania	<p>Assistenza tecnica per l'ammodernamento di 430 km di rete ferroviaria Assistenza tecnica per l'adeguamento agli <i>standard</i> europei delle seguenti sezioni ferroviarie del Corridoio IV: Amburgo-Lefkosia: Brasov-Sighisoara, Sighisoara-Coslariu, Coslariu-Simeria, Predeal-Brasov e Craiova-Calafat. Il contratto è stato cofinanziato per l'85% dalla Commissione europea e per il 15% dalle Ferrovie rumene. <i>Le attività sono iniziate a luglio 2007 e terminate a giugno 2013.</i></p> <p>Supervisione lavori alle infrastrutture stradali e ferroviarie d'accesso al ponte sul Danubio Calafat-Vidin Assistenza tecnica per la supervisione dei lavori alle nuove infrastrutture stradali e ferroviarie di accesso al ponte sul Danubio tra Calafat e Vidin, lato Romania. Italferr è stata responsabile del coordinamento dell'intero progetto e, in particolare, del settore ferroviario. <i>Le attività sono iniziate a maggio 2009 e si sono concluse nell'agosto 2013.</i></p>
Serbia	<p>Creazione del sistema informatizzato di gestione e manutenzione della rete ferroviaria nazionale Sviluppo di un nuovo sistema informatizzato (RMS - <i>Railway Management System</i>) per la gestione e la manutenzione della rete ferroviaria in Serbia. I servizi forniti sono stati: campagna di rilievo aereo degli asset ferroviari lungo il Corridoio X paneuropeo e lungo la tratta serba della linea Belgrado-Bar con lo scopo di creare il <i>data-base</i> dell'intera infrastruttura esaminata; proposta di un nuovo schema di organizzazione e di un nuovo <i>set</i> di procedure adatte all'introduzione di un sistema di diagnosi e manutenzione "intelligente" dell'infrastruttura. <i>Le attività sono iniziate nell'ottobre 2010 e si sono concluse nell'ottobre 2013.</i></p>

»» PROGETTI IN CORSO NEL 2013

Albania	<p>Stazione pullman, autobus, tram, taxi e treno di Tirana Sviluppo dello studio di fattibilità della stazione multimodale.</p>
Algeria	<p>Sviluppo della rete ferroviaria algerina Assistenza tecnica per la progettazione di nuove linee, per la gestione delle gare d'appalto e per la direzione dei lavori per il completamento del programma di investimenti infrastrutturali in Algeria.</p>
Arabia Saudita	<p>Saudi Landbridge Railway Project Progettazione preliminare e di dettaglio della nuova linea ferroviaria che collegherà Riyadh con Jeddah, "The Saudi Landbridge Railway Project".</p>
Croazia	<p>Progettazione di una sezione del Corridoio Fiume-Zagabria-Budapest Progettazione della tratta Hrvatski Leskovac-Karlovac lungo il Corridoio V b.</p>
Egitto	<p>Modernizzazione del sistema di segnalamento della tratta Cairo-Porto Said Modernizzazione dei sistemi di segnalamento del Corridoio IV del sistema infrastrutturale egiziano che riguarda, in dettaglio, le due tratte Benha-Zagazig-El Ismalia-El Qantara e Zagazig-Abu-Kebir.</p>
Qatar	<p>Doha Metro Sviluppo della progettazione per la Red Line Underground della metropolitana di Doha.</p>
Serbia	<p>Serbia System Track Analysis <i>Set-up</i> di un <i>data-base</i> contenente gli asset e gli oggetti infrastrutturali più rilevanti delle Ferrovie Serbe.</p> <p>Revisione della strategia nazionale al 2021 e preparazione del Piano degli investimenti delle Ferrovie Serbe Revisione del Piano strategico per l'ammodernamento della rete ferroviaria serba.</p>
Serbia/Macedonia	<p>Monitoraggio dell'armamento ferroviario Corridoio X Monitoraggio dei lavori di ammodernamento dell'armamento ferroviario lungo il Corridoio X, su alcune sezioni appartenenti alle reti macedoni e serbe.</p>
Turchia	<p>Nuovo contratto per la progettazione del collegamento Ankara-Esenboga Progettazione del collegamento ferroviario tra l'aeroporto internazionale di Esenboga e Ankara.</p>

Italcertifer, infine, la società di certificazione del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, prosegue in Arabia Saudita le attività per il Consorzio Al Shoula per la certificazione di sicurezza dei sistemi della nuova linea ferroviaria Haramain High-Speed Rail (HHS) di collegamento tra le due città sante La Mecca e Medina.

Sempre Italcertifer, negli Emirati Arabi ha certificato il sistema di comando e controllo della linea Shan-Habshan; in Australia, sta certificando per Rio Tinto il sistema di segnalamento di 1.300 km di linea e per Roy Hill il sistema di marcia treno *driverless* satellitare in corso di sviluppo.



2 Corporate governance e gestione della sostenibilità

2.1 Corporate governance

GRI 2.6

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

La struttura del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane deriva da un processo molto articolato di riorganizzazione/societarizzazione concretizzatosi negli anni (a partire dal 2000), che ha portato all'attuale assetto multisocietario con una Capogruppo, Ferrovie dello Stato Italiane SpA, a cui fanno capo le società operative nei diversi settori della filiera e altre società di servizio e di supporto al funzionamento del Gruppo. L'organizzazione del Gruppo rispecchia la netta separazione societaria tra rete e servizi di trasporto, nel rispetto delle Direttive europee sulla liberalizzazione del mercato ferroviario.

La Capogruppo, controllata interamente dallo Stato per il tramite del socio unico Ministero dell'Economia e delle Finanze, indirizza e coordina, sotto la supervisione dell'Organismo di Vigilanza, le politiche e le strategie industriali delle società del Gruppo sulla base di considerazioni economiche, ambientali e sociali. L'attenzione del Gruppo è rivolta, in particolare, all'interazione fra trasporto ferroviario, ambiente naturale e comunità. Le società sono dotate di una propria specificità aziendale e godono di autonomia gestionale nel perseguimento degli obiettivi di *business*.

L'efficacia dei processi di *governance* è assicurata da un Sistema di Direzioni (la Capogruppo è strutturata in 11 Direzioni Centrali¹⁸) che favorisce l'assunzione e la condivisione delle decisioni, nonché la valorizzazione delle competenze e delle professionalità presenti in Azienda. Ferrovie dello Stato Italiane SpA, caratterizzata da una struttura che affianca ai compiti tipici di una *corporate* quelli di tipo industriale e finanziario, elabora, coordinandone il processo di costruzione e consolidamento con le società operative, il Piano Industriale del Gruppo Fer-

rovie dello Stato Italiane, regola e controlla i rapporti interni allo stesso, gestisce i rapporti istituzionali con lo Stato, inteso nella sua più ampia accezione (Stato centrale, Ministeri, Regioni e pubbliche amministrazioni in generale).

In aggiunta al Bilancio individuale di esercizio, la Capogruppo redige il Bilancio consolidato del Gruppo, entrambi in conformità ai principi contabili internazionali IAS/IFRS, adottati a partire dall'esercizio 2010.

La revisione legale dei conti, prevista dal codice civile, è affidata alla Società di Revisione iscritta nell'apposito registro. Ad essa è affidata la revisione dei Bilanci societari, del Bilancio consolidato e del Rapporto di sostenibilità. Con l'emissione del primo prestito obbligazionario – luglio 2013 (con scadenza luglio 2020) – quotato sul mercato borsistico irlandese nell'ambito del Programma EMTN (*Euro Medium Term Notes*), Ferrovie dello Stato Italiane SpA ha assunto la qualifica di "Ente di Interesse Pubblico" ai sensi dell'art. 16 del D.Lgs. 39/2010 (in tema di "revisioni legali dei conti annuali e dei conti consolidati").



18. Fonte: Documento *Articolazione organizzativa di Ferrovie dello Stato Italiane SpA* del 1° maggio 2014.

2.1.1 Organi di governo

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

Il sistema di amministrazione e controllo di Ferrovie dello Stato Italiane SpA e delle altre società del Gruppo (con esclusione delle società di diritto straniero) è quello cosiddetto "tradizionale", di cui all'art. 2380 *bis* e seguenti del codice civile: l'Assemblea dei Soci nomina un Consiglio di Amministrazione (cui compete la gestione) e un Collegio Sindacale (cui competono i controlli). Conformemente alle previsioni statutarie, il Consiglio di Amministrazione delega le proprie competenze a un Amministratore Delegato, riservando alla propria esclusiva competenza la decisione su talune materie. Il Consiglio di Amministrazione può anche attribuire al Presidente, previa delibera dell'Assemblea, deleghe su materie delegabili ai sensi di legge.

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 2013 si è riunita 3 volte in sede ordinaria e 1 volta in sede straordinaria.

Consiglio di Amministrazione¹⁹

A norma di Statuto, Ferrovie dello Stato Italiane SpA è amministrata da un Consiglio di Amministrazione (CdA) chiamato, in linea con la norma di cui all'art. 2380 *bis* del codice civile, a compiere tutte le operazioni necessarie per l'attuazione dell'oggetto sociale.

Ai sensi dell'art. 2365 del codice civile, il Consiglio di Amministrazione (di seguito anche CdA) è altresì competente a deliberare su alcune materie altrimenti riservate all'Assemblea straordinaria²⁰ ferma restando, in ogni caso, la facoltà dell'Assemblea di deliberare sulle stesse.

Lo Statuto prevede che:

- a. il Consiglio, previa delibera dell'Assemblea, possa attribuire deleghe operative al Presidente sulle materie delegabili ai sensi di legge, indicate dall'Assemblea, determinandone in concreto il contenuto;
- b. il Consiglio deleghi le proprie competenze, nel rispetto di quanto contenuto nell'art. 2381 del codice civile, a uno solo dei suoi componenti;

- c. al Consiglio sia consentito di conferire deleghe per singoli atti anche ad altri membri dell'organo stesso, a condizione che non siano previsti compensi aggiuntivi;
- d. agli Amministratori non possano essere corrisposti gettoni di presenza;
- e. il Responsabile della funzione di controllo interno riferisca al CdA ovvero ad apposito Comitato eventualmente costituito all'interno dello stesso.

Ai sensi dell'art. 10 dello Statuto, il Consiglio di Amministrazione di Ferrovie dello Stato Italiane SpA è composto da un numero compreso tra un minimo di tre e un massimo di cinque componenti²¹ nominati dall'Assemblea degli Azionisti.

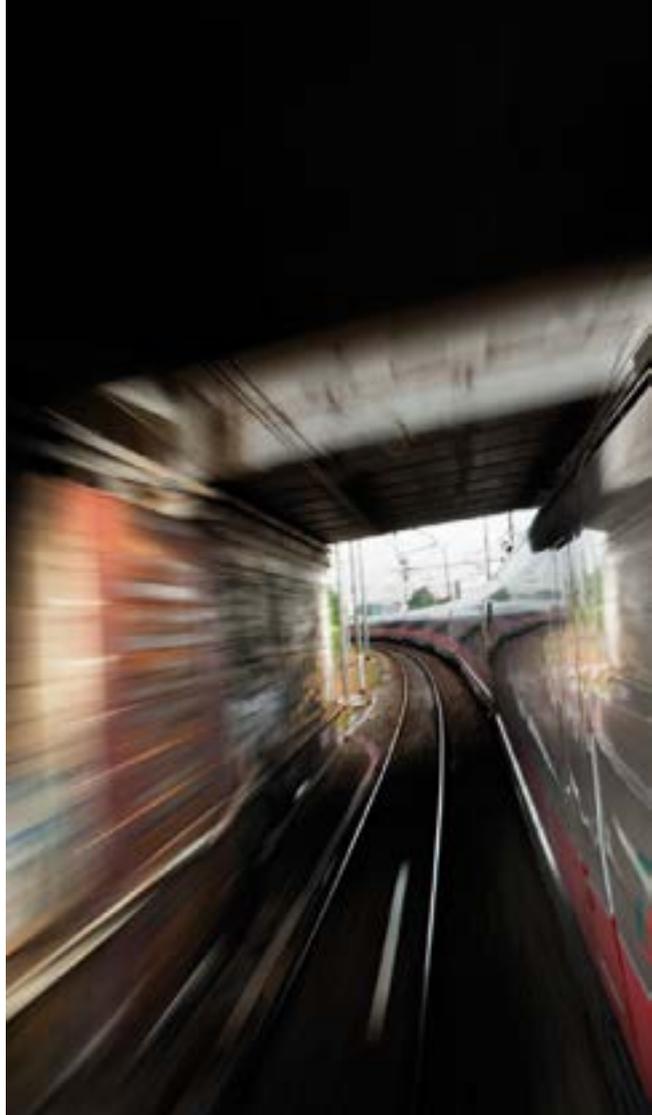
Il CdA di Ferrovie dello Stato Italiane SpA è composto da cinque Amministratori: il Presidente, tre Amministratori non esecutivi e un Amministratore Delegato²² munito di ampie deleghe gestionali.

19. Nel corso dell'esercizio 2014 sono stati modificati la composizione del Consiglio di Amministrazione e il relativo assetto di poteri, mutando, in parte, il quadro descritto nella presente relazione inerente l'anno 2013. In particolare il nuovo Consiglio è passato da cinque a nove componenti.

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

21. Secondo la previsione dello Statuto sociale in vigore nell'esercizio 2013.

22. Nel Consiglio in carica al 31 dicembre 2013, il Presidente e l'Amministratore Delegato sono di sesso maschile e un Amministratore non esecutivo di sesso femminile.





L'assunzione della carica di Amministratore di Ferrovie dello Stato Italiane SpA è subordinata, per espressa previsione statutaria, al possesso di specifici requisiti di professionalità e onorabilità. Nel corso del 2013 detti requisiti sono stati resi più stringenti, allineandoli a quanto previsto dalla Direttiva del Ministro dell'Economia e delle Finanze del 24 giugno 2013 "in ordine all'adozione di criteri e modalità per la nomina dei componenti degli organi di amministrazione e di politiche per la remunerazione dei vertici aziendali delle società controllate direttamente o indirettamente dal Ministero dell'Economia e delle Finanze". Inoltre, lo Statuto, così come modificato alla luce di detta Direttiva, prevede specifiche cause di ineleggibilità e decadenza.

Gli Amministratori sono chiamati a rilasciare una dichiarazione in cui attestano, in particolare: il possesso dei requisiti richiesti dalla legge e dallo Statuto; l'insussistenza di cause di ineleggibilità e decadenza; di non aver ricoperto nei cinque anni precedenti incarichi di amministratore di ente, istituzione, azienda pubblica, società a totale o parziale capitale pubblico che abbiano registrato, per tre esercizi consecutivi, un progressivo peggioramento dei conti per ragioni riferibili a non necessitate scelte gestionali.

Lo Statuto di Ferrovie dello Stato SpA, inoltre, stabilisce che gli Amministratori cui siano state delegate in modo continuativo, ai sensi dell'art. 2381, comma 2, del codice civile, attribuzioni gestionali proprie del Consiglio di Amministrazione, possano rivestire la carica di Amministratore in non più di due ulteriori Consigli in società per azioni (non si considerano gli incarichi nelle società controllate o collegate); tale vincolo di presenze in ulteriori Consigli in società per azioni (sempre escludendo dal conteggio gli incarichi nelle società controllate o collegate) sale a cinque per gli Amministratori ai quali non siano state delegate le attribuzioni di cui sopra.

Da ultimo, a seguito di apposita modifica statutaria intervenuta nel 2013 al fine di recepire quanto disposto dalla Legge 120/2011 (normativa in tema di cosiddette "quote rosa") e dal relativo Regolamento attuativo (adottato con DPR 51/2012) "concernente la parità di ac-

cesso agli organi di amministrazione e di controllo nelle società controllate da pubbliche amministrazioni", è previsto che la composizione del Consiglio di Amministrazione debba, inoltre, garantire l'equilibrio tra i generi.

Il 9 agosto 2013 l'Assemblea dei Soci ha nominato i nuovi componenti dell'organo amministrativo con un mandato della durata di tre esercizi e comunque sino alla data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del Bilancio 2015. Il CdA, con propria Delibera del 29 agosto 2013, oltre ad attribuire al Presidente specifiche competenze (in materia di relazioni e comunicazioni istituzionali, coordinamento dell'*internal auditing* e attività statutarie), ha nominato l'Amministratore Delegato con ampi poteri di gestione e si è riservato competenze esclusive, su materie di importanza economica e strategica, quali tra le altre: approvazione del Piano d'impresa, del *budget* annuale, di operazioni straordinarie, di contratti di finanziamento eccedenti determinati importi. In generale, 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. Il CdA si è riservato, inoltre, competenze esclusive in materia di nomina, su proposta motivata e documentata dell'Amministratore Delegato, degli organi di amministrazione e di controllo delle principali controllate (RFI, Trenitalia, Italferr e Ferservizi), nonché di individuazione dei criteri di ordine generale sulla cui base l'Amministratore Delegato sceglie i componenti degli Organi sociali delle società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane (requisiti di indipendenza, professionalità e capacità manageriale). In coerenza con quanto disposto dall'art. 2410 del codice civile, il CdA di Ferrovie dello Stato Italiane SpA è anche competente a deliberare l'emissione di obbligazioni.

Il Consiglio di Amministrazione, su proposta dell'Amministratore Delegato, previo parere obbligatorio del Collegio Sindacale, nomina il Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari, nel pieno rispetto del dettato normativo di cui all'art. 154 *bis* del Testo Unico della Finanza.

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.

L'organo amministrativo di Ferrovie dello Stato Italiane SpA si riunisce mediamente una volta al mese, e comunque tutte le volte che lo giudichino necessario il Presidente o l'Amministratore Delegato, o quando ne sia fatta motivata richiesta scritta dalla maggioranza dei suoi componenti ovvero dal Collegio Sindacale. Nel corso del 2013 si è riunito 16 volte.

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, il quale impone, a tutto il personale del Gruppo nell'esercizio delle proprie funzioni e agli 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.

Nel gennaio 2010 è stata emanata dal Dirigente Preposto di Ferrovie dello Stato Italiane SpA una PAC (Procedura Amministrativo-Contabile) di Gruppo per definire le disposizioni in materia di Operazioni con parti correlate per le quali è obbligatorio fornire informativa in Bilancio. La suindicata procedura, così come le altre PAC societarie successivamente emanate sullo schema della Capogruppo, chiariscono altresì 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. Inoltre, dette operazioni devono essere sempre regolarmente contrattualizzate; i contratti devono prevedere le modalità di determinazione del prezzo dell'operazione e l'esplicita valutazione circa la sua congruità economica rispetto ai valori di mercato di operazioni similari ovvero, in caso contrario, l'esplicita dichiarazione e motivazione di condizioni diverse rispetto a quelle di mercato. Le operazioni infragruppo devono effettuarsi sulla base di valutazioni di reciproca convenienza economica e le condizioni da applicare devono essere definite tenuto presente l'obiettivo comune di creare valore per l'intero Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane.

I dirigenti con responsabilità strategiche, gli Amministratori e i Sindaci effettivi e i membri esterni degli organi di controllo interno di ciascuna delle società del Gruppo dichiarano periodicamente, attraverso un sistema di attestazioni definito proceduralmente, se abbiano posto in essere o meno operazioni con la società in cui operano o/e sue

controllate, dirette e indirette, e se le stesse siano o non siano state concluse a normali condizioni di mercato.

L'Assemblea degli Azionisti determina il compenso degli Amministratori su base annuale per il periodo di durata della loro carica.

Il Consiglio di Amministrazione, su proposta del Comitato Compensi e sentito il parere del Collegio Sindacale, determina l'ammontare dei trattamenti economici, ai sensi dell'art. 2389, comma 3, del codice civile, del Presidente e dell'Amministratore Delegato (comprensivi del compenso attribuito per la carica di Amministratore) che tengono 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. Per il triennio 2013-2015, i compensi per il Presidente e per l'Amministratore Delegato sono stati ridotti del 25% tenuto conto delle disposizioni di cui al D.L. 69/2013 convertito con Legge n. 98 del 9 agosto 2013.

Il trattamento economico del Presidente e quello dell'Amministratore Delegato comprendono un emolumento in forma fissa e una quota variabile collegata al raggiungimento di obiettivi strategici annuali oggettivi e specifici, correlati direttamente al Piano d'impresa e al *budget*, definiti dal CdA stesso.

I compensi deliberati per il Presidente e per l'Amministratore Delegato di Ferrovie dello Stato Italiane SpA per le cariche rivestite nei CdA delle società del Gruppo vengono da queste corrisposti a Ferrovie dello Stato Italiane SpA. I compensi deliberati per i Consiglieri espressione del Ministero dell'Economia e Finanze e del Ministero delle Infrastrutture e Trasporti vengono riversati all'amministrazione di riferimento.

Infine, ai sensi dello Statuto, è fatto divieto di corrispondere gettoni di presenza agli Amministratori e Sindaci ed è posto un limite all'importo della remunerazione che può essere riconosciuta ai componenti di Comitati, con funzioni consultive o di proposta, eventualmente costituiti all'interno del Consiglio.

Comitati interni al Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione di Ferrovie dello Stato Italiane SpA, mutuando una prassi largamente diffusa nelle società quotate, ha costituito al suo interno, sin dal maggio 2007, il **Comitato Compensi**, con il compito di formulare proposte sulla remunerazione degli Amministratori con deleghe e di supportare l'Amministratore Delegato nella definizione di linee guida sulla politica retributiva del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane.

Per effetto del rinnovo dell'organo amministrativo deliberato dall'Assemblea del 9 agosto 2013, anche il nuovo CdA (nella seduta del 29 agosto 2013) ha deliberato, per il triennio 2013-2015, di istituire il Comitato Compensi. Il Comitato è composto da due Consiglieri non esecutivi e dal Direttore Centrale Risorse Umane e Organizzazione, la cui struttura assicura il necessario supporto istruttorio e tecnico. Al responsabile della Gestione e Amministrazione Dirigenti sono affidate le funzioni di segreteria del Comitato. Nessun compenso aggiuntivo è stato attribuito ai componenti del suddetto Comitato.

Altri comitati

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

Il **Comitato Etico**, organismo con ruolo consultivo e di indirizzo nel quadro dei principi e delle norme di cui al Codice etico del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, istituito con Disposizione di Gruppo n. 50/AD del 30 gennaio 2006, ha il compito di agevolare l'integrazione, nei processi decisionali, dei criteri etici assunti nei confronti dei vari interlocutori aziendali, di verificare la conformità delle azioni e dei comportamenti di Amministratori e dipendenti alle norme di condotta definite, di procedere alla revisione delle procedure aziendali alla luce del summenzionato Codice e al suo costante aggiornamento.

Il **Comitato Antitrust**, organismo di supporto all'Amministratore Delegato di Ferrovie dello Stato Italiane, è stato costituito con Disposizione di Gruppo n. 55/AD del 10 marzo 2006 per promuovere, attraverso l'elaborazione di linee guida in tema di *compliance antitrust*, la diffusione delle conoscenze relative alla disciplina sulla concorrenza 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. Con Disposizione di Gruppo n. 157/AD del 21 dicembre 2012 sono state altresì definite le "Regole di *corporate governance* in materia di *compliance antitrust*".

Il **Comitato Investimenti**, istituito con Disposizione di Gruppo n. 89/AD dell'8 febbraio 2007 per il presidio strategico del processo degli investimenti/disinvestimenti, è un organo consultivo dell'Amministratore Delegato che fornisce indirizzi in materia di investimenti e disinvestimenti orientando il processo di pianificazione del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, formula pareri di conformità (strategica ed economico-finanziaria) delle iniziative, ha compiti di "validazione" degli investimenti e disinvestimenti rilevanti, segue l'evoluzione del relativo Piano e propone eventuali azioni correttive nella sua esecuzione.

Il **Comitato per la Sicurezza delle Informazioni e dei Sistemi Informativi di Gruppo**, istituito con Disposizione di Gruppo n. 168/AD del 25 novembre 2013 e in coerenza con quanto indicato dalla Disposizione di Gruppo n. 167/AD del 25 novembre 2013, è un organo consultivo intersocietario che indirizza le strategie di sicurezza delle informazioni del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, formula proposte alle società del Gruppo per la rilevazione dei processi di *business* critici in relazione ai rischi emergenti in tema di uso e gestione delle risorse informatiche, monitora le iniziative in materia, valuta e approva le proposte di regolamentazione delle valutazioni e certificazioni in ambito sicurezza delle informazioni e dei sistemi informativi.

Il **Comitato Pari Opportunità del Gruppo** è un organismo aziendale bilaterale e paritetico, istituito ai sensi dell'art. 1, punto 3, lett. c) del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro della Mobilità/Area contrattuale Attività ferroviarie e dell'art. 3 del Contratto aziendale di Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane del 20 luglio 2012. Il Comitato ha lo scopo di promuovere iniziative e azioni positive finalizzate a offrire alle lavoratrici condizioni più favorevoli e maggiori opportunità, anche al fine di conciliare vita lavorativa e famiglia. Il Comitato è articolato in un comitato nazionale e 15 comitati territoriali²³. I Comitati sono composti da una rappresentante per ogni organizzazione sindacale stipulante il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro della Mobilità e da un corrispondente numero di componenti designati dalle società del Gruppo.

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

2.1.2 Strumenti di controllo

GRI 4.1 | 4.9 | SO2 | SO3 | SO4

La revisione legale dei conti per l'esercizio 2013, sia della Capogruppo che delle società controllate, è affidata alla PricewaterhouseCoopers SpA.

Alle sedute del CdA e del Collegio Sindacale partecipa il Magistrato Delegato della Corte dei Conti al controllo sulla gestione finanziaria di Ferrovie dello Stato Italiane, a norma dell'art. 12 della Legge 259/1958.

Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale assicura il controllo sistematico della corretta applicazione dei principi di *corporate governance* societaria ai sensi del codice civile e, 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 dalla Capogruppo e sul suo concreto funzionamento.

Con la qualifica di Ferrovie dello Stato Italiane come Ente di Interesse Pubblico nei termini di cui all'art. 16 del D.Lgs. 39/2010 (in tema di revisione legale), alla stregua dell'art. 19 del medesimo Decreto, il Collegio Sindacale della Capogruppo ha assunto anche il ruolo di "Comitato per il controllo interno e la revisione contabile", con funzioni di vigilanza sull'informativa finanziaria, sull'efficacia dei sistemi di controllo interno, revisione interna e gestione del rischio, nonché sulla revisione legale dei conti e, infine, sull'indipendenza della società di revisione legale, in particolare per quanto concerne la tipologia di servizi, oltre la revisione, eventualmente erogati, all'entità sottoposta alla revisione legale dei conti.

L'Assemblea dei Soci di Ferrovie dello Stato Italiane, nella seduta del 9 agosto 2013, ha nominato, per tre esercizi e, comunque, sino all'Assemblea di approvazione del Bilancio di esercizio 2015, il nuovo Collegio Sindacale costituito da tre componenti effettivi, di cui uno con funzioni di Presidente²⁴. Dette nomine sono avvenute nel rispetto della normativa in materia di equilibrio tra i generi.

Il Collegio Sindacale si riunisce almeno ogni 3 mesi; nel 2013 il Collegio Sindacale di Ferrovie dello Stato Italiane si è riunito 25 volte e i Sindaci hanno assistito a 4 riunioni assembleari e a 16 sedute del CdA.

Internal auditing

Nelle principali società del Gruppo sono istituite funzioni di *internal auditing*²⁵, a riporto gerarchico e funzionale del relativo Presidente del Consiglio di Amministrazione o – ove istituito – del Comitato di *Audit*.

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

Le funzioni/Direzioni *Internal Auditing* valutano l'adeguatezza e il funzionamento del Sistema di Controllo Interno delle società di riferimento, rispetto al perseguimento degli obiettivi aziendali, primi fra tutti:

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

Il Responsabile della Direzione Centrale *Audit* esercita influenza funzionale sull'intera famiglia professionale di *internal auditing*, al fine di realizzare logiche ed economie di Gruppo.

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 di 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.

Dal 2007 è stato costituito un gruppo di lavoro, composto da rappresentanti di tutte le funzioni di *internal auditing*, 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, l'intera famiglia professionale degli *internal auditor* è certificata per operare in qualità secondo gli *standard* UNI EN ISO 9001:2008²⁶.

24. Il Sindaco con funzioni di Presidente e un Sindaco supplente sono di genere femminile; i restanti membri di genere maschile.

25. Le società dotate di una funzione di *internal auditing* sono le seguenti: Trenitalia SpA, Rete Ferroviaria Italiana SpA, Ferservizi SpA, Fercredit SpA e Grandi Stazioni SpA.

26. La certificazione è stata rilasciata il 21 dicembre 2012 dalla SGS Italia SpA - System & Services Certification, con validità fino al 21 dicembre 2015.

Con riferimento all'anno 2013, le funzioni di *internal auditing* delle società del Gruppo hanno concluso in tutto 122 attività di *audit*, di cui 102 aventi a oggetto la valutazione del sistema di controllo interno, anche per la sua attitudine a mitigare i rischi di frode²⁷. La maggior parte delle attività svolte sono state anche di interesse per gli Organismi di Vigilanza del Gruppo (53 attività sono state richieste dagli stessi Organismi), che hanno ricevuto copia del rapporto di *audit*.



Nel corso del 2013 tutti gli *internal auditor* del Gruppo²⁸ hanno preso parte alla riunione della Famiglia Professionale *Internal Auditing*. La formazione erogata ha riguardato, tra le altre cose, anche il tema dei rischi di integrità, tra cui quelli di corruzione, e dei processi più esposti a tali rischi (come, ad esempio, gli appalti).

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

Le società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane hanno adottato programmi di prevenzione dei reati di cui al D.Lgs. 231/2001, hanno inoltre definito Modelli organizzativi e nominato Organismi di Vigilanza (come suggerito dalla legge) per ridurre il rischio di commissione reati e conseguire gli effetti esimenti previsti dal menzionato decreto.

Ciascuna funzione *internal auditing* assicura, all'Organismo di Vigilanza della relativa società del Gruppo, servizi operativi quali:

- definizione e aggiornamento dei Modelli organizzativi della 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 autonoma funzione di *internal auditing*.

Inoltre, diverse società del Gruppo hanno aggiornato i propri Modelli organizzativi ex D.Lgs. 231/2001 al fine di recepire le sopraggiunte varianti di legge e di aggiornare i relativi presidi organizzativi²⁹.

Nel 2013 sono stati organizzati corsi di formazione in materia di responsabilità amministrativa da reato e di Modelli organizzativi adottati per la prevenzione dei reati ex D.Lgs. 231/2001.

In tale ambito, 15 dirigenti e 197 risorse non dirigenti hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione³⁰.

27. A seguito dell'attività di *audit*, nel 2013 c'è stato un solo provvedimento disciplinare consistente in un richiamo formale.

28. Trattasi di 12 dirigenti e 74 non dirigenti.

29. Le società sono: Ferrovie dello Stato Italiane SpA, Trenitalia SpA, RFI SpA, Ferservizi SpA, Centostazioni SpA; la Direzione Centrale *Audit* ha curato la definizione del Modello organizzativo ex D.Lgs. 231/2001 di FS Sistemi Urbani Srl e di Busitalia - Sita Nord Srl.

30. È incluso il personale del Gruppo non appartenente alla famiglia professionale *Internal Auditing* che ha ricevuto formazione in materia di responsabilità penale degli enti erogata dal relativo Organismo di Vigilanza.

Risk management

Con Disposizione di Gruppo n. 169/AD del 21 gennaio 2014 è stato formalizzato il “Modello di Gruppo del *Risk management*” per la valutazione e gestione dei rischi aziendali nel Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane. Il Modello si propone di definire le modalità di individuazione, valutazione e gestione dei rischi aziendali e di diffonderne l'utilizzo. Il processo di *Risk management* prevede le seguenti fasi: mappatura dei processi e individuazione degli obiettivi, individuazione e valutazione dei rischi e dei relativi controlli, inserimento di eventuali proposte di azioni migliorative a contenimento dei rischi. Il metodo adottato per lo svolgimento del *Risk management* è il *Control Risk Self Assessment* (CRSA), caratterizzato dalla partecipazione attiva dei *process owner* alla fase di individuazione e valutazione dei rischi. Il Modello prevede l'istituzione nelle principali società del Gruppo di un *Risk officer* aziendale, individuabile all'interno di Direzioni di *staff* all'Amministratore Delegato, con il compito, in particolare, di gestire e coordinare, con cadenza periodica, il processo di identificazione e misurazione dei rischi aziendali, proporre strategie di risposta al rischio, indicare l'applicazione di *risk policy* al fine di definire soglie di “accettabilità”, nonché elaborare la reportistica per il vertice aziendale.

Viene inoltre istituito un *Risk officer* di Gruppo con la funzione, in particolare, di curare il miglioramento continuo della metodologia di analisi e valutazione del rischio a livello di Gruppo nonché di monitorare i rischi, interni ed esterni, esistenti e prospettici, cui è esposto il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane.

In tutte le società del Gruppo, anche se con un livello di profondità non uniforme, sono monitorati i rischi di corruzione. Il monitoraggio avviene attraverso:

- *risk assessment* (che include anche il *fraud risk assessment*);
- *risk assessment* per la definizione e l'aggiornamento dei Modelli organizzativi ex D.Lgs. 231/2001;
- attività di *assurance* svolte da persone dotate della sensibilità necessaria a individuare i segnali di frode (conoscitori degli *standard* professionali, soggetti certificati CIA, CCRSA, CFE, CRMA);
- obblighi di segnalazione in relazione a fatti contrastanti con i principi del Codice etico e con la normativa richiamata dai Modelli organizzativi ex D.Lgs. 231/2001.

Nel 2013 l'attività di *risk assessment* ha supportato l'aggiornamento dei Modelli organizzativi delle principali società del Gruppo al fine di recepire le sopraggiunte modificazioni di legge. In particolare sono state recepite le previsioni della Legge n.190 del 6 novembre 2012 (contenente “Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione”) e sono stati di conseguenza aggiornati i relativi presidi organizzativi.

Infine, rispetto ai citati obblighi di segnalazione, sono state istituite *hotline* dedicate che permettono di effettuare segnalazioni al Comitato Etico o all'Organismo di Vigilanza ex D.Lgs. 231/2001 delle singole società interessate.

Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari

Nella Capogruppo, nel 2007, su specifica richiesta dell'azionista Ministero dell'Economia e delle Finanze, per un avvicinamento sempre maggiore ai sistemi di *corporate governance* delle società quotate, fu richiesta l'introduzione della figura del Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili (di seguito anche DP), di cui alla Legge n. 262 del 28 dicembre 2005 “Disposizioni per la tutela del risparmio e la disciplina dei mercati finanziari” per le società quotate sui mercati finanziari.

L'Assemblea di Ferrovie dello Stato Italiane, il 27 aprile 2007, modificò di conseguenza lo Statuto sociale, introducendo, allo scopo, l'articolo 16 “Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari”.

Il Dirigente Preposto ha definito e implementato, all'interno del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, il modello di gestione della *compliance* alla Legge 262 secondo un approccio basato su *standard* di riferimento internazionali (il cosiddetto *Co.S.O. Framework*).

Il sistema disegnato prevede la formalizzazione e il continuo aggiornamento di apposite procedure amministrativo-contabili (PAC) con la definizione dei ruoli e delle relative responsabilità in termini di controlli atti a ridurre i rischi di errore e/o frode sull'informativa finanziaria. Alla data del presente documento risultano emanate, all'interno del Gruppo, oltre 300 procedure amministrativo-contabili. La verifica dell'efficacia del sistema dei controlli posti a presidio dei rischi con impatto rilevante sull'informativa economico-finanziaria avviene annualmente attraverso un'attività di *testing* che si basa su metodologie *standard* di *audit* ed è svolta da un *team* specializzato a supporto del Dirigente Preposto.

In considerazione della complessità e capillarità del Gruppo, in termini di attori e di processi coinvolti, e per un rafforzamento e una migliore efficacia nell'applicazione della norma, il Consiglio di Amministrazione di Ferrovie dello Stato Italiane SpA ha ritenuto opportuno promuovere la nomina dei Dirigenti Preposti anche nelle principali società controllate.



Risultano, pertanto, istituiti i Dirigenti Preposti nelle seguenti realtà societarie: RFI SpA, Trenitalia SpA, Grandi Stazioni SpA, Centostazioni SpA, FS Logistica SpA e Busitalia - Sita Nord Srl.

Si specifica che, con l'emissione del prestito obbligazionario quotato sul mercato irlandese (avvenuta nel luglio 2013), la figura del Dirigente Preposto di Ferrovie dello Stato Italiane SpA è divenuta a tutti gli effetti obbligatoria per legge ricadendo nel pieno ambito di applicazione dell'art. 154 *bis* del TUF.

I Dirigenti Preposti citati, a firma congiunta con gli Amministratori Delegati delle società cui appartengono, sulla base di un modello di Attestazione che riflette quello previsto dalla regolamentazione Consob e in attuazione della Legge 262/2005, attestano annualmente:

- l'adeguatezza delle procedure amministrativo-contabili per la formazione del Bilancio d'esercizio e l'effettiva applicazione delle stesse nel corso del periodo di riferimento (mettendo in evidenza eventuali aspetti di rilievo emersi);
- la corrispondenza del Bilancio di esercizio alle risultanze dei libri e delle scritture contabili;
- la conformità del Bilancio medesimo ai principi contabili di riferimento e l'idoneità a fornire una rappresentazione veritiera e corretta della situazione patrimoniale, economica e finanziaria della società;

- che la relazione sulla gestione comprende un'analisi attendibile dell'andamento e della situazione dell'impresa, unitamente alla descrizione dei principali rischi e incertezze cui è esposta.

Il Dirigente Preposto e l'Amministratore Delegato della Capogruppo rilasciano, oltre all'Attestazione sul Bilancio di esercizio di FS SpA, anche l'Attestazione con riferimento al Bilancio consolidato del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane.

Per le società controllate, prive di un proprio Dirigente Preposto, la Capogruppo ha disposto che le situazioni contabili annuali siano accompagnate da un'attestazione interna firmata dal relativo Responsabile Amministrativo e da questi inviata al proprio Amministratore Delegato, al Dirigente Preposto della Capogruppo e al Dirigente Preposto della propria controllante, ove presente.

Con riferimento alle specifiche attività svolte a supporto delle Attestazioni 2013, oltre all'emanazione di nuove procedure amministrativo-contabili e alla revisione di procedure già esistenti, nonché all'attività di verifica di operatività dei controlli previsti dalle procedure, si segnala il proseguimento dell'implementazione del cosiddetto Modello 262 all'interno del gruppo controllato tedesco Netinera.

Sono infine proseguiti, a integrazione del Modello per la *compliance* 262, i progetti di Gruppo per l'implementazione

dei Modelli: "SoD - *Segregation of Duties*" e "ITGC - *Information Technology General Controls*". Il Modello SoD ha la finalità di attivare il controllo operativo sui processi, con particolare attenzione in via prioritaria a quelli che concorrono alla formazione dell'informativa finanziaria, in modo da garantire che le responsabilità siano definite e debitamente distribuite, evitando sovrapposizioni funzionali o allocazioni operative che concentrino attività critiche su un unico soggetto, così minimizzando i rischi di errore e/o frodi sull'informativa finanziaria medesima. Il Modello SoD ha inoltre la finalità di abilitare una visione omogenea e coerente dell'intero sistema autorizzativo per la gestione dei ruoli e delle utenze nei sistemi informativi. Il Modello ITGC ha l'obiettivo di definire i controlli interni sui processi IT finalizzati ad assicurare il continuo e corretto funzionamento dei sistemi applicativi aziendali che processano i dati che confluiscono nell'informativa finanziaria.



2.2 Gli stakeholder

GRI 4.12 | 4.13 | 4.14 | 4.15 | 4.16 | 4.17 | SO1 | SO5 | SO6 | PR6 | PR7



Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane opera nella convinzione che il successo di un'azienda dipenda dalla capacità di soddisfare i bisogni dei propri *stakeholder*. A tal fine, il Gruppo è impegnato a garantire l'applicazione dei valori e dei principi di responsabilità economica, sociale e ambientale nella propria attività quotidiana attraverso l'ascolto degli *stakeholder* e la definizione condivisa di obiettivi di miglioramento.

Gli *stakeholder* principali vengono identificati in funzione della loro capacità di influenzare le attività, i prodotti e i servizi del Gruppo, così come del livello di influenza che il Gruppo può avere su di essi. Di seguito si riportano le categorie con cui sono stati classificati gli *stakeholder*:

» MAPPA DEGLI *STAKEHOLDER* DEL GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE



2.2.1 Il panel degli stakeholder

L'11 dicembre 2013 il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha organizzato il primo *panel* dei propri *stakeholder*. L'iniziativa ha coinvolto gli *stakeholder* più significativi nella formulazione di proposte di miglioramento sui programmi di sostenibilità aziendale, partendo dal contenuto del Rapporto di sostenibilità 2012.

Si è sperimentata, in tal modo, una pratica innovativa di confronto tra il Gruppo e una platea multi-*stakeholder* che ha permesso di raccogliere proposte su temi della sostenibilità con *focus* su cinque importanti aree strategiche (i "tavoli"):



Per ciascun "tavolo" sono stati identificati due temi specificamente collegati, sui quali si è circoscritto l'ambito di discussione; in dettaglio:

TAVOLO	TEMI
Servizi/Mobilità merci	<ul style="list-style-type: none"> • Trasporto merci • Intermodalità
Servizi/Mobilità passeggeri	<ul style="list-style-type: none"> • Trasporto pubblico locale • Lunga percorrenza
Servizi/Mobilità passeggeri - Altri servizi	<ul style="list-style-type: none"> • Strutture e luoghi • Assistenza clienti
Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Consumi di energia • Gestione rifiuti
Comunità	<ul style="list-style-type: none"> • Prevenzione dell'esclusione sociale • Valorizzazione delle risorse materiali





L'evento, della durata di un'intera giornata lavorativa, ha visto coinvolti circa 50 *stakeholder* rappresentativi di imprenditoria, pubbliche amministrazioni, enti di ricerca, esperti, università, consorzi di impresa, associazioni di consumatori, associazioni di categoria, organizzazioni della società civile, stampa specializzata, cittadini utenti e clienti.

La giornata è stata scandita da momenti di confronto in plenaria alternati a momenti di lavoro in gruppi ("tavoli") focalizzati sui temi specifici proposti; a ciascuno dei tavoli ha preso parte anche un rappresentante del Gruppo, nello specifico referenti interni di Trenitalia e RFI, per fornire supporto sul tema oggetto della discussione e stimolare il coinvolgimento dei partecipanti. L'impegno assunto dall'Azienda di valutare tutte le proposte avanzate nella giornata e fornire altrettante risposte specifiche si è concluso, come promesso, a fine marzo 2014, quando tutti i *feedback* elaborati sono stati pubblicati sul sito Ferrovie dello Stato Italiane (www.fsitaliane.it/fsi/Impegno/Stakeholder-engagement).

2.2.2 Altre forme di dialogo

Esistono varie altre forme di dialogo tra il Gruppo e gli *stakeholder*, tra cui le attività istituzionalizzate di ascolto (ad esempio, la *customer satisfaction*), i rapporti con le associazioni dei consumatori e degli ambientalisti e le relazioni sindacali.

Ogni anno il Gruppo promuove numerose iniziative di informazione, consultazione, dialogo e *partnership* rivolte ai diversi *stakeholder* e specifiche per argomenti.

Nella tabella seguente si riportano le iniziative intraprese nel 2013.

AREA DI INTERESSE	STAKEHOLDER	ARGOMENTI	PRINCIPALI INIZIATIVE DI INFORMAZIONE, CONSULTAZIONE, DIALOGO E PARTNERSHIP
Lavoro	Dipendenti Rappresentanze dei lavoratori	Formazione Valorizzazione Incentivi Remunerazione Conciliazione vita/lavoro Pari opportunità Salute e sicurezza Comunicazione interna	<p>Sviluppo delle risorse umane concentrato su tre filoni di attività (par. 5.1.3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valutazione dei <i>target</i> di interesse di Gruppo: sono state valutate complessivamente 808 persone come supporto a cambiamenti organizzativi e/o accesso a posizioni specifiche. • Campagne di valutazione sul Sistema Integrato di Valutazione (SIV) hanno coinvolto 808 persone; inoltre, Trenitalia ha svolto una campagna di valutazione del potenziale che ha coinvolto 301 persone. • <i>Upgrade</i> del SIV: è stato implementato a sistema il modulo per la gestione dei piani di sviluppo e tavole di sostituzione. <p>Formazione istituzionale (par. 5.1.3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • A circa 60 giovani laureati neo-assunti sono state erogate 3 edizioni complete del percorso di orientamento, articolato in 15 giornate complessive. • È continuato il percorso di formazione sul <i>diversity management</i> per circa 50 donne al rientro dalla maternità e ai loro responsabili diretti. • Sono state realizzate 3 edizioni di 2 giornate sulle tecniche di comunicazione efficace, cui hanno partecipato 150 dirigenti. <p>Formazione manageriale (par. 5.1.3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sono state erogate 3 nuove edizioni del percorso di formazione per i quadri di Gruppo con responsabilità di strutture operative. • È stata erogata formazione trasversale e comportamentale, 2 edizioni per 9,5 giornate complessive, rivolta a 40 giovani laureati che un anno e mezzo prima avevano seguito il percorso di orientamento. • Per i dirigenti e per quadri in posizione dirigenziale si sono progettati due importanti percorsi formativi: <ul style="list-style-type: none"> – Laboratorio manageriale, per la creazione di valore nei processi organizzativi, articolato in 2 moduli formativi da 2 giornate ciascuno. – <i>Economics</i>, un corso di 2 giornate con la finalità di affinare la sensibilità economica nella gestione di risorse e obiettivi. • È stata avviata la prima edizione – rivolta a 18 quadri di Gruppo – del progetto di sviluppo delle competenze manageriali. <p>Formazione tecnico-professionale (par. 5.1.3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sono state erogate circa 300.000 giornate/uomo di formazione per il trasferimento e l'aggiornamento di conoscenze specialistiche. • È proseguita la formazione sui temi dell'ambiente e della sostenibilità attraverso attività formative <i>ad hoc</i>. • È stato fatto un importante investimento sul fronte della formazione per gli <i>Energy manager</i> del Gruppo: circa 60 sono state le persone coinvolte. • È continuata la formazione sui temi del <i>mobility management</i> e del <i>green procurement</i>. • Sono state erogate giornate di formazione a 50 dipendenti che vivono a contatto con il disagio sociale nelle stazioni. • È proseguito il percorso di formazione e aggiornamento rivolto sia a circa 80 persone appartenenti alla famiglia professionale Fiscale sia alle 90 persone della famiglia degli <i>Auditor</i>. • La formazione per la famiglia professionale Risorse umane ha riguardato la certificazione di altri 12 <i>Assessor</i> e 10 <i>Coach</i> interni. • Un forte investimento formativo per circa 50 risorse è stato richiesto anche dall'attivazione del nuovo sistema di <i>Recruitment</i> di Gruppo. • È partito il progetto pilota sulla metodologia <i>Lean Six Sigma</i> che ha coinvolto 14 risorse. • Le società hanno continuato a sviluppare progetti formativi specifici a supporto delle competenze tecnico-specialistiche e di <i>business</i>. <p>Formazione trasversale comune (par. 5.1.3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sono continuati i corsi di lingua, individuali e collettivi. • Sono stati progettati e implementati sulla piattaforma di Gruppo i corsi <i>e-learning</i> sul tema della salute e della sicurezza sul lavoro e sul tema della <i>privacy</i>.

» segue

AREA DI INTERESSE	STAKEHOLDER	ARGOMENTI	PRINCIPALI INIZIATIVE DI INFORMAZIONE, CONSULTAZIONE, DIALOGO E PARTNERSHIP
			<p>Employer Branding e Recruitment (par. 5.1.3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • È stata portata avanti una attività di <i>job posting</i> interno per facilitare lo sviluppo e la <i>retention</i> delle risorse in azienda, con percorsi di diversificazione professionale e di <i>job rotation</i> tra le diverse società. • È stato implementato il nuovo sistema informativo <i>e-recruitment</i> che consente di mappare e velocizzare l'<i>iter</i> selettivo per le ricerche da mercato esterno. • Sono state sostenute diverse iniziative finalizzate a orientare e avvicinare i giovani al mondo del lavoro, a sviluppare formazione di eccellenza e a consolidare l'immagine attrattiva del Gruppo tra i giovani. <p>Comunicazione interna (par. 5.1.3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • È stato definito un nuovo modello di comunicazione interna che punta al coinvolgimento di tutti i dipendenti; il modello è stato testato coinvolgendo oltre 800 dipendenti attraverso incontri pilota sul territorio. • Per sensibilizzare i dipendenti, sono state promosse diverse campagne contro il fumo e di prevenzione e cura. <p>Diversità e pari opportunità (par. 5.1.4)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sono state promosse iniziative sulla formazione e sull'organizzazione del lavoro a favore del personale di bordo (antiaggressione e "turno rosa"). • È stata condotta una campagna, denominata "Frecciarosa", a favore di tutto il personale per la prevenzione, oncologica e sul lavoro, al femminile. • Sono stati realizzati 3 seminari sul <i>Talento al femminile</i> per 200 donne tra i 35 e i 45 anni di età. <p>Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha sottoscritto alcune significative intese con le organizzazioni sindacali per il perseguimento di politiche attive a sostegno del reddito e dell'occupazione (par. 5.1.6).</p>
Governance	Finanziatori Azionisti	Relazioni con azionisti e finanziatori <i>Corporate governance</i>	<ul style="list-style-type: none"> • È stato istituito il Comitato per la Sicurezza delle Informazioni e dei Sistemi Informativi di Gruppo, per la rilevazione dei processi di <i>business</i> critici in materia di uso e gestione delle risorse informatiche (par. 2.1.2). • Sono stati aggiornati i Modelli organizzativi sul <i>risk assessment</i> delle principali società del Gruppo (par. 2.1.2). • Sono stati nominati i Dirigenti Preposti anche nelle principali società controllate (par. 2.1.2). • Sono stati pubblicati sul sito di Gruppo comunicazioni relative ad approvazioni di Bilanci, Piani industriali e operazioni rilevanti (par. 3.1). • Il Gruppo FS Italiane a luglio e a dicembre ha collocato sul mercato emissioni obbligazionarie (par. 2.1). • È stato approvato il Piano d'impresa 2014-2017 del Gruppo (par. 3.1).



AREA DI INTERESSE	STAKEHOLDER	ARGOMENTI	PRINCIPALI INIZIATIVE DI INFORMAZIONE, CONSULTAZIONE, DIALOGO E PARTNERSHIP
Mercato	Clienti Fornitori <i>Competitor</i> <i>Partner</i>	Qualità del servizio Trasparenza Comunicazione Informazione Tariffe	<ul style="list-style-type: none"> • Sono state effettuate rilevazioni periodiche di <i>customer satisfaction</i> e analisi dei reclami (par. 4.3). • Italferr si è aggiudicata importanti progetti nei Paesi del Golfo Persico (par. 1.2). • Busitalia - Sita Nord si è aggiudicata la gara indetta da Umbria TPL e Mobilità SpA per l'acquisto di una quota di partecipazione pari al 70% della Società Umbria Mobilità Esercizio Srl (par. 1.2). • Tutti gli acquisti a seguito di gare sono stati effettuati in ottemperanza al codice degli Appalti (D.Lgs. 163/2006), alla normativa comunitaria e al Regolamento per le attività negoziali delle società del Gruppo (par. 3.4). • Sono state inserite, ove possibile, clausole contrattuali per la selezione dei fornitori secondo criteri di sostenibilità ambientale (par. 3.4).
Collettività	Pubblica amministrazione Istituzioni Organizzazioni della società civile Associazioni Comunità scientifica <i>Media</i>	Rispetto delle leggi Sostegno alle iniziative Comunicazione trasparente Correttezza nella gestione	<ul style="list-style-type: none"> • Le funzioni di <i>Internal auditing</i> delle società del Gruppo hanno concluso 122 attività di <i>audit</i>, di cui 102 sulla valutazione del sistema di controllo interno ai fini della mitigazione dei rischi di frode (par. 2.1.2). • È stata rinnovata la convenzione tra il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane e il Dipartimento della Protezione Civile Nazionale introducendo elementi innovativi rispetto alla passata edizione (par. 4.4.1). • È stata completata la realizzazione di 20 nuovi sistemi integrati di <i>security</i> che consentono il controllo di oltre 200 <i>asset</i> aziendali. In particolare, è stato realizzato il sistema integrato di <i>security</i> presso la Stazione di Fiumicino Aeroporto (par. 4.4.1). • È stata istituita una struttura nel Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane dedicata al governo e alla gestione centralizzata di ogni tipo di minaccia informatica, sia interna sia esterna, al patrimonio delle informazioni aziendali (par. 4.4.1). • La collaborazione operativa derivante dai protocolli di intesa stipulati tra il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane e il Dipartimento della Protezione Civile Nazionale ha consentito la gestione sia di eventi importanti quali i Mondiali di ciclismo a Firenze, sia di attività addestrative e formative; sono state effettuate 23 esercitazioni che hanno consentito di affinare il modello di intervento in caso di criticità o emergenza (par. 4.4.1). • Il Gruppo ha partecipato alle attività delle istituzioni europee (Parlamento, Commissione e Consiglio) e nazionali (par. 2.2.2). • Il Gruppo ha partecipato a incontri periodici e a tavoli di confronto (par. 2.2.2): <ul style="list-style-type: none"> – presso UIC e CER; – con la Conferenza delle Regioni e Province Autonome, con la Conferenza Stato-Regioni e Unificata e con i Ministeri; – presso Confindustria, Agens/Fertrasporto, Federturismo, Oice, Assoimmobiliare e Assonime. • È stato avviato il progetto <i>Bike 95</i>, un progetto di inserimento lavorativo che ha permesso a 7 persone senza dimora di avviare un'attività di riparazione e noleggio biciclette alla Stazione di Roma Termini (par. 5.2.1). • È stata organizzata dal Gruppo e dalla Caritas Romana la campagna di solidarietà "Casa Dolce Caritas" per sostenere il completamento dei lavori di ristrutturazione dell'Ostello Caritas "Don Luigi Di Liegro" alla Stazione di Roma Termini (par. 5.2.1). • È stato realizzato un "Piano di emergenza freddo" (par. 5.2.1). • Sono proseguite le attività dei diversi Centri di accoglienza per accompagnare gli ospiti verso un inserimento socio-lavorativo (par. 5.2.1). • Sono stati formalizzati i protocolli d'intesa con la Regione Toscana, Legambiente, AITR e CSVnet (Centri di servizi per il volontariato) per realizzare attività socialmente utili nell'ambito del volontariato, dell'ambiente e della cultura (par. 5.2.1). • Nelle 345 stazioni riqualificate in chiave sociale sono stati concessi in comodato gratuito 63.683 m² (par. 5.2.1). • È stato assicurato sostegno a eventi nazionali quali concerti, mostre, spettacoli, convegni e iniziative a tutela del patrimonio artistico, culturale e scientifico (par. 5.2.1).

AREA DI INTERESSE	STAKEHOLDER	ARGOMENTI	PRINCIPALI INIZIATIVE DI INFORMAZIONE, CONSULTAZIONE, DIALOGO E PARTNERSHIP
Ambiente	<p>Associazioni ambientaliste</p> <p>Organizzazioni della società civile</p> <p>Comunità scientifica</p>	<p>Attenzione al territorio</p> <p>Gestione degli impatti ambientali</p> <p>Comunicazione efficace</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Si è completata la fase di implementazione dei Sistemi di Gestione Ambientale per la Capogruppo e per le principali società operative (par. 2.4). • Sono stati programmati nel 2013, con esecuzione a inizio 2014, gli <i>audit</i> documentali su 5 società operative per monitorare l'allineamento fra le Linee guida del Modello di governo dei SGA delle società del Gruppo e la documentazione di Sistema delle società (par. 2.4). • È stata consolidata la soluzione informatica SuPM (<i>Sustainability Performance Management</i>) per la pianificazione, il monitoraggio e il <i>reporting</i> della Sostenibilità di Gruppo (par. 2.4). • Sono proseguite le attività di diagnosi energetiche con un progetto per la misurazione dei consumi energetici a bordo treno (par. 6.1). • È proseguito il "Progetto Impianto Verde" per sviluppare un modello di <i>standard</i> energetico di riferimento per la riqualificazione degli impianti industriali e la realizzazione di ulteriori 15 diagnosi energetiche nelle officine di manutenzione (par. 6.1). • È stato avviato un progetto per il monitoraggio in tempo reale dei dati di consumo di energia elettrica in circa 50 impianti industriali (par. 6.1). • È stata avviata la realizzazione di <i>audit</i> illuminotecnici su un campione di stazioni per predisporre un piano di efficientamento energetico per la sostituzione, con tecnologia LED, degli apparati di illuminazione in stazione (par. 6.1). • Si è tenuta la 24ª edizione del Treno Verde (par. 6.2). • Sono stati redatti o aggiornati i Piani Spostamenti Casa-Lavoro nelle aree metropolitane dove sono stati nominati i <i>mobility manager</i> del Gruppo (par. 6.2). • È stata lanciata a Milano la nuova proposta di <i>car sharing</i> "Enjoy", gestita da Eni in <i>partnership</i> con Trenitalia e Fiat (par. 6.2). • È stato avviato un progetto pilota di <i>car pooling</i>, presso la sede di Ferservizi (par. 6.2). • Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane prevede, nei contratti di affidamento delle attività di cantiere, l'inserimento di specifiche clausole che impongono alle ditte appaltatrici dei lavori di dotarsi di un Sistema di Gestione Ambientale (par. 6.3). • Il Sistema Informativo Geografico Monitoraggio Ambiente e Progetti utilizzato da Italferr è stato arricchito di una nuova sezione "Progettazione" che raccoglie dati e informazioni utili per lo sviluppo di nuovi progetti (par. 6.3). • È stata effettuata, direttamente da Italferr, la progettazione e l'esecuzione di indagini/scavi archeologici e analisi specialistiche (par. 6.3). • Nell'ambito della raccolta differenziata, FS Logistica ha concluso con AMA SpA un Protocollo sperimentale d'intesa per il <i>Rating</i> ecologico grandi utenze (par. 6.4). • Sono stati eseguiti studi di fattibilità o di impatto ambientale e la progettazione preliminare o definitiva di barriere acustiche (par. 6.5). • RFI ha completato la mappatura acustica e l'attività relativa al piano d'azione degli assi ferroviari principali (par. 6.5). • Per consentire l'integrazione dell'attuale sistema di simulazione acustica con quello di progettazione delle barriere antirumore, RFI ha proseguito le attività per lo sviluppo del <i>software</i> "INAC 3D" (Inquinamento Acustico 3D) (par. 6.5). • Trenitalia ha stipulato un contratto con un'impresa specializzata per monitorare l'inquinamento acustico connesso alle proprie attività (par. 6.5). • A marzo 2013, dalle rilevazioni sui treni <i>Frecciarossa</i> effettuate dall'Arpa Piemonte, tutte le misure relative ai <i>CEM</i> sono risultate ampiamente entro i limiti (par. 6.6). • Sono proseguite le attività di monitoraggio, caratterizzazione ambientale e bonifica in relazione al potenziamento infrastrutturale (par. 6.6). • Trenitalia ha proseguito le attività di gestione connesse alla bonifica e alla messa in sicurezza dei propri siti contaminati (par. 6.6). • RFI ha continuato le attività di bonifica in circa 126 siti (par. 6.6).

Nel corso del 2013 il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha partecipato alle attività delle seguenti associazioni: Confindustria e le sue 102 associazioni territoriali, Agens/Federtrasporto, Federturismo, Anie e Assonime. Sono stati inoltre intrattenuti, su temi di interesse aziendale, rapporti con la Conferenza delle Regioni e Province Autonome, con la Conferenza Stato-Regioni e Unificata, con i Ministeri di riferimento e, in particolare, con il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti in merito agli atti di sindacato ispettivo.

In ambito europeo il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane:

- ha partecipato alle attività di competenza presso le relative istituzioni: Parlamento, Commissione e Consiglio;
- ha collaborato con l'associazione CER (Community of European Railway and Infrastructure Companies), basata a Bruxelles, la quale svolge attività di *lobby* presso le istituzioni europee;
- ha partecipato a gruppi di lavoro presso l'Organizzazione Ferroviaria Internazionale UIC (International Union of Railways) e presso l'Agenzia Ferroviaria Eu-

ropea ERA (European Railway Agency). Inoltre, ha sostenuto le posizioni ufficiali del gruppo presso Confindustria a Bruxelles. Sempre in ambito UIC, il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha seguito le trattative in campo internazionale della Conferenza delle Parti sul Clima (COP) tenute a Copenaghen, Cancun, Durban, Brasile, Qatar e sta iniziando a seguire la preparazione della prossima COP 2015 che si terrà a Parigi.

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 2013. Nessuna forma di finanziamento o beneficio viene elargita alle associazioni sopra citate, al di fuori delle previste quote associative. Il Gruppo non eroga contributi, diretti o indiretti, sotto nessuna forma a partiti, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali.



2.3 Missione e strategie del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane

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

»» IL NOSTRO MODELLO DI BUSINESS



Il nostro focus

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



Il nostro carattere distintivo

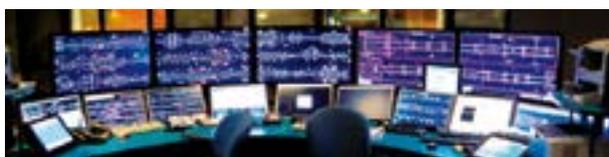
Innovazione, tecnologia e sicurezza.



La nostra capacità

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

»» IL NOSTRO MODELLO DI GESTIONE



La nostra struttura

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



Il nostro processo decisionale

Responsabilità, trasparenza, integrità.



Le nostre persone

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

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.

Mission

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

Codice etico

Il Codice etico rappresenta la "carta dei diritti e dei doveri fondamentali" attraverso la quale il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane enuncia e chiarisce le proprie responsabilità e gli impegni etico/sociali verso gli *stakeholder* interni ed esterni.

Il Codice etico è approvato dai Consigli di Amministrazione delle società del Gruppo e impegna gli Organi sociali, il *management*, il personale dipendente, i collaboratori esterni, i *partner* commerciali, i fornitori e tutti coloro che intrattengono rapporti con il Gruppo.

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

Politiche

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

Politica di gestione e condotta delle attività aziendali

- Creare valore economico.
- Adottare le migliori pratiche di *corporate governance*.
- Confrontarsi in modo aperto e trasparente con tutti gli *stakeholder*.
- Governare gli investimenti favorendo la mobilità sostenibile.

Politica dell'ambiente e del territorio

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

Politica delle risorse umane

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

Politica sociale per la collettività

- Costruire relazioni positive con le istituzioni, le associazioni e le comunità locali.
- Contribuire al benessere della collettività assicurando ai cittadini la sicurezza e l'efficienza dei servizi resi.
- Porsi costantemente con spirito di servizio a disposizione della clientela.

Politica della salute e della sicurezza

- Assicurare il più alto livello di sicurezza nelle attività che comportano rischi per i dipendenti, i clienti e la collettività.
- Consolidare la cultura della prevenzione dei rischi e coinvolgere tutti gli attori, in primo luogo i lavoratori, nel campo della salute e della 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.



Aree strategiche di attività

Il 19 febbraio 2014 il Consiglio di Amministrazione di Ferrovie dello Stato Italiane SpA ha approvato il Piano Industriale 2014-2017 del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane.

Il Piano Industriale 2014-2017 si prefigge di consolidare le *performance* degli ultimi otto anni, frutto di un impegnativo percorso di risanamento caratterizzato dalla razionalizzazione, dal riposizionamento e dallo sviluppo di tutti i settori di *business* del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane.

Superata la fase di risanamento, l'attuale Piano si incentra, in uno scenario di scarsità di risorse pubbliche e di nascita di nuovi soggetti nel campo della regolazione, sulla valorizzazione del capitale investito netto e quindi sulla selettività degli investimenti e iniziative da realizzare. Ferma restando l'attenzione ai costi, all'efficienza e alla sostenibilità economica, il Piano si caratterizza, dunque, per un approccio strategico e operativo incentrato sulla capacità di creare valore in ogni settore di *business*, con una forte focalizzazione sulle esigenze del cliente. Dal punto di vista delle *performance* economiche, il Piano Industriale 2014-2017 prevede che i ricavi consolidati raggiungano i 9,5 miliardi di euro nel 2017 con un tasso medio annuo di crescita del 3,4%, incremento realizzato,

in particolare, dall'aumento dei ricavi dei servizi di trasporto (sia ferro sia gomma) che supereranno i 7 miliardi di euro nel 2017.

Anche l'Ebitda punta a una crescita annuale media pari al 5,3%, e in valore assoluto raggiungerà i 2,5 miliardi di euro nel 2017. Di conseguenza, l'Ebitda *margin* di fine periodo si attesterà a un livello di ben 2 punti percentuali superiore a quello attuale (26,3% al 2017). Già oggi l'Ebitda *margin* del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane è *benchmark* di riferimento tra le maggiori aziende ferroviarie d'Europa.

Il Margine operativo (Ebit) è previsto in crescita al ritmo del 6,6% annuo, superando la quota di 1 miliardo di euro al 2017, mentre l'utile si attesterà a fine periodo a 528 milioni di euro.

Gli investimenti previsti nel Piano assommano a poco meno di 24 miliardi di euro, di cui oltre 8,5 miliardi in autofinanziamento, e saranno destinati quasi esclusivamente, per la rete: allo sviluppo delle infrastrutture sui Corridoi ferroviari definiti dall'Unione europea di interesse del nostro Paese e delle infrastrutture nelle aree metropolitane; e per il trasporto: all'acquisto di nuovi treni e allo sviluppo di tecnologie a supporto dei *business* di trasporto.

Servizi passeggeri a mercato *long haul* e internazionali

Il sistema Alta Velocità/Alta Capacità (AV/AC), corrispondente in larga parte all'offerta *Le Freccie* di Trenitalia, garantisce una sempre maggiore copertura del territorio nazionale continentale con frequenza, velocità e qualità sempre più apprezzati, come dimostrano i livelli di soddisfazione della clientela.

Nel prossimo quadriennio si prevede una crescita ulteriore del mercato, sebbene a ritmi più contenuti rispetto al passato, e con una dinamica competitiva stabile caratterizzata comunque da un ulteriore incremento della *market share* di Trenitalia grazie a:

- ulteriore *tuning* dei prodotti su nuove esigenze dei clienti;
- potenziamento delle frequenze e della capacità;
- utilizzo di nuovi strumenti di CRM;
- sviluppo di servizi *ancillary*.

Nell'arco di Piano è prevista inoltre l'entrata in servizio dei nuovi treni *Frecciarossa 1000* il cui *deployment* contempla l'utilizzo dei 50 convogli a regime per il *business* domestico nelle rotte a maggiore concorrenza, con il massimo sfruttamento della velocità sulla dorsale AV. La concentrazione su "unica" direttrice garantirà una maggiore efficienza industriale e una massimizzazione della produttività della flotta.

Per quanto concerne i servizi internazionali, verranno istituite nuove relazioni verso la Svizzera, con partenza da Milano e destinazione Ginevra-Basilea-Zurigo, attraverso un *upgrading* dei rotabili a disposizione che consentirà un migliore sfruttamento del materiale politensione, in coerenza con quanto già definito in accordi con SBB.



È atteso anche un potenziamento dell'offerta verso la Germania, in parte come prolungamento dei collegamenti verso Zurigo e in parte istituendo nuove relazioni commerciali via Monaco di Baviera.

Si prevede infine che Thello, che attualmente collega quotidianamente l'Italia alla Francia, sviluppi la propria operatività iniziando a operare anche in Belgio sulla rotta Parigi-Bruxelles.

Servizio passeggeri universale long haul

Per ciò che concerne i Servizi Universali di lunga percorrenza, in accordo con i Ministeri competenti, il Piano Industriale considera una rivisitazione dell'offerta sulla base di criteri di sostenibilità economica e finanziaria, cercando comunque di preservare quelle relazioni considerate indispensabili per garantire la mobilità da/verso alcune aree del Paese.

Per migliorare la gestione dell'offerta si prevedono le seguenti azioni interne:

- rigoroso rispetto del contratto;
- creazione di un settore contabile *ad hoc*;
- identificazione di una struttura commerciale dedicata;
- valorizzazione dell'offerta;
- riduzione dei costi di erogazione del servizio;
- incremento della produttività.

Servizio passeggeri regionale e locale short haul

Il nuovo Piano Industriale 2014-2017 pone un forte accento sui servizi di trasporto passeggeri in ambito regionale e locale.

Il ridisegno dell'offerta di trasporto pubblico locale e l'integrazione modale ferro-gomma rappresentano uno dei cardini delle strategie future del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane; l'integrazione dell'offerta in un unico disegno strategico con una chiara divisione dei ruoli tra servizi su ferro e su gomma, rappresenta la migliore azione di ottimizzazione del trasporto collettivo, con evidenti benefici per l'intero sistema dal punto di vista economico, energetico e ambientale. Infatti, la collaborazione dei sistemi di trasporto collettivo può portare a un innalzamento dei livelli di servizio per i passeggeri, a parità di costi per lo Stato e/o gli enti pubblici committenti.

In coerenza con tale disegno strategico, il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, attraverso le sue controllate Busitalia - Sita Nord e Trenitalia, è parte attiva, anche attraverso operazioni di *partnership* con imprese locali e/o acquisizioni di operatori di settore, le cui attività risultano in linea con gli obiettivi strategici e di redditività dello stesso Gruppo.

Sempre sul fronte del trasporto regionale, si segnala la previsione di espansione, in termini di ricavi e *market share*, del gruppo Netinera in Germania.



Servizio di trasporto merci

Il Piano Industriale 2014-2017 dedica ampio spazio alla rivisitazione della *governance* del settore merci.

In particolare, attraverso una ridefinizione del perimetro di attività delle varie società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane che operano in tale segmento, è prevista una specializzazione per Corridoi attraverso l'individuazione di tre macro-aree: *long haul* nazionale, *short haul* nazionale e trasporto internazionale. Tale suddivisione del mercato, accompagnata da azioni interne mirate a recuperare produttività e a favorire un migliore e più chiaro rapporto con il cliente (ad esempio, creazione di una interfaccia commerciale unica), consentirà una crescita futura del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane anche nel settore merci.

Al fine di implementare la strategia del prossimo quadriennio, oltre a puntare sulla crescita del traffico gestito dalle società del Gruppo, in particolare TX Logistik, non si esclude il ricorso a *partnership*/acquisizioni di operatori esistenti, in particolare attivi sui Corridoi europei.

Sviluppo internazionale – Altri servizi

A conferma della vocazione internazionale del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, oltre che nell'ambito dei servizi di trasporto passeggeri e merci di cui si è detto, si segnala il continuo processo di espansione di tutte le altre attività relative a servizi offerti sul mercato estero e riguardanti i settori logistica, ingegneria e consulenza ferroviaria, certificazioni, gestione delle stazioni.

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

GRI 4.8 | 4.12 | SO9 | SO10

Nel secondo semestre del 2013 e nei primi mesi del 2014, proseguendo il percorso intrapreso nel 2010, si è completata la fase di attuazione e certificazione dei Sistemi di Gestione Ambientale (SGA)/Sistemi di Gestione Integrati (SGI) per la Capogruppo e per le principali società operative. I principali traguardi raggiunti sono:

- certificazione ISO 14001 dei SGA di cinque società operative del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane (Ferservizi, Busitalia-Sita Nord, FS Italiane, FS Sistemi Urbani e FS Logistica³¹);
- mantenimento della certificazione ISO 14001 dei SGA/SGI per le società operative del Gruppo già certificate (Trenitalia, RFI, Italferr e Centostazioni³²);
- emissione di Manuale e Procedure operative di sistema per la società Grandi Stazioni, primo step di un percorso finalizzato al raggiungimento della certificazione ISO 14001 delle principali stazioni.

Al fine di monitorare l'allineamento fra le linee guida del Modello di Governo dei SGA delle società del Gruppo e la documentazione di sistema delle società, sono stati programmati a fine 2013, con esecuzione a inizio 2014, gli audit documentali su 5 società operative.

Nell'ambito del monitoraggio e *reporting* degli aspetti ambientali delle principali società del Gruppo, il 2013 ha visto il consolidamento della soluzione informatica SuPM (*Sustainability Performance Management*) anche grazie a una maggiore integrazione tra le diverse banche dati societarie.

Il perimetro di applicazione dei Sistemi di Gestione delle società operative del Gruppo varia in relazione al *business* e al livello di maturità dei Sistemi. La tabella successiva riporta, per le diverse società, gli *standard* di certificazione e il relativo ambito; nella colonna "Sistemi integrati" viene riportata l'informazione in merito all'integrazione dei Sistemi di Gestione.



31. Le società FS Sistemi Urbani e FS Logistica hanno conseguito la certificazione a gennaio 2014.

32. Centostazioni ha altresì implementato il "Presidio Operativo di Stazione", un Modello di controllo inserito nel SGA che consente di monitorare la corretta gestione, la razionalizzazione e il miglioramento degli aspetti ambientali individuati presso le stazioni del *network*.

» STATO DI ATTUAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE NELLE PRINCIPALI SOCIETÀ DEL GRUPPO FS ITALIANE

SOCIETÀ	QUALITÀ (Q) ISO 9001	AMBIENTE (A) ISO 14001	SICUREZZA SUL LAVORO (S) OHSAS 18001	SISTEMI INTEGRATI
Ferrovie dello Stato Italiane	<p>Direzione Centrale <i>Audit</i> e Direzioni/Funzioni <i>Audit</i> del Gruppo FS Italiane</p> <p>Ambito:</p> <ul style="list-style-type: none"> progettazione ed erogazione dei servizi di <i>internal audit</i> per le società del Gruppo FS Italiane. 	<p>Ferrovie dello Stato Italiane</p> <p>Ambito:</p> <ul style="list-style-type: none"> coordinamento strategico delle attività condotte dalle società del Gruppo FS Italiane; investimenti e disinvestimenti delle società del Gruppo FS Italiane; coordinamento della comunicazione esterna della Società e delle società del Gruppo FS Italiane; erogazione di attività formative rivolte al personale della Società e delle società del Gruppo FS Italiane; gestione, attraverso l'individuazione di soggetti terzi incaricati, del patrimonio immobiliare della Società. 		



SOCIETÀ	QUALITÀ (Q) ISO 9001	AMBIENTE (A) ISO 14001	SICUREZZA SUL LAVORO (S) OHSAS 18001	SISTEMI INTEGRATI
RFI	<p>Direzione Commerciale ed Esercizio Rete e Direzioni Direttrici Ambito:</p> <ul style="list-style-type: none"> gestione della circolazione dei treni finalizzata alla sicurezza dell'esercizio ferroviario. <p>Direzione Produzione e Direzioni Territoriali Produzione Ambito:</p> <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; progettazione nel settore dell'ingegneria ferroviaria (armamento, impianti di segnalamento e telecomunicazioni, impianti di trazione elettrica) e dell'ingegneria civile, stradale e di protezione ambientale in ambito ferroviario. <p>Officina Nazionale Apparecchiature Elettriche - Bologna, delle Officine Nazionali di DPR Ambito:</p> <ul style="list-style-type: none"> manutenzione finalizzata alla sicurezza della circolazione dei treni e dell'esercizio ferroviario mediante i processi di revisione, riparazione, riclassamento e assistenza di mezzi d'opera su rotaia e apparecchiature ferroviarie per impianti di trazione elettrica e impianti di sicurezza e segnalamento. <p>Officina Nazionale Armamento - Pontassieve, delle Officine Nazionali di DPR Ambito:</p> <ul style="list-style-type: none"> manutenzione finalizzata alla sicurezza della circolazione dei treni e dell'esercizio ferroviario; costruzione di apparecchiature di armamento ferroviario mediante i processi di lavorazioni meccaniche, saldatura, assemblaggio e incollaggio di rotaie e deviatori ferroviari. <p>Officina Nazionale Mezzi d'Opera, delle Officine Nazionali di DPR Ambito:</p> <ul style="list-style-type: none"> manutenzione finalizzata alla sicurezza della circolazione dei treni e dell'esercizio ferroviario, mediante i processi di revisione generale, manutenzione straordinaria, verifiche quinquennali, riparazione e assistenza di mezzi d'opera su rotaia. 	<p>Direzioni Direttrici Ambito:</p> <ul style="list-style-type: none"> gestione della circolazione dei treni finalizzata alla sicurezza dell'esercizio ferroviario. <p>Direzioni Territoriali Produzione Ambito:</p> <ul style="list-style-type: none"> manutenzione dell'infrastruttura ferroviaria finalizzata alla sicurezza della circolazione dei treni e dell'esercizio ferroviario; erogazione del servizio di circolazione dei treni e delle attività di manovra. <p>Officina Nazionale Apparecchiature Elettriche - Bologna, delle Officine Nazionali di DPR Ambito:</p> <ul style="list-style-type: none"> manutenzione finalizzata alla sicurezza della circolazione dei treni e dell'esercizio ferroviario mediante i processi di revisione, riparazione, riclassamento e assistenza di mezzi d'opera su rotaia e apparecchiature ferroviarie per impianti di trazione elettrica e impianti di sicurezza e segnalamento. <p>Officina Nazionale Armamento - Pontassieve, delle Officine Nazionali di DPR Ambito:</p> <ul style="list-style-type: none"> manutenzione finalizzata alla sicurezza della circolazione dei treni e dell'esercizio ferroviario; costruzione di apparecchiature di armamento ferroviario mediante i processi di lavorazioni meccaniche, saldatura, assemblaggio e incollaggio di rotaie e deviatori ferroviari. <p>Officina Nazionale Mezzi d'Opera, delle Officine Nazionali di DPR Ambito:</p> <ul style="list-style-type: none"> manutenzione finalizzata alla sicurezza della circolazione dei treni e dell'esercizio ferroviario, mediante i processi di revisione generale, manutenzione straordinaria, verifiche quinquennali, riparazione e assistenza di mezzi d'opera su rotaia. 	<p>Direzioni Direttrici Ambito:</p> <ul style="list-style-type: none"> gestione della circolazione dei treni finalizzata alla sicurezza dell'esercizio ferroviario. <p>Direzioni Territoriali Produzione Ambito:</p> <ul style="list-style-type: none"> manutenzione dell'infrastruttura ferroviaria finalizzata alla sicurezza della circolazione dei treni e dell'esercizio ferroviario; erogazione del servizio di circolazione dei treni e delle attività di manovra. <p>Officina Nazionale Apparecchiature Elettriche - Bologna, delle Officine Nazionali di DPR Ambito:</p> <ul style="list-style-type: none"> manutenzione finalizzata alla sicurezza della circolazione dei treni e dell'esercizio ferroviario mediante i processi di revisione, riparazione, riclassamento e assistenza di mezzi d'opera su rotaia e apparecchiature ferroviarie per impianti di trazione elettrica e impianti di sicurezza e segnalamento. <p>Officina Nazionale Armamento - Pontassieve, delle Officine Nazionali di DPR Ambito:</p> <ul style="list-style-type: none"> manutenzione finalizzata alla sicurezza della circolazione dei treni e dell'esercizio ferroviario; costruzione di apparecchiature di armamento ferroviario mediante i processi di lavorazioni meccaniche, saldatura, assemblaggio e incollaggio di rotaie e deviatori ferroviari. <p>Officina Nazionale Mezzi d'Opera, delle Officine Nazionali di DPR Ambito:</p> <ul style="list-style-type: none"> manutenzione finalizzata alla sicurezza della circolazione dei treni e dell'esercizio ferroviario, mediante i processi di revisione generale, manutenzione straordinaria, verifiche quinquennali, riparazione e assistenza di mezzi d'opera su rotaia. 	Q+A+S

» STATO DI ATTUAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE NELLE PRINCIPALI SOCIETÀ DEL GRUPPO FS ITALIANE

SOCIETÀ	QUALITÀ (Q) ISO 9001	AMBIENTE (A) ISO 14001	SICUREZZA SUL LAVORO (S) OHSAS 18001	SISTEMI INTEGRATI
Trenitalia	<p>Trenitalia (Sede centrale e siti operativi) Ambito:</p> <ul style="list-style-type: none"> progettazione ed erogazione del servizio di trasporto di passeggeri e merci su ferrovia. 	<p>Trenitalia (Sede centrale e siti operativi) Ambito:</p> <ul style="list-style-type: none"> progettazione ed erogazione del servizio di trasporto di passeggeri e merci su ferrovia. 	<p>Trenitalia (Sede centrale e siti operativi) Ambito:</p> <ul style="list-style-type: none"> progettazione ed erogazione del servizio di trasporto di passeggeri e merci su ferrovia. 	Q+A+S
Italferr	<p>Italferr (Sede centrale e siti operativi) Ambito:</p> <ul style="list-style-type: none"> progettazione, gestione affidamenti di appalti di lavoro, direzione lavori e supervisione lavori di infrastrutture di trasporto a guida vincolata e relative interferenze. 	<p>Italferr (Sede centrale e siti operativi) Ambito:</p> <ul style="list-style-type: none"> progettazione, gestione affidamenti di appalti di lavoro, direzione lavori e supervisione lavori di infrastrutture di trasporto a guida vincolata e relative interferenze. 	<p>Italferr (Sede centrale e siti operativi) Ambito:</p> <ul style="list-style-type: none"> progettazione, gestione affidamenti di appalti di lavoro, direzione lavori e supervisione lavori di infrastrutture di trasporto a guida vincolata e relative interferenze. 	Q+A+S
Netinera	<p>SBN (Sede centrale e siti operativi) Ambito:</p> <ul style="list-style-type: none"> servizi di trasporto con autobus: trasporto pubblico regionale, urbano, trasporti occasionali, manutenzione, assistenza clienti. <p>NW Ambito:</p> <ul style="list-style-type: none"> manutenzione e ispezione dei veicoli ferroviari secondo le regole di funzionamento della costruzione e del servizio ferroviario tedesco. <p>Vogtlandbahn Ambito:</p> <ul style="list-style-type: none"> servizi di trasporto ferroviario passeggeri regionale e a lunga percorrenza. <p>OHE (Sede centrale e siti operativi) Ambito:</p> <ul style="list-style-type: none"> attività di manutenzione e ammodernamento di veicoli ferroviari propri e di terzi. <p>Regental Fahrzeugwerkstätten Ambito:</p> <ul style="list-style-type: none"> attività di manutenzione e ammodernamento di veicoli ferroviari; servizi tecnici per attività ferroviarie. <p>NeiBeverkehr Ambito:</p> <ul style="list-style-type: none"> servizi di trasporto con autobus. 	<p>NeiBeverkehr (la società è in possesso anche di <i>Certificato EMAS</i>) Ambito:</p> <ul style="list-style-type: none"> servizi di trasporto con autobus. 		

» STATO DI ATTUAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE NELLE PRINCIPALI SOCIETÀ DEL GRUPPO FS ITALIANE

SOCIETÀ	QUALITÀ (Q) ISO 9001	AMBIENTE (A) ISO 14001	SICUREZZA SUL LAVORO (S) OHSAS 18001	SISTEMI INTEGRATI
Busitalia - Sita Nord	<p>Busitalia - Sita Nord (Sede centrale e siti operativi di Firenze e Sansepolcro (AR)) Ambito:</p> <ul style="list-style-type: none"> progettazione ed erogazione di servizi di trasporto con autobus: trasporto pubblico locale, linee a lunga percorrenza, noleggio e servizi atipici. <p>Busitalia - Sita Nord (Siti operativi di Padova e Rovigo) Ambito:</p> <ul style="list-style-type: none"> progettazione ed erogazione di servizi di trasporto con autobus: trasporto pubblico locale e servizi atipici. 	<p>Busitalia - Sita Nord (Sede centrale e siti operativi) Ambito:</p> <ul style="list-style-type: none"> progettazione ed erogazione di servizi di trasporto con autobus: trasporto pubblico locale, linee a lunga percorrenza, noleggio e servizi atipici; manutenzione e rimessaggio del proprio parco autobus. 		Q+A
Centostazioni	<p>Centostazioni (Sede centrale e sedi di raggruppamento) Ambito:</p> <ul style="list-style-type: none"> valorizzazione e riqualificazione di complessi immobiliari; servizi di progettazione e direzione lavori; servizi di valorizzazione commerciale e <i>advertising</i>; gestione portafoglio immobiliare; servizi di <i>property</i> e di <i>facility management</i>. 	<p>Centostazioni (Sede centrale e sedi di raggruppamento) Ambito:</p> <ul style="list-style-type: none"> valorizzazione e riqualificazione di complessi immobiliari; servizi di progettazione e direzione lavori; servizi di valorizzazione commerciale e <i>advertising</i>; gestione portafoglio immobiliare; servizi di <i>property</i> e di <i>facility management</i>. 	<p>Centostazioni (Sede centrale e sedi di raggruppamento) Ambito:</p> <ul style="list-style-type: none"> valorizzazione e riqualificazione di complessi immobiliari; servizi di progettazione e direzione lavori; servizi di valorizzazione commerciale e <i>advertising</i>; gestione portafoglio immobiliare; servizi di <i>property</i> e di <i>facility management</i>. 	Q+A+S
Ferservizi	<p>Ferservizi (Sede centrale e Unità Operative) Ambito:</p> <ul style="list-style-type: none"> gestione dei servizi: di amministrazione, di acquisto, di vendita immobiliare, di locazioni e convenzioni, tecnici e patrimoniali, di manutenzione, di <i>facility management</i> ai fabbricati uffici, alberghieri, di rilascio concessioni di viaggio e di ristorazione aziendale. 	<p>Ferservizi (Sede centrale e Unità Operative) Ambito:</p> <ul style="list-style-type: none"> erogazione di tutte le attività svolte dalla Società per la gestione dei servizi: amministrativi, immobiliari, di <i>facility</i>, di acquisti di Gruppo, informatici e di manutenzione, con esclusione dei servizi di vendita, i servizi di locazione e convenzione e i servizi di custodia e tutela dei beni di proprietà di FS e di RFI. 	<p>Ferservizi (Sede centrale e Unità Operative) Ambito:</p> <ul style="list-style-type: none"> erogazione di tutte le attività svolte dalla Società per la gestione dei servizi: amministrativi, immobiliari, di <i>facility</i>, di acquisti di Gruppo, informatici e di manutenzione; erogazione dei servizi di assistenza connessi alle attività di asilo nido. 	Q+A+S
FS Logistica	<p>FS Logistica Ambito:</p> <ul style="list-style-type: none"> organizzazione ed erogazione di servizi di logistica relativamente a merci varie; gestione del patrimonio immobiliare. 	<p>FS Logistica Ambito:</p> <ul style="list-style-type: none"> gestione e valorizzazione del patrimonio immobiliare della Società; organizzazione di servizi di logistica relativamente a merci varie e loro erogazione tramite terzi. 		Q+A

» STATO DI ATTUAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE NELLE PRINCIPALI SOCIETÀ DEL GRUPPO FS ITALIANE

SOCIETÀ	QUALITÀ (Q) ISO 9001	AMBIENTE (A) ISO 14001	SICUREZZA SUL LAVORO (S) OHSAS 18001	SISTEMI INTEGRATI
FS Sistemi Urbani		<p>FS Sistemi Urbani Ambito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gestione, anche attraverso l'individuazione di soggetti terzi incaricati, del patrimonio immobiliare della Società; • valorizzazione immobiliare, anche attraverso l'individuazione di soggetti terzi incaricati, del patrimonio immobiliare della Società e del patrimonio immobiliare non funzionale all'esercizio ferroviario di altre società del Gruppo FS Italiane. 		
Serfer	<p>Serfer Ambito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • progettazione, costruzione, manutenzione e ristrutturazione di raccordi ferroviari; • servizi di trasporto merci e passeggeri in qualità di impresa ferroviaria nell'ambito dell'infrastruttura ferroviaria nazionale; • servizi di accoglienza, assistenza e ristorazione collettiva su carrozze viaggiatori attrezzate; • gestione delle manovre in raccordi ferroviari; • manutenzione e ristrutturazione di: mezzi di trazione diesel, rotabili ferroviari per trasporto merci e servizi ausiliari. 	<p>Serfer Ambito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • progettazione, costruzione, manutenzione e ristrutturazione di raccordi ferroviari; • servizi di trasporto merci e passeggeri in qualità di impresa ferroviaria nell'ambito dell'infrastruttura ferroviaria nazionale; • servizi di accoglienza, assistenza e ristorazione collettiva su carrozze viaggiatori attrezzate; • gestione delle manovre in raccordi ferroviari; • manutenzione e ristrutturazione di: mezzi di trazione diesel, rotabili ferroviari per trasporto merci e servizi ausiliari. 	<p>Serfer Ambito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • progettazione, costruzione, manutenzione e ristrutturazione di raccordi ferroviari; • servizi di trasporto merci e passeggeri in qualità di impresa ferroviaria nell'ambito dell'infrastruttura ferroviaria nazionale; • servizi di accoglienza, assistenza e ristorazione collettiva su carrozze viaggiatori attrezzate; • gestione delle manovre in raccordi ferroviari; • manutenzione e ristrutturazione di: mezzi di trazione diesel, rotabili ferroviari per trasporto merci e servizi ausiliari. 	Q+A+S
Terminali Italia	<p>Terminali Italia (Sede centrale e siti operativi) Ambito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gestione ed esercizio di terminali attrezzati per i trasporti intermodali; erogazione di servizi terminalistici. 			

2.5 Tutela dei diritti umani

GRI HR1 | HR2 | HR3 | HR6 | HR7 | HR 8 | HR10 | HR11

Il Codice etico è il primo strumento attraverso il quale Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane s'impegna a rispettare i diritti umani internazionalmente riconosciuti e a promuoverne il rispetto nell'ambito delle attività affidate a chiunque abbia rapporti contrattuali con il Gruppo medesimo.

Nel 2011 Ferrovie dello Stato Italiane ha inoltre siglato la "UIC Declaration on Sustainable Mobility & Transport" nella quale si sostengono i dieci principi delineati nel programma *Global Compact* delle Nazioni Unite, relativi a diritti umani, lavoro, ambiente e anti-corrruzione³³.

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

- clausole contrattuali sui diritti umani per le attività internazionali condotte dalle società del Gruppo. Italferr, la società che maggiormente opera fuori dai confini nazionali, pone specifica attenzione alla verifica del rispetto dei diritti umani nei contratti stipulati con subappaltatori, sia in Italia sia all'estero, nei contratti quadro e nei contratti d'agenzia³⁴. Italferr ha anche avviato un progetto per conseguire nel 2014 la certificazione SA 8000 (*Social Accountability*), *standard* riconosciuto a livello mondiale coerente con le normative internazionali sui diritti umani e con la legislazione in materia di lavoro;
- la cura nel garantire l'equità di genere. A tal fine è stato individuato il Comitato Pari Opportunità del Gruppo, organismo bilaterale e paritetico, che promuove iniziative e azioni finalizzate a offrire alle lavoratrici condizioni più favorevoli e maggiori opportunità (si veda anche paragrafo *Diversità e pari opportunità*);
- la lotta contro la corruzione materiale e morale. In ciascuna società del Gruppo è stato individuato il Comi-

tato Etico, organismo attraverso cui chiunque può segnalare possibili violazioni del Codice etico (si veda paragrafo *Gli Organi di governo*). Inoltre, nel 2013, 212 risorse hanno ricevuto formazione relativamente al tema anticorrruzione (si veda paragrafo *Gli strumenti di controllo*);

- la promozione del *welfare* aziendale. Dal 2012, ad esempio, è stata attivata l'assistenza sanitaria integrativa per i lavoratori dipendenti non dirigenti³⁵;
- iniziative che promuovono una maggiore responsabilità ambientale e accrescono la consapevolezza che la tutela dell'ambiente sia un diritto anche delle generazioni future. Coerentemente, il Gruppo ha raggiunto l'obiettivo di completare, entro gennaio 2014, la certificazione secondo la norma UNI ISO14001 di tutte le principali società operative e della sede centrale (si veda il paragrafo *Sistemi di Gestione all'interno delle società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane*);
- la tutela dei diritti dei clienti con disabilità o con ridotta mobilità. In tale ambito il punto di riferimento è il circuito Rete Blu (si veda il paragrafo *La qualità dei servizi*);
- la tutela dei diritti delle persone disagiate che trovano riparo nelle stazioni ferroviarie. Da anni è attivo un progetto di solidarietà realizzato in collaborazione con gli enti locali e il terzo settore (si veda il paragrafo *Comunità*);
- il confronto e il dialogo con gli *stakeholder*. Si è conclusa a marzo 2013 la prima edizione dello *Stakeholder Engagement Panel* del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, attività svolta per meglio comprendere le aspettative dei principali portatori di interesse del Gruppo (si veda il paragrafo *Gli stakeholder*). La seconda edizione è prevista per l'autunno 2014.

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

34. Nel corso del 2013 in Italia sono state effettuate 52 verifiche in cantiere su appaltatori, durante le quali sono stati verificati, tra gli altri, i seguenti aspetti:

1. sicurezza nei cantieri;
2. presenza di servizi igienici essenziali;
3. regolarità del personale in cantiere (regolare iscrizione nel Libro matricola);
4. presenza e rispetto dei documenti di sicurezza (POS, PSC, DUVRI, ...);
5. presenza di luoghi idonei per la consumazione dei pasti;
6. adeguata formazione/informazione dei lavoratori sui rischi presenti in cantiere.

35. I dipendenti dirigenti usufruiscono della previdenza complementare Eurofer.





3 Responsabilità economica

» IN SINTESI

ABBIAMO FATTO

- Inaugurate la stazione dell'Alta Velocità di Torino Porta Susa (premiata come migliore stazione europea dell'anno), la prima parte del nuovo terminal Bologna Centrale Alta Velocità e la stazione Reggio Emilia AV Mediopadana.
- Sottoscritta la lettera d'intenti tra Trenitalia ed Expo 2015 SpA che prevede pacchetti con la formula "treno e ingresso", il potenziamento del servizio di collegamento con la fiera e una vasta campagna di promozione dell'offerta.
- Nascita della Fondazione FS Italiane, con lo scopo di valorizzare e preservare l'inestimabile patrimonio storico, tecnico, ingegneristico e industriale del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane.
- Rinnovamento delle tecnologie e ammodernamento della flotta di Trenitalia dedicata al trasporto regionale su ferro.
- Presentazione del nuovo treno ad altissima velocità in composizione completa *Frecciarossa 1000*, realizzato da Bombardier in *partnership* con AnsaldoBreda e con il *designer* Bertone.
- Aggiudicazione, da parte di Busitalia - Sita Nord, della gara per l'acquisizione del 70% di Umbria Mobilità, operatore di trasporto pubblico locale su gomma e ferro.
- Conferma del *trend* positivo del Gruppo iniziato nel 2007; in particolare realizzato un Margine operativo lordo di 2.030 milioni di euro e un Risultato netto pari a 460 milioni di euro.

VOGLIAMO FARE

- Entrata in esercizio dei nuovi treni *Frecciarossa 1000* per i collegamenti Roma-Milano sulla linea dorsale dell'Alta Velocità.
- Sviluppo del servizio passeggeri *long haul* internazionale inaugurando e/o ampliando i collegamenti verso Francia, Svizzera e Germania ed entrando commercialmente sulla tratta Parigi-Bruxelles.
- Ridefinizione dell'offerta di trasporto pubblico locale e sviluppo dell'integrazione modale *ferro-gomma* prevalentemente in corrispondenza dei principali nodi urbani/metropolitani.
- Specializzazione per Corridoi delle società del Gruppo operanti nel settore del trasporto merci e impulso ai trasporti internazionali sul Corridoio europeo Nord-Sud e verso l'Europa dell'Est.
- Riassetto del patrimonio immobiliare del Gruppo per la messa in atto di azioni volte alla massimizzazione del rendimento.
- Spinta all'internazionalizzazione per tutti i *business* in cui opera il Gruppo.
- Operazioni di valorizzazione societaria.



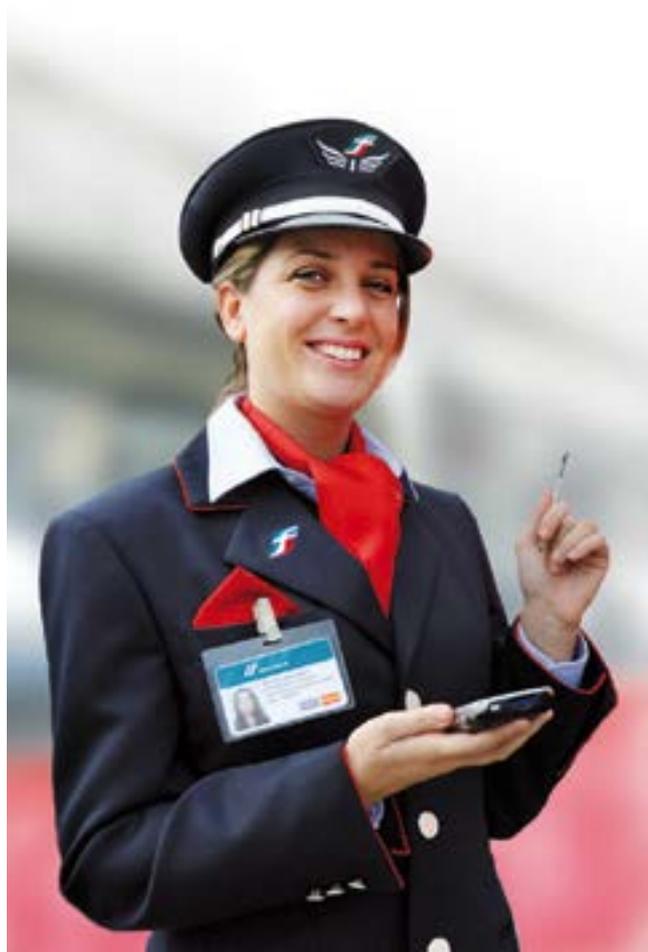
3.1 Risultati di gestione

GRI EC1

In continuità con quanto avvenuto negli ultimi anni, anche l'esercizio 2013 presenta una *performance* altamente positiva per il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane. Il Gruppo realizza infatti il sostanziale raggiungimento di tutti gli obiettivi strategici e gestionali previsti nel Piano Industriale 2011-2015 a conferma, anche, della bontà del percorso di risanamento strutturale della gestione, intrapreso fin dal 2007.

Il risultato netto di esercizio cresce di oltre il 20% rispetto all'anno precedente, così come crescono in termini percentuali tutti gli altri indicatori economici intermedi (Ebitda +5,8%; Ebit + 13,8%; risultato ante imposte +36,1%).

Il risultato economico 2013 si attesta a 460 milioni di euro di utile netto, a fronte dei 381 milioni di euro dell'anno 2012, con una variazione positiva pari a 79 milioni di euro.



» DATI DI BILANCIO GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

	2011 IAS	2012 IAS	2013 IAS
Ricavi operativi	8.264	8.228	8.329
Costi operativi	6.482	6.310	6.299
Ebitda	1.782	1.918	2.030
Ebit	664	719	818
Risultato netto	285	381	460

Valori in milioni di euro

Tale andamento, che assume ancor più significato considerando che l'anno 2013 ha visto entrare a pieno regime la competizione con l'operatore privato nel segmento AV, poggia sull'incremento dei ricavi operativi, che raggiungono gli 8.329 milioni di euro (8.228 milioni di euro nel 2012); la maggior parte proprio dell'aumento deriva dai ricavi da traffico viaggiatori (+98 milioni di euro) a mercato, mentre quelli da traffico merci subiscono una, seppur minima, flessione (-1 milione di euro), così come restano presso-

ché invariati i ricavi da servizio pubblico con le Regioni e lo Stato.

I costi operativi diminuiscono, rispetto al dato dell'anno precedente, per un importo pari a 11 milioni di euro (-0,2%); tale decremento, in aggiunta all'incremento dei ricavi operativi, determina il miglioramento della *performance* a livello di Ebitda, per la prima volta superiore ai 2 miliardi di euro. In forte crescita anche l'Ebit, pari a 818 milioni di euro, con un incremento di 99 milioni di euro rispetto al 2012 (+13,8%).

» GENERAZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO

	2011 IAS	2012 IAS	2013 IAS
Valore economico direttamente generato	8.264	8.228	8.329
Ricavi delle vendite	7.459	7.496	7.573
Variazioni delle rimanenze di prodotti, variazioni dei lavori in corso su ordinazione, incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	29	15	24
Altri proventi	776	717	732
Valore economico distribuito	6.861	6.648	6.657
Costi operativi da pagamenti effettuati per l'acquisto di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci, per servizi, per godimento di beni di terzi	2.372	2.433	2.389
Stipendi corrisposti al personale dipendente, comprensivi di oneri sociali, Tfr e altri costi	4.110	3.877	3.910
Remunerazione dei finanziatori, comprensivi dei dividendi distribuiti, arretrati su dividendi, interessi su prestiti e altre forme di debito	247	290	234
Tasse (comprensive di tutte le forme di tassazione, ad esempio sul reddito, sulle proprietà, eccetera) e relative more pagate	132	48	124
Valore economico trattenuto	1.403	1.580	1.672

Valori in milioni di euro

Tali risultati confermano la validità delle scelte strategico-industriali operate dal Gruppo e la rafforzata solidità acquisita negli ultimi anni rappresenta la premessa imprescindibile per il raggiungimento dei nuovi obiettivi fissati dal Piano Industriale 2014-2017.



3.2 Investimenti

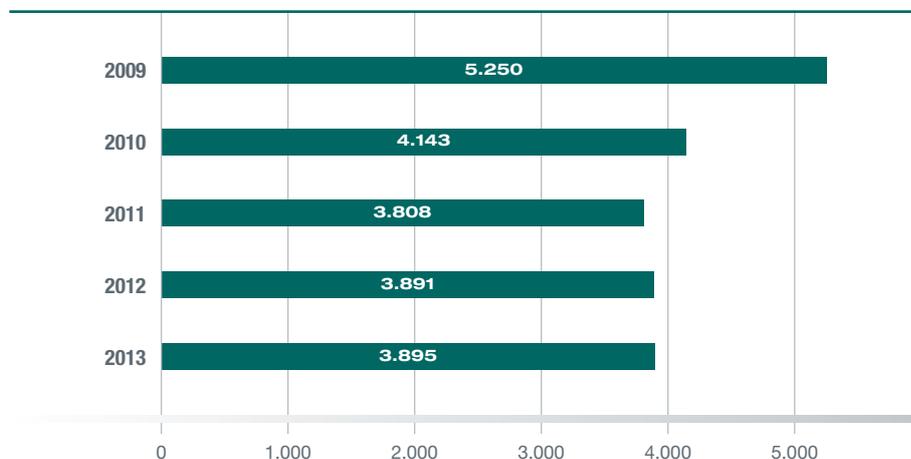
GRI EC8

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, pur operando in un contesto macroeconomico ancora non favorevole, oggi caratterizzato da un livello di investimenti inferiore di oltre un quarto rispetto a quello del 2007, è riuscito a dare continuità alle azioni programmate nel proprio Piano investimenti, confermandosi tra i principali investitori nel Paese, sia rispetto ai diretti *competitor*, sia rispetto a realtà industriali italiane operanti in settori differenti.

Il Piano investimenti del Gruppo è volto ad accrescere e mantenere in efficienza la dotazione infrastrutturale e a fornire servizi di trasporto sempre più qualificati, con l'obiettivo di creare valore a vantaggio dei propri clienti, dell'Impresa e del sistema produttivo nazionale.



» INVESTIMENTI DEL GRUPPO FERROVIE DELLO STATO



Valori in milioni di euro

In particolare, gli investimenti tecnici³⁶ realizzati dal Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane nel corso del 2013, pari a 3.598 milioni di euro, si mostrano in linea rispetto al volume di contabilizzazioni realizzato nel 2012.

In dettaglio, nel 2013 sono stati contabilizzati 2.850 milioni

di euro per interventi sull'infrastruttura (di cui 2.223 milioni di euro per la rete convenzionale/AC e 627 milioni di euro per la rete AV/AC Torino-Milano-Napoli), 552 milioni di euro per investimenti della principale società di servizi trasporto e 196 milioni di euro per investimenti di altre società del Gruppo.

36. "Insieme di opere, lavori, forniture e servizi realizzati o acquisiti a supporto dei processi di *business* del Gruppo, che incrementano le immobilizzazioni delle società anche qualora realizzati attraverso *leasing* o con società di scopo. Risultano escluse le acquisizioni di aziende o rami di aziende e le partecipazioni (in società o in *joint-venture*) e tutti gli altri investimenti di carattere finanziario".



RFI ha effettuato investimenti sulla rete convenzionale/AC così distinti:

- 59% in mantenimento in efficienza dell'infrastruttura e tecnologie, in particolare nella realizzazione di progetti finalizzati all'ulteriore innalzamento dei livelli di sicurezza e al miglioramento dell'efficienza della gestione della circolazione ferroviaria;
- 41% in realizzazione di opere relative ai grandi progetti di sviluppo infrastrutturale (ammodernamento e potenziamento di Corridoi, aree metropolitane e bacini regionali).

Nel dettaglio si specifica che 370 milioni di euro (pari a circa il 17% degli investimenti sulla rete convenzionale/AC) sono stati dedicati a interventi in tecnologie d'avanguardia.

Per la rete AV/AC Torino-Milano-Napoli si è registrato un volume di investimenti pari a 627 milioni di euro e, a fine 2013, l'intero progetto ha raggiunto un avanzamento contabile complessivo del 92%.

Trenitalia ha realizzato investimenti per 552 milioni di euro³⁷, di cui il 56% destinato all'acquisto di mezzi, circa il 20% alla riqualificazione del materiale in esercizio e il restante 24% all'adeguamento tecnologico dei rotabili, ai sistemi informativi e al mantenimento e sviluppo degli impianti di manutenzione.

Le **altre società** del Gruppo hanno realizzato complessivamente investimenti, in Italia e all'estero, per circa 196 milioni di euro; di questi, circa il 46% contabilizzato dalle società del gruppo Netinera, per mezzi di trasporto passeggeri su ferro e gomma e impianti industriali e circa il 20% realizzati dalle società Grandi Stazioni e Centostazioni per la riqualifica, il rilancio e la valorizzazione delle principali stazioni, ripensate come grandi poli di servizio per le città; circa il 13% dalle società TX Logistik, Cemat e Serfer che operano nel settore dei servizi ferroviari alle merci. La restante spesa per investimenti è prevalentemente rivolta alla valorizzazione/riqualificazione del patrimonio immobiliare, al trasporto locale su gomma (in Italia) e alla dotazione di strumenti informatici a supporto dei processi aziendali.

Il volume di spesa del Gruppo per investimenti in **ricerca e sviluppo** nel 2013 è stato pari a 23,2 milioni di euro, quasi interamente a carico di RFI. L'ammontare della spesa 2013 è dedicata per circa il 40% a tecnologie per la sicurezza della circolazione, per circa il 17% alla diagnostica innovativa, mentre il restante 43% è riservato agli studi e sperimentazioni su nuovi componenti e sistemi.

37. Il valore include gli anticipi per acquisto di materiale rotabile riconosciuti in base a stati di avanzamento lavori contrattualizzati.



3.3 Costi e benefici esterni

GRI EC9

Nel settore dei trasporti i costi e i benefici esterni, spesso rilevanti, devono essere attentamente valutati nelle scelte strategiche volte a favorire una soluzione di mobilità rispetto a un'altra. In particolare, le infrastrutture ferroviarie comportano, in molti casi, costi esterni inferiori – e benefici maggiori – rispetto a quelli connessi alle infrastrutture stradali. Questi i principali risultati di uno studio, pubblicato a giugno 2012, su una linea ferroviaria Alta Velocità: “I benefici dell’Aver Fatto la linea ferroviaria ad Alta Velocità Torino-Milano-Napoli”. Il rapporto, elaborato da Agici Finanza d’Impresa, analizza le nuove dinamiche della domanda di trasporto generate dalla realizzazione del sistema AV italiano, individuando e monetizzando, ove possibile, gli effetti sull’ambiente, sulla sicurezza, sulla salute, sullo sviluppo economico e sul benessere. Per brevità, prendiamo in considerazione i risultati per la sola linea AV Milano-Roma, quella che più di tutte ha ridisegnato le abitudini di viaggio dei cittadini, riducendo i tempi di percorrenza.

I principali vantaggi connessi all’utilizzo dell’Alta Velocità includono:

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

La linea AV Milano-Roma determinerà, nell’arco della vita attesa, un beneficio per la collettività non inferiore a 2,1 miliardi di euro, generando impatti significativi sull’intero sistema logistico, soprattutto grazie alla diminuzione dell’incidentalità, alla riduzione della produzione di gas serra, al risparmio di tempi e costi di viaggio, con ricadute economico-sociali stimabili in non meno di 8,7 miliardi di euro grazie ai maggiori flussi per turismo, studio e affari, oltre che all’incremento dei valori immobiliari nelle aree limitrofe alle stazioni AV.

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

Anche per il trasporto delle merci, la ferrovia è spesso la scelta che comporta i minori costi esterni, come dimostra l’*External cost calculator*, uno strumento *on-line*³⁸ che consente di calcolare, per percorsi a scelta selezionabili nell’ambito delle reti di trasporto di 20 Paesi europei, i costi esterni relativi agli incidenti e alle emissioni di gas serra su strada, ferrovia, nave e loro combinazioni. I dati relativi alle emissioni e all’identificazione delle tratte derivano da EcoTransIT (si veda il capitolo *Responsabilità ambientale* al paragrafo *Emissioni*).

38. Il calcolatore è stato sviluppato da un *team* composto da CE Delft (NL), INFRAS (CH) e IVE mbH (D) con il supporto di UIC e CER ed è accessibile al *link* www.externalcost.eu.

3.4 Politiche degli acquisti

GRI EC6 | SO9 | SO10

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane si impegna a effettuare i propri acquisti in base alle Direttive comunitarie recepite nel Codice degli appalti (D.Lgs. 163/2006) e al proprio "Regolamento per le attività negoziali delle società del Gruppo" emanato il 27 marzo 2012.

La selezione dei fornitori avviene secondo valutazioni relative a qualità, prezzo e altri requisiti di utilità aziendale (localizzazione e nazionalità del fornitore non rientrano tra i criteri di selezione).

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

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

A partire dal 2013, le società del Gruppo sono invitate a inserire nei nuovi contratti, nel rispetto delle Linee guida di Gruppo per l'implementazione dei Sistemi di Gestione Ambientale, una clausola sul rispetto della Politica ambientale di Gruppo.



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

Ferservizi

Oltre alle clausole contrattuali *standard*, vevolevoli per tutte le società del Gruppo, Ferservizi inserisce nei propri contratti clausole relative al rispetto delle politiche societarie sulla sicurezza sul lavoro e sull'ambiente. Inoltre in numerosi contratti sono state già inserite clausole di sostenibilità ambientale.

Questi i criteri utilizzati per tipologia di acquisto dei contratti sottoscritti nel 2013:

- cancelleria: certificazione FSC® (*Forest Stewardship Council*); carta riciclata; prodotti con fibra ecologica; esclusione di prodotti in PVC per colle e correttori; articoli non sottoposti a processo di sbiancamento della cellulosa con biossido di cloro;
- arredi: certificazione FSC® o PEFC (*Programme for Endorsement of Forest Certification*); basso rilascio di formaldeide; basso contenuto di composti organici volatili; utilizzo di plastiche riciclabili in conformità della norma UNI EN ISO 11469;
- condizionatori: criteri in merito all'efficienza del consumo energetico e alla rumorosità;
- vestiario: cotone e fibre di cellulosa naturali, limiti di sostanze pericolose; esclusione di coloranti classificati come sensibilizzanti/allergenici, cancerogeni, mutageni o tossici per la riproduzione; limiti sul contenuto di arilammine, pentaclorofenolo e tetraclorofenoli, ftalati, formaldeide, metalli pesanti;
- Apparecchiature informatiche: Energy Star; conformità alla direttiva RoHS (*Restriction of Hazardous Substances*); valutazione EPEAT (*Electronic Product Environmental Assessment Tool*); per le stampanti, evidenza del consumo di energia in kw/week, del consumo di energia in modalità *standby* e della rumorosità in *standby*;
- *Global service*: prodotti per la pulizia con biodegradabilità superiore al 90%; certificazione o rispondenza agli *standard* della ISO 14001.

Da un'analisi sulle gare effettuate nel 2013 da Ferservizi in Italia (la società non ha sottoscritto contratti con fornitori esteri) si evince che il 51% dei fornitori ha sede legale al Nord, il 46% al Centro e il 3% al Sud e Isole.

RFI

RFI, sulla base del programma di attività negoziale, indice le procedure di affidamento con specifici bandi di gara operando la selezione dei fornitori attraverso la verifica del possesso dei requisiti richiesti in gara, ovvero attraverso il ricorso ai "Sistemi di Qualificazione" istituiti ai sensi dell'art. 232 D.Lgs. 163/2006, con lo scopo di individuare operatori economici dotati di specifici requisiti morali, tecnici e finanziari, certificati anche in base alle ISO 9001.

Per favorire la sostenibilità ambientale, RFI ha previsto già dal 2011, quale ulteriore requisito per la qualificazione, che le imprese iscritte nel Sistema SQ007 "Servizi di controllo della vegetazione infestante delle aree ferroviarie" operino con un Sistema di Gestione Ambientale (SGA) certificato in conformità alle norme UNI EN ISO 14001. A partire dal giugno 2014 la certificazione del SGA diverrà obbligatoria anche per le imprese/fornitori qualificati nei seguenti Sistemi:

- SQ001 "Interventi agli impianti per la trazione elettrica e per l'energia";
- SQ002 "Fornitori di prodotti per l'infrastruttura" (limitatamente a determinate categorie);
- SQ004 "Interventi all'armamento ferroviario".

In generale, nello schema *standard* del contratto d'appalto lavori sono inserite clausole che impegnano l'appaltatore, in fase di approvazione del progetto o in corso d'opera, al pieno rispetto della normativa vigente in materia ambientale e alla piena ottemperanza alle prescrizioni impartite dagli enti di tutela in materia ambientale. Sempre nell'ambito delle previsioni contrattuali, ulteriore obbligo per l'appaltatore è quello di dotarsi di un Sistema di Gestione Ambientale sottoposto al controllo di RFI incorrendo in eventuali successive sanzioni in caso di inadempimento.

Oltre ad aver consolidato il sistema di *Vendor rating* relativo alla fornitura di beni e servizi, è stata emanata la procedura per l'istituzione e gestione dell'indice qualitativo delle imprese, con lo scopo di definire un sistema di monitoraggio continuo delle prestazioni delle imprese affidatarie di contratti di appalto di lavori per conto di RFI. La predetta procedura adottata in ambito lavori prevede, tra l'altro, un *bonus* premiante nel *rating* per le imprese certificate ISO 14001.

Inoltre, nella redazione delle specifiche di fornitura, ove applicabile, vengono inseriti parametri tesi a garantire la compatibilità ambientale dei prodotti.

Per gli acquisti di pietrisco l'attenzione di RFI è principalmente focalizzata ad aumentare, su tutto il territorio nazionale, il numero di cave che abbiano ricevuto dalla preposta Direzione Tecnica apposita dichiarazione di "idoneità", secondo i criteri riportati nella Specifica tecnica emanata nel giugno 2012, al fine di migliorare l'impatto ambientale, nel rispetto comunque dei vincoli normativi che già indicano alle stazioni appaltanti se le gare debbano essere nazionali o europee.



Inoltre, nel corso del 2013, per la partecipazione alla gara europea riguardante la fornitura del servizio di stampa e distribuzione di pubblicazioni di servizio, nel relativo bando di gara è stato richiesto agli operatori economici, il possesso di:

- certificato di riconoscimento di conformità del SGA alle norme UNI EN ISO 14001;
- certificazione di catena di custodia FSC® e/o PEFC;
- utilizzo di carta riciclata al 70%.

Per quanto riguarda la localizzazione dei fornitori di materiali per l'infrastruttura, la ripartizione geografica degli affidamenti ad appaltatori italiani, in base alla sede legale di questi ultimi, è concentrata al Nord per circa il 60,3%, al Centro per il 31,6% e per il restante 8,1% circa nel Sud e nelle Isole.

Per i lavori e servizi, nel 2013, le percentuali di ripartizione geografica degli appalti affidati è la seguente: Nord 38,0%, Centro 36,1%, Sud e Isole 25,9%.

Il dato complessivo relativo agli affidamenti internazionali risulta pari all'11,1%.

Trenitalia

Trenitalia ha avviato da tempo specifiche iniziative volte a diffondere tra i propri dipendenti e tra i fornitori, i principi del *green procurement*. Attraverso la comunicazione organizzativa "Istruzione operativa di gestione delle attività negoziali", vengono definiti i criteri per la gestione degli aspetti ambientali nelle procedure di acquisto; nel portale Acquisti inoltre è presente una sezione dedicata agli acquisti "verdi".

Nella procedura di selezione dei propri fornitori, ove possibile, Trenitalia ha inserito criteri di sostenibilità ambientale distinti tra requisiti obbligatori e requisiti di valutazione dell'offerta; a questi ultimi sono stati assegnati pesi percentuali variabili tra il 2% e il 26%.

Di seguito alcuni esempi di requisiti ambientali richiesti nei bandi di gara:

TIPOLOGIA GARE	CRITERI RICHIESTI
Fornitura treni diesel regionali	<ul style="list-style-type: none"> • Descrizione della strategia di protezione ambientale con indicazione di materiali riciclabili e sostanze proibite • Calcolo del rendimento energetico del convoglio • Rapporto di calcolo previsionale del rumore e piano di controllo del rumore • Rapporto sul <i>comfort</i> termico e rapporto tecnico sul calcolo dei coefficienti medi di trasmissione termica
Servizio di ristorazione a bordo dei treni	<ul style="list-style-type: none"> • Certificazione ISO 14001 / EMAS • Utilizzo di stoviglie in ceramica e vetro • Prodotti in carta (tovaglioli, <i>lunch box</i>, menù e listini prezzi, buste da asporto) provenienti da fonti FSC® • Utilizzo di imballaggi secondari a ridotto impatto ambientale • Utilizzo di prodotti detergenti conformi alle norme Regolamento CE 648/2004 e Dpr n. 21 del 6 febbraio 2009 e prodotti disinfettanti e disinfestanti conformi al D.Lgs. n. 174 del 25 febbraio 2000 e Dpr n. 392 del 6 ottobre 1998 o a marchio Ecolabel • Processo differenziato per smaltimento rifiuti
Fornitura di “kit conforto” destinati al soccorso dei passeggeri di Trenitalia in sosta forzata per emergenze determinate da eventi meteorologici	<ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche di sostenibilità ambientale dei singoli prodotti costituenti il <i>kit</i> (per gli alimenti, per esempio, con riferimento ai materiali di confezionamento)
Pulizie rotabili	<ul style="list-style-type: none"> • Certificazione ISO 14001 • Requisito migliorativo: utilizzo di prodotti e materiali di consumo eco-compatibili; utilizzo di macchinari a elevata efficienza energetica
Servizio di demolizione carri ferroviari e vendita materiali ferrosi di risulta	<ul style="list-style-type: none"> • Certificazione ISO 14001

Nel 2013 i contratti sottoscritti con imprese italiane sono il 94,9% e sono stati assegnati a fornitori con sede legale per il 39,9% nel Nord Italia, per il 46,6% nel Centro Italia e per il 13,5% nel Sud Italia e nelle Isole.

Italferr

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

In particolare, Italferr impone alle ditte cui è affidata la costruzione dell'opera l'obbligo di progettare e attuare, per tutta la durata dei lavori, un Sistema di Gestione Ambientale delle attività di cantiere che fornisca alla società e agli enti di tutela ambientale le evidenze del controllo ambientale eseguito nel corso delle lavorazioni da parte di personale qualificato dell'appaltatore. Tali Sistemi prevedono che la ditta appaltatrice predisponga prima dell'avvio dei lavori, come approfondimento del Progetto ambientale della cantierizzazione, un'Analisi ambientale iniziale delle attività di cantiere volta a identificare gli aspetti ambientali significativi da gestire nel corso della realizzazione dell'opera e a definire le modalità operative per una corretta sorveglianza ambientale del cantiere in coerenza con gli adempimenti normativi applicabili.

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

Netinera

Il gruppo Netinera ha redatto specifiche condizioni di acquisto valide per gli ordini effettuati a partire da settembre 2013.

In particolare, al fornitore è richiesto il rispetto dei dieci principi del *Global Compact*, delle convenzioni dell'ILO, dei principi sui diritti umani e sui diritti dei bambini stabiliti dalle Nazioni Unite e i principi stabiliti dall'OCSE. Inoltre, il fornitore è ritenuto responsabile del corretto smaltimento del materiale di imballaggio utilizzato per il trasporto del materiale acquistato.



 **Treni** Trains



4 Responsabilità di prodotto

» IN SINTESI

ABBIAMO FATTO	
Servizi ai passeggeri/ clienti	<p>RFI</p> <ul style="list-style-type: none"> Rinnovate le Sale Blu di Venezia, Firenze e Torino; trasferita in nuovi locali e avviati i lavori di adeguamento della Sala Blu di Verona. Entrata a regime del canale <i>web</i> “RFI risponde” per la segnalazione dei reclami. <p>Trenitalia</p> <p>Divisione Passeggeri Nazionale e Internazionale</p> <ul style="list-style-type: none"> Introduzione nuove vetture <i>Bistrò</i> con interni rinnovati e installazione di fasciatoi nei treni <i>Frecciarossa</i>. Miglioramento dei servizi <i>internet Wi-Fi</i>, UMTS e intrattenimento multimediale a bordo dei treni <i>Frecciarossa</i>. Inserimento di materiale rotabile rinnovato per i treni <i>Intercity</i> diurni. <p>Divisione Passeggeri Regionale</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Restyling</i> delle vetture di tipo Media Distanza e inserimento di nuovi convogli Doppio-Piano Vivalto. Aggiudicazione della gara per la fornitura di 40 nuovi treni diesel. Avvio del servizio di pulizia a bordo treno su alcune linee a maggior frequentazione. Possibilità di acquisto del biglietto <i>online</i> senza obbligo di stampa. Rinnovamento e ampliamento della rete di vendita (installate 430 <i>self service</i> e 4.800 validatrici). Avvio di una nuova campagna di sensibilizzazione mirata a scoraggiare gli atti vandalici a bordo dei treni. <p>Divisione Cargo</p> <ul style="list-style-type: none"> Sottoscrizione di nuove <i>partnership</i> commerciali con altre imprese ferroviarie europee, con particolare riferimento ai traffici merci sull'asse europeo Est-Ovest. Implementazione di nuovi servizi intermodali per una maggiore integrazione con le altre modalità di trasporto. Potenziamento della disponibilità dei carri. Gestione informatizzata su <i>tablet</i> dei documenti utilizzati dal personale di macchina. <p>Busitalia - Sita Nord</p> <ul style="list-style-type: none"> Completamento dell'installazione di dispositivi di controllo satellitare sul 20% della flotta autobus presso la sede operativa della Toscana. Completamento delle procedure di gara per l'acquisizione di 13 veicoli a basse emissioni di categoria Euro 5/6.
Sicurezza della circolazione	<p>Trenitalia</p> <ul style="list-style-type: none"> Adeguamento dei sistemi tecnologici di sicurezza di bordo. Aggiornamento del sistema di gestione delle competenze del personale che svolge attività di manutenzione sugli organi di sicurezza dei veicoli. Miglioramento della “tracciabilità” delle operazioni di manutenzione effettuate sugli organi di sicurezza dei veicoli. Conseguimento della certificazione, secondo il Regolamento CE 445/2011, di Soggetto Responsabile della Manutenzione dei carri merci.
Servizi di sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> Nuovi impianti di <i>security</i> (TVCC, antintrusione e opere infrastrutturali) lungo il Passante di Milano (sei stazioni), nella stazione di Fiumicino Aeroporto e in 10 stazioni del Veneto. Installazione di impianti TVCC presso le officine IMC di Gianturco Napoli e di Marcanise; messa in sicurezza dei <i>FrecciaClub</i> e parte delle biglietterie di Grandi Stazioni. Messa in sicurezza di alcune carrozze dei treni notte. Implementazione delle chiavi meccatroniche sui treni Alta Velocità. Rinnovo della convenzione tra il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane e il Dipartimento della Protezione Civile. Fornitura di <i>kit</i> di conforto da distribuire in caso di emergenza sui treni. Riduzione sensibile delle frodi con carte di credito perpetuate sui sistemi di vendita.

VOGLIAMO FARE	
<p>Servizi ai passeggeri/ clienti</p>	<p>RFI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avvio con Legambiente del progetto <i>Green stations</i> per la creazione di centri servizi per lo sviluppo di iniziative di salvaguardia ambientale, protezione civile, promozione del turismo educativo e naturalistico. • Installazione sulle linee Bari-Lecce e Bari-Taranto e nelle stazioni dell'area metropolitana di Milano del sistema "Informazione e Comunicazione" per migliorare la tempestività e la qualità delle informazioni. • Acquisto di veicoli elettrici per l'accompagnamento al treno delle persone a ridotta mobilità all'interno delle principali stazioni di "testa" della rete ferroviaria. <p>Trenitalia</p> <p>Divisione Passeggeri Nazionale e Internazionale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prosecuzione dell'attività di <i>restyling</i> delle nuove carrozze <i>Bistrò Frecciarossa</i>. • Installazione dei <i>monitor</i> di bordo sui treni <i>Frecciargento</i> ETR 485 per fornire informazioni e <i>news</i> di viaggio aggiornate in tempo reale. • Introduzione a bordo dei treni <i>Freccia Bianca</i> di una nuova illuminazione a <i>led</i> e di pellicole oscuranti per i finestrini. • Prosecuzione del progetto di realizzazione delle nuove livree <i>Freccia Bianca</i>. • Proseguimento del progetto di rinnovamento del materiale rotabile della flotta degli <i>Intercity</i> diurni. <p>Divisione Passeggeri Regionale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Introduzione di nuovi treni <i>Jazz</i>. • Dematerializzazione dell'abbonamento regionale acquistato <i>online</i>. • Rimodulazione dell'offerta nelle aree metropolitane per aumentare la capacità di trasporto nelle ore di maggior affluenza viaggiatori. <p>Divisione Cargo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proseguimento del processo di internazionalizzazione focalizzato sui principali Corridoi merci europei (ad esempio, apertura di uffici di rappresentanza all'estero). • Estensione della nuova piattaforma commerciale informatica a tutti i traffici merci e integrazione con gli altri sistemi informativi. <p>Busitalia - Sita Nord</p> <ul style="list-style-type: none"> • Partecipazione selettiva a procedure di gara regionali per l'affidamento in concessione dei servizi TPL. • Acquisto nel 2014 di 16 autobus per la sede operativa del Veneto e 25 per la sede operativa della Toscana (Euro 6).
<p>Sicurezza della circolazione</p>	<p>Trenitalia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipaggiamento dei carri merci con dispositivi in grado di arrestare il treno dopo un deragliamento. • Miglioramento dei sistemi informativi che gestiscono e monitorano attività connesse alla manutenzione e alla sicurezza d'esercizio.
<p>Servizi di sicurezza</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborazione di linee guida per la gestione delle esercitazioni di protezione civile in ambito Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane. • Coinvolgimento delle associazioni di volontariato nel progetto di valorizzazione del patrimonio del Gruppo. • Avvio delle attività per il rinnovo delle convenzioni con le articolazioni territoriali di Protezione Civile. • Completamento dei lavori di realizzazione di impianti di <i>security</i> presso circa 30 stazioni ferroviarie. • Completamento del progetto "Piattaforma TVCC" finalizzato alla remotizzazione delle immagini provenienti da circa 140 impianti di videosorveglianza presso la Sala Situazioni Sicurezza. • Messa in sicurezza delle principali officine della Divisione Passeggeri <i>Long Haul</i> (DPLH), della Direzione Tecnica e della Divisione Passeggeri Regionale (DPR). • Messa in sicurezza delle biglietterie della DPLH, DPR e delle <i>self service</i>. • Avvio certificazione agli <i>standard</i> interbancari di sicurezza obbligatori PCI/DSS per il contrasto alle frodi.

4.1 Settore trasporto: servizi per la mobilità

GRI 2.7 | PR3

4.1.1 Trasporto passeggeri e merci

Nonostante il generale scenario di crisi che ha caratterizzato il 2013, l'andamento del settore ferroviario del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane si è distinto per un significativo miglioramento delle *performance* in termini di volumi di traffico passeggeri e merci.

I viaggiatori-km su ferro hanno raggiunto, in valore assoluto, i 41,7 miliardi, con un incremento complessivo del 2,9% rispetto all'esercizio precedente, di cui 19,3 miliardi riferiti ai servizi della media e lunga percorrenza (+2,9% rispetto al 2012) e 22,4 relativi al trasporto regionale (+2,9% rispetto al 2012). All'interno del segmento della media e lunga percorrenza si è assistito, anche per il 2013, all'incremento dei viaggiatori-km dei servizi a mercato (+4,8% rispetto al 2012), mentre nell'ambito dei servizi a carattere universale si è registrata una contrazione della domanda servita del 3,3% rispetto all'anno precedente. Tra i servizi a mercato è proseguito il successo dei prodotti *Frecce* (*Frecciarossa*, *Frecciargento* e *Frecciabianca*) con circa 43 milioni di passeggeri trasportati, corrispondenti a un incremento del 6% in termini di viaggiatori-km rispetto al 2012 nonostante il 2013 sia stato il primo anno di piena competizione con l'operatore privato nel segmento AV.

La produzione complessiva di servizi ferroviari, misurata in treni-km, pari a 271,5 milioni, ha mostrato nel 2013 un incremento del 4,0% rispetto al 2012, con un tasso di crescita più accentuato per i servizi a media e lunga percorrenza, +10,1% rispetto al 2012 (79,3 milioni treni-

km nel 2013), rispetto a quello del trasporto regionale, che si è attestato all'1,7% rispetto all'esercizio precedente (192,2 milioni di treni-km nel 2013).

La produzione complessiva dell'offerta merci, misurata in treni-km, ha raggiunto nel 2013 un livello pari a 46 milioni, con un incremento dello 0,7% rispetto all'anno precedente. I volumi complessivi trasportati nel 2013 risultano pari a 22,8 miliardi di tonnellate-km, con incremento del 2,4% rispetto al 2012. Sempre nel 2013 si è registrato un notevole aumento, rispetto all'anno precedente, della produzione realizzata all'estero (+10% in termini di treni-km). La combinazione del lieve decremento dell'offerta merci complessiva e dell'aumento della domanda servita ha determinato un aumento di efficienza misurata dal carico medio che ha raggiunto le 500 tonnellate per treno.

Passando ai servizi esercitati dalle società del Gruppo, va registrato un aumento di domanda soddisfatta, misurata in viaggiatori-km, del 3,0% rispetto all'anno 2012. A causa della minore richiesta da parte della committenza pubblica, la produzione in bus-km si è contratta del 2,7%.

Per quanto riguarda i servizi di trasporto pubblico locale urbano, il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha prodotto nel 2013 un'offerta complessiva di oltre 15,5 milioni di bus-km, così come sono stati oltre 1,6 milioni i bus-km nei servizi su gomma a mercato.



Tipologia dei principali servizi offerti

SERVIZI A MERCATO

Sono i servizi effettuati in piena autonomia commerciale e senza contributi pubblici; includono la maggior parte dei collegamenti di media e lunga percorrenza offerti dalla Divisione Passeggeri *Long Haul*, quali quelli effettuati con i treni *Frecciarossa*, *Frecciargento*, *Frecciabianca*, *Eurocity*, *Euronight*, parte dei servizi *Intercity* e quasi tutto il trasporto merci operato dal Gruppo.

SERVIZI UNIVERSALI

Sono i servizi di trasporto di pubblica utilità effettuati su richiesta dello Stato o delle Regioni che, sulla base di Contratti di Servizio, riconoscono all'impresa di trasporto dei corrispettivi. Nello specifico, per il trasporto passeggeri vi rientrano una parte ridotta dei servizi diurni *Intercity* e tutti i servizi notturni (entrambi operati dalla Divisione Passeggeri *Long Haul* di Trenitalia), i servizi di interesse regionale, operati dalla Divisione Passeggeri Regionale di Trenitalia nel nostro Paese e dal gruppo Netinera in Germania, le cui caratteristiche in termini di frequenze, tariffe all'utenza, livelli prestazionali e fermate sono definiti dalle Regioni committenti.

Trasporto passeggeri

TRASPORTO MEDIA E LUNGA PERCORRENZA SU FERRO

Frecciarossa

I *Frecciarossa* sono treni che viaggiano sulla rete Alta Velocità che si estende lungo l'asse ferroviario nazionale a maggior traffico e a maggior densità di popolazione. Essi rappresentano quella che è stata definita "la metropolitana veloce d'Italia", riducendo i tempi di percorrenza tra Torino, Milano, Reggio Emilia, Bologna, Firenze, Roma, Napoli e Salerno. I vantaggi del servizio *Frecciarossa*, inoltre, si estendono anche al di fuori dell'infrastruttura AV in senso stretto, grazie a collegamenti da Milano, Reggio Emilia e Bologna che proseguono per Rimini, Pesaro e Ancona.

Frecciargento

I *Frecciargento* sono treni ad assetto variabile, caratteristica che consente di viaggiare a velocità più elevate rispetto al materiale rotabile tradizionale e, pertanto, sono utilizzati su percorsi misti, che interessano linee tradizionali oltre che ad Alta Velocità.

I treni *Frecciargento* nel 2013 hanno collegato Salerno, Napoli e Roma con Venezia e Udine; Roma con Verona, Brescia, Bolzano, Bari, Lecce, Lamezia e Reggio Calabria.

Frecciabianca

I *Frecciabianca* corrono sulle linee della rete convenzionale e uniscono principalmente i centri urbani di medie e grandi dimensioni non raggiunti dall'Alta Velocità. Le direttrici servite nel 2013 sono state la trasversale che da Torino e Milano raggiunge le città di Venezia, Udine e Trieste; la linea che collega Torino, Milano e Venezia con Bari, Lecce e Taranto; la linea Tirrenica Nord che unisce Torino, Milano e Genova con Pisa e Roma e, ancora, la direttrice tra Roma e Reggio Calabria nonché quella tra Roma e Ravenna.



Intercity (IC)

I treni *Intercity* (IC) diurni circolano su linee convenzionali e collegano città grandi e medie contribuendo a realizzare un efficiente sistema di interscambio con i treni del trasporto locale e con quelli ad Alta Velocità. Tra questi, gli IC a mercato sono essenzialmente quelli della dorsale centrale che garantiscono i collegamenti da Milano verso Napoli e Salerno e da Trieste verso Roma.

Sono invece compresi nel servizio universale gli IC che effettuano i collegamenti da Milano per Genova, Ventimiglia, La Spezia, Livorno e Grosseto, da Roma per Firenze, Ancona, Perugia, Bari, Taranto, Reggio Calabria, Palermo e Siracusa, da Napoli per Sestri, da Torino per Salerno, da Terni per Milano, da Bologna per Pescara, Bari, Lecce e Taranto, da Reggio Calabria per Taranto.

Treni Notte

I Treni Notte sono dedicati ai collegamenti di lunga distanza tra il Nord, il Centro e il Sud del Paese e sono prevalentemente orientati a quanti preferiscono trascorrere la notte in viaggio per arrivare a destinazione la mattina successiva, solitamente nelle prime ore.

Servizi Internazionali

I treni Internazionali *Eurocity* e *Euronight* corrono sulle linee della rete convenzionale e uniscono le principali località italiane a centri di medie e grandi dimensioni in Austria, Germania, Svizzera, collegando Milano con Zurigo, Basilea, Berna, Lucerna e Ginevra, piuttosto che Venezia con Lucerna e Ginevra; con treni *Euronight* Roma, Venezia e Milano sono collegate con Monaco di Baviera, così come da Roma e Milano si può raggiungere Vienna. Inoltre, grazie alla controllata francese Thello che li effettua, treni notturni collegano Roma, Firenze, Venezia e Milano con Parigi.



TRASPORTO REGIONALE SU FERRO

I treni gestiti dalla Divisione Passeggeri Regionale, viaggiano lungo una rete capillare che si dipana per tutto il nostro Paese, rispondendo ai quotidiani bisogni di mobilità dei viaggiatori in ambito metropolitano, regionale e interregionale.

L'offerta di trasporto ferroviario regionale di Trenitalia (tutta classificabile come servizio universale) è definita nell'ambito di Contratti di Servizio sottoscritti con lo Stato, le Regioni e le Province Autonome, i quali pianificano e programmano i livelli di quantità, frequenza e qualità del servizio.

Dal 2011, il trasporto ferroviario locale in Lombardia è gestito da Trenord, società nata da un'alleanza paritetica fra Trenitalia e Ferrovie Nord Milano.

Inoltre, il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, attraverso il gruppo Netinera, offre servizi di trasporto regionale sul territorio tedesco, gestiti commercialmente attraverso analoghi meccanismi di Contratto di Servizio con le locali autorità pubbliche committenti. Le società del gruppo Netinera operano principalmente nel Nord e nel Sud della Germania³⁹; a partire da dicembre 2014 inizierà la propria attività la nuova impresa Vlexx nell'area di Francoforte.

39. I brand/società più importanti del gruppo Netinera sono: Metronom ed Erix che operano nella Germania del Nord, Länderbahn insieme ad Alex e Vogtlandbahn che operano nella Germania del Sud.

TRASPORTO PASSEGGERI SU GOMMA

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, attraverso la controllata Busitalia - Sita Nord, offre sul territorio nazionale principalmente servizi di trasporto pubblico locale, urbano ed extraurbano.

In particolare, in Toscana Busitalia - Sita Nord è attiva, oltre che con servizi di trasporto pubblico locale, anche con servizi a mercato (servizi di noleggio⁴⁰, servizi di linee autorizzate e servizi di linee a lunga percorrenza⁴¹); la società è presente in sei diverse Scarl (società consortili a responsabilità limitata) che gestiscono i servizi di trasporto pubblico locale⁴² prevalentemente nella medesima Regione.

Dal primo dicembre 2012, Busitalia - Sita Nord è anche socio, al 70%, di Ataf Gestioni, azienda di trasporto pubblico urbano su gomma nell'area metropolitana di Firenze.

In Veneto, Busitalia - Sita Nord offre servizi extraurbani in tutta la Provincia di Padova con appendici nelle province limitrofe di Venezia, Treviso, Vicenza e Rovigo. Il servizio extraurbano di Rovigo copre gran parte della omonima provincia con ramificazioni nelle province limitrofe di Padova, Ferrara, Verona e Mantova. Il servizio urbano di Rovigo copre la città e le frazioni del Comune.

Il settore dei noleggi rappresenta un'altra significativa linea di *business*, integralmente localizzata in Toscana, dove è possibile coniugare in via sinergica il potenziale locale, rappresentato da importanti città d'arte e bellezze paesaggistiche, con poli di attrazione turistica vicini fra loro.

Relativamente ai servizi di linee autorizzate, sono stati potenziati i collegamenti con l'aeroporto di Firenze e i principali *outlet* toscani.

Inoltre, Busitalia - Sita Nord supporta Trenitalia nell'organizzazione dei servizi sostitutivi di corse ferroviarie, ovunque realizzati in Italia.

All'estero, il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, attraverso il gruppo Netinera, offre servizi di trasporto pubblico locale su gomma sul territorio tedesco, principalmente nella regione metropolitana del Reno-Meno e, nella Renania settentrionale-Vestfalia, oltre che nell'Est e nel Nord della Germania⁴³.

Trasporto merci

Il Gruppo, attraverso le proprie articolazioni societarie, opera come impresa ferroviaria di trasporto nel mercato della mobilità delle merci e della logistica, in Italia e all'estero.

L'offerta si concentra su due principali ambiti:

- il traffico intermodale nazionale e internazionale, assicurando i collegamenti ferroviari da e per i principali porti e interporti;
- il traffico convenzionale nazionale e internazionale, garantendo i traffici tra un reticolo di *hub* e impianti nazionali con la rete europea.

I principali settori merceologici nei quali è segmentato il mercato, sono presidiati da Trenitalia Cargo attraverso apposite strutture specialistiche:

- **Chimica**, dedicata ai settori industriali del chimico, petrolchimico, combustibili, prodotti di riciclo e rifiuti;
- **Siderurgia e Automotive**, focalizzata sul trasporto di prodotti e materie prime siderurgiche, dei metalli in genere e di prodotti automobilistici con relativa componentistica;
- **Materie prime e beni di consumo**, specializzata nei trasporti per l'industria manifatturiera, cantieristica e prodotti per la grande distribuzione;
- **Intermodale**, che provvede a offrire al mercato una gamma completa di soluzioni ferroviarie e logistiche dedicate al trasporto di *container*, casse mobili, semirimorchi e autoarticolati.

Trenitalia detiene, inoltre, l'intero pacchetto azionario della società tedesca TX Logistik, una delle imprese *leader* in Europa nel trasporto ferroviario delle merci, che opera soprattutto sull'asse europeo Nord-Sud, offrendo servizi logistici integrati in Austria, Danimarca, Germania, Norvegia, Olanda, Svezia e Svizzera.

40. Servizi di noleggio autobus con conducente rivolti al turismo nazionale e internazionale.

41. Linee turistiche a lunga percorrenza; la linea Alpinbus è cessata nel 2013.

42. Servizio svolto prevalentemente nelle province di Firenze, Arezzo e Siena: Autolinee Mugello Valdisieve, Autolinee Chianti Valdarno, Più Bus, Etruria Mobilità, Siena Mobilità, Ishtar. Per le prime due Scarl, Busitalia - Sita Nord svolge la funzione di azienda capofila.

43. In particolare Autobus Sippel GmbH opera principalmente nella regione metropolitana Reno-Meno; Verkehrsbetriebe Bils GmbH offre i suoi servizi nella Renania settentrionale-Vestfalia. Neißeverkehr GmbH e Südbrandenburger Nahverkehrs GmbH operano nell'Est della Germania mentre KVG Stade nel Nord.

4.2 Settore infrastruttura: servizi per la mobilità

GRI 2.7 | PR3

RFI, quale gestore dell'infrastruttura ferroviaria nazionale, è il soggetto preposto all'assegnazione della capacità di infrastruttura ferroviaria. Il mercato di riferimento di RFI è costituito da Imprese Ferroviarie (IF) e da soggetti Richiedenti; in quest'ultima fattispecie, oltre alle IF, Regioni e Province Autonome, 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 (art. 3, comma b, del D.Lgs. 188/2003)".

Il rapporto contrattuale può articolarsi per il tramite di:

- a. un contratto (contratto di utilizzo dell'infrastruttura) della durata di un anno o frazione di anno (corrispondente al periodo dell'orario di servizio ferroviario) avente a oggetto la disponibilità di capacità con l'indicazione di dettaglio delle tracce orarie;
- b. un Accordo Quadro di durata pluriennale avente a oggetto disponibilità di capacità, senza la specificazione delle tracce orarie; quest'ultime vanno richieste e contrattualizzate – attraverso il contratto di utilizzo dell'infrastruttura – per ciascun anno di durata dell'Accordo Quadro. Il contratto è sottoscritto dal Richiedente qualora sia un IF, ovvero dall'IF designata dal Richiedente qualora tale ultimo non sia un IF.

Con specifico riferimento all'orario di servizio 9 dicembre 2012 – 14 dicembre 2013, il mercato presenta:

- 37 IF dotate di licenza ferroviaria valida rilasciata dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti⁴⁴;
- 1 IF dotata di licenza ferroviaria europea rilasciata dalla Repubblica Federale Tedesca (TX Logistik);
- 33 IF (tra quelle di cui ai due punti precedenti) che espletano servizio di trasporto a seguito della sottoscrizione del contratto di utilizzo dell'infrastruttura con RFI;
- 41 contratti di utilizzo dell'infrastruttura⁴⁵, così suddivisi:
 - 18 per lo svolgimento del traffico viaggiatori;
 - 21 per lo svolgimento del traffico merci;
 - 2 per lo svolgimento del traffico di treni tecnici destinati a corse prova di rotabili.



Inoltre, al 31 dicembre 2013, risultano sottoscritti, 9 Accordi Quadro/Protocolli d'Intesa così suddivisi:

- 2 stipulati con Regioni:
 - 1 Accordo Quadro sottoscritto con la Regione Lazio;
 - 1 Protocollo d'intesa con Regione Liguria;
- 2 stipulati con Province Autonome:
 - 1 Accordo Quadro con la Provincia Autonoma Trento;
 - 1 Accordo Quadro con la Provincia Autonoma Bolzano;
- 1 Accordo Quadro per servizi passeggeri sottoscritto con un Richiedente avente un interesse commerciale (Sea Train Srl);
- 4 Accordi Quadro sottoscritti con IF:
 - 1 con Nuovo Trasporto Viaggiatori SpA (per servizio passeggeri su rete AV/AC);
 - 2 con Trenitalia SpA (uno per servizio passeggeri su rete AV/AC e uno per servizio merci);
 - 1 con Cemat SpA (per servizio merci).

La produzione complessiva, realizzata nell'anno sulla rete gestita da RFI, è stata di circa 332 milioni di treni-km (+4,8% rispetto all'anno precedente). Il traffico realizzato dagli operatori terzi è aumentato di circa il 15% rispetto all'anno precedente.

44. Fonte: Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti - Direzione Generale del Trasporto Ferroviario (www.mit.gov.it/mit/site.php).

45. La differenza tra numero di contratti (41) e numero delle Imprese Ferroviarie contraenti (33) è riconducibile al fatto che alcune IF sono titolari di più di un contratto.

4.3 Qualità dei servizi

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



4.3.1 Trenitalia

Trasporto passeggeri

Il Gruppo pone grande attenzione nell'offrire ai passeggeri un viaggio di qualità, tenendo sotto controllo tre aspetti:

- la qualità promessa ed erogata (come da Carta dei Servizi Nazionale/Internazionale e 20 Carte dei Servizi regionali⁴⁶);
- la qualità percepita;
- i reclami effettuati dalla clientela.

QUALITÀ PROMESSA ED EROGATA: CUSTOMER CARE

La Carta dei Servizi 2013 Nazionale/Internazionale mostra un generale superamento degli obiettivi stabiliti per i treni a media e lunga percorrenza. In particolare, sono stati superati i quattro obiettivi relativi alla regolarità del servizio, alla pulizia, ai servizi telefonici di informazione e ai servizi di biglietteria; non è stato invece raggiunto l'obiettivo di puntualità, soprattutto per effetto delle *performance* registrate negli ultimi mesi dell'anno.

L'analisi può essere approfondita osservando i risultati specifici di due importanti categorie di servizi a media e lunga percorrenza, le *Frecce* e i treni a Contratto di Servizio con lo Stato⁴⁷. Riguardo ai treni *Frecciarossa*, *Frecciargento* e *Frecciabianca*, si nota un raggiungimento completo degli obiettivi di puntualità e regolarità del servizio e un rilevante superamento di quello relativo alla pulizia.

Con riferimento, invece, ai treni a Contratto di Servizio con lo Stato, si rileva il superamento degli obiettivi di puntualità e regolarità, ma il mancato raggiungimento degli obiettivi di pulizia, con uno scostamento di 3,4 punti percentuali rispetto al *target*.

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

47. Il servizio universale, previsto dal Contratto di Servizio con lo Stato, nel 2013 includeva 84 *Intercity* giorno, 22 Treni Notte e 10 bus. Non sono conteggiati i servizi periodici.

**CARTA DEI SERVIZI 2013:
OBIETTIVI DI QUALITÀ
DEI SERVIZI DI MEDIA
E LUNGA PERCORRENZA**

» **INDICATORI DI QUALITÀ PER TUTTI I TRENI DI MEDIA E LUNGA PERCORRENZA**

FATTORI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	OBIETTIVO 2012	OBIETTIVO 2013	CONSUNTIVO 2013	SCOSTAMENTO 2013 (PUNTI %)	NOTE
Puntualità	Treni in arrivo entro 15 minuti dall'orario previsto	93,00%	93,00%	91,70%	-1,3	Il ritardo è misurato nella stazione di destinazione finale del treno*
Regolarità del servizio	Treni regolari al netto dei treni limitati, cancellati o in arrivo con oltre 120' di ritardo	99,00%	99,00%	99,50%	0,5	Sono conteggiati tutti i treni esclusi quelli che sono stati interessati da cause esterne o interruzione di linee o da sciopero
Pulizia	Efficacia degli interventi di pulizia a bordo dei treni	89,00%	77,00%**	83,00%	6,0	Clienti soddisfatti della pulizia riscontrata nel corso del viaggio***
Servizi telefonici di informazione	Contatti sul web e chiamate al call center	1,5	1,6	1,8	0,2	Numero di contatti informativi rispetto al numero di viaggiatori trasportati
Servizi di biglietteria	Biglietterie automatiche funzionanti	95,00%	95,00%	97,89%	2,9	Percentuale sul totale delle biglietterie automatiche
	Accessibilità al servizio di vendita: acquisti attraverso canali innovativi (escluse biglietterie di stazione e agenzie di viaggio)	34,00%	35,00%	48,50%	13,5	Peso degli acquisti tramite sistemi innovativi sul fatturato totale di Trenitalia Media e Lunga Percorrenza

* Percentuale rilevata dal sistema informatico di RFI; sono esclusi i ritardi causati da eventi eccezionali, scioperi e da altre imprese ferroviarie (standard B - D.M. 146T/2000)

** Dal 2013 l'indicatore si riferisce alla percentuale di clienti soddisfatti della pulizia riscontrata nel corso del viaggio, diversamente dall'anno 2012 in cui era calcolato come percentuale di controlli conformi su un campione determinato sulla base delle specifiche contenute nella norma UNI EN 13549

*** La soddisfazione della clientela di Trenitalia viene rilevata da un istituto di ricerca indipendente: sono considerati soddisfatti i clienti che hanno espresso una valutazione positiva ≥ 6 in una scala da 1 a 9

» INDICATORI DI QUALITÀ PER LE FRECCE

FATTORI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	OBIETTIVO 2012	OBIETTIVO 2013	CONSUNTIVO 2013	SCOSTAMENTO 2013 (PUNTI %)	NOTE
Puntualità	Treni in arrivo entro 15' dall'orario previsto	93,50%	93,50%	94,50%	1,0	Il ritardo è misurato nella stazione di destinazione finale del treno*
Regolarità del servizio	Treni regolari al netto dei treni limitati, cancellati o in arrivo con oltre 120' di ritardo	99,20%	99,20%	99,80%	0,6	Sono conteggiati tutti i treni esclusi quelli che sono stati interessati da cause esterne o da interruzione di linee o da sciopero
Pulizia	Efficacia degli interventi di pulizia a bordo dei treni	92,00%	85,00%**	90,60%	5,6	Clienti soddisfatti della pulizia riscontrata nel corso del viaggio***

* Percentuale rilevata dal sistema informatico di RFI; sono esclusi i ritardi causati da eventi eccezionali, scioperi e da altre imprese ferroviarie (standard B - D.M. 146T/2000)

** Dal 2013 l'indicatore si riferisce alla percentuale di clienti soddisfatti della pulizia riscontrata nel corso del viaggio, diversamente dall'anno 2012 in cui era calcolato come percentuale di controlli conformi su un campione determinato sulla base delle specifiche contenute nella norma UNI EN 13549

*** La soddisfazione della clientela di Trenitalia viene rilevata da un istituto di ricerca indipendente: sono considerati soddisfatti i clienti che hanno espresso una valutazione positiva ≥ 6 in una scala da 1 a 9

» OBIETTIVI DI QUALITÀ EROGATA PER I TRENI A CONTRATTO DI SERVIZIO CON LO STATO

FATTORI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	OBIETTIVO 2012	OBIETTIVO 2013	CONSUNTIVO 2013	SCOSTAMENTO 2013 (PUNTI %)	NOTE
Puntualità	Puntualità entro i 30'	91,00%	91,00%	92,00%	1,0	N. treni giunti con ritardo inferiore a 30 minuti /n. treni effettuati x 100
	Puntualità entro i 60'	96,00%	96,00%	97,30%	1,3	N. treni giunti con ritardo inferiore a 60 minuti /n. treni effettuati x 100
Regolarità del servizio	Regolarità	98,20%	98,20%	98,80%	0,6	$100 - [(n. treni soppressi + n. treni limitati + n. treni giunti con ritardo superiore a 120 minuti)/n. treni programmati] \times 100$
Pulizia	Pulizia	88,00%	88,00%	84,60%	-3,4	Pulizia (QME)* = $100\% - \% \text{ Non conformità}$

* Qualità Media Erogata



Nei servizi a media e lunga percorrenza risulta particolarmente significativo il *trend* degli acquisti di biglietti attraverso i canali di vendita innovativi, il cui rapporto sul totale delle vendite ha segnato un incremento di 13,5 punti percentuali rispetto all'obiettivo prefissato.

Oggi è infatti possibile acquistare i biglietti tramite il proprio cellulare abilitato alla navigazione *internet*, scaricando dal sito *trenitalia.com* l'applicazione Prontotreno, ovvero chiamando il *call center* di Trenitalia. Grazie al servizio Posto Click, è inoltre possibile prenotare il proprio viaggio fino a 24 ore prima della partenza sul sito *trenitalia.com* o telefonando al *call center*, completandone poi l'acquisto presso gli sportelli bancari del gruppo Unicredit, le biglietterie *self service* presenti nelle stazioni, le ricevitorie Sisal, Lottomatica o attraverso i cellulari di Postemobile abilitati al pagamento. Infine, il servizio *Ticketless* consente l'acquisto di un biglietto elettronico tramite i canali sopracitati del quale è sufficiente esibire, direttamente sul treno al personale di bordo, il corrispondente codice di prenotazione.

L'offerta di nuove macchine *self service* al di fuori delle stazioni si è ulteriormente ampliata: attualmente ne esistono 18, collocate presso le Università (di Bologna e di Pisa), presso lo Stato Maggiore dell'Aeronautica militare e all'interno dei centri commerciali nelle città di Milano, Brescia, Verona, Vicenza, Padova, Bologna, Forlì, Rimini, Genova, Roma, Napoli, Aversa e Pescara.

Particolare attenzione viene prestata alla qualità dei servizi erogati nei confronti delle Persone a Ridotta Mobilità (PRM). Grazie a un rapporto continuo e costruttivo con

le associazioni di settore, sono state individuate le soluzioni più efficaci per garantire l'accesso a stazioni e treni. Il servizio PostoBlu di Trenitalia, riservato ai clienti con disabilità e ridotta mobilità, consente l'assegnazione del posto e la prenotazione del biglietto al momento della richiesta di assistenza presso le Sale Blu o tramite i *call center*, dando la possibilità di effettuare successivamente il pagamento e il ritiro dei titoli di viaggio attraverso i vari canali di vendita disponibili. Il circuito di assistenza di Rete Ferroviaria Italiana alle PRM comprende oltre 260 stazioni diffuse su tutto il territorio nazionale e individuate in base alle caratteristiche di accessibilità dell'impianto, all'esistenza di treni attrezzati ad accogliere le PRM e all'effettiva domanda di tali servizi di assistenza nel bacino di utenza delle stazioni. Il punto di riferimento per tutte le esigenze di viaggio dei clienti con disabilità e a ridotta mobilità è costituito dalle 14 Sale Blu, ubicate presso le stazioni "master"⁴⁸ del circuito.

Compito delle Sale Blu è assicurare gratuitamente ai viaggiatori cui sono dedicate:

- la disponibilità di informazioni e materiale informativo sull'assistenza in stazione;
- la prenotazione del servizio;
- l'eventuale messa a disposizione della sedia a rotelle;
- la guida in stazione e l'accompagnamento al treno;
- la guida fino all'uscita della stazione o ad altro treno;
- la salita e la discesa con carrelli elevatori per i clienti su sedia a rotelle;
- l'eventuale trasporto in stazione, su richiesta, di un bagaglio a mano.

48. Torino Porta Nuova, Milano Centrale, Genova Piazza Principe, Verona Porta Nuova, Venezia Santa Lucia, Trieste Centrale, Bologna Centrale, Firenze Santa Maria Novella, Roma Termini, Ancona, Napoli Centrale, Bari Centrale, Reggio Calabria Centrale e Messina Centrale.

QUALITÀ PERCEPITA: CUSTOMER SATISFACTION

La qualità percepita dai clienti, con riferimento alle varie fasi del viaggio, viene misurata attraverso rilevazioni periodiche di *customer satisfaction*. Nel caso del trasporto media e lunga percorrenza, l'universo di riferimento per dette rilevazioni periodiche è costituito dai viaggi effettuati sul territorio nazionale da passeggeri di età superiore ai 14 anni. Ogni rilevazione, a cadenza bimestrale, prevede 5.000 interviste effettuate a un campione di viaggiatori selezionato secondo una procedura di tipo probabilistico. Per il trasporto regionale l'universo di riferimento è il medesimo (passeggeri di età superiore ai 14 anni), ma l'ambito di viaggio è quello di corto raggio (locale/regionale); anche in questo caso il campione è selezionato secondo

una procedura di tipo probabilistico. Annualmente sono eseguite 4 indagini campionarie (nei mesi di marzo, maggio, luglio e novembre), per un totale di circa 16.800 viaggiatori intervistati.

La metodologia di rilevazione dei dati di *customer satisfaction* percepita durante il viaggio, per entrambe le tipologie di viaggi, si articola in due fasi:

- interviste per contatti, effettuate in stazione precedentemente alla partenza del treno;
- interviste telefoniche con tecnica CATI (*Computer Assisted Telephone Interview*), realizzate sentendo di nuovo l'intervistato entro i due/tre giorni successivi al primo contatto.

Il giudizio per ciascuna variabile oggetto di indagine è espresso mediante una scala da 1 a 9, dove 9 esprime la massima soddisfazione e 1 la massima insoddisfazione.



Trasporto media e lunga percorrenza

L'analisi dei risultati di *customer satisfaction* mostra una sostanziale conferma dei giudizi positivi già rilevati nel 2012. I miglioramenti più evidenti riguardano *comfort* e pulizia, ove si registra per entrambi un aumento di 2,6 punti percentuali. Il principale arretramento si rileva sulla puntualità (-3,2 punti percentuali), influenzato in modo preponderante dal giudizio espresso dai clienti dei servizi *Intercity*.



» TRASPORTO NAZIONALE E INTERNAZIONALE: CUSTOMER SATISFACTION

Le diverse fasi del viaggio	2011	2012	2013	2013 vs 2012
				punti %
Preparazione del viaggio	96,0%	96,1%	95,5%	▼ -0,60
Afflusso in stazione	81,0%	83,8%	84,9%	▲ 1,10
Permanenza in stazione	89,0%	89,3%	88,5%	▼ -0,80
Permanenza a bordo treno	87,0%	88,8%	89,3%	▶ 0,50
Deflusso	86,0%	88,3%	85,5%	▼ -2,80
Giudizio complessivo	88,0%	90,0%	89,9%	▶ -0,10

I processi operativi	2011	2012	2013	2013 vs 2012
				punti %
<i>Comfort</i>	83,3%	86,2%	88,8%	▲ 2,60
Pulizia	76,0%	80,4%	83,0%	▲ 2,60
Puntualità	83,3%	84,3%	81,1%	▼ -3,20
Informazioni a bordo	87,1%	88,6%	88,6%	▶ 0,00
Informazioni	97,0%	96,0%	95,2%	▼ -0,80
Personale	95,0%	95,5%	94,2%	▼ -1,30
Giudizio complessivo	88,3%	90,0%	90,0%	▶ 0,00

In generale, nove clienti su dieci confermano nel 2013 una valutazione positiva sul trasporto di media e lunga percorrenza; la percentuale di giudizi positivi oltrepassa il 96% nel caso dei clienti dei treni *Frecciarossa*.

Trasporto regionale

L'analisi della soddisfazione complessiva dei clienti del trasporto regionale evidenzia un miglioramento complessivo di quasi due punti percentuali tra il 2012 e il 2013. Il progresso più evidente si riscontra nelle valutazioni associate alla fase di preparazione del viaggio, sul cui risultato ha senz'altro influito in misura significativa l'installazione di nuove macchine *self service* presso le stazioni, che danno la possibilità di fare biglietti e abbonamenti regionali evitando le code agli sportelli. *Trend* positivi si rilevano anche con riferimento ai processi operativi, in particolare sui fattori di pulizia, *comfort* e informazioni a bordo; sui primi due hanno influito le attività di *restyling* dei mezzi e l'introduzione di nuovo materiale rotabile in sostituzione di quello più vetusto, sul terzo il miglioramento è stato ottenuto grazie a un'intensa attività di monitoraggio del funzionamento degli apparati di bordo.



» TRASPORTO REGIONALE: CUSTOMER SATISFACTION

Le diverse fasi del viaggio	2011	2012	2013	2013 vs 2012
				punti %
Preparazione del viaggio	84,3%	84,2%	91,0%	▲ 6,80
Afflusso in stazione	70,6%	69,3%	75,1%	▲ 5,80
Permanenza in stazione	76,5%	75,6%	79,7%	▲ 4,10
Permanenza a bordo treno	70,7%	71,5%	72,6%	▲ 1,10
Deflusso	68,7%	69,8%	74,7%	▲ 4,90
Giudizio complessivo	71,6%	71,9%	73,8%	▲ 1,90

I processi operativi	2011	2012	2013	2013 vs 2012
				punti %
<i>Comfort</i>	66,2%	66,6%	71,1%	▲ 4,50
Pulizia	46,2%	50,2%	54,8%	▲ 4,60
Puntualità	64,1%	62,7%	62,6%	▶ -0,10
Informazioni a bordo	63,9%	62,5%	67,1%	▲ 4,60
Informazioni	91,9%	91,8%	90,8%	▼ -1,00
Personale	81,2%	82,2%	84,6%	▲ 2,40
Giudizio complessivo	70,7%	71,5%	72,6%	▲ 1,10



A livello regionale, la soddisfazione della clientela ha conosciuto incrementi significativi in grandi regioni quali Lazio (rispetto alle informazioni a bordo, la pulizia e il *comfort*), Piemonte (rispetto al *comfort* e alla pulizia) e Sicilia (per il *comfort*).

I miglioramenti sono stati ottenuti grazie a varie operazioni: introduzione di nuovo materiale rotabile, *restyling* della flotta esistente, introduzione di servizi di pulizia anche durante il viaggio, campagne di sensibilizzazione volte a stimolare comportamenti responsabili a bordo treno (ad esempio, la campagna *Treni puliti* 2013).

GESTIONE DEI RECLAMI

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

- uffici territoriali per la gestione delle pratiche di reclamo e delle relative risposte alla clientela;
- una rete di "Focal point"⁴⁹, in grado di individuare le problematiche segnalate dal cliente e, ove fondate, attivare le opportune risoluzioni.

I reclami sono gestiti tramite una piattaforma informatica che, integrata nel *Customer Relationship Management* (sistema di gestione delle relazioni fra l'azienda e la clientela), consente di trattarli in sinergia con gli altri canali di contatto con la clientela (quali, ad esempio, le biglietterie e i centri di assistenza alla clientela in stazione, il *web*, il *call center*, la posta tradizionale, l'*e-mail*). Attualmente il canale più utilizzato è il sito *internet*, attraverso il quale viene veicolato circa il 70% delle segnalazioni.

Nel 2013, l'89,1% dei reclami è stato chiuso entro i 30 giorni previsti dalla Carta dei Servizi.

Nel 2013, non ci sono stati reclami documentati relativi a violazione della *privacy* e perdita dei dati dei consumatori.

Trasporto a media e lunga percorrenza

Relativamente ai treni di media e lunga percorrenza nel 2013 i reclami mostrano una diminuzione del 11% rispetto all'anno precedente.

» RECLAMI E DISSERVIZI – TRASPORTO NAZIONALE E INTERNAZIONALE

	2011	2012	2013	2013 vs 2012
Totale reclami ricevuti*	41.057	39.200	34.698	▼ -11%
Totale disservizi**	56.427	48.116	42.429	▼ -12%

* Il reclamo è una comunicazione scritta (ad esempio, lettera, fax, e-mail) con la quale un cliente segnala delle criticità riscontrate e ha la possibilità di esplicitare specifici disservizi. A un reclamo possono corrispondere più disservizi

** Cfr. nota precedente

49. I *Focal point* sono strutture interne della società dislocate sul territorio e preposte alla gestione dei reclami.

Per i treni di media e lunga percorrenza il 98,1% dei reclami pervenuti nel 2013 è stato chiuso entro i 30 giorni. Nel 2013 le segnalazioni ricevute sono state relative a disservizi riconducibili principalmente alla puntualità, al sito *internet*, alla normativa commerciale e agli orari e tariffe.

L'incremento dei reclami relativi al sito *internet*, in corrispondenza del quale si registra l'aumento maggiore (+7 punti percentuali), è da mettersi in correlazione con l'aumento degli acquisti di biglietti effettuati attraverso i canali di vendita innovativi.

» ANALISI RECLAMI - % DISSERVIZI TRASPORTO NAZIONALE E INTERNAZIONALE

	2011	2012	2013	2013 vs 2012
				punti %
Puntualità	19,3%	21,6%	25,2%	▲ 3,60
Normativa commerciale	14,8%	12,4%	10,6%	▼ -1,80
Comfort e pulizia	10,3%	8,3%	8,2%	▶ -0,10
Normativa post vendita	13,4%	13,8%	6,3%	▼ -7,50
Sito <i>internet</i> Trenitalia	14,2%	20,1%	27,1%	▲ 7,00
Vendita canali tradizionali	5,1%	3,0%	3,1%	▶ 0,10
Orari e tariffe	6,8%	8,7%	8,4%	▶ -0,30
Informazioni	2,0%	1,5%	1,4%	▶ -0,10
Call center	2,5%	3,4%	2,5%	▼ -0,90
Sicurezza personale e patrimoniale	0,9%	0,8%	0,9%	▶ 0,10
Altro (assistenza a bordo/a terra, servizi aggiuntivi, servizi disabili, eccetera)	8,8%	10,5%	6,4%	▼ -4,10



Anche nel 2013 la Conciliazione paritetica⁵⁰ si è confermata come lo strumento più adatto a risolvere in modo rapido ed efficace le controversie con la clientela.

Nell'anno 2013, sono state 395 le pratiche trattate con tale strumento e il gradimento della clientela, espresso con l'accettazione della proposta di conciliazione, ha raggiunto il 93% del totale.

Si mette in luce, infine, che la Comunità delle Ferrovie Europee (CER) ha definito la Conciliazione paritetica di Trenitalia un esempio di *best practice* in ambito europeo.

50. La Conciliazione paritetica è una procedura attraverso la quale si incontrano un rappresentante delle associazioni dei consumatori firmatarie del protocollo e un rappresentante della società Trenitalia al fine di approfondire le contestazioni del cliente e verificare se vi sia la possibilità di offrire al medesimo una proposta soddisfacente di composizione amichevole del reclamo.



Trasporto regionale

Relativamente ai servizi/treni regionali si registra un calo del 19% del numero di reclami rispetto al 2012.

» RECLAMI E DISSERVIZI – TRASPORTO REGIONALE

	2011	2012	2013	2013 vs 2012
Totale reclami ricevuti	37.460	35.846	29.036	▼ -19%
Totale disservizi	31.979	35.125	25.331	▼ -28%

Nel 2013 le segnalazioni ricevute sono state relative a disservizi riconducibili, principalmente, alla puntualità, al *comfort* e pulizia, alla normativa commerciale e alle informazioni.

» ANALISI RECLAMI - % DISSERVIZI TRASPORTO REGIONALE

	2011	2012	2013	2013 vs 2012
				punti %
Puntualità	21,4%	23,1%	22,5%	▼ -0,60
Normativa commerciale	10,9%	8,7%	8,7%	▶ 0,00
Comfort e pulizia	12,1%	9,3%	10,3%	▲ 1,00
Normativa post vendita	1,6%	1,9%	2,8%	▲ 0,90
Sito <i>internet</i> Trenitalia	1,7%	2,1%	2,6%	▶ 0,50
Vendita canali tradizionali	1,2%	1,1%	1,2%	▶ 0,10
Orari e tariffe	3,3%	2,4%	1,9%	▶ -0,50
Informazioni	6,6%	7,2%	5,9%	▼ -1,30
<i>Call center</i>	3,5%	0,2%	0,1%	▶ -0,10
Sicurezza personale e patrimoniale	1,3%	0,4%	0,3%	▶ -0,10
Altro (assistenza a bordo/a terra, servizi aggiuntivi, servizi disabili, eccetera)	5,9%	4,5%	10,4%	▲ 5,90

Trasporto merci

In tale ambito Trenitalia offre ai propri clienti servizi di tipo "business to business", fondati su logiche differenti rispetto a quelle che caratterizzano il trasporto passeggeri.

I *driver* di soddisfazione sono legati non solo alle peculiarità dei clienti (aziende), ma anche alle mutevoli situazioni del mercato e alla congiuntura economica. Nel campo del trasporto merci, in particolare, Trenitalia opera in un contesto a elevata competizione sia rispetto a modalità di trasporto alternative (gomma, nave) sia nei confronti di numerose altre imprese ferroviarie che ormai da anni operano in Italia⁵¹.

QUALITÀ PERCEPITA: CUSTOMER SATISFACTION

L'indagine di *customer satisfaction* è basata su un campione di oltre 160 aziende clienti che rappresentano la maggioranza del volume d'affari.

La metodologia utilizzata è quella dell'intervista telefonica mediante sistema CATI (*Computer Assisted Telephone Interview*) durante la quale viene somministrato un questionario strutturato.

L'indagine ha lo scopo di ottenere un giudizio, con voto su scala da 1 a 10, sulle principali caratteristiche del servizio, quali gli aspetti operativi, la disponibilità delle strutture di vendita, le informazioni fornite, la gestione degli aspetti amministrativi.



Vengono raccolti anche i suggerimenti relativi alle potenziali aree di miglioramento del servizio.

Il giudizio complessivo espresso dai clienti intervistati nel 2013 registra un voto di 6,4 punti (su una scala da 1 a 10), stabile rispetto all'anno precedente. In leggero aumento la percentuale di quanti si dichiarano soddisfatti del servizio.

» CUSTOMER SATISFACTION – TRASPORTO MERCI

	Voto medio (scala 1-10)			% soddisfatti		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013
Giudizio sulle strutture di vendita	6,4	6,8	7,0	71,8%	79,5%	90,0%
Giudizio su completezza e tempestività dell'informazione fornita	6,1	6,5	6,4	68,2%	76,3%	75,1%
Giudizio sugli aspetti operativi del servizio	5,4	6,1	5,9	48,8%	66,5%	67,1%
Giudizio su gestione fatturazione e aspetti amministrativi	6,2	6,6	6,8	73,5%	79,9%	88,6%
Giudizio complessivo	6,0	6,4	6,4	57,6%	79,9%	81,8%

Le macroaree dove si registrano i livelli di soddisfazione più elevati e i maggiori incrementi rispetto al 2012 sono relative alla disponibilità delle strutture di vendita e alla gestione degli aspetti amministrativi.

51. In Italia, le imprese ferroviarie concorrenti di Trenitalia nel *business* merci sono oltre 20. Le principali fanno capo ai grandi *incumbent* internazionali (fonte: ANSF).

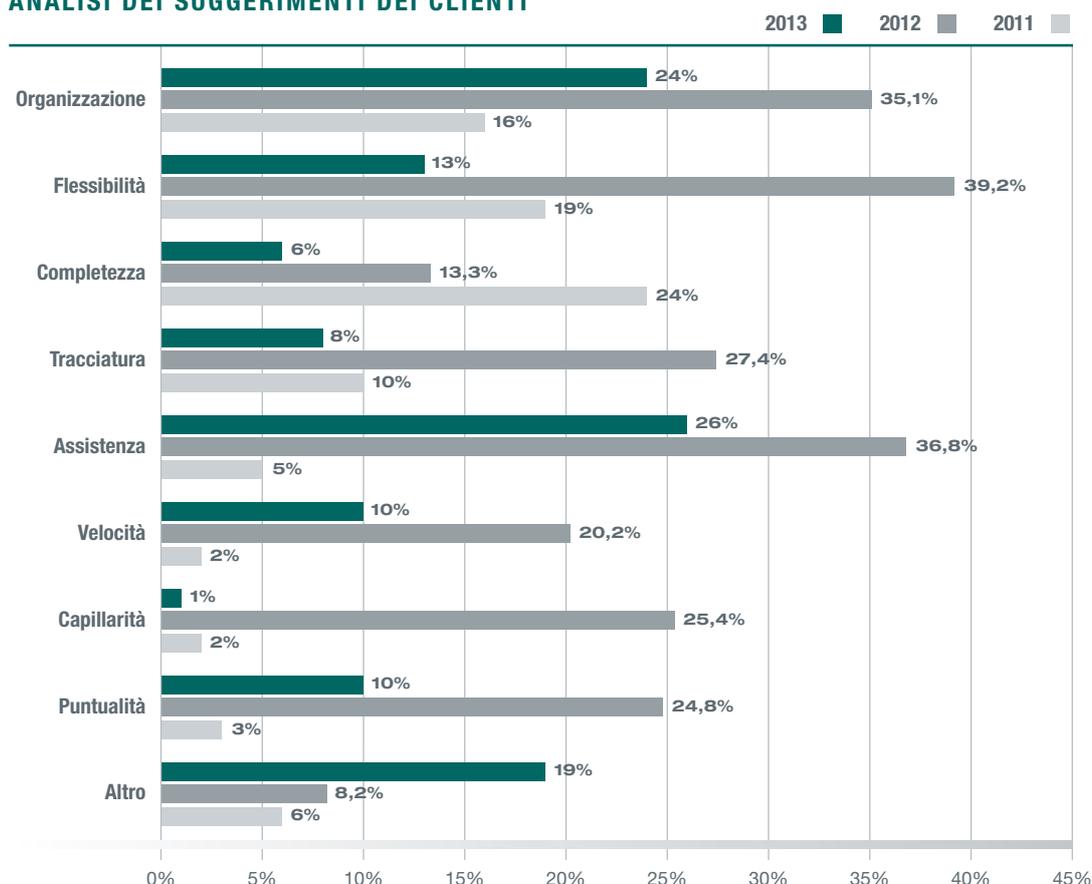


Analisi dei suggerimenti dei clienti

L'analisi dei suggerimenti mostra importanti risultati nelle aree considerate particolarmente critiche lo scorso anno, effetto dei miglioramenti introdotti nei processi di produzione e vendita del servizio.

Si notano, infatti, progressi sia sul fronte operativo (flessibilità) sia sul fronte connesso all'informazione e alla *customer care* (tracciatura merci e assistenza).

» ANALISI DEI SUGGERIMENTI DEI CLIENTI



Valori in milioni di euro

Va ricordato che le modalità di regolazione dei rapporti contrattuali con i clienti sono coerenti con le Convenzioni e con i Regolamenti internazionali che riconducono le non conformità di viaggio alle tre seguenti fattispecie: perdita della merce, avaria della merce, tardata resa. Queste fattispecie sono gestite dalla compagnia di assicurazione o come inadempienze specifiche del singolo contratto⁵². Infine, i risultati relativi alla propensione al riacquisto dei servizi Trenitalia evidenziano un *trend* in costante crescita negli ultimi 3 anni.

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



GESTIONE DEI RECLAMI

La corretta gestione dei reclami e delle conseguenti azioni correttive che ne scaturiscono rappresenta uno strumento di interazione con i clienti che può contribuire al recupero della soddisfazione di quest'ultimi.

Trenitalia si avvale di una piattaforma informatica che, all'interno del nuovo sistema di *Customer Relationship Management*, traccia l'iter di lavorazione dei reclami e consente una gestione integrata con i vari canali di contatto con la clientela.

Nel 2013 sono stati ricevuti 84 reclami ai quali, nel 96% dei casi, è stata fornita una risposta in tempi inferiori ai 15 giorni.

Gli aspetti critici maggiormente rilevati riguardano la flessibilità del servizio e la disponibilità dei carri, in aumento rispetto allo scorso anno. Continua il *trend* positivo riferito alla puntualità, come mostra la percentuale dei reclami associati, che scende dal 24% registrato nel 2011 al 19% del 2013.

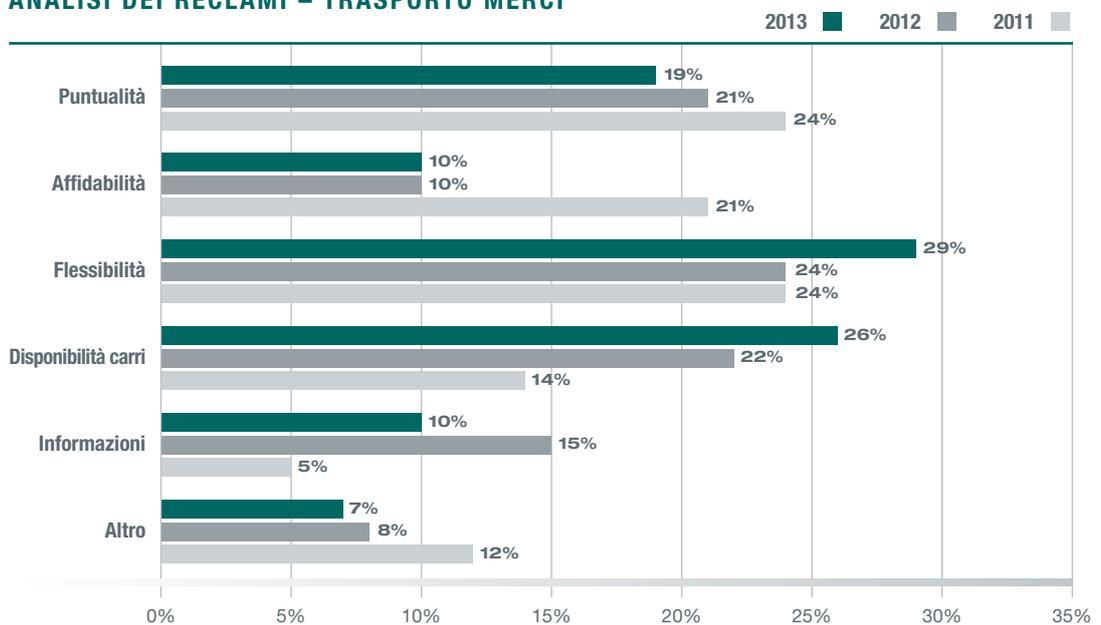
» RECLAMI – TRASPORTO MERCI

	2011	2012	2013	2013 vs 2012
Totale reclami ricevuti	202	87	84	▼ -3%
Percentuale dei reclami con tempi di risposta inferiori a 15 giorni	97,0%	95,0%	96,0%	▲ 1%





» ANALISI DEI RECLAMI – TRASPORTO MERCI



Valori in milioni di euro



4.3.2 Rete Ferroviaria Italiana

QUALITÀ PROMESSA: CARTA DEI SERVIZI 2013 OBIETTIVI DI QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi di RFI è lo strumento attraverso cui il gestore dell'infrastruttura nazionale comunica gli impegni assunti nell'anno e gli obiettivi di qualità che si propone di raggiungere nell'offerta dei propri servizi.

Oltre a essere uno strumento di comunicazione e confronto con gli interlocutori esterni, la Carta dei Servizi rappresenta un momento fondamentale nel processo di controllo dei fattori che determinano la qualità delle prestazioni e nell'individuazione delle misure necessarie per il miglioramento dell'offerta e della soddisfazione di chi ne fruisce.

TECNICHE DI RILEVAZIONE

Per indirizzare l'impegno societario verso obiettivi di qualità in grado di incontrare le reali esigenze dei clienti nelle stazioni, RFI conduce, attraverso il proprio "Osservatorio di Mercato", un'indagine continuativa di *customer satisfaction* che rileva, con cadenza mensile, la qualità offerta e percepita dei servizi di stazione. Le indagini – svolte tramite società esterne certificate e di consolidata esperienza nelle ricerche di mercato – si avvalgono, per il monitoraggio della "qualità percepita", di interviste "face to face" e, per la "qualità offerta", di rilevazioni condotte con la tecnica del "cliente misterioso" svolte da ricercatori che, in pieno anonimato, vivono in prima persona l'esperienza in stazione.

Le indagini di *customer satisfaction* riguardano in particolare le stazioni dove, essendo più vasta e articolata l'organizzazione di spazi e servizi e più elevato il numero di frequentatori e viaggiatori (circa il 95% del complessivo), l'individuazione delle esigenze e delle percezioni del pubblico è più rilevante.



FATTORI DELLA QUALITÀ	CRITERI	TECNICA DI RILEVAZIONE	
		Qualità percepita	Qualità offerta
Safety Sicurezza del viaggio	Numero di incidenti per milioni di treni x km intera rete (ERA)		Monitoraggio interno
Security Sicurezza personale e patrimoniale in stazione	Dati riferiti alle stazioni	Interviste di <i>customer satisfaction</i>	Monitoraggio interno
Pulizia degli ambienti	Dati riferiti alle stazioni	Interviste di <i>customer satisfaction</i>	Cliente misterioso
Comfort del viaggio negli ambienti di stazione	Dati riferiti alle stazioni	Interviste di <i>customer satisfaction</i>	Cliente misterioso
Servizi aggiuntivi a terra (servizi commerciali e di pubblica utilità)	Dati riferiti alle stazioni	Interviste di <i>customer satisfaction</i>	Cliente misterioso
Servizi per viaggiatori a ridotta mobilità	Dati riferiti alle stazioni	Interviste di <i>customer satisfaction</i>	Monitoraggio interno/ Cliente misterioso
Informazione al pubblico sulla circolazione dei treni	Dati riferiti alle stazioni	Interviste di <i>customer satisfaction</i>	Cliente misterioso
Attenzione all'ambiente	Dati oggetto di dichiarazione di intenti		Monitoraggio interno
Integrazione modale	Dati oggetto di dichiarazione di intenti	Interviste di <i>customer satisfaction</i>	Cliente misterioso



Le oltre 2.260 stazioni ferroviarie gestite direttamente da RFI – o da altre società del Gruppo – sono catalogate in 4 classi: *Platinum*, *Gold*, *Silver* e *Bronze*⁵³. Ciascuna classe è caratterizzata da specifici parametri, quali ad esempio: grandezza, potenziale turistico, culturale e commerciale, frequenza dei viaggiatori, vocazione turistica della località ove si collocano.

Categoria	Numero di stazioni
<i>Platinum*</i>	15
<i>Gold</i>	101
<i>Silver**</i>	862 **
<i>Bronze</i>	1.285

* Torino Porta Nuova, Milano Centrale, Milano Porta Garibaldi e Passante, Genova Porta Principe e Genova Sotterranea, Firenze Santa Maria Novella, Pisa Centrale, Roma Termini, Roma Tiburtina, Napoli Centrale e Porta Garibaldi, Palermo Centrale, Bari Centrale, Bologna Centrale, Padova Centrale, Verona Porta Nuova e Venezia Santa Lucia

** Nel mese di dicembre 2013 è stata chiusa la stazione di Pisa Aeroporto

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

» CARTA DEI SERVIZI 2013

FATTORI DELLA QUALITÀ IL SISTEMA RFI	INDICATORE	PARAMETRO	OBIETTIVO 2013
Safety Sicurezza del viaggio	Livello di sicurezza dell'esercizio ferroviario	Numero di incidenti per milioni di treni-km ¹	Mantenere l'allineamento al valore medio 2006-2012 dei quattro Paesi di riferimento
Security Sicurezza in stazione	Livello di sicurezza personale e patrimoniale in stazione	Numero dei furti in danno dei viaggiatori nell'anno* ²	Non superare il valore medio del triennio di riferimento
	Sicurezza nel complesso in stazione	Percentuale di persone soddisfatte	80%
Integrazione modale	Qualità del collegamento della stazione con mezzi pubblici urbani/extrurbani	Percentuale di persone soddisfatte	85%*
	Facilità e comodità di arrivo alla stazione	Percentuale di persone soddisfatte	90%*
	Presenza di zone di parcheggio autorizzato nei pressi della stazione	Percentuale di presenza del servizio	85%*
Attenzione all'ambiente	Azioni in attuazione della "Politica Ambientale RFI"***	Impegno ¹	Attuazione

1. Monitoraggio interno

2. Monitoraggio Polfer

* Servizi garantiti in tutto o in parte da terzi

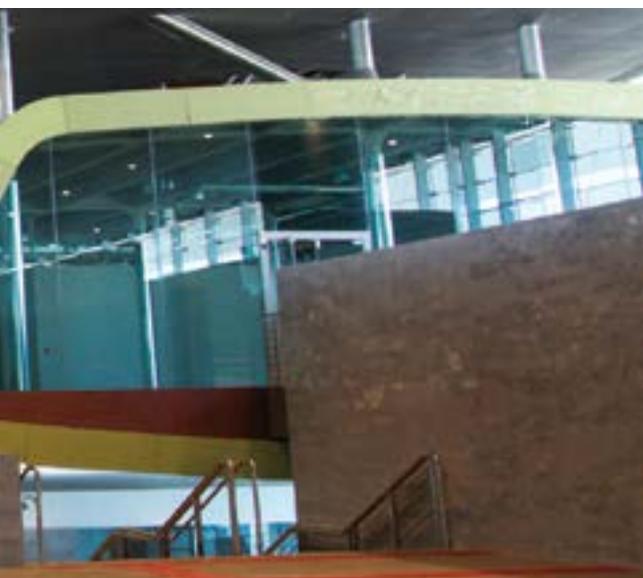
** Inserimento di clausole di responsabilità ambientale nei nuovi contratti di appalto relativi ai progetti di investimento e monitoraggio tramite indice qualitativo delle prestazioni delle imprese appaltatrici di lavori e inserimento della certificazione ambientale ISO 14001 tra i requisiti previsti dai Sistemi di Qualificazione RFI per le imprese di lavori nel settore armamento e trazione elettrica



FATTORI DELLA QUALITÀ LE STAZIONI	INDICATORE	PARAMETRO	OBIETTIVO 2013 PLATINUM	OBIETTIVO 2013 GOLD	OBIETTIVO 2013 SILVER
Pulizia	Pulizia degli ambienti di stazione	Percentuale di persone soddisfatte	90%	90%	85%
Comfort del viaggio negli ambienti di stazione	Comfort nella permanenza in stazione	Percentuale di persone soddisfatte	90%	85%	80%
	Comfort degli spazi per l'attesa	Percentuale di persone soddisfatte	90%	85%	80%
	Illuminazione di sottopassi, sovrappassi e passerelle	Percentuale di persone soddisfatte	90%	85%	80%
Informazione al pubblico in stazione sulla circolazione dei treni	In condizioni di normale circolazione	Percentuale di persone soddisfatte	90%	90%	85%
	In condizioni di criticità della circolazione	Percentuale di persone soddisfatte	80%	80%	75%
Servizi aggiuntivi a terra	Servizi commerciali nel complesso	Percentuale di persone soddisfatte	90%*	90%*	90%*
Servizi per viaggiatori con disabilità	Servizio di assistenza erogato nel circuito Sale Blu	Percentuale di persone soddisfatte	90%	90%	90%
	Aumento del numero di stazioni incluse nel circuito Sale Blu	Numero di stazioni ¹	Almeno 10		

1. Monitoraggio interno

* Servizi garantiti in tutto o in parte da terzi



Le indagini svolte, finalizzate all'analisi della qualità percepita e offerta dei servizi di stazione, confermano anche per l'anno 2013 una considerevole percentuale di viaggiatori/clienti soddisfatti. In particolare, sono stati rilevati valori di gradimento (espressi come percentuali di soddisfatti rispetto alla base dei rispondenti) superiori al 90% per i macrofattori "permanenza in stazione", "pulizia", "manutenzione e decoro" e "informazione al pubblico in condizioni normali", con picchi che raggiungono in alcuni casi il 99%⁵⁴. Leggermente inferiori gli indici relativi all'"informazione al pubblico in condizioni di criticità" e alla "security", in ogni caso superiori all'85%.

54. I dati si riferiscono al complesso delle stazioni, gestite sia da RFI che dalle altre società del Gruppo, Grandi Stazioni e Centostazioni.

GESTIONE DEI RECLAMI

Le segnalazioni dei clienti rappresentano per RFI un prezioso strumento di conoscenza della percezione dei servizi erogati sull'intera rete e nelle stazioni e un altrettanto prezioso elemento di orientamento delle azioni aziendali volte a migliorarne la qualità e a mitigare o risolvere le eventuali criticità evidenziate. A supporto del processo di gestione dei reclami è stato adottato un sistema informatico, denominato Itinere-RFI, che permette di superare le criticità tipiche della trattazione manuale dei reclami e di gestire i rapporti con le Imprese di trasporto. Dal 2012 è attivo il canale via web RFI-risponde accessibile dal sito www.rfi.it.

» RECLAMI E DISSERVIZI – LE STAZIONI

	2011	2012	2013	2013 vs 2012
Totale reclami ricevuti*	3.656	3.176	3.264	▲ +2,8%
Totale disservizi	4.021	3.389	3.595	▲ +6,1%

* A un reclamo possono corrispondere più disservizi

L'analisi dei disservizi segnalati nel 2013 evidenzia che l'attenzione dei clienti si è maggiormente concentrata sui disservizi relativi al *comfort* delle stazioni e all'informazione al pubblico.

» ANALISI DEI DISSERVIZI – LE STAZIONI

	2011	2012	2013	2013 vs 2012
				punti %
Informazione al pubblico	64%	50%	40%	▼ -10
Comfort della stazione	18%	20%	22%	▲ +2
Pulizia di stazione	8%	11%	7%	▼ -4
Sicurezza in stazione	4%	10%	13%	▲ +3
Barriere architettoniche e servizi per disabili	3%	5%	5%	▶ -
Altro	3%	4%	13%	▲ +9

4.3.3 Busitalia - Sita Nord

QUALITÀ EROGATA: CUSTOMER SATISFACTION

La società nella pubblicazione annuale della propria Carta dei Servizi ribadisce i principi fondamentali cui si ispira l'offerta (uguali diritti, continuità del servizio, partecipazione, efficienza ed efficacia) unitamente ai diritti riconosciuti alla clientela che fruisce del servizio di trasporto.

Annualmente vengono pubblicate le Carte dei Servizi di Busitalia - Sita Nord in Veneto e Toscana⁵⁵.

» CARTA DEI SERVIZI 2013

REGIONE	SERVIZI INTERESSATI
Veneto	Servizio extraurbano di Padova Servizio extraurbano di Rovigo Servizio urbano di Rovigo
Toscana	Autolinee Chianti Valdarno Scarl* Autolinee Mugello Valdisieve Scarl

* In Toscana le Carte dei Servizi vengono pubblicate con il nome e i dati complessivi delle società appartenenti alle Società Consortili a Responsabilità Limitata (Scarl) toscane, tra cui Autolinee Chianti Valdarno Scarl e Autolinee Mugello Valdisieve Scarl delle quali Busitalia - Sita Nord è capofila



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

Si riportano nelle tabelle di seguito i principali indicatori pubblicati nelle Carte dei Servizi del Veneto⁵⁶ e i corrispondenti risultati raggiunti.

Per quanto riguarda la puntualità, l'obiettivo 2013 relativo alle corse in orario non è stato raggiunto, essendo aumentate le corse arrivate in ritardo rispetto all'anno precedente, a causa dell'incremento del traffico veicolare e dei blocchi stradali per manifestazioni verificatisi nell'ultima parte del 2013.

» PUNTUALITÀ

	Consuntivo 2012	Obiettivo 2013	Consuntivo 2013	Scostamento 2013 punti %
Servizio extraurbano di Padova				
Corse in orario	95,67%	95,70%	95,12%	-0,58
Corse con ritardo > 15' e <= 30'	3,72%	3,70%	4,14%	0,44
di cui per cause interne	0,03%	0,01%	0,04%	0,03
Corse con ritardo > 30'	0,61%	0,60%	0,74%	0,14
di cui per cause interne	0,04%	0,01%	0,05%	0,04
Servizio extraurbano di Rovigo				
Corse in orario	96,25%	96,90%	96,11%	-0,79
Corse con ritardo > 5' e <=15'	2,74%	2,40%	2,95%	0,55
di cui per cause interne	0,02%	0,01%	0,02%	0,01
Corse con ritardo > 15'	1,01%	0,70%	0,95%	0,25
di cui per cause interne	0,04%	0,00%	0,04%	0,04
Servizio urbano di Rovigo				
Corse in orario	99,71%	99,76%	99,64%	-0,12
Corse con ritardo > 5' e <=10'	0,17%	0,14%	0,26%	0,12
di cui per cause interne	0,01%	0,00%	0,02%	0,02
Corse con ritardo > 10'	0,12%	0,10%	0,09%	-0,01
di cui per cause interne	0,01%	0,00%	0,01%	0,01

55. In Veneto il servizio è integralmente in capo a Busitalia - Sita Nord; gli indicatori previsti da Carta dei Servizi e relativi consuntivi valutano il complessivo servizio erogato.

In merito alla regolarità dei servizi, sui bacini di Padova (extraurbano) e di Rovigo (urbano ed extraurbano), si confermano anche quest'anno il 100% delle corse effettive rispetto alle programmate (con esclusione degli effetti degli scioperi e di eventi di forza maggiore) e un numero di mezzi di scorta adeguato alle necessità di ripristino del servizio.

Per quanto concerne la rete di vendita, il calo di rivendite, sia per Padova (-14) sia per il servizio extraurbano di Rovigo (-12), è legato ai programmi di efficientamento della rete distributiva.

» DIFFUSIONE RETE DI VENDITA

	Consuntivo 2012	Obiettivo 2013	Consuntivo 2013	Scostamento 2013
Servizio extraurbano di Padova				
Rivendite	535	535	521	-14,00
Rivendite/km rete	0,54	0,54	0,52	-0,02
Rivendite/Comuni serviti	3,6	3,6	3,6	-
Corse con vendita biglietti a bordo con sovrapprezzo	100%	100%	100%	-
Servizio extraurbano di Rovigo				
Rivendite	140	140	128	-12,00
Rivendite/milioni di residenti	188	188	175	-13,00
Rivendite/Comuni serviti	2,4	2,4	2,2	-0,20
Rivendite/km rete	0,18	0,18	0,17	-0,01
Corse con vendita biglietti a bordo con sovrapprezzo	100%	100%	100%	-
Servizio urbano di Rovigo				
Rivendite	82	82	82	-
Rivendite/1.000 residenti	1,54	1,54	1,64	0,10
Rivendite/km rete	0,98	0,98	0,98	-
Corse con vendita biglietti a bordo con sovrapprezzo	100%	100%	100%	-

Con riferimento all'incidentalità riguardante i sinistri avvenuti durante lo svolgimento del servizio di linea e a responsabilità Busitalia - Sita Nord, si registrano peggioramenti in corrispondenza del servizio extraurbano di Padova (prevalentemente dovuti al traffico e agli ingorghi presenti in città) e, in misura minore, del servizio urbano di Rovigo, mentre si registra un netto miglioramento nel servizio extraurbano di Rovigo.

» INCIDENTALITÀ

	Consuntivo 2012	Obiettivo 2013	Consuntivo 2013
Servizio extraurbano di Padova			
Sinistri passivi*	1 ogni 8.904 corse annue	1 ogni 8.904 corse annue	1 ogni 5.586 corse annue
Servizio extraurbano di Rovigo			
Sinistri passivi	1 ogni 9.847 corse annue	1 ogni 15.000 corse annue	1 ogni 82.408 corse annue
Servizio urbano di Rovigo			
Sinistri passivi	1 ogni 25.520 corse annue	1 ogni 25.520 corse annue	1 ogni 20.035 corse annue

* I sinistri passivi sono quelli con responsabilità della Società avvenuti durante lo svolgimento del servizio di linea

In relazione ai mezzi con motori a scarico controllato Euro 2 e superiori, non è stato possibile raggiungere tutti gli obiettivi di miglioramento previsti, a causa del rinvio dell'entrata in servizio dei nuovi autobus.

» ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

	Consuntivo 2012	Obiettivo 2013	Consuntivo 2013	Scostamento 2013
				punti %
Servizio extraurbano di Padova				
Mezzi con motore Euro 2 e superiori	91,0%	95,9%	91,0%	-4,9
Servizio extraurbano di Rovigo				
Mezzi Euro 2 e superiori	89,2%	89,2%	90,1%	0,9
Servizio urbano di Rovigo				
Mezzi Euro 2 e superiori	59,5%	78,4%	59,5%	-18,9

QUALITÀ PERCEPITA: CUSTOMER SATISFACTION

Nel corso del 2013 le indagini di *customer satisfaction* hanno interessato i servizi offerti in Toscana. Come strumento di raccolta delle informazioni è stato utilizzato un questionario strutturato, anonimo, principalmente distribuito a bordo degli autobus. Oltre al profilo socio comportamentale, l'indagine ha rilevato la percezione dei clienti sull'efficienza del servizio reso, attraverso una serie di indicatori per i quali è stata chiesta una valutazione su una scala da 1 a 10. Inoltre, sono stati monitorati gli aspetti ritenuti più importanti del viaggio in autobus e, di conseguenza, valutati gli aspetti che andrebbero perfezionati nel servizio di Busitalia - Sita Nord.

Risultati *customer satisfaction* in Toscana⁵⁷

Nel periodo novembre-dicembre 2013 sono stati raccolti 971 questionari tra i clienti dei servizi di Busitalia - Sita Nord in Toscana. Il profilo socio demografico è rappresentato da clienti con età non superiore ai 25 anni (41,7%), studenti (38,0%) e lavoratori dipendenti (34,6%), che utilizzano i servizi almeno 3 giorni a settimana (69,3%). Il motivo del viaggio più ricorrente è dettato da ragioni di lavoro (44%) e di studio (scuola 25,6% e università 12,5%). Il titolo di viaggio maggiormente utilizzato è l'abbonamento mensile (36,1%), seguito dal biglietto di corsa semplice (26,2%).

Il giudizio medio complessivo sul servizio offerto è pari a 6,99⁵⁸. Il giudizio maggiormente positivo è attribuito alla sicurezza a bordo.



» RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION – BUSITALIA-SITA NORD

Voto medio 2013 (scala da 1 a 10)	Risultato 2013
Sicurezza del viaggio (prudenza di guida)	7,75
Sicurezza a bordo (furti, molestie, ecc.)	8,10
Professionalità e cortesia del conducente	7,84
Regolarità e puntualità	6,84
Frequenza delle corse	6,39
Coincidenza con linee urbane, treno, ecc.	6,68
Pulizia degli autobus	6,55
Pulizia delle autostazioni e delle fermate	6,46
Comfort degli autobus (sedili, vani bagaglio, ecc.)	6,78
Climatizzazione degli autobus	6,92
Affollamento degli autobus	6,49
Attenzione all'ambiente	6,66
Reperibilità di biglietti, abbonamenti, ecc.	6,98
Servizi per diversamente abili (pedane, ausili visivi e acustici)	6,28
Informazioni alle fermate	6,26
Informazioni telefoniche (numero verde Scarl)	6,37
Informazioni sul sito <i>internet</i>	6,44
Reperibilità e completezza libretti orari	6,19
Giudizio complessivo	6,99

57. Indagine a cura di Istituto Piepoli – Milano.

58. "Cosa pensa complessivamente del servizio offerto da Busitalia - Sita Nord, da 1 (per niente soddisfatto) a 10 (pienamente soddisfatto)?".

GESTIONE DEI RECLAMI

I fattori cui corrispondono i riscontri meno positivi, ma che hanno ricevuto voti medi comunque superiori al 6, sono la reperibilità dei libretti orari, l'informazione alle fermate e i servizi per disabili. Tra gli aspetti da migliorare⁵⁹ la clientela segnala la frequenza delle corse (34,5%), la regolarità e puntualità (31,6%), la pulizia degli autobus e l'affollamento (20,6%)⁶⁰.

La gestione dei reclami e delle segnalazioni provenienti dalla clientela rappresenta uno strumento fondamentale per individuare soluzioni migliorative dell'offerta. Nel corso del 2013 sono pervenuti 764 reclami/segnalazioni⁶¹ di cui il 56% tramite *e-mail*.

Di seguito si riporta il dettaglio dei reclami pervenuti per tipologia:

» CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI Pervenuti*

	Risultato 2012	Risultato 2013	Scostamento 2013 vs 2012 punti %
Regolarità del servizio	28,0%	28,2%	0,2
Puntualità	20,7%	23,0%	2,3
Informazioni alla clientela	12,6%	6,8%	-5,8
Rapporto azienda-cliente	11,9%	13,5%	1,6
Comfort del viaggio	11,6%	14,0%	2,4
Titoli di viaggio	4,3%	4,9%	0,6
Carenza del livello servizio	3,6%	3,7%	0,1
Sicurezza	2,3%	1,6%	-0,7
Pulizia	1,5%	1,6%	0,1
Altro	3,5%	2,7%	-0,8

* Nel dato 2013 sono comprese le segnalazioni per disservizi direttamente o indirettamente riferibili a Busitalia - Sita Nord pervenute nell'anno considerato.
Le percentuali sono rapportate al totale degli aspetti segnalati

L'analisi dei reclami pervenuti a livello territoriale evidenzia l'importanza che riveste il fattore "Regolarità del servizio" (mancata coincidenza, corse saltate, modifiche percorsi, fermata non effettuata, deviazione percorso, scioperi), causa di quasi il 30% delle segnalazioni dei clienti. Importante registrare il decremento (-5,8 punti percentuali), rispetto al 2012) della percentuale di comunicazioni di lamentela sull'"informazione alla clientela", segno che l'azienda cura con maggiore attenzione tale aspetto verso i propri clienti.

59. "Quali dei seguenti aspetti andrebbero migliorati?" possibili più risposte.

60. Le percentuali sono rapportate al numero di intervistati e non al numero di risposte.

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

4.4 Sicurezza nel viaggio

4.4.1 Sicurezza della circolazione

GRI PR1 | PR2 | PR9

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

Sicurezza della circolazione: RFI

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

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

» TECNOLOGIE INNOVATIVE DI PROTEZIONE MARCIA TRENO*

	km
SCC, SCC-AV, SCC-M e CTC, telecomando della circolazione	11.611
SCMT, controllo della marcia del treno	11.848
SSC, supporto alla guida	4.273
ERTMS, interoperabilità su rete AV/AC	654
GSM-R telecomunicazione (utilizzabile per chiamata di emergenza)	10.954

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





SCC - SISTEMA DI COMANDO E CONTROLLO

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. 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 DEL TRAFFICO CENTRALIZZATO

CTC - Sistema di Controllo del Traffico Centralizzato, 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

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 DI SUPPORTO CONDOTTA

SSC - Sistema di 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 utilizzato su linee a scarso traffico con trazione diesel. Il Sistema protegge la marcia dei treni tramite la trasmissione d'informazioni tra le apparecchiature di terra e di bordo, attivando la frenatura di emergenza quando non vengono rispettati i limiti.

ERTMS/ETCS LIVELLO 2

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, vengono rimossi i vincoli per la circolazione internazionale, che derivano dalla diversità dei sistemi in uso nei vari Paesi. L'ERTMS/ETCS fornisce inoltre al macchinista le informazioni necessarie per una condotta ottimale, attivando la frenatura d'emergenza se la velocità del treno supera quella massima consentita.

GSM-R

GSM-R, 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.

Dal 2003 RFI ha adottato il Sistema Integrato di Gestione della Sicurezza (SIGS), un modello di controllo in cui la sicurezza viene affrontata negli ambiti della circolazione dei treni e dell'esercizio ferroviario, del lavoro e dell'ambiente. Il controllo avviene attraverso un livello centrale e uno territoriale del Sistema. Il livello centrale del SIGS esercita il ruolo di indirizzo e controllo; il livello territoriale recepisce gli indirizzi del livello centrale ed esercita il proprio mandato mediante un'effettiva ed efficace partecipazione. I certificati dei diversi livelli territoriali sono consolidati in un unico certificato intestato alla società. I principali ambiti della certificazione attuale di RFI sono sintetizzati nel paragrafo 2.4.

Il monitoraggio dell'incidentalità ferroviaria sulla rete, gestita da RFI, è effettuato attraverso l'alimentazione della Banca Dati Sicurezza (BDS) secondo i criteri internazionali vigenti.

In particolare, occorre precisare che nel *benchmarking* sull'incidentalità a livello ERA (European Railway Agency) vengono adottati, ai fini del computo incidentale, i parametri previsti dalla Direttiva 2004/49 CE e s.m.i. (Eurostat), recepita dalla legislazione italiana con il D.Lgs. 162/2007, mentre a livello UIC⁶² sono adottati anche quelli forniti dalla *Fiche A91 UIC*⁶³. Nel computo dei dati ERA, diversamente da quelli UIC, sono quindi conteggiati anche gli incidenti che si sono verificati nell'ambito dei binari momentaneamente interrotti alla circolazione per manutenzione.

Nel corso del 2013 si registra complessivamente una consistente riduzione degli incidenti rispetto agli ultimi anni di riferimento, confermando il trend in diminuzione già iniziato nel 2012. In particolare, rispetto al precedente anno (107 incidenti), il valore assoluto relativo al 2013 (100 incidenti) è diminuito di 7 eventi che rappresenta una riduzione pari al 6,54%.

» STATISTICHE SUGLI INCIDENTI FERROVIARI*

	2011		2012		2013	
	Valore assoluto	Per miliardo di treni-km	Valore assoluto	Per miliardo di treni-km	Valore assoluto	Per miliardo di treni-km
Collisioni di treni in circolazione (contro treni o altro)	6	19	7	22	4	12
Deragliamenti di treni in circolazione	3	9	5	16	6	18
Incidenti ai passaggi a livello** (inclusi pedoni)	18	57	13	41	14	42
Incidenti a persone provocati da rotabili in movimento (eccetto i suicidi)	79	249	80	253	73	220
Incendi al materiale rotabile	0	0	1	3	2	6
Altri	2	6	1	3	1	3

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

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

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

62. Union Internationale des Chemins des Fer.

63. I due criteri adottati sono omogenei nella definizione di "incidente" (almeno un morto nell'immediato o entro 30 giorni dall'incidente/ferito grave, 150.000 euro di danni, interruzione della linea superiore a 6 ore).

Relativamente alle cause che hanno determinato i suddetti incidenti, si evidenzia che, su un valore complessivo di 100 eventi, circa l'89% è riconducibile a cause esogene al sistema ferroviario, ovvero a indebiti comportamenti di persone o a eventi comunque esterni con caratteristiche di eccezionalità (ad esempio, eventi atmosferici di particolare intensità).

Relativamente ai decessi, mentre gli indicatori relativi alle persone decedute classificate come "passeggeri e dipendenti" hanno registrato nel corso del 2013 un *trend*

sostanzialmente costante rispetto ai valori dei due anni precedenti, quello delle persone decedute classificate "altri" ha registrato una consistente diminuzione dei valori, invertendo di fatto il *trend* negativo intrapreso nel 2012. Si sottolinea che nel computo di tale indicatore sono compresi gli investimenti di persone lungo linea, nell'ambito delle località di servizio e dei passaggi a livello (PL), indipendentemente dalle responsabilità. Dal computo sono esclusi gli eventi incidentali classificabili come suicidi.

» CONSEGUENZE DEGLI INCIDENTI FERROVIARI SULLE PERSONE AVVENUTI SU RETE RFI

	2011	2012	2013	Trend 2013 vs 2012
Decessi dipendenti ¹	2	1	2	▲
Decessi passeggeri ²	0	2	2	▶
Altri decessi	64	66	58	▼
Totale decessi³	66	69	62	▼
Dipendenti feriti	0	7	2	▼
Passeggeri feriti	4	6	2	▼
Altri feriti	30	26	29	▲
Totale feriti⁴	34	39	33	▼

1. Dipendenti: le persone che lavorano per le ferrovie e che sono in servizio al momento dell'incidente. Sono inclusi l'equipaggio del treno e il personale che gestisce il materiale rotabile e le infrastrutture (compreso quello delle imprese appaltatrici e delle imprese appaltatrici indipendenti).

2. Passeggeri: qualsiasi persona, escluso il personale di bordo, che viaggia con i treni. Sono inclusi nelle statistiche degli infortuni i passeggeri che tentano di salire/scendere da un treno in movimento.

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

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



Relativamente ai feriti (gravi) di "passeggeri" e "dipendenti" provocati dagli incidenti ferroviari, si rileva una sostanziale diminuzione rispetto agli anni precedenti. In particolare, sia l'indicatore specifico dei feriti relativi ai passeggeri sia quello dei feriti riguardanti il personale dipendente sono diminuiti rispetto al 2012. L'indicatore relativo ai feriti riguardanti "altri", seppur in lieve aumento, ha comunque registrato una trend sostanzialmente in diminuzione nell'arco del triennio in esame, passando da 30 persone ferite gravemente nel 2010 a 29 nel 2013. Dal computo sono esclusi gli eventi incidentali riconducibili e classificabili come tentati suicidi.

A livello di analisi interne, RFI suddivide gli incidenti in “tipici”, quelli strettamente connessi con la circolazione ferroviaria, e “atipici”, quelli determinati da indebiti comportamenti delle persone. L’incidente “tipico” è quello che più fedelmente rappresenta la sicurezza del sistema ferroviario in quanto indica eventi come le collisioni, i deragliamenti, gli incendi e le collisioni di materiale rotabile in movimento contro veicoli stradali in corrispondenza dei passaggi a livello.

Secondo i criteri previsti dall’UIC, nel 2013, sono stati registrati 18 incidenti “tipici” rispetto ai 19 rilevati nel 2012, facendo rilevare una diminuzione dei valori di circa il 5,26%.

» ANDAMENTO SPAD

	2012	2013
Tipici	19	18
Tipici UIC ai treni	13	12
Tipici UIC in manovra	1	1
Tipici UIC ai PL	5	5
Atipici	88	83

Relativamente agli incidenti “atipici” che, sostanzialmente, rilevano il numero di investimenti di persone e la caduta di viaggiatori dai treni in movimento, il 2013 ha registrato 83 incidenti contro gli 88 del 2012. Nel computo degli “atipici” sono inclusi gli investimenti delle persone utenti dei PL (9 eventi nel 2013 contro gli 8 del 2012).

Nel complesso, il 2013 registra un miglioramento dei dati sull’incidentalità, con un’inversione di tendenza sul *trend* registrato nell’anno precedente anche con riferimento ai valori SPAD.

» INCIDENTI

	2011	2012	2013
Indebito superamento da parte di un treno di un segnale disposto a via impedita (SPAD)	12	20	17





MANUTENZIONE DELL'INFRASTRUTTURA FERROVIARIA

La corretta progettazione, pianificazione ed esecuzione del processo manutentivo è garanzia del mantenimento dell'infrastruttura agli *standard* di sicurezza previsti. Il raggiungimento degli obiettivi è assicurato dal presidio sulle attività manutentive, ordinarie e straordinarie, effettuato attraverso una puntuale pianificazione ed esecuzione degli interventi e da una costante attività di controllo, mirata a verificare la correttezza e l'efficacia dell'attività manutentiva svolta su tutto ciò che è rilevante ai fini della sicurezza⁶⁴. Assumono particolare rilevanza l'attività di vigilanza e l'attività di controllo. La prima, evidenzia lo "stato di salute" degli impianti per il mantenimento e il miglioramento dei parametri di affidabilità e disponibilità dell'infrastruttura ferroviaria, a garanzia degli *standard* di sicurezza previsti; la seconda, svolta attraverso visite e verifiche che riguardano gli aspetti tecnici, organizzativi e operativi degli impianti, è finalizzata a constatare la correttezza e l'efficacia dell'attività manutentiva eseguita, lo stato dell'infrastruttura e l'operatività e organizzazione dei cantieri di lavoro.

Queste attività sono eseguite in coerenza con le modalità operative definite da specifiche procedure di riferimento, gestite nell'ambito del Sistema Integrato di Gestione della Sicurezza.

Di seguito, alcuni dati relativi al 2013:

Manutenzione	Costo
Ordinaria	660,2
Straordinaria	812,4

Valori in milioni di euro

PASSAGGI A LIVELLO

Sono proseguite nel 2013 le azioni finalizzate all'incremento dei livelli di sicurezza che si basano su diverse tipologie di provvedimenti:

- attività di eliminazione dei Passaggi a Livello (PL);
- azioni di mitigazione tecnologica del rischio, basate sull'installazione di impianti TV-PL⁶⁵ o di dispositivi Protezione Automatica Integrativa (PAI-PL) per il rilevamento ostacoli sull'attraversamento;
- attività e interventi tesi a verificare le condizioni e le caratteristiche del segnalamento stradale di detti PL, anche in collaborazione con le amministrazioni competenti per eventuali interventi migliorativi della visibilità dei segnali lato strada per prevenire comportamenti indebiti degli automobilisti (indebiti attraversamenti o tallonamenti).

La gestione sinergica degli interventi consente l'aumento della sicurezza globale sugli attraversamenti.

64. Deviatori, segnali, opere d'arte, passaggi a livello, eccetera.

65. Impianti di visualizzazione televisiva sui passaggi a livello.

SICUREZZA DELLA CIRCOLAZIONE: TRENITALIA

Trenitalia presidia la sicurezza di esercizio con una struttura dedicata nell'ambito della quale sono assicurate tutte le attività tenendo conto dell'attuale contesto normativo europeo e nazionale.

Il cuore del presidio è costituito dal Sistema di Gestione della Sicurezza di Esercizio costruito attorno al ciclo tipico "PDCA" (*Plan/Pianificazione – Do/Esecuzione – Check/Analisi – Act/Correzione*) su cui sono basati tutti i Sistemi di Gestione. In tal modo, l'approccio alle questioni riguardanti la sicurezza non avviene in maniera "reattiva" successivamente a eventi/criticità di esercizio, bensì "proattiva".

In generale, il rischio di esercizio è tenuto sotto controllo attraverso diverse attività che vanno dall'analisi del rischio alla valutazione della sua accettabilità, all'adozione di misure di prevenzione e/o di mitigazione.

Ove ritenuto necessario, vengono definiti specifici progetti mirati alla diminuzione del rischio che sono annualmente riportati all'interno del Piano della Sicurezza. Questi progetti possono riguardare uno o più dei tre componenti chiave del Sistema: macchine (tecnologia), uomini (fattore umano e organizzazione) e procedure (criteri di svolgimento dei processi).

Trenitalia mantiene sotto controllo i processi di sicurezza di esercizio attraverso uno specifico sistema di indicatori che consente un monitoraggio costante delle *performance*.

Gli indicatori che mostrano un andamento nel tempo tendenzialmente crescente vengono sottoposti a un'analisi puntuale delle cause, per la conseguente implementazione di azioni correttive.

Il sistema degli indicatori di sicurezza d'esercizio di Trenitalia è articolato su 4 livelli:

1. Indicatori di Incidentalità, per il monitoraggio degli incidenti;
2. Indicatori di Prestazione, per monitorare gli "eventi pericolosi" dell'esercizio ferroviario;
3. Indicatori di Cause Primarie, per il monitoraggio delle cause che possono dare luogo agli eventi pericolosi dell'esercizio ferroviario;
4. Indicatori di Processo, per monitorare i processi di supporto.

Fra tali livelli esiste una relazione di causa-effetto, ovvero il manifestarsi delle cause primarie può determinare il manifestarsi degli eventi pericolosi e quindi degli eventuali incidenti.

MANUTENZIONE DEL MATERIALE ROTABILE

La "Manutenzione dei Veicoli Ferroviari" è uno dei processi chiave necessari per assicurare il mantenimento e il miglioramento della sicurezza di esercizio, nonché per garantire gli *standard* di qualità attesi.

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

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

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

- l'adeguamento dei sistemi tecnologici di sicurezza di bordo, coerentemente con le tratte percorse dai rotabili (progetto concluso con un investimento totale di 1,4 miliardi di euro);
- l'equipaggiamento dei carri con dispositivi in grado di arrestare il treno in caso di deragliamento di un carro (progetto in corso);
- il rilevamento della temperatura delle boccole da parte del personale di macchina, attraverso strumenti portatili (progetto in corso).

A seguito del Riesame della sicurezza di esercizio 2013, questo impegno è stato rinnovato e potenziato anche per il 2014.

Infine, con riferimento al trasporto merci e in particolare delle merci pericolose, è stata ottenuta la certificazione come SRM/ECM⁶⁶ per i carri merci, secondo il Regolamento Comunitario CE 445/2011. La certificazione attesta che Trenitalia ha istituito un proprio "sistema di manutenzione" in grado di soddisfare i requisiti stabiliti nel citato regolamento, al fine di garantire che i carri merci, della cui manutenzione è responsabile, siano in grado di circolare nella massima sicurezza.

66. SRM: Soggetto Responsabile della Manutenzione; ECM: *Entity in Charge of Maintenance*.

4.4.2 Servizi di sicurezza

GRI 4.12 | PR1 | PR9

Per il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane la sicurezza è un valore essenziale. La rete ferroviaria è l'infrastruttura più estesa del nostro Paese, per questo il Gruppo è quotidianamente impegnato a tutelare il personale, i viaggiatori, i beni e il *know-how* di cui dispone, in collaborazione con le forze dell'ordine e più nello specifico con la Polizia Ferroviaria (PolFer), organo istituzionalmente responsabile della prevenzione e repressione dei reati in ambito ferroviario. Con la stipula della seconda Convenzione⁶⁷ nel luglio 2012 tra il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane e il Ministero dell'Interno (al quale la PolFer fa capo), è proseguita la collaborazione per operare in maniera sempre più mirata e aumentare la sicurezza dei passeggeri, fornendo tempestivo supporto all'utenza in caso di criticità. Ulteriore obiettivo di questa Convenzione è ridurre il fenomeno dei furti di rame lungo le principali Diretrici della rete nazionale. Le misure di prevenzione e contrasto attuate dal Gruppo e la scelta delle forze dell'ordine di incidere sul secondo livello delle organizzazioni criminali, i ricettatori, hanno permesso una lieve diminuzione (pari al 4,3%) dei furti lungo linea rispetto al 2012.

Nel corso del 2013 è stata rinnovata inoltre, la Convenzione tra il Gruppo e il Dipartimento della Protezione Civile Nazionale introducendo i seguenti elementi innovativi:

- organizzazione di attività esercitative congiunte finalizzate alla stesura/verifica dei piani di emergenza;
- attivazione da parte del Dipartimento del sistema del volontariato nel caso di spostamenti di grandi masse, di eventi emergenziali e l'istituzione di un gruppo di lavoro per la definizione del contenuto di tali accordi;
- utilizzo di mezzi del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane da parte del Dipartimento nel caso di emergenze ove si ritenga utile disporre di una sala operativa mobile in grado di trasmettere immagini dal luogo dell'evento ai centri di crisi;
- collaborazione reciproca nelle attività di prevenzione (ad esempio, divulgazione di piani neve/ piani di emergenza FS, comunicazione preventiva e sensibilizzazione dei cittadini come nella campagna *Terremoto io non rischio*).

» STATISTICHE SULLA SECURITY

	2011	2012	2013
Aggressioni al personale di Ferrovie dello Stato Italiane	219	202	228
Furti in stazione	2.056	2.062	2.192
Furti a bordo treno	3.162	3.214	4.161
Furti di rame in esercizio	1.944	2.015	1.930
Furti di rame in deposito	128	122	126

Valori in unità di eventi



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



Nel corso dell'anno, la collaborazione operativa derivante dai protocolli di intesa si è manifestata nella gestione sia di eventi importanti quali i Mondiali di Ciclismo a Firenze, sia nelle attività addestrative e formative; sono state effettuate 23 esercitazioni che hanno consentito di affinare il modello di intervento in caso di criticità o emergenza.

In merito al trasporto delle tifoserie – grande impegno per il Gruppo – è confermata la diminuzione del numero di supporter che scelgono di utilizzare il trasporto ferroviario come mezzo per raggiungere le sedi di incontro, così come è avvenuto nelle ultime cinque stagioni sportive.

Grazie ai Comitati Tutela Aggressioni istituiti aziendali, il Gruppo continua a garantire assistenza legale al personale dipendente coinvolto in aggressioni durante lo svolgimento della propria prestazione lavorativa⁶⁸, provvedendo alla copertura delle spese legali per i procedimenti penali eventualmente aperti. Il fenomeno in oggetto ha subito dal 2012 a oggi un – seppur minimo – incremento, malgrado il quotidiano impegno del personale di Ferrovie dello Stato Italiane, soprattutto nel contrasto alle attività illecite di evasione del titolo di viaggio e alle attività abusive in genere (vendita merci, portabagagli, questua). Proprio per contrastare tali criticità sono stati più che intensificati i controlli a terra e le scorte a bordo treno.

Per quanto riguarda la messa in sicurezza degli asset strategici aziendali per il Gestore dell'Infrastruttura, nel 2013 è stata completata la realizzazione di 20 nuovi sistemi integrati di *security*⁶⁹ che consentono a oggi il controllo di oltre 200 asset aziendali. In particolare è stato realizzato il sistema integrato di *security* presso la stazione di Fiumicino Aeroporto. L'impianto è gestito dalla PolFer.

È stata, inoltre, realizzata la nuova *control room* PolFer della stazione AV di Roma Tiburtina. Presso tale *control room* sarà anche possibile gestire l'impianto di videosorveglianza di stazione. È stato, infine, aumentato il numero di impianti gestibili dalla Sala Situazioni Sicurezza, centro di supervisione e controllo degli impianti di *security* realizzati da Protezione Aziendale. La sala gestisce da remoto circa 70 impianti di *security* a livello nazionale per un totale di oltre 1.000 telecamere. Si prevede entro fine 2014 di completare la rete di *security*, per un totale di oltre 140 impianti controllati centralmente.

Si è proceduto inoltre, alla messa in sicurezza delle biglietterie della Divisione Passeggeri *Long Haul* (DPLH) e della Divisione Passeggeri Regionale (DPR) nonché delle biglietterie *self service* mediante la realizzazione di un'area dedicata chiusa e video sorvegliata.

Dal gennaio 2013 è stata istituita una struttura nel Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane dedicata al governo e alla gestione centralizzata di ogni tipo di minaccia informatica sia interna sia esterna al patrimonio delle informazioni aziendali.

Il *Team* di Contrasto Frodi, istituito nel 2008, monitora costantemente le transazioni allo scopo di intercettare e quindi arginare, le frodi perpetrate attraverso l'acquisto di titoli ferroviari con carte di credito rubate o clonate. L'attività di Contrasto Frodi ha portato nel 2013 a mantenere le frodi al livello di 0,04% rispetto al fatturato (il dato nel 2012 era dello 0,02%).

Nel 2013 oltre alle attività consolidate, Contrasto Frodi, si è specializzata anche nel monitoraggio degli abusi delle agenzie di viaggio che comportano un danno d'immagine all'azienda e dei comportamenti fraudolenti nei confronti dei clienti. Per quanto riguarda i titoli di viaggio falsi, nel 2013, ne sono stati individuati 21 con conseguente applicazione di sanzioni e denunce nei casi più rilevanti.

68. Principalmente nell'attività di controllo antievasione e di contrasto alle attività illecite in ambito ferroviario (venditori abusivi, eccetera).

69. Misure di sicurezza passive quali le recinzioni e misure di sicurezza attive quali la videosorveglianza e gli impianti antintrusione.



5 Responsabilità sociale

» IN SINTESI

ABBIAMO FATTO	
Risorse umane	<ul style="list-style-type: none"> • Riduzione, superiore agli obiettivi annui previsti, sia del numero degli infortuni (-13%) sia dell'indice di incidenza (-9%), entrambi anche in calo in confronto al 2012 (-3% e -2% rispettivamente). • Aggiornamento degli obiettivi e delle linee d'intervento di salute e sicurezza sul lavoro delle società del Gruppo per il triennio 2013-2015. • Diffusione delle migliori pratiche in materia di salute e sicurezza attraverso iniziative interaziendali (due <i>workshop</i> con il coinvolgimento delle principali aziende aderenti al progetto). • Attivazione della prima versione del cruscotto direzionale di monitoraggio degli infortuni delle società del Gruppo sulla base dei dati amministrativi "Z_Inail". • Definizione delle Linee guida dedicate alla comunicazione sul territorio, le quali introducono un modello che prevede il coinvolgimento di tutti i dipendenti e pone particolare attenzione al ruolo dei responsabili territoriali nei processi informativi e alla misurazione dell'efficacia nelle attività comunicative messe in atto. • Realizzazione del Progetto Scuole attraverso la stipula di convenzioni con istituti di istruzione superiore sul territorio nazionale, finalizzato a orientare/avvicinare i giovani al mondo del lavoro. • Adesione in Campania, in qualità di socio, alla Fondazione ITS per la Mobilità sostenibile – settore trasporto ferroviario – con un percorso teso a individuare 24 giovani diplomati da specializzare come "Tecnico superiore per la produzione e manutenzione dei mezzi di trasporto e/o relative infrastrutture."
Comunità	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura dell'<i>Help center</i> di Melfi. • Proseguimento, nelle sedi del Sud Italia (Messina, Foggia, Bari e Napoli), dei corsi di formazione per il personale ferroviario che entra in contatto con il disagio sociale in stazione. • Conclusione della campagna di raccolta fondi per la ristrutturazione e l'ampliamento di cinque Case Famiglia per anziani poveri e senza dimora gestite dalla Comunità di Sant'Egidio. • Avvio della campagna di raccolta fondi "Casa dolce Caritas" per il completamento dei lavori di ristrutturazione dell'Ostello Caritas "Don Luigi di Liegro" a Roma Termini. • Conclusione del Progetto europeo "<i>Work in station</i>". • Realizzazione del Progetto <i>Bike 95</i> a favore del reinserimento lavorativo di persone senza dimora a Roma Termini.



VOGLIAMO FARE

Risorse umane	<ul style="list-style-type: none"> • Riduzione, per il 2014, degli infortuni e dell'indice di incidenza rispettivamente del 3% e 2% rispetto al 2013. • Assegnazione ai quadri di RFI e Trenitalia coinvolti nei processi produttivi dell'obiettivo di sicurezza assegnato ai dirigenti. • Proseguimento di iniziative interaziendali per la diffusione delle migliori pratiche in materia di salute e sicurezza. • Attivazione della seconda versione del cruscotto direzionale di monitoraggio degli infortuni delle società del Gruppo sulla base dei dati amministrativi "Z_Inail". • Attivazione di una sezione della <i>intranet</i> di Gruppo dedicata ai temi della salute. • Organizzazione di <i>open day</i> in cui i dipendenti potranno portare i propri figli a visitare i luoghi dove lavorano. • Sviluppo di nuove funzionalità sul Sistema Integrato di Valutazione per il monitoraggio delle valutazioni in ottica di <i>Talent management</i>, a supporto delle azioni di sviluppo (<i>job rotation</i>, piani di carriera, formazione, ecc.) e per la pianificazione delle tavole di sostituzione delle posizioni chiave.
Comunità	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura di nuovi <i>Help center</i> a Trieste, Bari e Bologna; ampliamento delle sedi di Bari e Bologna; avvio dello studio fattibilità nelle stazioni di Venezia, Genova, Palermo, Villa San Giovanni, Busto Arsizio, Reggio Calabria e della Regione Toscana. • Apertura di una mensa serale, in occasione di Expo 2015, nei locali attigui al "Rifugio Caritas" a Milano. • Partecipazione a iniziative sulla CSR previste per Expo 2015. • Realizzazione del "Piano emergenza freddo" nelle stazioni di Roma, Milano, Genova, Torino e Napoli. • Realizzazione di due ricerche sulla valorizzazione sociale del patrimonio immobiliare non utilizzato per il <i>core business</i>. • Ampliamento della Casa di accoglienza per famiglie con bambini affetti da malattie oncologiche "Un cuore di mamma", all'interno della stazione di Ronciglione. • Definizione di un protocollo d'intesa per l'acquisizione da parte dell'associazione AIG (Associazione Italiana Alberghi della Gioventù) di aree e/o immobili da destinare alla ricettività giovanile.



5.1 Risorse umane

5.1.1 Le nostre persone

GRI EC7 | LA1 | LA2 | LA13)

» CONSISTENZA DEL PERSONALE GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

	2011	2012	2013
Dirigenti			
Totale	773	730	693
Donne	112	109	94
Uomini	661	621	599
Quadri			
Totale	11.851	11.636	11.014
Donne	1.920	1.916	1.806
Uomini	9.931	9.720	9.208
Impiegati			
Totale	31.953	30.975	30.167
Donne	5.895	5.836	5.711
Uomini	26.058	25.139	24.456
Operai			
Totale	24.058	22.204	21.030
Donne	1.385	1.270	1.126
Uomini	22.673	20.934	19.904
Consistenza totale al 31 dicembre	68.635	65.545	62.904
Incidenza % donne	13,57%	13,93%	13,89%
Incidenza % uomini	86,43%	86,07%	86,11%
Consistenza media annua	70.629	67.191	64.535

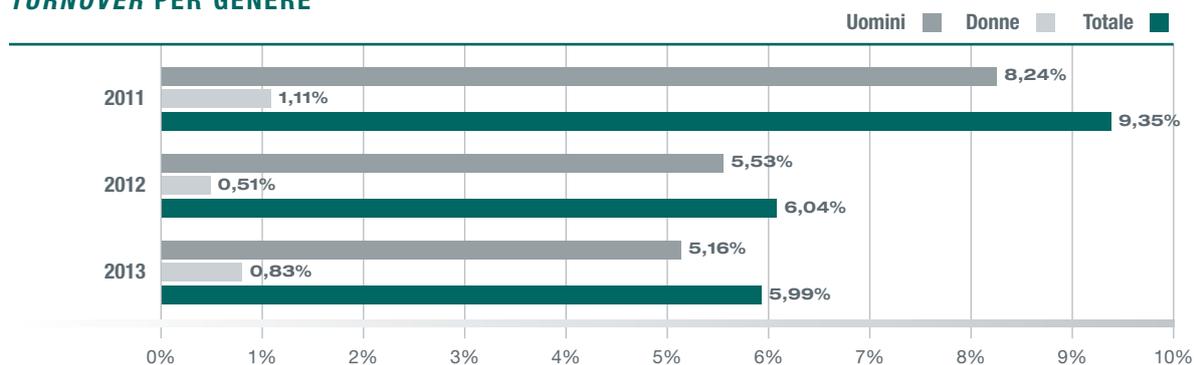
Il perimetro di analisi del capitolo "Responsabilità sociale" include il 91% della consistenza totale del Gruppo

Nel 2013 è proseguito il processo di razionalizzazione degli organici, realizzato, senza conflittualità, attraverso politiche di incentivazione all'esodo e l'impiego del fondo per il perseguimento delle politiche attive a sostegno del reddito e dell'occupazione.

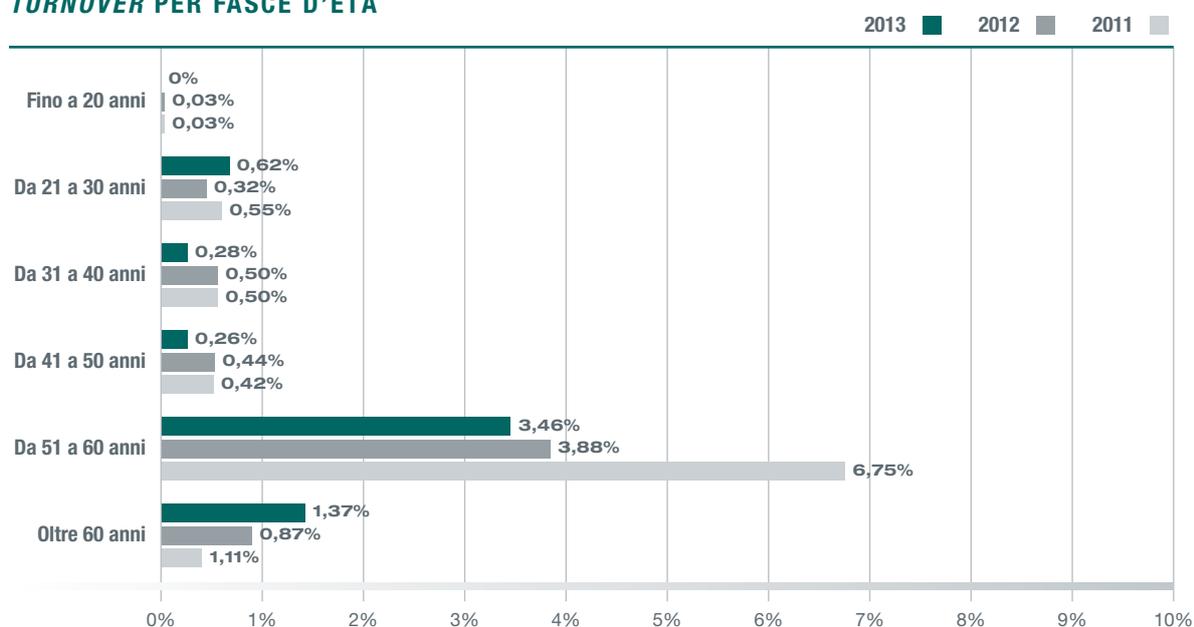
Resta pressoché costante l'incidenza della popolazione femminile sul totale delle risorse (13,9%).

Il tasso di *turnover* si attesta al 5,99%, rispetto al 6,03% registrato nel 2012.

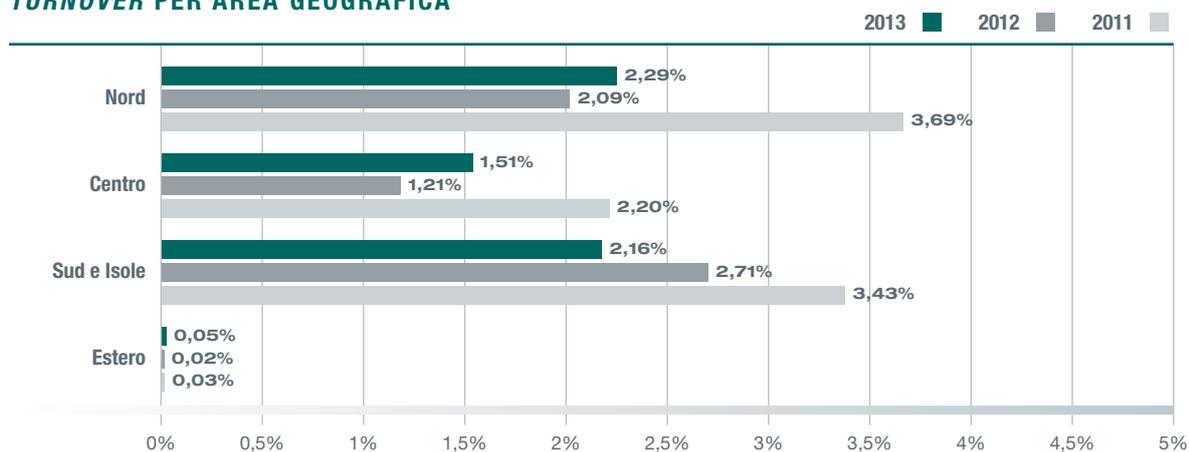
»» TURNOVER PER GENERE



»» TURNOVER PER FASCE D'ETÀ

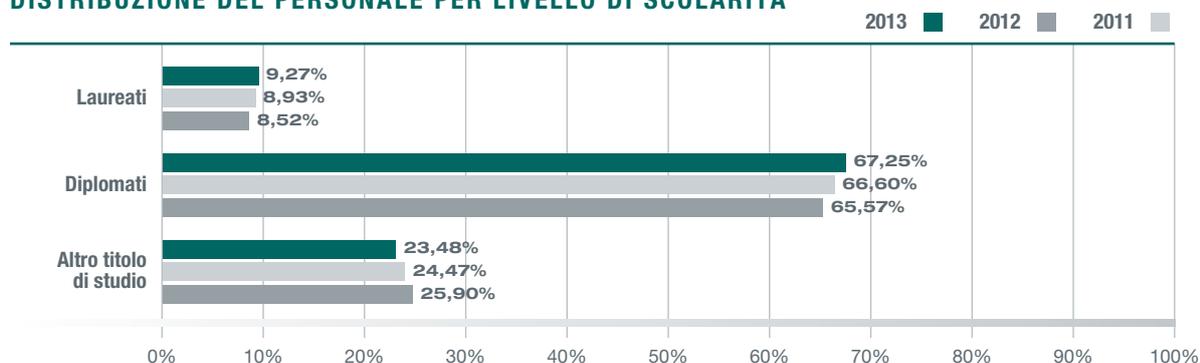


»» TURNOVER PER AREA GEOGRAFICA



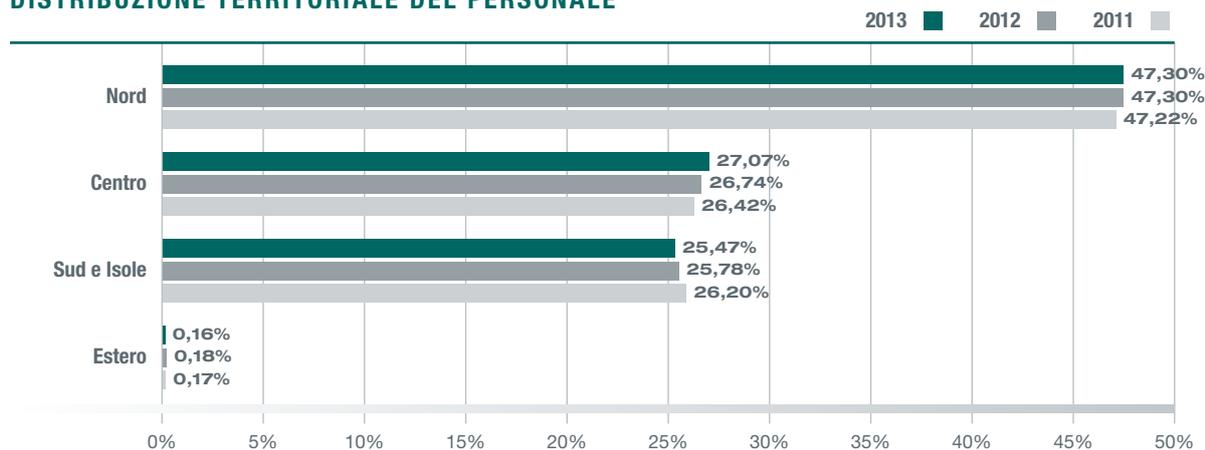
Risulta in crescita l'incidenza percentuale del personale laureato e con diploma di scuola media superiore sul totale della forza lavoro.

»» DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE PER LIVELLO DI SCOLARITÀ



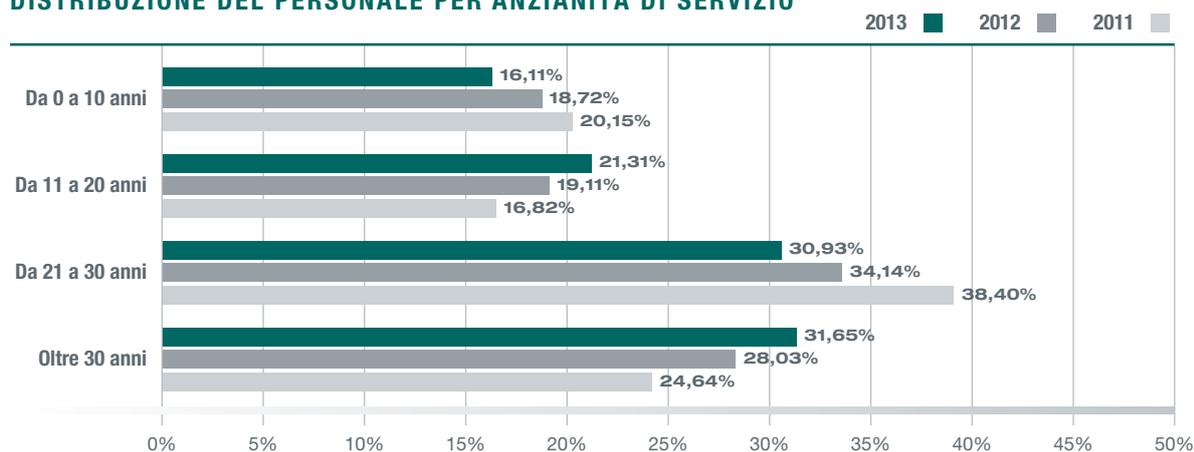
La distribuzione territoriale del personale non subisce significative modifiche rispetto allo scorso anno: al Nord lavora circa il 47% degli attuali occupati, al Centro il 27%, e al Sud, comprese le Isole, il 25,5%.

»» DISTRIBUZIONE TERRITORIALE DEL PERSONALE

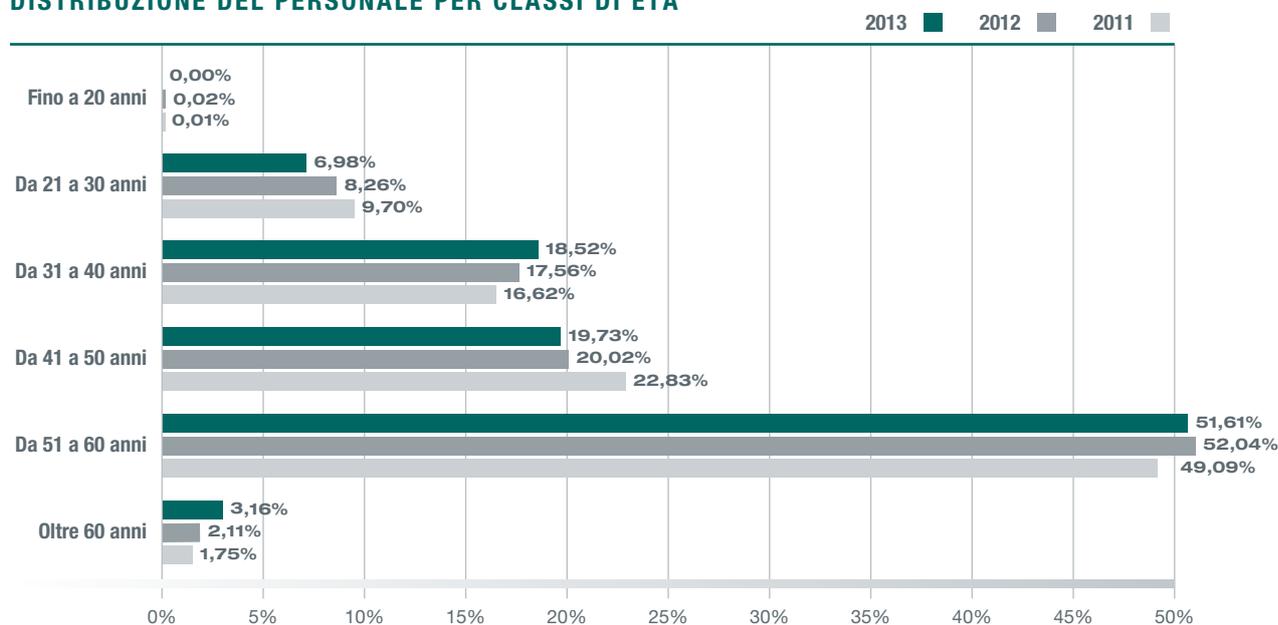


La distribuzione per anzianità di servizio evidenzia un decremento della fascia "21-30 anni" in favore della fascia "Oltre i 30 anni". L'anzianità di servizio media del 2013 è pari a 23,3 anni, rispetto ai 22,8 censito nel 2012.

»» DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE PER ANZIANITÀ DI SERVIZIO



»» DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE PER CLASSI DI ETÀ



Nel 2013 l'età media dei dipendenti è pari ai 48,1 anni, rispetto ai 47,7 rilevati con riferimento all'anno precedente.

5.1.2 Sistema retributivo e previdenziale

GRI EC3 | EC5 | LA3 | LA4 | LA14

La forma contrattuale più diffusa permane quella a tempo indeterminato, applicata a circa il 99% del personale in forza al Gruppo. Come negli anni precedenti, il 100% dei dipendenti è coperto da accordi collettivi; il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro applicato al personale non dirigente del Gruppo è quello della Mobilità/Area contrattuale Attività ferroviarie, integrato con il contratto aziendale di Gruppo del 20 luglio 2012. Le retribuzioni medie risultano in crescita rispetto a quelle del 2012, per effetto degli incrementi previsti dal già citato Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro. Esso prevede che i neoassunti, oltre ai minimi contrattuali, percepiscano ulteriori elementi retributivi legati all'attività svolta. Nel 2013, in funzione anche del livello, i minimi contrattuali rappresentano, mediamente, dal 75 al 92% circa dello stipendio.

Tutti i dipendenti percepiscono, oltre ai minimi contrattuali, alcune voci retributive fisse previste dal relativo Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (tra cui gli scatti di anzianità) e ulteriori voci legate alle diverse modalità di impiego.

Non esistono distinzioni dovute al genere, a parità di altre condizioni; eventuali differenze retributive tra donne e uomini sono riconducibili alle diverse posizioni professionali ricoperte in Azienda e alla responsabilità loro associata. È da considerare, ad esempio, che le donne sono meno presenti nei settori "esercizio" e, di conseguenza, non percepiscono le competenze accessorie caratteristiche di questi settori (turni, lavoro festivo, lavoro notturno, ecc.). Nei contratti, sia a tempo determinato sia indeterminato, si applica il minimo contrattuale previsto per il parametro di appartenenza⁷⁰.

Il finanziamento delle prestazioni previdenziali in favore dei dipendenti è realizzato mediante l'imposizione di specifici contributi, in parte a carico del lavoratore e in parte a carico del datore di lavoro. A carico del lavoratore è prevista una percentuale di contribuzione pari al 9,19%, che si applica sull'imponibile previdenziale; tale detta aliquota sale di un punto percentuale (in totale 10,19%) per imponibili previdenziali mensili superiori a 3.794⁷¹ euro. Il datore di lavoro, invece, provvede con una percentuale di contribuzione del 23,81% da applicarsi sempre sull'imponibile previdenziale. Per la generalità dei dipendenti del Gruppo, il datore di lavoro sostiene ulteriori oneri che riguardano la maternità, la malattia e l'assicurazione sociale per l'impiego (ASpl e Mini-ASpl). Le forme pensionistiche complementari, alle quali i dipendenti del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane aderiscono, sono costituite da un fondo pensione negoziale o, in alternativa, da un fondo pensione aperto, con regime di finanziamento stabilito dalla legge, obbligatoriamente a contribuzione definita.

La principale forma di previdenza complementare del Gruppo è costituita da Eurofer, fondo di origine contrattuale, al quale il datore di lavoro e il lavoratore concorrono in forma paritetica⁷². Il lavoratore può incrementare successivamente la propria contribuzione in forma volontaria, senza che ciò comporti un corrispettivo aumento della contribuzione datoriale.

» RETRIBUZIONE MEDIA LORDA

	2011	2012	2013
Quadri			
Totale	46.415	46.966	48.655
Donne	44.162	45.037	47.059
Uomini	46.848	47.337	48.966
Impiegati			
Totale	38.794	39.333	41.351
Donne	33.064	33.672	35.507
Uomini	40.048	40.600	42.685
Operai			
Totale	31.829	32.377	33.922
Donne	29.757	30.360	31.901
Uomini	31.955	32.497	34.038

Valori in euro

70. Per la tabella dei minimi contrattuali mensili previsti all'atto dell'assunzione si rimanda al Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro applicato.

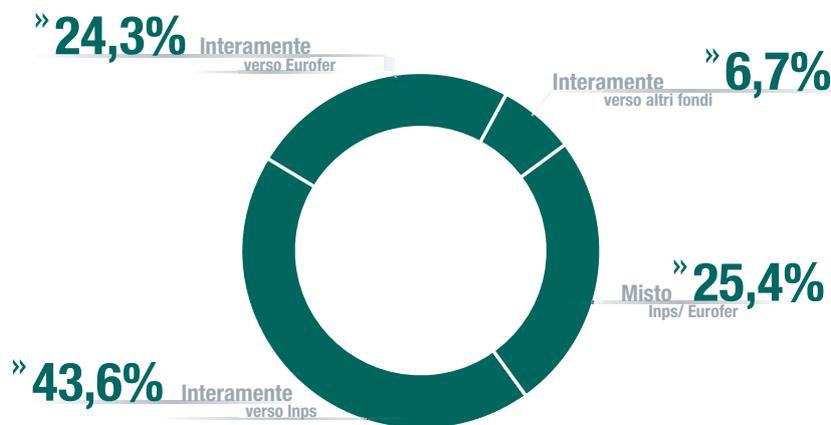
71. Massimale Inps previsto per il 2013.

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

La contribuzione paritetica non è dovuta ai fondi aperti, ai quali è devoluto il solo Trattamento di fine rapporto (Tfr) nella misura indifferenziata del 100%. Per il personale dipendente, oltre al fondo pensione integrativo aziendale (Eurofer), con il nuovo Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro è stata introdotta l'assistenza sanitaria integrativa, operativa dal 2013.

Nel grafico che segue si riporta la scelta dei dipendenti per la destinazione del proprio Tfr.

» DESTINAZIONE TFR - 2013



Al personale con qualifica dirigenziale, invece, si applica il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro dei Dirigenti di aziende produttrici di beni e servizi. L'architettura del sistema retributivo dei dirigenti del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane recepisce quanto contemplato dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di riferimento circa la definizione del trattamento economico minimo di garanzia. La restante componente retributiva – fissa e variabile – tiene conto dei contenuti professionali e manageriali delle posizioni e dei ruoli organizzativi aziendali ricoperti nonché delle *performance* espresse. La valutazione delle singole posizioni avviene attraverso una apposita metodologia di pesatura che consente di disporre di elementi oggettivi idonei a pianificare, progettare e gestire le politiche retributive, le scelte organizzative e i percorsi di carriera.

La metodologia adottata per valutare le posizioni e compararle retributivamente con quelle omogenee all'interno dell'Azienda e sul mercato è quella sviluppata da un primario Gruppo internazionale nel settore del *rewarding* che, oltre ad aver realizzato una metodologia applicativa, dispone di una delle più vaste banche dati retributive e

di *compensation* a livello mondiale. Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane attraverso la gestione delle politiche retributive mira ad assicurare la coerenza del livello retributivo interno (equità interna) rispetto ai diversi ruoli organizzativi e a essere in linea con l'offerta retributiva sul mercato esterno del lavoro. In particolare, gli interventi economici annuali sono finalizzati a valorizzare e riconoscere l'apporto del singolo, attraverso l'apprezzamento di *performance* espresse con continuità a livelli di eccellenza, in attività complesse e/o connesse al *core business*. I provvedimenti di adeguamento retributivo sono, invece, mirati a supportare le politiche interne di gestione e valorizzazione del personale al fine di accrescerne il senso di appartenenza e la motivazione nel tempo. Per i dirigenti responsabili di posizioni con rilevante impatto sulle strategie e sui processi aziendali è previsto un sistema di incentivazione di breve termine formalizzato MBO (*Management By Objective*), in cui la componente variabile della retribuzione è correlata al raggiungimento di specifici *target* di *performance* preventivamente indicati e determinati in coerenza con gli obiettivi di *business* aziendali. Il sistema di MBO per





l'anno 2013 è stato progettato con lo scopo di contribuire all'ottimizzazione dei processi aziendali e al raggiungimento dei risultati di *business*; a tal fine, ai dirigenti coinvolti nel processo sono stati assegnati obiettivi individuali connessi sia alle dirette responsabilità del ruolo sia ai risultati economici collettivi di società e/o di Gruppo. In continuità con il passato, anche nel processo di MBO 2013 la sicurezza sul lavoro e la sostenibilità ambientale sono state confermate come riferimenti e principi fondamentali rispetto ai quali accrescere la cultura e la sensibilità di tutti i dipendenti del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane.

L'offerta retributiva complessiva in favore dei dirigenti è integrata, inoltre, da una serie di *benefit/agevolazioni* (alcuni dei quali richiedono espressa adesione e contribuzione *pro-quota* da parte del dirigente) che principalmente riguardano: il telefono cellulare, la copertura assicurativa per infortuni professionali ed extraprofessionali, l'invalidità permanente da malattia e *mortis causa*, il fondo assistenza sanitaria integrativa (Fasi), il fondo di previdenza integrativa (Previdai) e infine l'assicurazione sanitaria integrativa al Fasi (Assidai).

5.1.3 Valorizzazione del capitale umano

GRI LA10 | LA11 | LA12

Sviluppo

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

- valutazione dei *target* di interesse di Gruppo: sono state valutate complessivamente 808 persone per verificarne l'idoneità a supportare i cambiamenti organizzativi e/o a ricoprire posizioni specifiche;
- campagne di valutazione del potenziale sul SIV (Sistema Integrato di Valutazione): sono state concluse campagne intersocietarie che hanno coinvolto 808 persone (tra dirigenti, quadri e neolaureati); inoltre è stata gestita per conto di Trenitalia una campagna di valutazione del potenziale che ha coinvolto complessivamente 301 persone;
- *upgrade* SIV: è stato implementato a sistema il modulo per la gestione dei piani di sviluppo e tavole di sostituzione.

Formazione

La formazione ha la finalità di accrescere le competenze manageriali e di mantenere e aggiornare le competenze tecnico-professionali, al fine di governare il cambiamento e guidare, supportare e motivare le persone nel raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Nel 2013 sono state erogate circa 330 mila giornate di formazione a livello di Gruppo per un costo complessivo di 8 milioni di euro; gran parte di questi (7,4 milioni di euro) sono stati coperti avvalendosi, come negli anni passati, di finanziamenti specifici per la formazione, erogati da soggetti esterni al Gruppo.

I principali obiettivi della formazione sono stati:

- il rafforzamento e il consolidamento delle competenze manageriali in linea con il modello dei comportamenti di Gruppo;
- l'aggiornamento delle competenze tecnico-specialistiche per presidiare il ruolo agito e garantire la crescita nelle diverse aree professionali;
- il sostegno alla *performance* delle persone che arrivano a ricoprire posizioni a più alto e ampio grado di responsabilità;
- l'orientamento dei giovani assunti nel Gruppo e l'allenamento delle competenze comportamentali come "base" per la crescita professionale;
- il presidio delle azioni di *diversity management*.

In particolare, i programmi di formazione della Capogruppo sono stati progettati tenendo in considerazione le linee strategiche aziendali e i livelli attesi di competenza per i diversi ruoli professionali.



Nel corso del 2013 si è inoltre concluso il processo di gare d'acquisto da mercato, avviato a metà del 2012 tramite gare indette dalla Capogruppo a valere per tutte le società operative, dei servizi di formazione: in tale ambito, sono stati sottoscritti 8 accordi quadro e 2 contratti. In particolare, i contenuti oggetto di tale fornitura di formazione saranno:

- le competenze manageriali dall'innovazione all'orientamento al cliente e all'internazionalizzazione;
- la salute e la sicurezza sul lavoro;
- l'ambiente e la qualità;
- la *safety leadership* e la gestione delle emergenze;
- la formazione formatori ed esaminatori.

Di seguito i principali progetti formativi intersocietari che, per numero di giornate e/o numero di persone coinvolte, hanno caratterizzato le attività del 2013.

FORMAZIONE ISTITUZIONALE

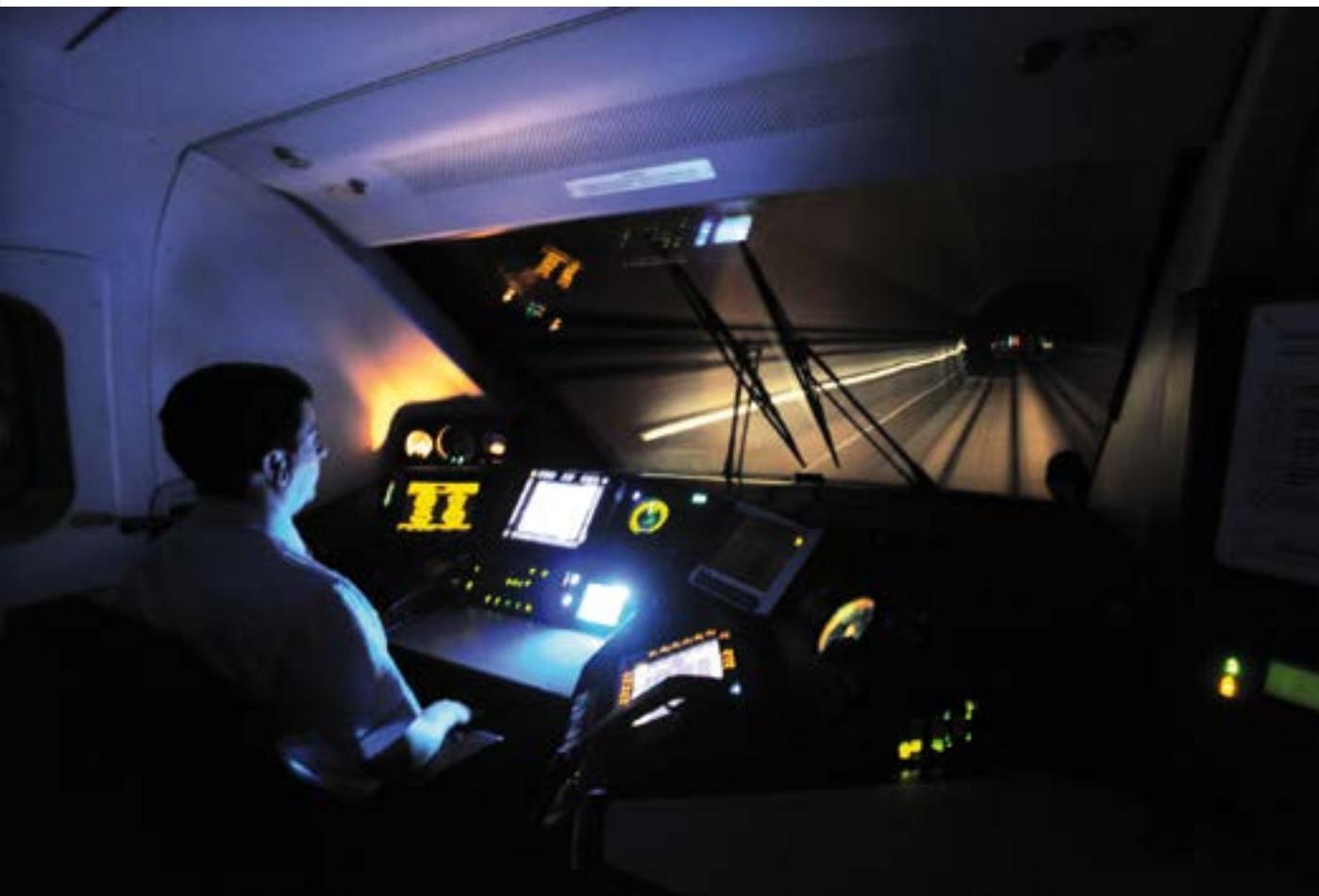
Continuano i progetti formativi per i giovani laureati neo-assunti tesi a favorire la conoscenza dei principali processi, attori e impianti sul territorio e condividere così

valori e conoscenza tecnico-ferroviaria. In particolare, sono state erogate 3 edizioni complete del percorso di orientamento articolato in 15 giornate complessive tra aula e visite sul campo, a una popolazione di circa 60 giovani.

Nell'ambito delle iniziative di *diversity management* è continuato il percorso di formazione destinato alle donne al rientro maternità e ai loro responsabili diretti.

Inoltre, in occasione degli incontri del *Frecciarosa*, si sono realizzati tre eventi di sensibilizzazione sul "Talento al femminile" che hanno coinvolto circa 200 donne del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane.

A supporto della diffusione dei messaggi aziendali e del processo di *Information cascade* iniziato nel primo semestre 2013, sono state realizzate tre edizioni di due giornate l'una sulla formazione alla comunicazione. La finalità principale del progetto è stata quella di formare alle tecniche della comunicazione efficace circa 150 dirigenti, selezionati per divenire *opinion leader* nel prossimo processo di divulgazione dei valori, dei risultati e del significato del cambiamento del Gruppo.



FORMAZIONE MANAGERIALE

Sono stati portati a conclusione i progetti di formazione in corso dal 2012 rivolti ai dirigenti e ai quadri di Gruppo individuati con responsabilità di strutture operative.

Nello specifico, sono state erogate tre nuove edizioni del percorso di formazione rivolto ai quadri suddetti, alle quali hanno partecipato circa 60 responsabili delle diverse società del Gruppo. Le attività formative sono state ripensate sulla base dei nuovi risultati emersi dagli *assessment* intersocietari e dalle più recenti esigenze di ruolo. Il Percorso si articola in 6,5 giornate formative nel corso delle quali, partendo da una riflessione sul ruolo agito, attraverso i temi dell'autoefficacia e della *strategy deployment*, si arriva a sviluppare tutti i temi della gestione delle risorse umane in termini di valutazione oggettiva delle persone, formazione di gruppi di lavoro, gestione della motivazione, assegnazione di obiettivi e gestione del *feedback* in un'ottica di valorizzazione e sviluppo.

Per i dirigenti e per quadri in posizione dirigenziale si sono inoltre progettati due importanti percorsi formativi:

- il Laboratorio manageriale, articolato in due moduli da due giornate ciascuno, che sviluppa e allena le principali dimensioni della *leadership*;
- gli *Economics* per la creazione di valore nei processi organizzativi, un corso di due giornate che ha l'obiettivo di accelerare la conoscenza di metodi di misurazione e valorizzazione economica delle attività e dei processi, di affinare la capacità di comprendere e trasferire alle risorse gestite la logica del valore nei processi organizzativi.

Sono state anche realizzate due edizioni del percorso di formazione trasversale e comportamentale rivolto ai laureati a circa un anno e mezzo di distanza dal loro percorso di orientamento. Si tratta di un ciclo di circa 9,5 giornate che sviluppa le competenze di base del modello manageriale (*economics*, lavorare per progetti, lavorare in gruppo, saper comunicare, essere proattivi) e impegna i giovani coinvolti, circa 40 nel 2013, nello sviluppo di progetti di lavoro interfunzionali.

È stata inoltre avviata la prima edizione intersocietaria – rivolta a 18 persone tra i quadri di Gruppo individuati con responsabilità di strutture operative – del progetto di sviluppo delle competenze manageriali. Il modello di intervento incontra l'esigenza aziendale di un investimento che consenta miglioramenti in tempi rapidi e di reale supporto al ricambio generazionale del *management*. Il percorso formativo ha previsto, fra l'altro, l'affiancamento individuale da parte di *coach* interni intersocietari, appositamente formati e certificati per supportare il percorso di crescita manageriale dei singoli.

FORMAZIONE TECNICO-PROFESSIONALE

La formazione tecnico professionale, con circa 300.000 giornate-uomo di formazione, si è focalizzata sul trasferimento e sull'aggiornamento di conoscenze specialistiche per le principali famiglie professionali.

È proseguita la formazione sui temi dell'ambiente e della sostenibilità attraverso attività formative *ad hoc* (ad esempio, la formazione per circa 40 *auditor* sugli elementi metodologici e sugli strumenti per la gestione dell'attività di *audit* prevista dall'apposito Modello di governo di Gruppo). È stato fatto un importante investimento sul fronte della formazione rivolta agli *Energy manager* di Gruppo: circa 60 persone sono state coinvolte in un percorso base di cinque giornate, cui si sono aggiunti tre moduli specialistici di due giornate ciascuno, sui principali temi relativi all'efficienza energetica, dalla normativa specifica all'uso delle risorse.

È continuata la formazione sui temi del *mobility management* e del *green procurement* che ha coinvolto, nel primo caso, i nuovi incaricati nella funzione, e, nel secondo, il personale dell'area acquisti di Ferservizi.

Sul fronte delle politiche sociali, è stato portato avanti il progetto *Hope in Station*, al fine di sensibilizzare il personale del Gruppo che vive a contatto con il disagio sociale nelle stazioni; le giornate di formazione sono state realizzate tutte al Sud e in particolare a Napoli, Foggia e Messina, coinvolgendo un totale di circa 50 persone.

È proseguito il percorso di formazione e aggiornamento rivolto a circa 80 persone appartenenti alla famiglia professionale Fiscale e come di consueto sono state erogate anche le due giornate di aggiornamento normativo annuale per le 90 persone della famiglia degli *Auditor*.

La formazione nell'ambito della famiglia professionale Risorse umane ha riguardato come sempre la certificazione di nuovi *assessor* e *coach* interni, che nel 2013 sono stati rispettivamente 12 e 10.

Ancora, un forte investimento in termini formativi è stato richiesto dall'attivazione del nuovo sistema di *recruitment* di Gruppo: circa 50 le persone coinvolte, tutte provenienti dalle aree della selezione e della gestione del personale.

Nel 2013 è partito il progetto pilota sulla metodologia *Lean Six Sigma*: il pilota, propedeutico alla certificazione delle risorse come *Green belt*, ha coinvolto 14 risorse di Gruppo e si è focalizzato sull'efficientamento di due processi di Trenitalia e RFI.

Nell'ambito della **Capogruppo**, in continuità con il percorso rivolto ai professionisti della *web radio* e *web TV*, si è realizzato un percorso di giornalismo editoriale per il *team La Freccia* e di grafica specializzata per permettere l'acquisizione di competenze all'interno.

In coerenza con gli obiettivi dettati dal Piano d'Impresa, le singole società hanno continuato a sviluppare progetti formativi specifici e a supporto delle competenze tecnico-specialistiche del proprio *business*; di seguito i principali temi sviluppati da alcune di esse.

Trenitalia ha focalizzato gli interventi formativi sui temi della competitività, del mercato e dell'internazionalizzazione.

In particolare in Trenitalia c'è stato un apprezzabile investimento (circa 310.000 euro) per la realizzazione del piano di formazione SIGSQ (Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza); tale iniziativa si inserisce nell'ambito della formazione su Salute e Sicurezza sul Lavoro, Ambiente e Qualità al quale viene posta particolare cura, da sempre, in tutto il Gruppo. Sempre in Trenitalia, sono stati effettuati interventi formativi per la gestione dello *stress* e per sviluppare capacità di prevenzione/gestione delle aggressioni (verbali e fisiche) rivolte al personale di *front line*.

Sono state inoltre sviluppate competenze professionali specifiche interne per l'apertura di Punti di ascolto territoriali con la finalità della raccolta e gestione delle richieste di sostegno psicologico riconducibili a sintomatologie di *stress* lavoro-correlato.

Anche il piano formativo 2013 di RFI si è incentrato sulle tematiche relative alla sicurezza, sia in termini di esercizio ferroviario, sulla base delle indicazioni fornite dall'Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie (ANSF), sia in termini di sicurezza del lavoro.

Importanti le azioni di progettazione e erogazione della formazione che *Italferr* ha portato avanti per i clienti esterni. Si citano, in particolare, svariate giornate su "La gestione dei materiali di risulta" (su richiesta del Consiglio

Nazionale Ordine dei Geologi e dell'Ente Nazionale Energia Elettrica), che hanno coinvolto in totale oltre 100 professionisti del settore.

Italferr ha inoltre fornito supporto ad attività formative di taglio tecnico per la società Anesrif in Algeria e ha elaborato ulteriori proposte di offerta alla stessa per l'anno 2014.

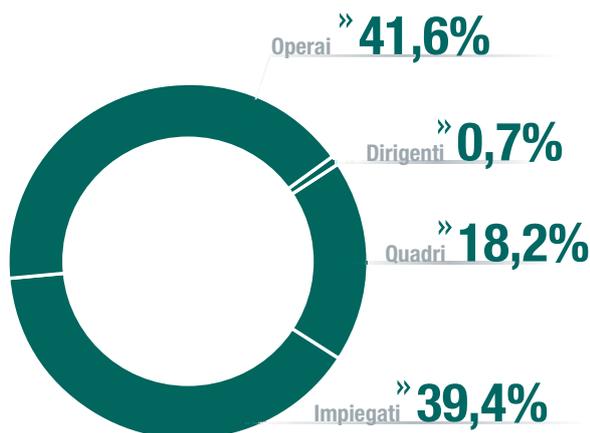
Per nuovi clienti internazionali, quali SAR (Ferrovie dell'Arabia Saudita) e il Ministero dei Trasporti e delle Comunicazioni dell'Oman, sono stati progettati specifici percorsi formativi, da realizzarsi nel 2014. Di particolare rilievo anche la formazione portata avanti da Ferservizi sulla custodia e tutela del patrimonio immobiliare in gestione, sulla tracciatura e il monitoraggio dei servizi di pulizia degli uffici e sul *facility management*.

FORMAZIONE TRASVERSALE COMUNE

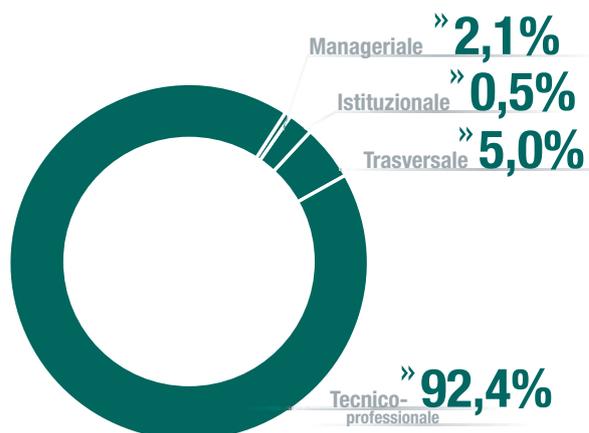
Sono continuati i corsi di lingua individuali e collettivi; rispetto al passato, si è registrata una maggiore esigenza di imparare la lingua tedesca da parte del personale dirigente.

Sono stati progettati e implementati sulla piattaforma di Gruppo i corsi *e-learning* sul tema della salute e sicurezza del lavoro per i lavoratori, i preposti e i dirigenti (D.Lgs. 81/2008, ecc.) e sul tema della *privacy*.

» GIORNATE DI FREQUENZA PER INQUADRAMENTO PROFESSIONALE 2013

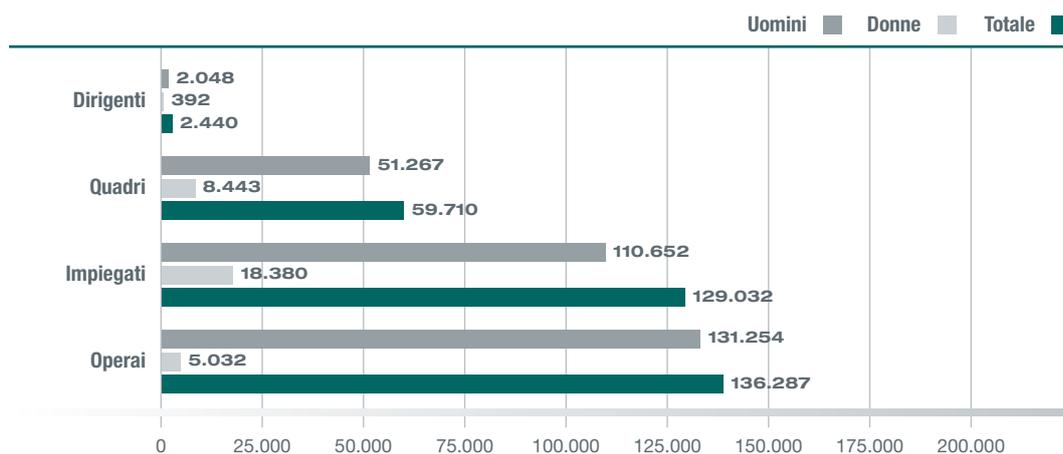


» GIORNATE DI FREQUENZA PER AREA DIDATTICA 2013

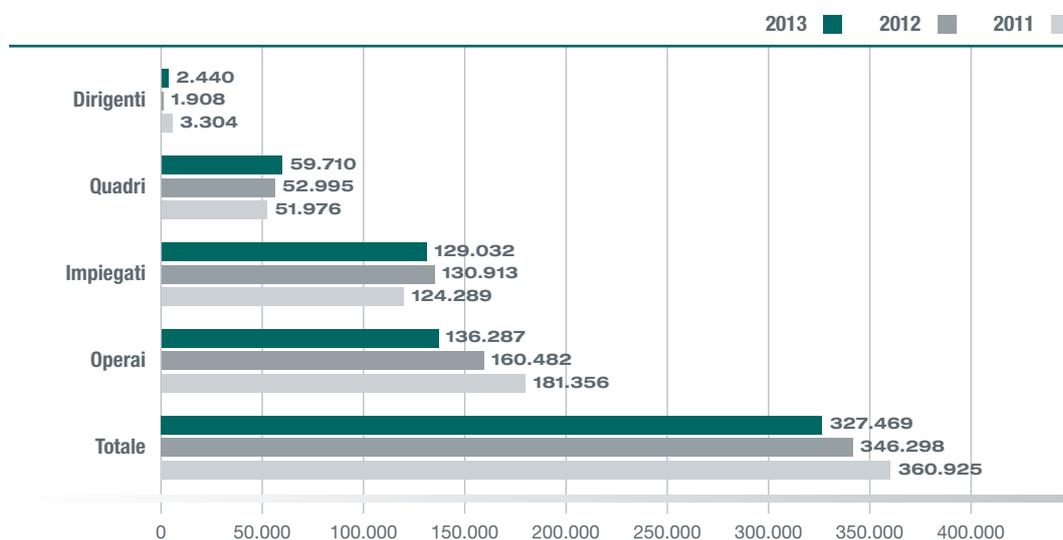




» GIORNATE DI FREQUENZA PER INQUADRAMENTO PROFESSIONALE 2013



» TREND DELLE GIORNATE DI FREQUENZA





Employer branding e recruitment

Nel 2013 è stata portata avanti una significativa attività di *job posting* interno, volta a facilitare lo sviluppo e la *retention* delle risorse in Azienda, attraverso percorsi di diversificazione professionale e di *job rotation* tra le diverse società. Nello specifico, sono state realizzate 25 interpellanze per la copertura di 49 posizioni, che hanno portato alla valutazione di oltre 690 domande e all'individuazione di circa 60 candidati idonei.

Il ricorso al mercato esterno, invece, è stato utilizzato principalmente nei casi in cui si ricercano figure professionali specialistiche difficilmente reperibili nel Gruppo; in merito, sono state realizzate 35 ricerche per la copertura di 67 posizioni, che hanno portato alla valutazione di circa 3.200 domande e all'individuazione di 81 candidati idonei.

Nelle selezioni di personale operativo, fermo restando il rispetto dei principi e delle linee guida di Gruppo, ciascuna società ha adoperato la propria specifica procedura che considera come requisito preferenziale la residenza dei candidati nella regione di svolgimento dell'attività lavorativa.

È stato sviluppato e implementato il nuovo sistema informativo *e-recruitment* che consente di mappare, velocizzare e rendere più funzionali, efficaci e qualitative le varie fasi dell'*iter* selettivo per le ricerche da mercato esterno.

Inoltre, sempre nel corso del 2013, il Gruppo ha sostenuto iniziative significative di *employer branding* finalizzate non solo a disporre di un bacino di risorse a cui potenzialmente attingere, ma anche a:

- orientare e avvicinare i giovani al mondo del lavoro;
- sviluppare formazione di eccellenza per garantire innovazione e sviluppo del sistema produttivo;
- consolidare un'immagine attrattiva del Gruppo nei confronti dei giovani evidenziando la qualità e l'innovazione dei processi in esso in atto.

In particolare sono state sviluppate le seguenti attività:

- Master in Ingegneria delle Infrastrutture e dei Sistemi Ferroviari, svolto in collaborazione con l'Università La Sapienza di Roma, Roma Metropolitana, Bombardier, Almaviva e il Gruppo Finmeccanica: un corso di specializzazione multidisciplinare nel settore dei trasporti ferroviari che ha formato 30 tecnici di alto livello;
- Master in *Homeland Security*, in *partnership* con il Campus Bio Medico di Roma e altre aziende nazionali e internazionali per patrimonializzare la conoscenza sul tema della *security* aziendale e sviluppare professionalità all'avanguardia nel settore;
- Master in *Procurement Management*, in collaborazione con l'Università di Roma Tor Vergata, al quale si è contribuito attraverso il finanziamento di borse di studio per formare professionisti del *procurement* per il mercato del lavoro nazionale ed estero;
- *stage* e supporto a tesi di laurea, per favorire un'osmosi tra *know-how* aziendale e universitario, attraverso lo sviluppo, rispettivamente, di progetti formativi e temi innovativi, anche finanziando borse di studio;
- seminari di orientamento per sviluppare nei giovani le competenze personali e orientarli verso il mondo aziendale;
- competizioni universitarie/*business game* per attrarre e formare giovani di talento attraverso tornei nazionali tra studenti in ingegneria dei principali atenei;
- Dottorato di ricerca in Alto Apprendistato con il Dipartimento di Ingegneria dell'Energia Elettrica e dell'Informazione di Alma Mater Studiorum Bologna;
- sviluppo dei rapporti col mondo "Scuola" offrendo agli studenti dei migliori istituti tecnici eventi "Open Day FS", *stage* estivi, supporto per tesine e formazione di cultura ferroviaria;
- percorsi di alternanza scuola-lavoro per permettere agli studenti di conoscere da vicino l'Azienda con i suoi principali mestieri;

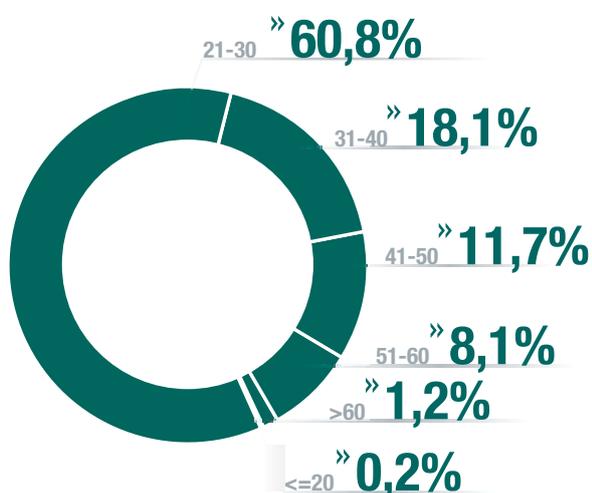
- aggiornamento della sezione *web* "Lavora con noi" e sviluppo del profilo aziendale su altri siti *web* dedicati al mondo del lavoro;
- *career day* e *job meeting*, ovvero giornate di orientamento al lavoro in cui è stato presentato il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, le opportunità professionali nelle diverse società e le politiche di inserimento e sviluppo;
- rilancio del progetto "Facoltà di Ingegneria Grandi Imprese" per offrire agli studenti di ingegneria opportunità di avvicinamento al mondo aziendale attraverso seminari di orientamento, *workshop* all'interno dei corsi di laurea, tesi e progetti di ricerca innovativi, eventi di incontro tra *manager* e studenti.

Tutto questo, ma non solo, ci ha consentito di raggiungere il secondo posto nella classifica "Best Employer of Choice 2013" delle aziende dove i giovani neolaureati desidererebbero lavorare. Si tratta del risultato di un'indagine statistica condotta su un campione di 2.500 giovani, rappresentativo dell'universo dei neolaureati italiani, i quali prendono in esame 153 aziende nazionali e internazionali.

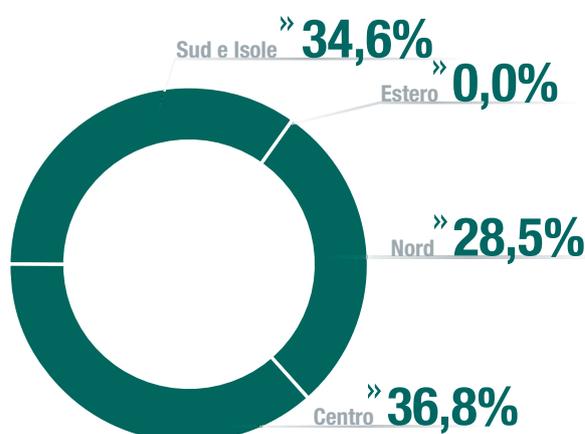
Forma contrattuale	2011	2012	2013
Apprendistato professionale	162	38	263
Inserimento lavorativo Legge 30/2003	33	23	2
Tempo determinato*	380	316	189
Tempo indeterminato <i>full time</i>	45	101	131
Tempo indeterminato <i>part time</i>	6	2	7
Totale complessivo	626	480	592

* Inclusi i contratti a tempo determinato del settore delle navi traghetti

» NUOVI ASSUNTI PER FASCE D'ETÀ 2013



» NUOVI ASSUNTI PER DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA 2013



Comunicazione interna

Nel corso del 2013 è stato definito un nuovo modello di comunicazione che punta al coinvolgimento di tutti i dipendenti, e pone una particolare attenzione al ruolo dei responsabili territoriali nei processi informativi e alla misurazione dell'efficacia nelle attività comunicative realizzate. Il modello è stato testato attraverso la realizzazione di alcuni incontri pilota sul territorio, con il coinvolgimento di oltre 800 dipendenti, che hanno rilasciato *feedback* molto positivi.

Circa la diffusione della cultura di impresa, accanto ai temi del *business*, sono stati costantemente richiamati, con almeno un approfondimento al mese sulla *intranet* aziendale, quelli della sostenibilità e della responsabilità

sociale d'impresa. Va specificato che la *intranet* aziendale è un canale molto seguito dai dipendenti, con una media quotidiana di accessi distinti che supera le 13.000 unità.

Rispetto al coinvolgimento diretto dei dipendenti, sono state promosse diverse campagne di sensibilizzazione sia contro il fumo, sia di prevenzione e cura della persona.

Dal punto di vista delle attività aggregative, da segnalare la partecipazione del Gruppo alla *Race for the Cure* con una propria squadra aziendale che, con i suoi oltre 600 iscritti, è stata premiata come una di quelle più numerose.



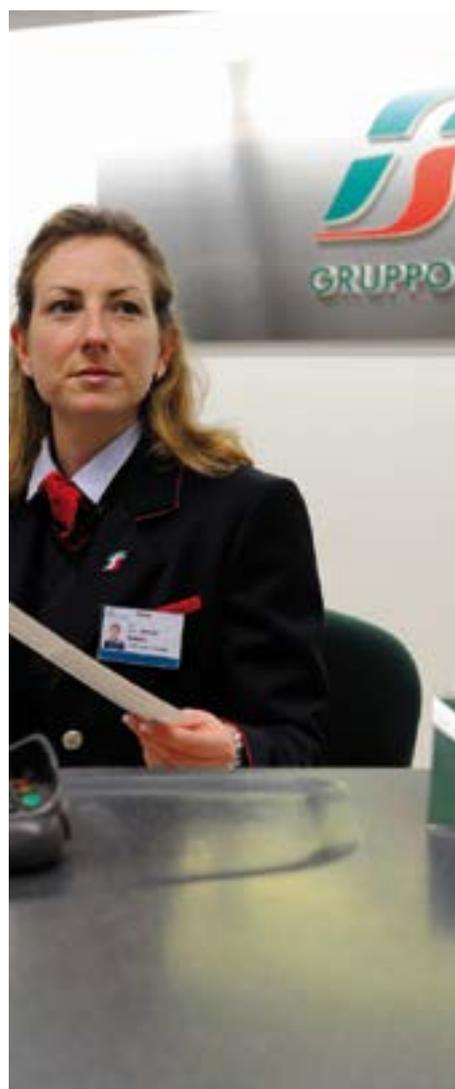
5.1.4 Diversità e pari opportunità

GRI LA13

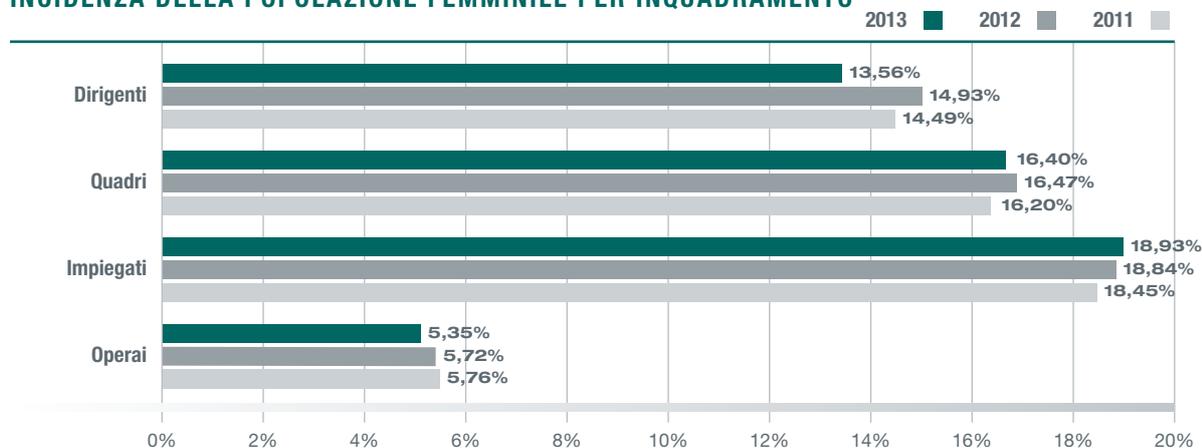
Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane gestisce le risorse umane nel pieno rispetto dei diritti sanciti dalle norme di legge e dai contratti di lavoro, senza alcuna distinzione di sesso, di etnia, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. Attraverso l'organismo del Comitato Pari Opportunità (CPO), il Gruppo promuove iniziative e azioni positive finalizzate a offrire alle lavoratrici condizioni più favorevoli e maggiori opportunità.

Nel 2013, nello svolgimento dei compiti previsti dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro della Mobilità/Area Attività ferroviarie, sono state promosse iniziative sulla formazione e sull'organizzazione del lavoro a favore del personale viaggiante (formazione antiaggressione e "turno rosa" con prestazioni orarie ridotte al rientro dalla maternità) nonché mostre fotografiche, convegni e distribuzione, in stazione e a bordo treno, di materiale formativo/informativo sul tema della violenza alle donne. Inoltre, in occasione del mese del "Frecciarosa" – iniziativa promossa a ottobre dal Gruppo con altre istituzioni e rivolta alle clienti – è stata realizzata, d'intesa con il Comitato Pari Opportunità del Gruppo, una campagna di sensibilizzazione sulla prevenzione oncologica e prevenzione sul lavoro articolata in 10 incontri territoriali destinati a 900 dipendenti donne.

La presenza femminile a fine 2013 è in linea con il 2012, attestata sul 14% circa.



» INCIDENZA DELLA POPOLAZIONE FEMMINILE PER INQUADRAMENTO





5.1.5 Sicurezza sul lavoro e tutela della salute

GRI 4.15 | LA7 | LA8

Il percorso di miglioramento delle *performance* di salute e sicurezza nel Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane è proseguito anche nel 2013, confermando l'andamento degli anni precedenti. Infatti nel triennio 2010-2012, sulla base dei dati sugli indennizzi forniti dall'ente assicuratore Inail, in via di definizione, si è assistito a una riduzione del 31,3% del numero degli infortuni e del 15,1% della loro frequenza (numero degli infortuni ogni mille dipendenti), anticipando, in tal modo, il raggiungimento degli obiettivi fissati.

Inoltre, anche gli infortuni mortali si sono ridotti considerevolmente: la media è passata da 5, nel triennio 2008-2010, a 2,6 nel triennio 2010-2012.

A seguito del conseguimento anticipato degli obiettivi, con la DdG n. 163/AD del 7 maggio 2013 dal titolo "Aggiornamento obiettivi e linee di intervento di salute e sicurezza sul lavoro nel Gruppo per il triennio 2013-2015. Integrazione della DdG n. 143/AD del 6/04/2011", sono stati emanati dall'Amministratore Delegato i nuovi indirizzi in materia, i quali prevedono – in particolare – la decisa riduzione annuale, rispettivamente del 3% e del 2%, del numero degli infortuni e della loro frequenza.

Le attività di prevenzione delle società del Gruppo nel 2013, imperniate principalmente sulla piena attuazione degli obiettivi di riduzione degli infortuni e di miglioramento della prevenzione, si sono realizzate attraverso attività di natura organizzativa, formativa e di rinnovamento tecnologico.

Nello stesso anno circa il 23% delle giornate-uomo nell'area didattica tecnico-professionale sono state dedicate alla formazione in materia di salute e sicurezza del lavoro e ambiente, per un totale di 68.677 giornate uomo.

In ambito *Diversity management*, nel corso del 2013 sono state portate avanti le seguenti iniziative:

- formazione maternità e "*leadership* poliedrica" – sono state realizzate altre quattro edizioni rivolte a circa 50 donne rientrate dal periodo della maternità e a circa 40 loro responsabili diretti o superiori. Tra i principali obiettivi del corso si enunciano quelli di fornire alle donne strumenti per sviluppare un equilibrio tra il ruolo professionale e il ruolo familiare, sviluppare nei responsabili diretti una maggiore consapevolezza sul tema della maternità, conoscenze sulla *leadership* poliedrica e strumenti per la gestione della motivazione, favorire una maggiore motivazione ed efficacia professionale;
- seminari sul Talento al Femminile – ne sono stati realizzati tre, in accordo e collaborazione con il CPO e vi hanno partecipato circa 200 donne tra i 35 e i 45 anni di età. L'obiettivo del progetto è stato quello di condurre le donne in un viaggio di scoperta e osservazione delle caratteristiche distintive dei modelli femminili, nei loro risvolti positivi e negativi, per riconoscerle, "riconoscersele" e valorizzarle. Il talento delle donne è uno dei frutti dell'impegno organizzativo verso l'universo femminile, che ne intende riconoscere distintività, contributo. I temi e i *driver* che hanno ispirato gli incontri sono stati: autostima, visione positiva e calma interiore; empatia e gestione dei conflitti; *networking* strategico.

La Capogruppo, in un'ottica di valorizzazione intergenerazionale, ha inoltre iniziato, a fine 2013, l'erogazione di due edizioni pilota del "*Tutor* dell'apprendistato" rivolto a personale di Trenitalia e RFI, con la finalità di formare le risorse coinvolte al nuovo ruolo del *tutor* dei giovani apprendisti sul territorio.

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

	2011	2012	2013
Numero di Unità Produttive	129	127	129
Unità Produttive certificate per la sicurezza del lavoro	127	127	95
Medici competenti	176	150	160
Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza	534	534	534
Personale sottoposto a visite di sorveglianza sanitaria	50.764	49.166	47.503
Personale sottoposto a visite mediche di sicurezza ferroviaria	16.456	15.308	14.012

» INFORTUNI INDENNIZZATI INAIL DISTINTI IN OCCASIONE DI LAVORO E IN ITINERE¹

	2009	2010	2011	2012	2013 ²
Infotuni in occasione di lavoro	3.200	2.902	2.555	2.197	1.919
Indice di incidenza ³	38,66	38,33	36,29	32,79	29,79
Infotuni mortali	5	5	2	1	3
Indice di gravità ⁴	1.451	1.354	1.296	1.184	n.d.
Infotuni in itinere	374	474	418	412	315

1. Le lievi differenze numeriche rispetto ai dati pubblicati nel Rapporto di sostenibilità 2012 sono dovute a modifiche dei dati da parte dell'Inail

2. Dati Inail 2013 in via di consolidamento

3. Indice di incidenza: $[\text{n. infotuni sul lavoro}/\text{consistenza}] * 1.000$ dipendenti, calcolato secondo lo standard europeo ESAW

4. Indice di gravità: $[\text{numero di giornate perse}] * 1.000$ dipendenti

Si è portata avanti, anche nel 2013, l'analisi dell'andamento infortunistico del personale femminile nelle società del Gruppo, finalizzata a individuare criticità e a valutare iniziative specifiche di miglioramento per la prevenzione di genere.

I dati definitivi del 2012 rispetto a quelli del 2011 evidenziano una costante riduzione, peraltro maggiore del trend di miglioramento complessivo di Gruppo, sia del numero sia della frequenza degli infotuni relativi al personale femminile.

» INFORTUNI INDENNIZZATI SUL LAVORO INAIL DI GENERE FEMMINILE

	2009	2010	2011	2012	2013 ¹
Infotuni personale femminile	344	309	276	231	220
Indice di incidenza personale femminile	32,53	30,87	29,21	25,22	24,57

1. Dati Inail 2013 in via di consolidamento



5.1.6 Relazioni industriali

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

Le relazioni industriali sono improntate al massimo rispetto degli impegni fissati dalla normativa nazionale di riferimento e dai contratti vigenti.

Le organizzazioni sindacali sono destinatarie delle informative previste e svolgono con le aziende del Gruppo una capillare attività di contrattazione secondo quanto stabilito dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro. Anche le modifiche delle macrostrutture organizzative societarie e delle microstrutture delle singole unità produttive sono oggetto di informativa, da rendersi con cadenza semestrale, alle organizzazioni sindacali.

Lo stesso Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro prevede che le modifiche relative all'organizzazione del lavoro e all'articolazione dei regimi di orario debbano essere precedute da una specifica procedura negoziale, destinata a esaurirsi nel termine massimo di 20 giorni dalla sua attivazione. La contrattazione con le organizzazioni sindacali avviene sia a livello centrale, attraverso le loro rispettive segreterie nazionali, sia a livello territoriale, attraverso le segreterie regionali congiuntamente alle rappresentanze sindacali unitarie.

Nel Gruppo vigono importanti accordi formali con le organizzazioni sindacali sulla salute e sicurezza dei lavoratori: accordi che intendono promuovere ogni intervento teso a favorire lo sviluppo della cultura della sicurezza e della prevenzione tra i lavoratori, attraverso il tempestivo aggiornamento della formazione dei dipendenti, sia in caso di nuove assunzioni sia in caso di trasferimenti o cambiamenti di mansioni, ovvero per effetto dell'introduzione di nuove apparecchiature o nuove tecnologie.

Il 30 luglio 2013 il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha sottoscritto alcune significative intese con le organizza-

zioni sindacali Filt-Cgil, Fit-Cisl, Ultrasporti, Ugl Trasporti, Fast Ferrovie e OrSA Ferrovie, per il perseguimento di politiche attive a sostegno del reddito e dell'occupazione (il cosiddetto "fondo a gestione bilaterale").

Il 30 luglio 2013 è stato, inoltre, sottoscritto con le organizzazioni sindacali l'accordo per il riconoscimento del Premio di risultato 2012.

Il 2013, come già accennato in precedenza, è stato anche il primo anno di operatività dell'assistenza sanitaria integrativa per i dipendenti non dirigenti del Gruppo, introdotta dal Contratto aziendale del 2012.

Nel dialogo sociale europeo, il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha contribuito, in seno alla CER, alla definizione del documento approvato dalla Commissione TRAN sulla revisione del Regolamento n. 1370/2007 sul trasporto pubblico locale nell'ambito del IV Pacchetto europeo. Al contempo, è proseguita la partecipazione al gruppo di lavoro ristretto "Social aspects and the protection of staff in case of change of railway operator", che ha elaborato il rapporto finale e la posizione comune delle parti sociali a seguito di verifica dello stato di attuazione dello stesso Regolamento n. 1370/2007.

Il tasso di sindacalizzazione⁷³ nel Gruppo passa dal 68,43% del 2012 al 64,77% del 2013. Il tasso di assenteismo, invece, nel 2013, è pari all'8,7% rispetto all'8,4% dell'anno precedente.

Nel 2013, al termine del percorso che ha portato al rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro in data 20 luglio 2012, si registra una forte riduzione delle ore perse per sciopero. La minore conflittualità che emerge rispetto agli anni precedenti, può sostanzialmente ascrivere ai positivi esiti prodotti dal rinnovo del contratto collettivo.

	2011	2012	2013
Tasso assenteismo*	8,5%	8,4%	8,7%
Ore perse per sciopero**	441.460	145.231	49.669

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

** I dati si riferiscono alle società Ferrovie dello Stato Italiane, Trenitalia, RFI, Italferr, Ferservizi, FS Sistemi Urbani

73. I dati si riferiscono alle società Ferrovie dello Stato Italiane, RFI, Trenitalia, Ferservizi, Italferr, FS Sistemi Urbani.



Congedo parentale nel Gruppo

Nei primi 8 anni di vita del bambino, oltre al periodo di astensione obbligatoria previsto dalla legge, il dipendente (padre e/o madre) può usufruire di un periodo di astensione facoltativa; tale periodo può arrivare a un massimo di sei mesi per ciascun genitore, ma non può superare, nel caso ne usufruiscano entrambi i genitori, gli undici mesi.

Il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro della Mobilità del 20 luglio 2012, recepisce quanto contenuto nel D.Lgs. 151/2011⁷⁴ e prevede, nel Contratto aziendale di Gruppo, condizioni di miglior favore in ordine al trattamento economico durante il periodo di astensione facoltativa da parte di un qualsiasi dipendente.

Nel corso del 2013 il numero dei dipendenti che hanno usufruito di almeno una giornata di congedo parentale⁷⁵, è il seguente:

	n	giornate
Donne	844	25.467
Uomini	2.845	46.650
Totale	3.689	72.117

A completare il quadro delle azioni a tutela della maternità, sono previsti permessi per visite e accertamenti prenatali nonché per la malattia del bambino. Anche per questi ultimi, il Contratto aziendale di Gruppo prevede condizioni di miglior favore in ordine al trattamento economico, rispetto a quanto regolato dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di riferimento.

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

75. I dati si riferiscono alle società Trenitalia, RFI, Ferrovie dello Stato Italiane, Ferservizi, FS Logistica, FS Sistemi Urbani, Italferr.

5.1.7 Contenzioso con i dipendenti

GRI SO4 | SO8

		2011	2012	2013
Cause per risarcimento	<i>numero</i>	3.062	2.749	2.945
Vertenze pendenti	<i>numero</i>	9.731	7.488	6.600
Valore economico delle vertenze	<i>euro</i>	56.703.000	41.003.000	46.534.000

Le informazioni numeriche riportate in tabella si riferiscono al contenzioso del lavoro come determinato alla data del 31 dicembre 2013.

Si tratta di dati concernenti vertenze promosse da dipendenti, ex dipendenti o lavoratori di ditte che svolgono servizi in appalto per le società del Gruppo.

Come già illustrato per l'anno 2012, anche nel corso del 2013 le tipologie di contenzioso maggiormente rilevanti, in termini di potenziali oneri economici per le principali società del Gruppo sono state quelle relative a:

- obbligo solidale ex art. 29, comma 2, del D.Lgs. 276/2003;
- conversione a tempo indeterminato dei contratti di lavoro a termine nel settore marittimo;
- richieste di riconoscimento del rapporto di lavoro subordinato nei confronti delle società del Gruppo per violazione della Legge 1369/1960.

Ancora numerose sono state le richieste ex art. 29, comma 2, del D.Lgs. 276/2003 avanzate nei confronti di società del Gruppo da parte di dipendenti di ditte appaltatrici che di fronte all'insolvenza dei propri datori di lavoro – pretendono il pagamento di quanto loro non corrisposto dall'appaltatore a titolo retributivo e contributivo.

Parte del contenzioso è stato definito a seguito di accordi con i quali si sono riconosciute ai lavoratori quote delle somme richieste, a eccezione del Trattamento di fine rapporto.

In merito all'esecuzione delle sentenze rese nei confronti delle ditte ancora non in procedura concorsuale, si continua a subordinare il pagamento all'esercizio infruttuoso del beneficio di escussione, così come previsto dalla norma. Rispetto al biennio 2011-2012 si è registrato un lieve decremento del numero delle vertenze promosse da lavoratori marittimi che chiedono il riconoscimento di un rapporto di lavoro subordinato a tempo indeterminato con Rete Ferroviaria Italiana SpA. Malgrado siano intervenute decisioni negative per la società, in considerazione del fatto che non c'è stata ancora alcuna pronuncia da parte dei Giudici di legittimità, è prematuro esprimere una valutazione del contenzioso avanzato dai lavoratori marittimi.

Continuano ad avere una particolare rilevanza, per l'esposizione economica che ne conseguirebbe in capo alle società del Gruppo, ove soccombenti, le vertenze per interposizione fittizia di manodopera, per situazioni poste in essere nella vigenza della Legge 1369/1960 e nelle ipotesi disciplinate dal D.Lgs. 276/2003.

Nell'intento di ridurre i costi derivanti dall'inquadramento nei ruoli delle società del Gruppo di personale di ditte appaltatrici che ha promosso contenzioso, si è proceduto al riconoscimento, in via stragiudiziale, di un corrispettivo economico, a fronte della rinuncia delle pretese azionate. Non risultano azioni intraprese dal personale del Gruppo per episodi di discriminazione (per sesso, etnia, religione, opinioni politiche, nazionalità e origini sociali) o per violazione dei diritti umani.





5.2 Comunità

GRI 2.10 | 4.12 | 4.14 | EC1 | EC8 | LA8 | PR1

5.2.1 Iniziative per la solidarietà

La vocazione alla solidarietà è da sempre un valore fondamentale per il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, da anni concretamente impegnato nella realizzazione di progetti e iniziative a favore delle persone disagiate. In particolare, Ferrovie dello Stato Italiane ha fatto propria una politica di sostegno e programmazione per iniziative sociali nelle aree ferroviarie d'intesa con l'associazionismo e gli enti locali.

Nel 2013 il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane si è fatto promotore di numerose attività nel campo della solidarietà.

Help center e Centri di accoglienza

L'emergenza sociale investe tutto il territorio nazionale concentrandosi in particolare nelle stazioni ferroviarie: gli *Help center* sono il primo grande progetto di solidarietà promosso e realizzato dal Gruppo, in collaborazione con gli enti locali e il Terzo settore, per affrontare questo fenomeno.

Sono sportelli di ascolto "a bassa soglia", cioè privi di filtro all'ingresso e situati all'interno e/o nelle zone limitrofe alle stazioni ferroviarie, che hanno l'obiettivo di intercettare e prendere in carico le persone svantaggiate per avviarle verso un recupero attraverso i servizi sociali delle città. Nel processo di allargamento della rete degli *Help center* si inserisce il progetto fortemente innovativo "Un Cuore in stazione", nato dalla *partnership* tra Enel Cuore Onlus e Ferrovie dello Stato Italiane: attuare una serie di iniziative tese a soddisfare bisogni delle persone disagiate attraverso l'individuazione e la riqualificazione di locali di proprietà del Gruppo da adibire a uso sociale. Nel 2013, grazie a questo progetto, è nato l'*Help center* di Melfi che si aggiunge alla rete degli sportelli di orientamento sociale già attivi sul territorio nazionale.

» RETE HELP CENTER IN STAZIONE

ESISTENTI	POTENZIALI*
Roma	Pistoia
Chivasso	Prato
Milano	Pisa
Genova	Livorno
Messina	Firenze Campo di Marte
Bologna	Firenze Rifredi
Bari	Venezia
Pescara	Genova (P. Principe o Brignole)
Foggia	Palermo
Napoli	Villa San Giovanni
Catania	Busto Arsizio
Torino	Reggio Calabria
Firenze Santa Maria Novella	Trieste
Rimini**	
Melfi	

* Il Protocollo d'intesa con la Regione Toscana potrebbe portare all'apertura di nuovi centri nelle stazioni della Regione: Pistoia, Prato, Pisa, Livorno, Firenze Campo di Marte e Firenze Rifredi. Si prevede di ampliare la rete degli Help center nelle grandi stazioni ed è in corso di valutazione la fattibilità per l'apertura di analoghi centri anche nelle stazioni medio/piccole

** L'Help center di Rimini, attivo fino allo scorso anno, è stato chiuso nel corso del 2013 per mancanza di finanziamenti istituzionali

Per la creazione degli *Help center*, il Gruppo concede locali all'interno o nei pressi delle stazioni ferroviarie, in comodato d'uso gratuito, ad associazioni ed enti che si occupano di marginalità ed emergenza sociale.

Oltre agli *Help center*, sono diversi i centri di accoglienza sorti all'interno di locali ferroviari che non erano utilizzati e che sono ora gestiti dal grande associazionismo: l'Ostello Caritas "Don Luigi Di Liegro" di Roma Termini; il Centro "Rifugio Caritas" a Milano,

gestito dalla Caritas Ambrosiana; il Centro Diurno "Binario 95" in via Marsala a Roma e il Centro per i richiedenti asilo e rifugiati politici "Pedro Arrupe", gestito dall'Associazione "Centro Astalli"⁷⁶.

La superficie concessa in comodato d'uso gratuito per attività sociali corrisponde a 17.618 m², per un valore complessivo stimato pari a 26.427.390 euro⁷⁷.

Per fare in modo che gli *Help center* lavorino sinergicamente, il Gruppo si avvale della stretta collaborazione dell'Osservatorio Nazionale sul Disagio e la Solidarietà nelle Stazioni (ONDS). L'ONDS, la cui direzione è affidata alla onlus "Europe

Consulting", coordina tutti i centri, svolge attività di formazione per gli operatori degli *Help center* e sviluppa analisi dettagliate nell'ambito del disagio sociale. L'ONDS collabora con l'INMP - San Gallicano⁷⁸ per la prevenzione e la cura delle malattie che affliggono le persone senza fissa dimora. Nel 2013, gli *Help center* attivi nella rete ONDS hanno registrato un aumento del 27,6% in termini di accessi al servizio⁷⁹ rispetto al 2012.

76. Attivo dal 2002 nei locali dell'ex Ferrotel di Roma Smistamento, il progetto ha il sostegno dell'Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Rifugiati, l'agenzia delle Nazioni Unite per i Rifugiati, e si inserisce all'interno del Progetto Nazionale Asilo promosso anche dal Ministero dell'Interno, dall'Anci e dal Comune di Roma. Le sue attività riguardano: corsi di formazione professionale, progetti educativi per minori, corsi di lingua italiana con l'obiettivo di accompagnare gli ospiti verso un inserimento socio-lavorativo. Sono stati tra l'altro concessi spazi per attività socio-culturali come il Museo della Shoah realizzato all'interno della stazione di Milano Centrale.

77. Il dato relativo alla superficie comprende la rete degli *Help center* (10.618,26 m² per un valore di mercato di 15.927.390 euro) e, da quest'anno, anche il Museo della Shoah (7.000 m² per un valore di mercato di 10.500.000 euro). Il valore di 26.427.390 euro è stato calcolato moltiplicando le superfici totali con il valore medio di mercato di 1.500 euro/m². Quest'ultimo dato (invariato rispetto all'anno scorso) è stato ricavato calcolando la media ponderata dei valori di mercato di alcuni *Help center* e centri di accoglienza di varie tipologie e dimensioni, dislocate su differenti città.

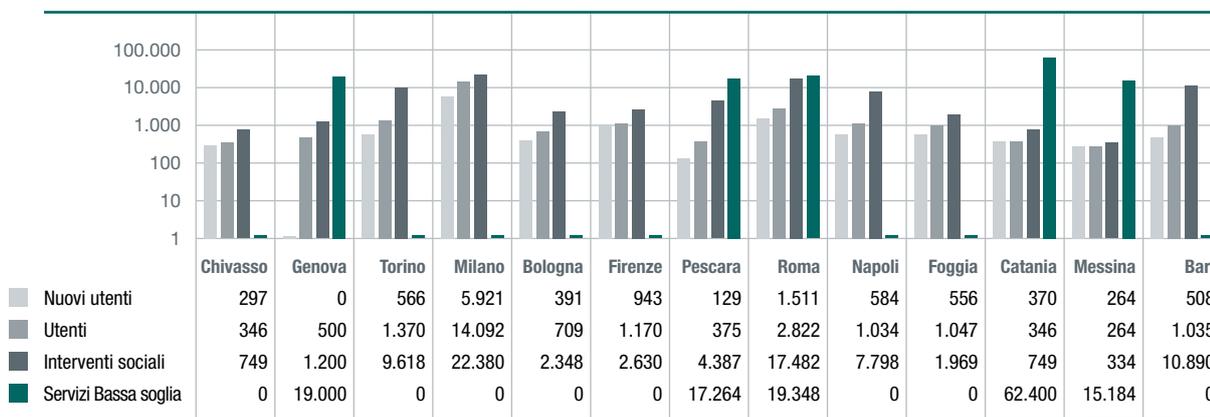
78. Istituto nazionale per la promozione della salute delle popolazioni migranti e il contrasto delle malattie della povertà.

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

» PRINCIPALI PRESTAZIONI DELLA RETE DEGLI HELP CENTER

		2012	2013	2012 vs 2013
Apertura complessiva	giorni	3.952	3.744	-5,3%
Apertura complessiva	ore	24.219	23.660	-2,3%
Totale accessi al servizio	n.	169.019	215.730	27,6%
Totale nuovi utenti serviti	numero	10.239	12.040	17,6%
Media accessi /giorno	numero	576	725	25,9%
Media nuovi utenti/ giorno	numero	34	39	14,7%

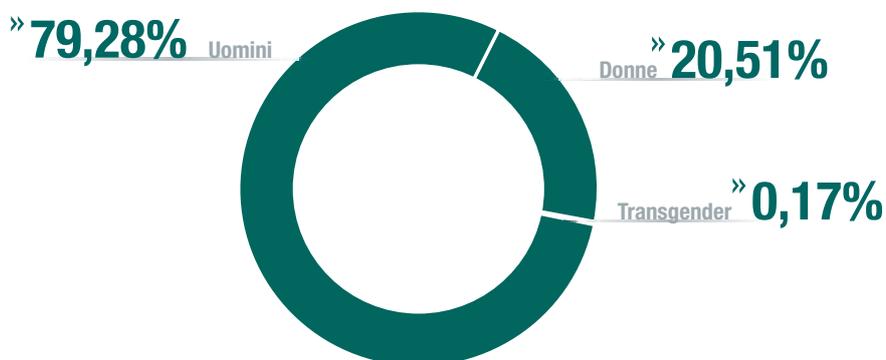
» TOTALE UTENTI E NUOVI UTENTI REGISTRATI DAI CENTRI DELLA RETE ONDS NEL 2013*



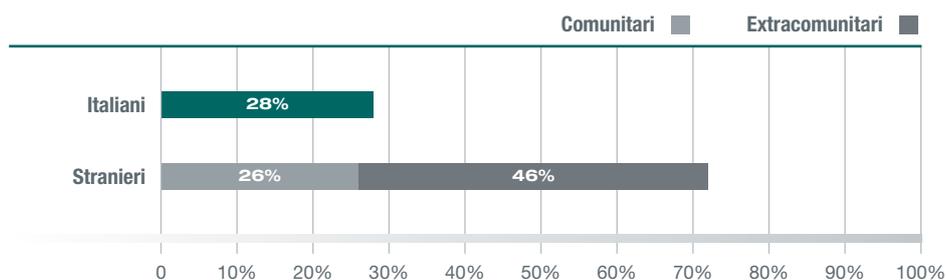
* Nel grafico non è riportato l'Help center di Melfi in quanto la ristrutturazione dell'immobile è stata completata a luglio 2013 ma l'attività operativa è iniziata a febbraio 2014



»» DISTRIBUZIONE PER GENERE DEI NUOVI UTENTI PRESI IN CARICO

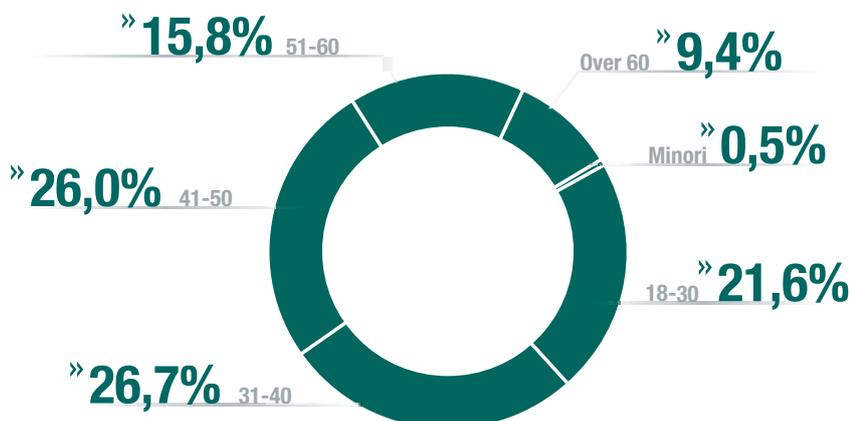


»» DISTRIBUZIONE PER NAZIONALITÀ DEI NUOVI UTENTI PRESI IN CARICO*



* Il numero degli italiani che si rivolgono agli sportelli dei Centri è lievemente aumentato rispetto all'anno scorso per via delle nuove fasce di popolazione ridotte in povertà come le persone anziane pensionate e i "nuovi poveri" (lavoratori poveri, licenziati, esodati, uomini e donne separate, divorziati, ecc.)

»» DISTRIBUZIONE PER ETÀ DEI NUOVI UTENTI PRESI IN CARICO





Campagna Raccolta Fondi

Durante il periodo natalizio 2013, è stata organizzata la Campagna di solidarietà "Casa Dolce Caritas", promossa dal Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane e dalla Caritas Romana per sostenere il completamento dei lavori di ristrutturazione dell'Ostello Caritas "Don Luigi Di Liegro" alla Stazione Roma Termini, il più grande centro italiano di accoglienza per persone senza fissa dimora⁸⁰. Volontari del Gruppo e volontari Caritas hanno proposto ai viaggiatori delle *Frecce* una confezione di cioccolatini in cambio di una loro libera offerta. Altre forme di raccolta sono state organizzate in stazione dove i Clienti hanno potuto lasciare le loro offerte attraverso le emettitrici *self service*, le biglietterie e i *FrecciaClub*. Al risultato finale ha contribuito anche la raccolta interna attivata tra gli oltre 60.000 dipendenti del Gruppo⁸¹.

A gennaio, infine, si è conclusa la campagna di solidarietà realizzata insieme alla Comunità di Sant'Egidio per sostenere il progetto di potenziamento di cinque case famiglia a Genova, Napoli e Messina; il bilancio conclusivo di questa raccolta è stato di 230 mila euro.

Progetti nazionali ed europei

Il Gruppo ha realizzato, nel corso dell'anno, un "Piano di emergenza freddo" per il potenziamento delle attività previste per i mesi invernali dalla rete degli *Help center*⁸². In particolare, sono state distribuite attraverso la rete degli *Help center* e le associazioni, 2.500 coperte alle persone senza dimora. Per l'inverno 2014/2015 è stato già definito con il grande associazionismo italiano un "Piano di emergenza freddo" che coinvolgerà stazioni localizzate nelle città di Milano, Torino, Roma, Genova e Napoli⁸³. Verrà, tra l'altro, intensificato l'impegno sociale

degli *Help center* nelle stazioni di Firenze, Bari, Catania, Messina e Pescara.

La dedizione del Gruppo si è orientata in una dimensione sempre più sovranazionale, attraverso la condivisione con altre imprese ferroviarie europee delle buone pratiche attivate. Grazie a questo coinvolgimento all'estero e in Italia, il Gruppo ha promosso l'adesione alla Carta Europea della Solidarietà, già sottoscritta anche da molte imprese ferroviarie europee e dall'associazione mondiale di settore, da parte della Comunità di Sant'Egidio, dell'Ance e della Fondazione Astalli.

Si è concluso il progetto "*Work in Stations*", di cui il Gruppo è *partner* insieme alle ferrovie di Francia (SNCF) e Belgio (SNCB), mirato a trovare strumenti e modalità innovative di inserimento sociale attraverso le opportunità lavorative che il mondo ferroviario e il suo indotto forniscono. Un risultato del progetto è la creazione della *brochure* sulle attività sociali del Gruppo realizzata attraverso il lavoro dei senza dimora ospitati all'interno del centro diurno "Binario 95"⁸⁴. "*Work in Stations*" rappresenta il proseguimento del progetto europeo "*Hope in Stations*" che, oltre ad aver individuato metodologie di inserimento sociale delle persone in stato di disagio, ha previsto l'erogazione di corsi di formazione per il personale ferroviario che entra quotidianamente in contatto con le persone in stato di difficoltà. I corsi pilota svolti a Roma Termini sono diventati istituzionali coinvolgendo, dopo le sessioni organizzate per il personale ferroviario del Nord e Centro Italia, anche le città di Messina, Foggia, Bari e Napoli. Nell'ambito del progetto europeo "*Work in Stations*", nel 2013 è stato avviato *Bike 95*, un progetto di inserimento lavorativo che ha permesso a sette persone senza dimora di intraprendere un'attività di riparazione e noleggio biciclette alla Stazione di Roma Termini.

80. L'Ostello Caritas a Roma Termini offrirà riparo all'interno di 34 nuove stanze (73.000 pernottamenti annui) alle persone senza dimora che, senza questo aiuto, dormirebbero in stazione o nelle strade adiacenti.

81. La campagna di raccolta fondi natalizia si replica ogni anno per sostenere le grandi associazioni caritatevoli nella realizzazione di progetti a favore delle persone disagiate.

82. Nello specifico sono stati coinvolti i centri di Genova, Messina, Bari e Napoli e il Centro Astalli a Roma.

83. Il "Piano di emergenza freddo" coinvolgerà le stazioni di Milano Centrale, Milano Porta Garibaldi, Torino Porta Nuova, Roma Termini, Roma Ostiense, Roma Tiburtina, Roma Tuscolana, Roma Trastevere, Genova Piazza Principe, Napoli Centrale e Napoli Campi Flegrei.

84. Centro gestito dalla onlus "Europe Consulting" a Roma Termini.

Ricadute socio-lavorative degli Help center

Nel 2013 il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha impegnato circa 278.000 euro per la realizzazione di attività e progetti a favore delle persone in stato di disagio sociale, con ricadute sia in termini occupazionali, relativamente agli operatori sociali richiesti dai centri di accoglienza, sia in termini di inserimento socio-lavorativo delle persone cui dette iniziative erano indirizzate.

» VALORE ECONOMICO ATTIVITÀ SOCIALI

ATTIVITÀ	DETTAGLIO ATTIVITÀ	IMPORTO (€)
Lotta al disagio sociale e solidarietà nelle stazioni	Convenzione Osservatorio Nazionale sul Disagio e la Solidarietà nelle stazioni; apertura nuovi <i>Help center</i> ; valorizzazione di stazioni impresenziate e spazi sociali, progetti e iniziative di emergenza freddo, ...	249.400
Attività in ambito europeo sul sociale e sulle stazioni	Attività della rete <i>Gare Européenne et Solidarité</i>	7.200
Altre iniziative sociali	Supporto reinserimento socio-familiare ex detenuti; giornata motivazionale e campagna raccolta fondi con volontari di Ferrovie dello Stato Italiane; servizi di informazione via <i>internet</i>	21.400
Totale		278.000 ca.

Ad esempio, la struttura della cooperativa sociale che gestisce l'*Help center* e il centro "Binario 95" di Roma Termini, partita nel 2002 con un organico di sei persone, negli anni ha progressivamente incrementato il numero di operatori sociali impiegati⁸⁵ fino a raggiungere un organico di circa 50 persone che lavorano stabilmente ogni anno, direttamente o indirettamente, nella progettazione o nella gestione dei servizi di stazione.

Rispetto invece all'inserimento sociale e lavorativo, 135 sono state le nuove persone in stato di disagio accolte nel 2013 dal Centro "Binario 95" di Roma Termini per seguire un percorso di recupero⁸⁶. È stato possibile effettuare un totale di 102 interventi di orientamento lavorativo e, tra le persone accolte dal Centro nel 2013, 11 sono state inserite con regolare contratto di lavoro nelle attività editoriali, creative o di servizio portate avanti dalla cooperativa in stazione. A queste si aggiungono 4 persone svantaggiate che già da diversi anni contribuiscono stabilmente alla gestione dei servizi.

Con il sostegno di Ferrovie dello Stato Italiane, la Comunità di Sant'Egidio ha inserito in percorsi lavorativi dieci persone disagiate, oggi impiegate in progetti sociali attivati nell'ambito delle stazioni ferroviarie romane. Sempre a Roma, l'associazione "Centro Astalli" che gestisce il centro "Padre Pedro Arrupe", ha formato e inserito in percorsi lavorativi 16 rifugiati politici richiedenti asilo.

85. Le forme di contratto utilizzate sono varie.

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

Riuso del patrimonio immobiliare e linee ferroviarie dismesse

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane possiede, oltre agli asset funzionali all'esercizio del *core business*, un esteso patrimonio immobiliare, in parte non più utilizzato, costituito da stazioni, caselli e sedimi ferroviari. Nel 2013, sono stati formalizzati i Protocolli d'intesa con la Regione Toscana, Legambiente, AITR e CSVnet (centri di servizi per il volontariato) e Legacoopsociali (Associazione Nazionale delle Cooperative Sociali) per realizzare attività socialmente utili nell'ambito del volontariato, dell'ambiente e della cultura.

» STATUS RIQUALIFICAZIONE PATRIMONIO IMMOBILIARE

Stazioni impresenziate	Stazioni attive ma senza personale ferroviario	1.700
Stazioni riqualificate a uso sociale	Sedi di Croce Rossa, Misericordie, Vigili del Fuoco, Protezione Civile, Parchi Naturali, associazioni ambientaliste o culturali	345

Nelle 345⁸⁷ stazioni riqualificate in chiave sociale, nelle quali risultano attivi 540 comodati stipulati con amministrazioni comunali o onlus, sono stati concessi in comodato gratuito 63.683 m², per un valore di mercato di 95.524.500 euro⁸⁸. Alcuni esempi di aree riqualificate sono:

Stazione di Civitella Roveto (tratta Avezzano-Roccasecca)	Croce Verde locale
Milano S. Cristoforo	Magazzino per treni in partenza per Lourdes gestito dall'Unitalsi
Lissone (linea Milano-Chiasso)	Sede di associazioni che si occupano di pari opportunità e mobilità sostenibile
Ecostazione di Ceccano (linea Roma-Napoli)	Centro di educazione ambientale della Valle del Sacco gestito dall'associazione-centro studi Tolerus
Arce (ex magazzino della stazione - linea Roccasecca-Avezzano)	Sede del centro poli-associativo "La Lanterna", che organizza attività per cittadini o stranieri in difficoltà

87. Il dato del 2013 è stato estratto da RFI tramite il DB SAPRE dal quale è possibile effettuare l'estrazione puntuale del numero totale di stazioni riqualificate (sulle quali possono insistere più comodati d'uso sociale). Il dato stimato nel 2012 si riferiva invece al numero complessivo di comodati attivi.

88. Il valore complessivo di 95.524,500 euro è stato calcolato moltiplicando i metri quadrati concessi in comodato per un valore medio di mercato (riferito a vendite) stimato in 1.500 euro al m².



Di rilievo il progetto sociale realizzato nel 2013 all'interno di alcuni locali della stazione non più utilizzata di Ronciglione: attraverso la concessione gratuita da parte di Ferrovie dello Stato Italiane all'associazione "Cuore di Mamma Onlus" è stata aperta una casa di accoglienza e vacanza per famiglie con bambini affetti da patologie oncologiche; il centro opera d'intesa con l'Ospedale Bambin Gesù e il Policlinico Gemelli di Roma. Il com-

plesso progetto di riqualificazione sociale del patrimonio immobiliare inattivo del Gruppo, di cui l'iniziativa fa parte, rappresenta uno degli esempi più rilevanti in Europa di impegno per il sociale da parte di un'impresa. Esiste inoltre in Italia un vasto patrimonio di linee ferroviarie dismesse – in parte di proprietà del Gruppo – potenzialmente dedicabile a *greenways* come già avvenuto per circa 325 km.

» STATUS RIQUALIFICAZIONE PATRIMONIO LINEE FERROVIARIE DISMESSE

Linee ferroviarie nazionali dismesse	6.500 km
Linee ferroviarie dismesse del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane (potenzialmente dedicabili a <i>greenways</i>)	3.000 km
Linee ferroviarie dismesse destinate alla circolazione non motorizzata	325 km

5.2.2 Attività sociali e culturali

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane per la cultura

Il Gruppo sostiene costantemente concerti, mostre, spettacoli, convegni e altre iniziative a tutela del patrimonio artistico, culturale e scientifico nazionale.

Anche per il 2013 è stata rinnovata l'importante collaborazione con le principali fondazioni e realtà museali del Paese con l'obiettivo di creare nuove opportunità di viaggio favorendo l'utilizzo del treno come mezzo ideale per arrivare nelle città d'arte, conoscere le eccellenze culturali del Paese e visitare le più importanti esposizioni. Tra i numerosi eventi di cui il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane è stato sostenitore nel 2013, vanno citati:

- le grandi mostre del Vittoriano a Roma: "Cubismo Cubisti";
- la Biennale di Venezia (Biennale d'Arte e Festival del Cinema);
- le mostre a Palazzo Strozzi a Firenze;
- il Teatro Festival di Napoli;
- le mostre al Museo MAXXI di Roma.

Da segnalare, inoltre, le *partnership* con la Fondazione Musei Civici di Venezia, la Fondazione Mart di Trento e Rovereto e la Pinacoteca Agnelli di Torino che offrono *benefit* ai visitatori che si recano alle mostre utilizzando treni di Trenitalia.

Il Gruppo, inoltre, è socio di:

- Associazione Civita, punto di riferimento nel dibattito nazionale per la tutela e valorizzazione del patrimonio culturale e ambientale;
- Accademia Nazionale di Santa Cecilia, fondazione che promuove attività artistiche, didattiche e di ricerca storica e musicologica.

Ferrovie dello Stato Italiane per i grandi temi sociali

Nel 2013 il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha sviluppato, insieme a importanti istituzioni di riferimento e associazioni di settore, iniziative volte a supportare i temi di attualità come la lotta contro il fumo, la salvaguardia della salute dell'infanzia e la promozione della salute e la tutela della donna. In particolare, sono stati sviluppati i seguenti progetti:

- **sFreccia contro il fumo**

In occasione della "Giornata mondiale senza tabacco", il Gruppo ha promosso, a bordo delle Freccie, iniziative per combattere la dipendenza dal fumo attraverso l'informazione e la sensibilizzazione sul tema⁸⁹.

- **FrecciaBimbo**

Progetto in collaborazione con la FIMP (Federazione Italiana Medici Pediatri), con il patrocinio del Ministero della Salute e la partecipazione di altri *partner*, per sensibilizzare i viaggiatori delle *Freccie* sulla prevenzione dei rischi per la salute dell'infanzia.

- **Frecciarosa**

In occasione del mese di ottobre, dedicato alla cura e alla prevenzione delle malattie del seno, il Gruppo ha realizzato una serie di iniziative e promozioni riservate alle viaggiatrici delle *Freccie*⁹⁰ e nei *Freccie Club*.

- **Femminicidio**

In occasione della "Giornata mondiale contro la violenza sulle donne", il Gruppo ha sostenuto "Riconosci la violenza", la campagna promossa dalla presidenza del Consiglio dei Ministri con il Dipartimento per le Pari Opportunità.



89. L'attività si è svolta con il patrocinio del Ministero della Salute, in collaborazione con l'Istituto Superiore di Sanità e con la Fondazione Umberto Veronesi.

90. L'iniziativa ha avuto il patrocinio del Ministero della Salute, la collaborazione di Incontra Donna, della consigliera nazionale di Parità e di altri partner di rilevanza nazionale.

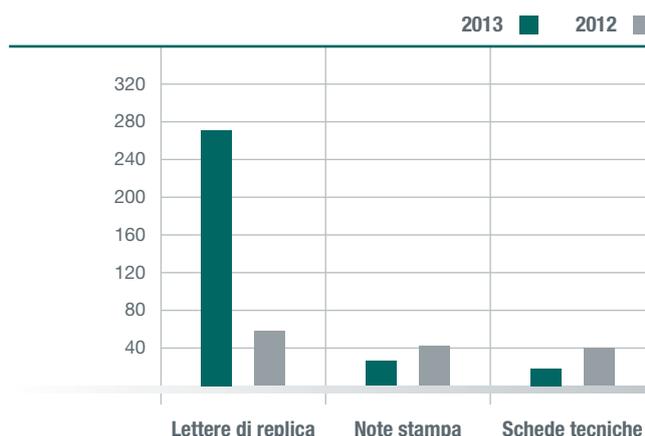
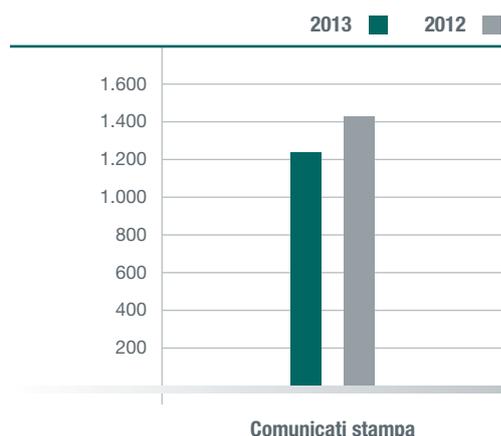
5.2.3 Relazioni con i media e new media

Nel 2013, per comunicare le proprie attività, il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha tenuto le relazioni con i media nazionali, locali e internazionali⁹¹, nonché con testate online, siti *web* e *blog* (*web 2.0*). Per farlo, si è avvalso dell'attività del proprio Ufficio Stampa, nonché dei più recenti canali di comunicazione esterna del Gruppo, che includono:

- il giornale online *fsnews.it*
- il sito istituzionale *fsitaliane.it*
- la radio *FSNews Radio*;
- la televisione web *La Freccia.TV*;
- i magazine *La Freccia* e *Frecciaviaggi*;
- i social network (*Twitter*, *YouTube*, *Facebook*, *Flickr*, *Storify*, *FourSquare*).

Relazioni con i media e attività redazionali

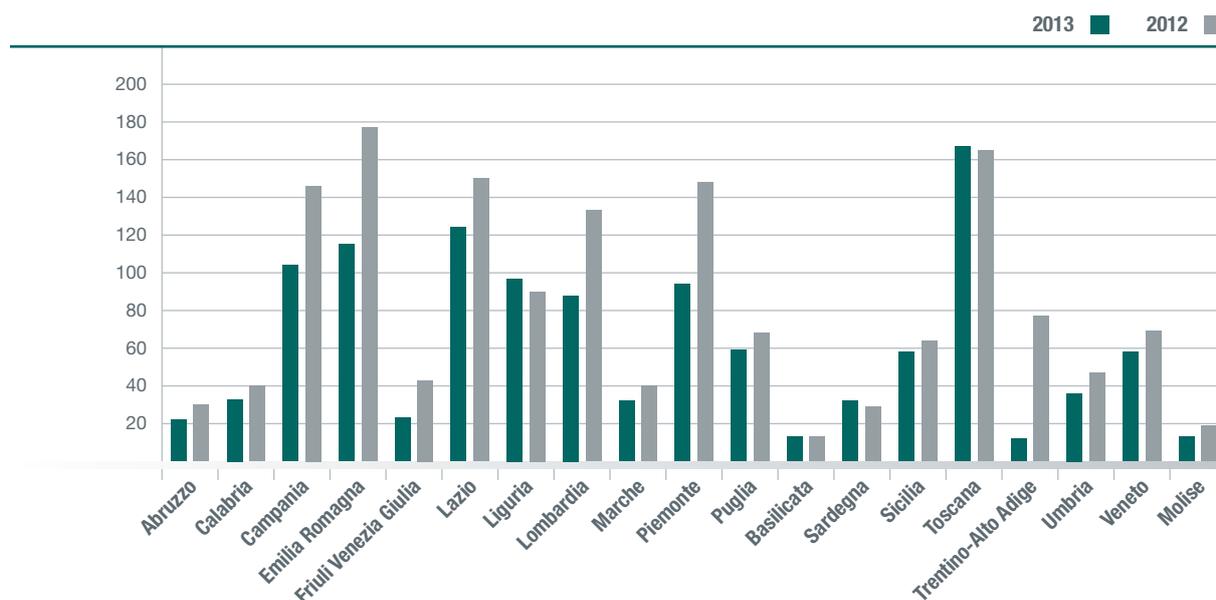
Nel 2013, l'Ufficio Stampa di Ferrovie dello Stato Italiane ha elaborato 1.551 documenti, tra comunicati stampa, note stampa, lettere di replica e schede tecniche. Il mancato aumento, rispetto all'anno precedente, dei documenti prodotti è dovuto all'assenza di criticità rilevanti come, ad esempio, le "Emergenze neve e gelo" occorse nel 2012.



91. Agenzie di stampa e quotidiani nazionali, locali ed esteri, *free press*, riviste e magazine generalisti e di settore, radio, televisioni, agenzie fotografiche.

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane comunica con efficacia anche a livello locale, grazie alla presenza sul territorio di nove Corrispondenti territoriali *Media* che, nel

2013, hanno prodotto 1.291 notizie, tra comunicati stampa, note stampa e lettere di replica, più 80 *news* solo per il giornale *online* del Gruppo (*fsnews.it*).

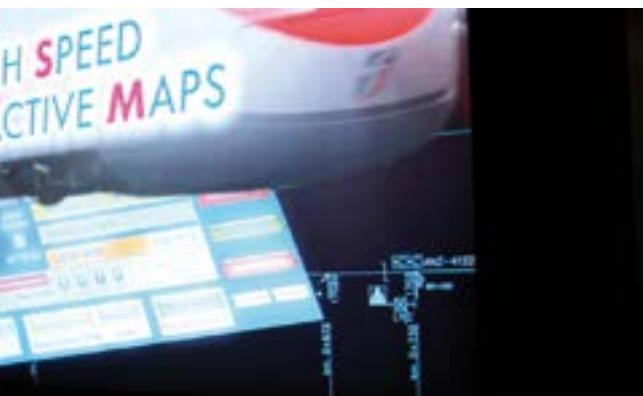


Nel 2013 i quotidiani nazionali e locali hanno dedicato al Gruppo 2.197 articoli. Il loro peso economico, in relazione allo spazio occupato nelle pagine, raggiunge quasi 40 milioni di euro.

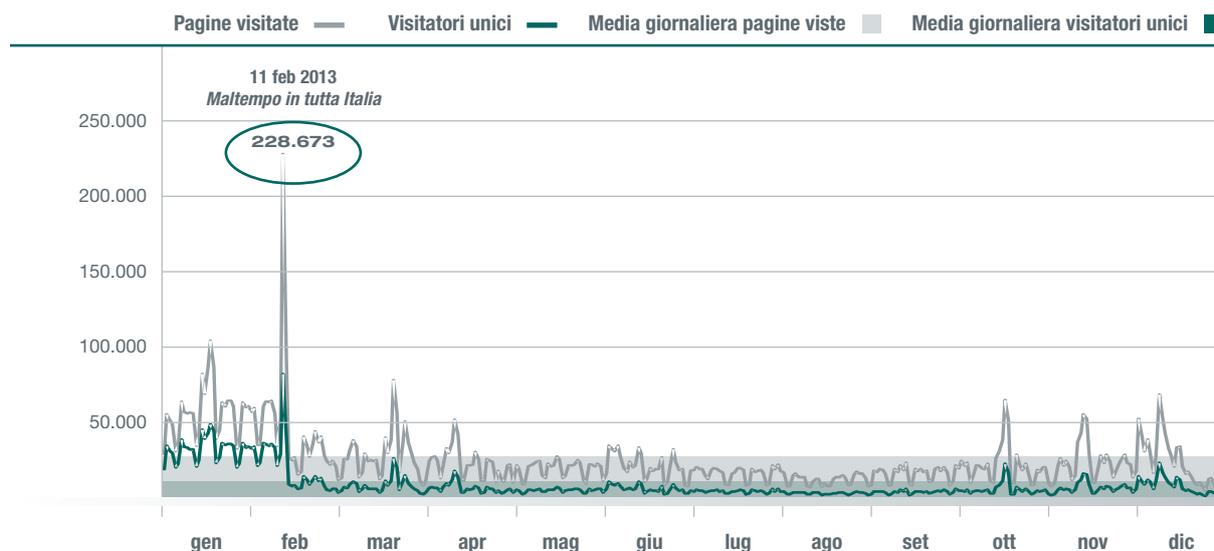
Prodotti editoriali

Sono state prodotte:

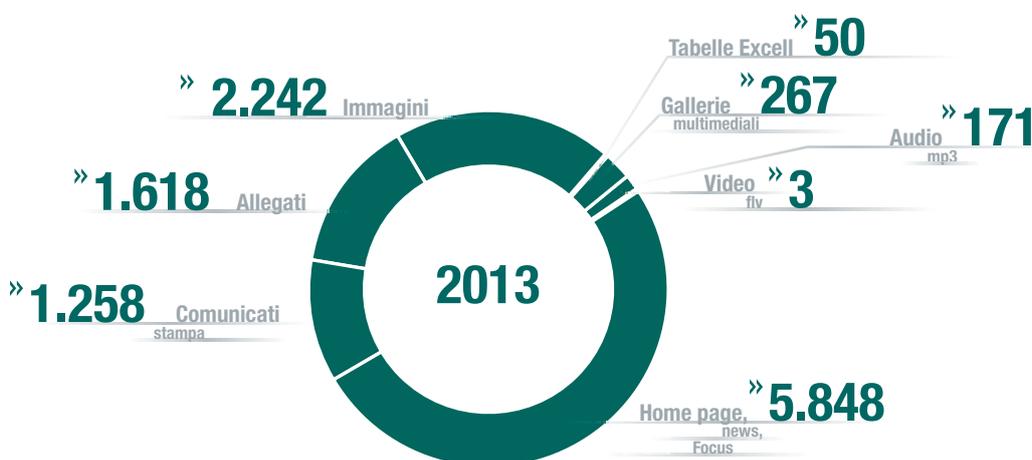
- 10 tra *brochure* e *flyer* per le società del Gruppo;
- 10 tra interviste ai vertici aziendali e redazionali pubblicati su varie riviste e quotidiani italiani e internazionali.



FSNews.it, il giornale *online* del Gruppo, conferma la sua natura di sito di servizio affidabile per i viaggiatori, che ha registrato il picco di pagine viste (228.673) e di visitatori (83.419) l'11 febbraio 2013, durante l'emergenza maltempo in tutta Italia.

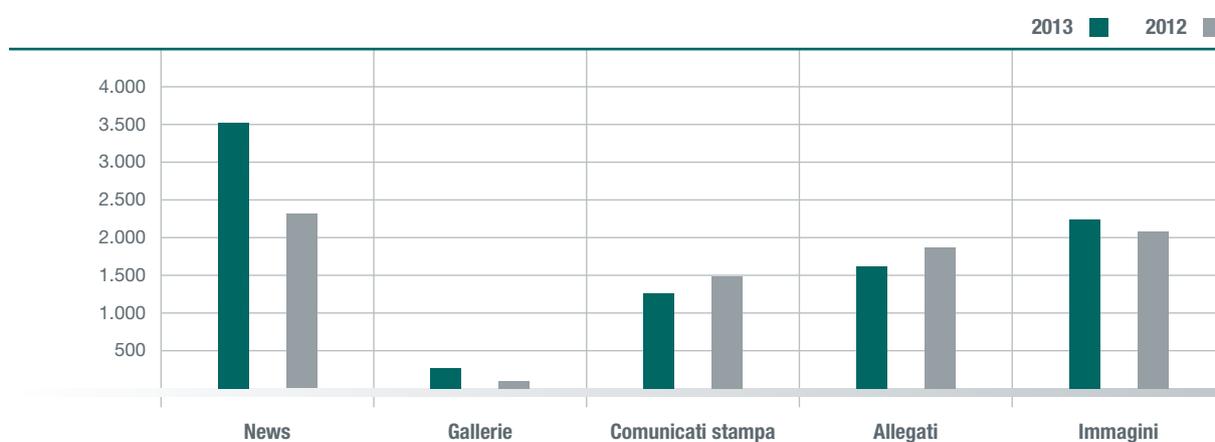


Nel 2013, la redazione di FSNews.it ha pubblicato: 5.848 pagine tra notizie, primi piani e *focus* arricchiti con 2.242 immagini, 1.618 allegati, 267 gallerie multimediali, 171 file audio.mp3, 50 tabelle excel e 3 video.flv; nonché 1.258 comunicati stampa.



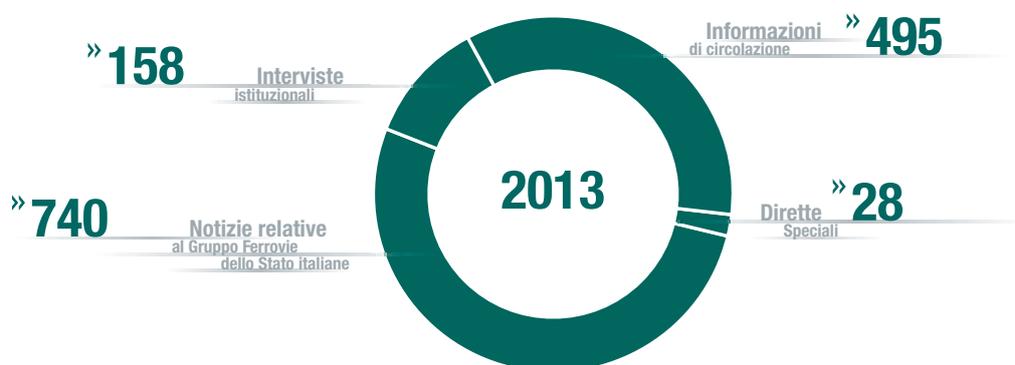


Con un deciso incremento, rispetto all'anno precedente, nella produzione di notizie (3.529 contro le 2.314 del 2012), immagini (nel 2012 ne furono pubblicate 2.080) e, se si considera l'aumento percentuale, soprattutto gallerie e file multimediali (nel 2012 solo 93).



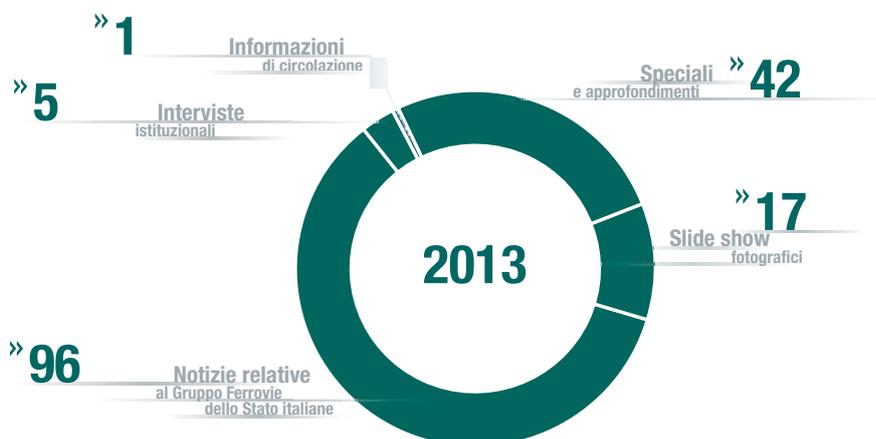
FSNews Radio

Nel corso del 2013 la redazione di *FSNews Radio* ha messo in palinsesto 12 ore di diretta giornaliera, realizzando 740 notizie, 495 *news* sulla circolazione, 158 interviste istituzionali e 28 dirette su eventi speciali.



La Freccia.TV

La redazione di *La Freccia.TV* nel 2013 ha realizzato 5 dirette *streaming* e 144 *video*, di cui si forniscono i dettagli nel grafico che segue.



Sono stati inoltre realizzati 104 servizi fotografici per eventi, conferenze, documentazione istituzionale e materiale promozionale, al contempo arricchendo ulteriormente l'archivio storico del Gruppo. Ancora, si sono elaborati 68 filmati di carattere istituzionale, promozionale e documentaristico finalizzati alla comunicazione audiovisiva attraverso i *new media* del Gruppo e i *monitor* di stazione.

Le riviste *La Freccia* e *FrecciaViaggi*

Le riviste di bordo, *La Freccia* (mensile) e *FrecciaViaggi* (trimestrale), vengono realizzate in formato cartaceo e *online*, così come le collane editoriali di prodotto. Tutte le pubblicazioni sono stampate su carta certificata FSC® (Forest Stewardship Council®).

La Freccia, rivista con un taglio generalista e uno sguardo attento all'universo Ferrovie dello Stato Italiane, è ora interattiva: con la nuova applicazione della realtà aumentata, i lettori possono accedere a immagini, video, interviste e *link*. A marzo 2013 è nato anche il *magazine* di Ferrovie dello Stato Italiane dedicato interamente al mondo del viaggio: *FrecciaViaggi*.



Web & New Media

Nel corso del 2013 il sito *web* aziendale di Gruppo fsitaliane.it si è arricchito di una nuova sezione dedicata alle *Investor Relations* e di un archivio multimediale che racchiude le gallerie fotografiche dei principali eventi del Gruppo.

Da ottobre 2013 è online il sito della Fondazione FS Italiana, fondazionefs.it, cui si affianca la *Facebook page* dedicata.

Per quanto riguarda i *social network*, il Gruppo è presente su:

- **Twitter:** bacino di oltre 80.000 *follower* tra gli *account* @FSNews_IT, @LeFreccie e @Grazie1000, con oltre 80.000 *mention* (citazioni/richieste di assistenza) e oltre 600.000 *tweet*;
- **Pagina Facebook FondazioneFS** (*online* da ottobre 2013): 300 *post*, 7 album con 288 foto;
- **Flickr:** sull'*account* "Ferrovie dello Stato Italiane" sono state pubblicate oltre 800 foto;
- **Storify:** il profilo @FsNews_it ha raccolto elementi multimediali e informativi relativi a eventi di interesse;
- **FourSquare:** sugli *account* LeFreccie e FSNews, sono state rese disponibili informazioni di servizio e commerciali relative alle principali stazioni italiane, con oltre 200.000 *check-in*;
- **LinkedIn:** create le pagine ufficiali delle principali società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane.

Il processo di **ascolto della rete**, già avviato negli anni precedenti, è stato ulteriormente potenziato, tramite un monitoraggio *near real-time* delle fonti *web*, l'identificazione del "*sentiment*" delle opinioni sul Gruppo, la valutazione dell'impatto mediatico delle conversazioni spontanee e degli articoli pubblicati *online*.

L'insieme di queste attività ha ulteriormente ampliato il fronte di comunicazione del Gruppo, passando da un *target* di riferimento principalmente composto da giornalisti ed esperti del settore, a un pubblico rappresentativo dei principali *stakeholder* del Gruppo stesso.



5.2.4 Fondazione FS Italiane

La Fondazione FS Italiane è nata a marzo 2013 con l'obiettivo di preservare e valorizzare il patrimonio di storia e tecnica custodito fino a oggi dalle diverse società del Gruppo. La Fondazione promuove la riscoperta della storia delle ferrovie nazionali, divulgandone la cultura, valorizzando il Museo Ferroviario Nazionale di Pietrarsa e le altre sedi presenti in tutta Italia e organizzando l'attività di treni storico-turistici.

Fanno parte del patrimonio della Fondazione:

- **200 treni storici ancora funzionanti**, costruiti nella prima metà del '900, simbolo dell'evoluzione del trasporto ferroviario in Italia, testimonianza di un'eccellenza tecnica che dal 1905 a oggi non si è mai interrotta;



- **i treni storici non in esercizio** e i musei ferroviari, che rappresentano il luogo della memoria delle Ferrovie Italiane. Il Museo Nazionale Ferroviario di Pietrarsa, ospitato nelle ex officine borboniche dell'Opificio Meccanico e Pirotecnico, proietta i visitatori in un ideale viaggio nel tempo tra i rotabili più famosi della nostra storia;
 - **il patrimonio bibliotecario**, che si compone di oltre 50 mila volumi (monografie, collane e riviste), dall'epoca preunitaria ai giorni nostri, parzialmente consultabili anche attraverso un catalogo *on-line*;
 - **il patrimonio archivistico**, che è formato a sua volta da due principali fonti:
 - l'Archivio storico Servizio Lavori e Costruzioni che custodisce la documentazione relativa alla realizzazione della rete, delle stazioni e dei servizi annessi: oltre 8.000 cartelle di documentazione, disegni e planimetrie, consultabili mediante un database informatizzato;
 - l'Archivio Disegni dell'ex Servizio Materiale e Trazione che conserva oltre 7.000 rotoli di disegni tecnici di locomotive e veicoli storici, nonché 10 mila immagini fotografiche, in larga parte costituite da lastre in vetro degli anni '20, '30 e '40 del ventesimo secolo;
 - **il patrimonio audiovisivo**, che include oltre 500 mila foto bianco e nero e a colori sia analogiche sia digitali, oltre 5.000 cassette video, 3.000 pellicole cinematografiche realizzate a partire dall'immediato secondo dopoguerra sino ai più recenti anni '70 e un fondo recente di filmati digitali in HD in continua crescita.
- La Fondazione si avvale della collaborazione di numerose associazioni di ferroamatori, volontari ed ex ferrovieri, che contribuiscono a titolo gratuito a mantenere il decoro e la pulizia dei rotabili storici e si impegnano a svolgere numerose attività logistiche e di supporto. Il coinvolgimento di appassionati e semplici curiosi avviene anche tramite la pagina ufficiale della Fondazione su Facebook.

» LA FONDAZIONE FS ITALIANE IN NUMERI

Rotabili storici operativi	• 200
Eventi organizzati in un anno	• 100
Patrimonio bibliotecario	• 50.000 volumi
Patrimonio archivistico	• 8.000 disegni e planimetrie della rete e delle stazioni • 260.000 disegni tecnici di locomotive e rotabili storici
Patrimonio audiovisivo	• 500.000 foto in b/n e a colori, analogiche e digitali • 5000 cassette video • 3.000 pellicole cinematografiche
Siti che accolgono i rotabili	• 11 siti + Museo Nazionale Ferroviario di Pietrarsa
Museo Nazionale Ferroviario di Pietrarsa	• 36.000 mq • 50 rotabili storici • plastico Trecentotreni (dimensioni 18x2 m)
Associazioni in convenzione	• 16



La responsabilità ambientale

La responsabilità sociale

La responsabilità di prodotto

La responsabilità economica

Corporate governance

Identità aziendale





6 Responsabilità ambientale

Principali aspetti ambientali del Gruppo

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane monitora gli aspetti ambientali delle proprie attività allo scopo di valorizzare le risorse territoriali e ridurre al minimo le interferenze con gli ecosistemi.

Di seguito si propone una sintetica rappresentazione grafica degli indicatori ambientali maggiormente significativi per il Gruppo. Le società comprese nel perimetro di rendicontazione sono raggruppate in funzione del settore di *business*:

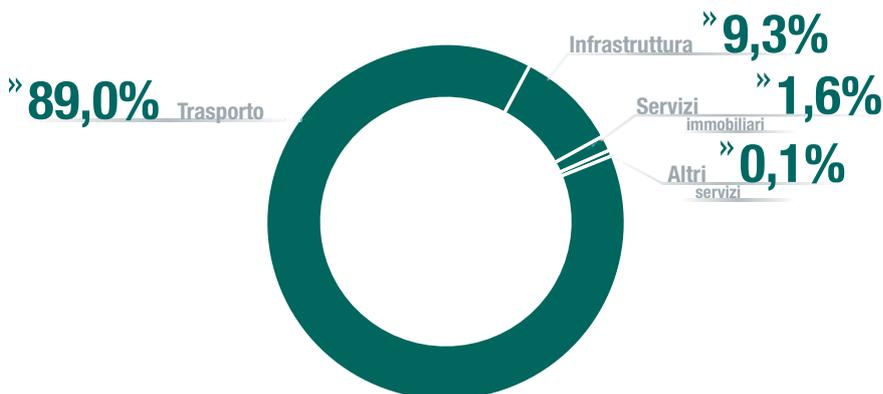
- Infrastruttura: RFI, Italferr;
- Trasporto: Trenitalia, gruppo Netinera, Busitalia - Sita Nord, FS Logistica, Serfer, Terminali Italia, TX Logistik;
- Servizi immobiliari: Grandi Stazioni, Centrostazioni, FS Sistemi Urbani, FS Italiane;
- Altri servizi: Ferservizi.

Come evidenziato nei grafici seguenti, i consumi energetici del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane sono caratterizzati da una forte incidenza del settore Trasporto rispetto agli altri settori di *business*, dovuti, in particolar modo, alla trazione (elettrica e diesel) per trasporto ferroviario e ai consumi di gasolio per trasporto pubblico su gomma.



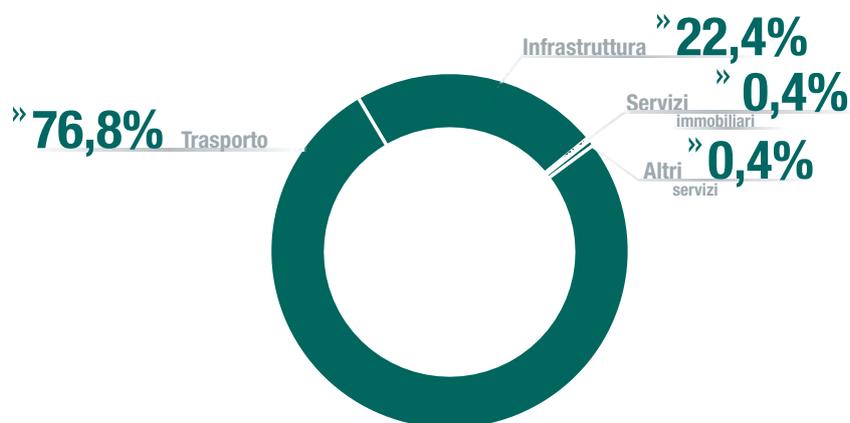
» ENERGIA ELETTRICA

TOTALE 4.700 GWH



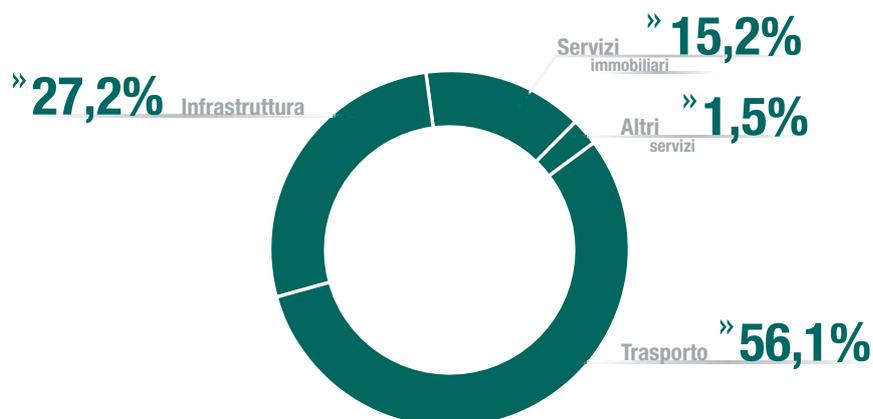
» GASOLIO

TOTALE 110.016 TONNELLATE



» GAS METANO

TOTALE 41,6 MILIONI DI M³

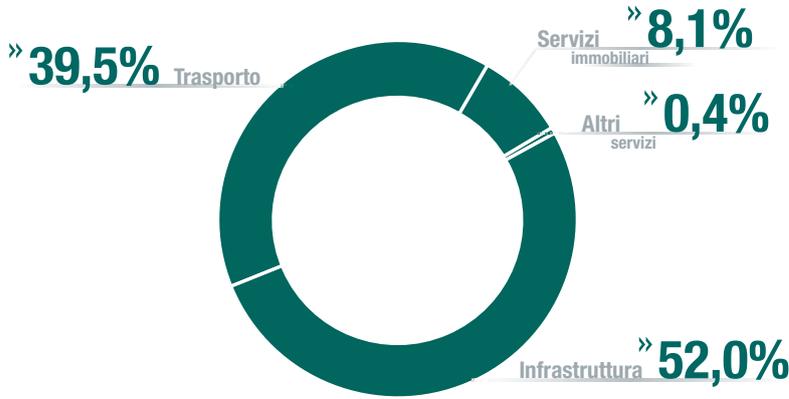


Per quanto riguarda i rifiuti, risulta prevalente la quantità prodotta dalle attività di manutenzione dei rotabili e della rete infrastrutturale, processi principali rispettivamente nei settori Trasporto e Infrastruttura. Relativamente alla destinazione dei rifiuti inviati a trattamento, emerge la prevalenza di quelli inviati a recupero (soprattutto materiale ferroso), sempre provenienti dalle attività di manutenzione del materiale rotabile (demolizione carri) e dalle attività di manutenzione della rete ferroviaria. Per quanto riguarda i rifiuti raccolti nelle principali stazioni, ci sono ampi margini di miglioramento nella gestione della raccolta diffe-

renziata, ferma su basse percentuali a causa, in particolare, delle difficoltà rappresentate dalla gestione dei grandi spazi aperti al pubblico. Nel settore Altri servizi, infine, la percentuale di differenziazione dei rifiuti urbani risulta essere ampiamente in linea con la media nazionale (circa il 40% nel 2012, secondo il Rapporto Rifiuti Urbani, Ispra 2013). Nei grafici seguenti sono rappresentati i rifiuti prodotti dalle società del Gruppo, includendo i rifiuti speciali, pericolosi e non pericolosi, e i rifiuti assimilabili agli urbani raccolti nelle principali stazioni ferroviarie (*network* Grandi Stazioni e Centostazioni).

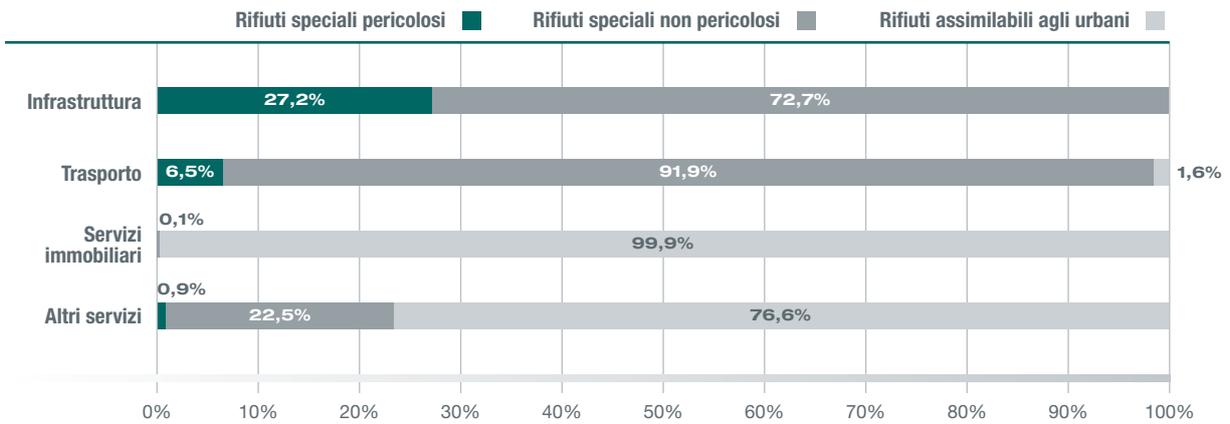
» RIFIUTI PRODOTTI

TOTALE 243.100 TONNELLATE

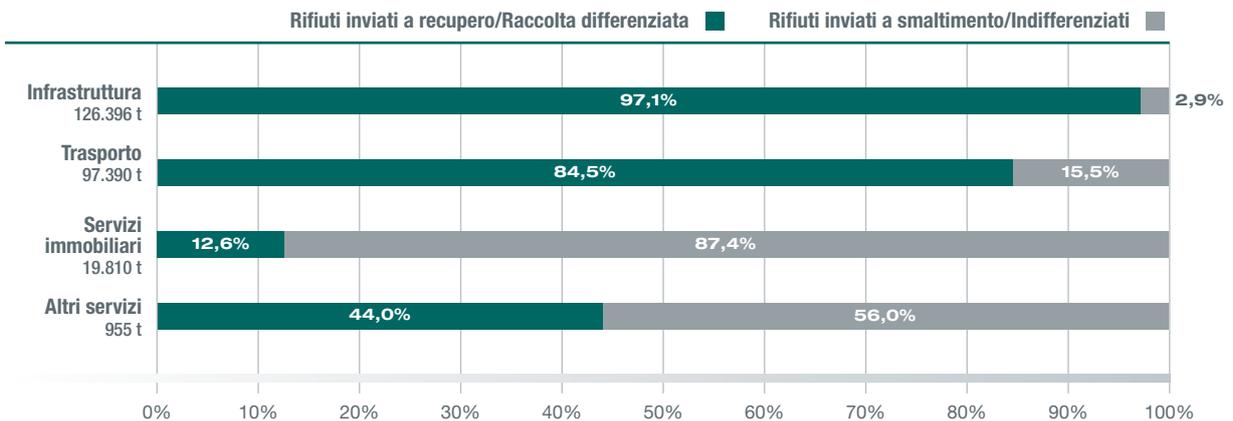


» RIFIUTI PRODOTTI

TOTALE 243.100 TONNELLATE



» RIFIUTI INVIATI A TRATTAMENTO





6.1 Energia

GRI EN3 | EN4 | EN5 | EN6 | EN26

Nel 2013 il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha confermato il suo impegno nella ricerca di un uso consapevole e sostenibile delle risorse energetiche, anche alla luce del suo ruolo di grande consumatore a livello nazionale. Rispetto all'anno precedente, i consumi totali di energia primaria del Gruppo sono aumentati del 5,3% per effetto di un aumento del perimetro rendicontato (cui si è ag-

giunto il gruppo Netinera) e di un incremento dell'offerta ferroviaria in Italia; i due elementi appena menzionati hanno, di fatto, più che bilanciato i risultati positivi delle azioni di razionalizzazione delle attività e di risparmio energetico e sono stati determinanti anche nell'aumento dei consumi primari collegati all'esercizio ferroviario, che rappresentano l'80% dei consumi totali del Gruppo.

» CONSUMI DI ENERGIA PRIMARIA PER DESTINAZIONE¹⁻²

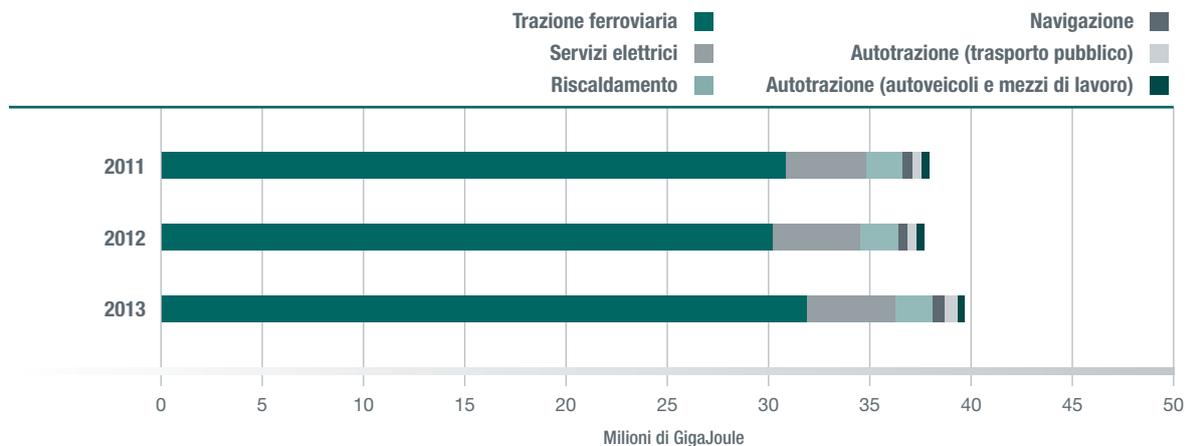
	2011	2012	2013	Δ 2013/2012
Trazione ferroviaria	30.898.765	30.243.117	31.894.005	5,5%
Servizi elettrici	4.001.004	4.389.677	4.446.908	1,3%
Riscaldamento	1.673.098	1.693.657	1.813.293	7,1%
Navigazione	511.753	592.725	543.649	-8,3%
Autotrazione (trasporto pubblico)	489.956	455.321	689.605	51,5%
Autotrazione (autoveicoli e mezzi di lavoro)	307.395	295.222	297.577	0,8%
Totale	37.881.971	37.669.718	39.685.038	5,3%

Valori in GigaJoule

1. Le elaborazioni dei consumi di energia sono state effettuate utilizzando le seguenti fonti: statistiche Terna, International Union of Railways (UIC), Eurostat, International Energy Agency (IEA), ISPRA

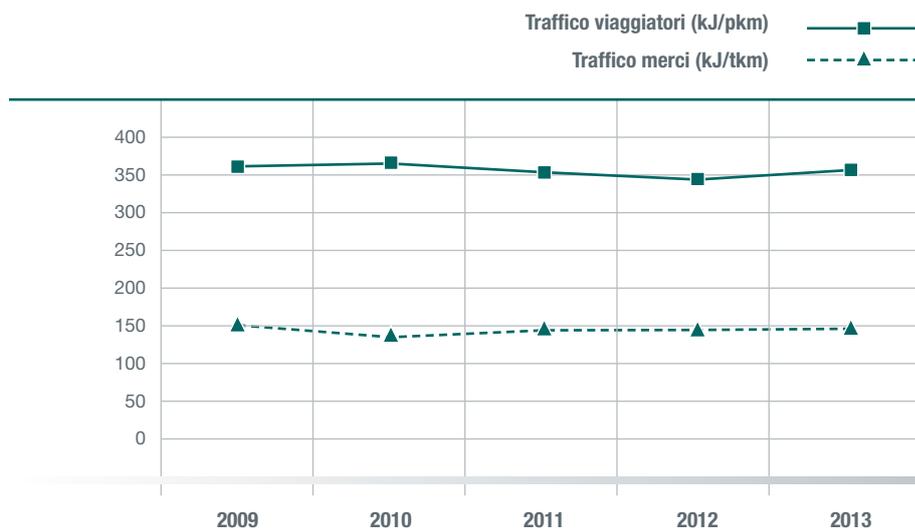
2. A partire dal presente Rapporto sarà utilizzato un approccio fisico (location-based) nella scelta del mix elettrico per l'elaborazione dei consumi primari, anche in coerenza con la posizione del CER sui target di settore. Pertanto, i consumi 2011 e 2012 sono stati rielaborati in linea con tale approccio

» TREND DEI CONSUMI DI ENERGIA PRIMARIA



In questo contesto è proseguito anche nel 2013 un progetto per la misurazione a bordo treno dei consumi energetici mediante l'utilizzo del DIS (*Driver Information System*), senza installazione di un contatore dedicato, finalizzato a supportare l'adozione di uno stile di guida energeticamente efficiente (*ecodriving*) nella condotta dei treni.

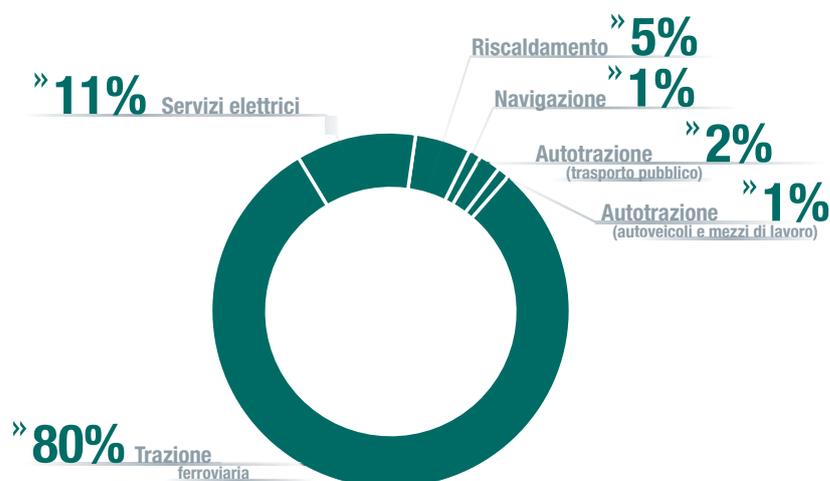
» CONSUMI FINALI SPECIFICI PER TRAZIONE FERROVIARIA (TRENITALIA)



Il miglioramento dello stile di guida e la conseguente riduzione dei consumi è un obiettivo perseguito anche dal gruppo Netinera, attraverso lo sviluppo di un sistema di monitoraggio energetico che permette l'acquisizione in tempo reale dei dati di posizione e di *performance*. La

sperimentazione effettuata nel 2013 ha dato ottimi risultati e, pertanto, nel 2014 proseguirà l'implementazione sui mezzi della flotta diesel, mentre è stata avviata la realizzazione di una versione del sistema per il materiale rotabile a trazione elettrica.

» CONSUMO TOTALE DI ENERGIA PRIMARIA PER DESTINAZIONE (2013)



Per quanto riguarda l'impiego legato ai servizi elettrici (illuminazione, Centri Elaborazione Dati, ascensori, condizionatori, ecc.), seconda voce di consumo con l'11% del totale, nel corso dell'anno è proseguito, nelle società operative del Gruppo, il processo di monitoraggio e di diagnosi energetica sui principali centri di consumo (stazioni, officine, ecc.), nonché l'impegno nello sviluppo dei conseguenti interventi mirati alla razionalizzazione e alla maggior efficienza energetica.

I consumi primari per servizi elettrici sono tuttavia cresciuti dell'1,3% rispetto al 2012, principalmente per l'ampliamento del perimetro di rendicontazione per l'inclusione del gruppo Netinera.

In quest'ambito le iniziative principali sono state:

- la prosecuzione e il consolidamento del "Progetto Impianto Verde", volto a sviluppare un modello di *standard* energetico di riferimento per la riqualificazione degli impianti industriali, con la realizzazione di ulteriori quindici diagnosi energetiche nelle officine di manutenzione e la relativa definizione di un programma di interventi, gestionali e strutturali, per l'efficienza energetica e l'autoproduzione di energia da fonti rinnovabili su ciascun impianto;
- l'avvio di un progetto per il monitoraggio in tempo reale dei dati di consumo di energia elettrica in circa 50 impianti industriali, attraverso l'installazione di un sistema di gestione centralizzato e di appositi sensori nelle linee di manutenzione e negli edifici; nel corso dell'anno il sistema di telelettura è stato implementato nelle prime tre officine OMC (Officina di Manutenzione Corrente) di Santa Maria La Bruna, Foligno e Verona e le risultanze del monitoraggio permetteranno di intervenire sulle aree di miglioramento individuate;

- la realizzazione di *audit* illuminotecnici su un campione di stazioni i cui risultati sono serviti per predisporre un piano di efficientamento energetico che prevedrà la sostituzione, con tecnologia LED, degli apparati di illuminazione (pensiline, sottopassi, fabbricato viaggiatori e torri faro) e l'introduzione di sistemi di telecontrollo e telegestione.

I consumi per riscaldamento (4,5% del totale) crescono di oltre il 7% per effetto di un aumento di perimetro (inclusione del gruppo Netinera) e per l'attivazione di nuove utenze nelle stazioni di Bari e Roma Tiburtina. È significativo rilevare la progressiva transizione da gasolio, olio combustibile e GPL verso centrali termiche alimentate a gas naturale.

La navigazione marittima registra, complessivamente, una contrazione dei consumi di gasolio dell'8,3% in seguito alla riduzione delle attività operative (corse mare).

Nell'ambito dei consumi per autotrazione nel servizio pubblico su gomma l'incremento generale del 51,5% è sostanzialmente dovuto al consolidamento delle attività relative del gruppo Netinera nel 2013, mentre Busitalia - Sita Nord conferma i risultati raggiunti l'anno precedente grazie alle attività tecniche sui mezzi e di formazione sui conducenti.

Infine, i consumi per autotrazione legati agli autoveicoli e automezzi da lavoro si mantengono complessivamente stabili.

Le società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane sono anche impegnate nel promuovere l'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili, dandone evidenza nei bandi di gara per la fornitura di energia elettrica (anche nel 2013 Grandi Stazioni ha acquistato e utilizzato, per esempio,

il 20% della fornitura da fonti rinnovabili certificate, pari a circa 11.400 MWh). Nel corso del 2013 è stato attivato l'impianto fotovoltaico della stazione AV di Torino Porta Susa (premiata come esempio di architettura ecologica) che ha garantito una produzione di circa 330 MWh.

Un altro impianto fotovoltaico operativo, localizzato nello Scalo San Lorenzo di Roma, ha prodotto 600 MWh nel corso dell'anno, oltre il 46% dei quali sono stati consumati da FS Logistica, società che utilizza e gestisce l'impianto merci.

» CONSUMO DIRETTO DI ENERGIA DA FONTI PRIMARIE

	2011	2012	2013	Δ 2013/2012
A. Consumo diretto di energia da fonti primarie non rinnovabili	5.839.881	5.537.922	6.223.250	12,4%
Gasolio	4.564.779	4.212.905	4.752.865	12,8%
Gas metano	1.214.436	1.278.757	1.426.414	11,5%
Benzina	12.798	17.863	16.254	-9,0%
Carbone	6.440	5.507	6.290	14,2%
GPL	3.589	7.904	7.738	-2,1%
Olio combustibile	37.838	14.987	13.689	-8,7%
B. Consumo diretto di energia da fonti primarie rinnovabili	1.103	997	2.212	121,8%
Energia autoconsumata da solare fotovoltaico	1.103	997	2.212	121,8%
EN3 Totale consumo diretto di energia da fonte energetica primaria (A+B)	5.840.984	5.538.919	6.225.462	12,4%

Valori in GigaJoule

» CONSUMO DI ENERGIA INTERMEDIA

	2011	2012	2013	Δ 2013/2012
Consumo indiretto di energia primaria per la produzione di energia intermedia	32.041.537	32.130.799	33.459.576	4,1%
Consumo diretto di energia intermedia	16.751.495	16.087.582	16.941.076	5,3%
Energia elettrica	16.742.349	16.066.547	16.920.335	5,3%
per trazione ferroviaria	14.709.835	13.917.370	14.713.336	5,7%
per altri usi	2.032.515	2.149.177	2.206.999	2,7%
Calore	9.145	21.035	20.741	-1,4%
per riscaldamento	9.145	21.035	20.741	

Valori in GigaJoule

6.2 Emissioni

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

Nel corso del 2013 le emissioni totali di gas serra del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane sono aumentate del 4,7% per effetto dell'inserimento del gruppo Netinera nel

perimetro di rendicontazione e, in misura minore, per i maggiori consumi di energia elettrica dovuti all'aumento dell'offerta ferroviaria.



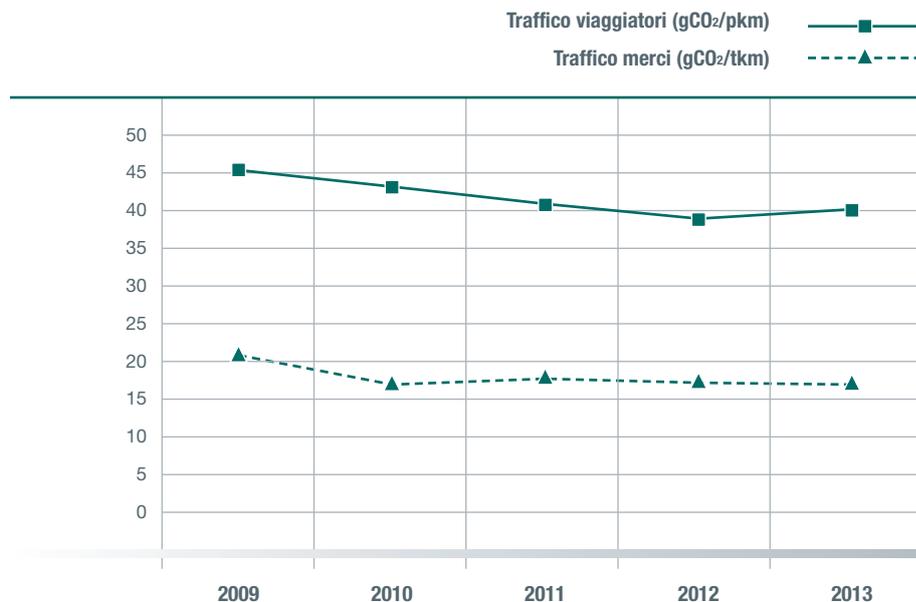
» EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA¹

	2011	2012	2013	Δ 2013/2012
A. Emissioni dirette di gas a effetto serra	410.828	386.664	434.987	12,5%
Gasolio	336.711	310.657	350.506	12,8%
Gas metano	69.519	72.585	81.211	11,9%
Benzina	911	1.271	1.156	-9,0%
Carbone	592	505	578	14,5%
GPL	233	513	502	-2,1%
Olio combustibile	2.863	1.133	1.033	-8,9%
B. Emissioni indirette di gas a effetto serra	1.920.387	1.797.756	1.859.727	3,4%
Energia elettrica	1.919.864	1.796.562	1.858.546	3,5%
Calore	524	1.194	1.181	-1,1%
EN16 Emissioni di gas a effetto serra (A+B)	2.331.215	2.184.420	2.294.714	5,0%

Valori in tCO₂

1. Per il calcolo delle emissioni sono stati utilizzati i coefficienti indicati dall'IPCC "2006 Guidelines for National Greenhouse Gas inventories" e dall'Ispra "National Inventory Report 2014".

» EMISSIONI SPECIFICHE DI CO₂ PER TRAZIONE FERROVIARIA (TRENITALIA)





In particolare le emissioni specifiche di CO₂ per la trazione ferroviaria del servizio passeggeri registrano un incremento del 2,7% rispetto al 2012, per l'effetto combinato dell'aumento dei consumi specifici e della quota di energia rinnovabile nel *mix* elettrico. Nel complesso il *trend* è in linea con la strategia del settore ferroviario, come riportato nel testo.

“La strategia del settore ferroviario europeo al 2030 e oltre” è stata approvata e adottata dai membri dell’UIC (Union Internationale des Chemins de fer) e del CER (Community of European Railway and Infrastructure Companies) nel 2010 per fornire un approccio uniforme ai temi ambientali e di sostenibilità nel settore ferroviario europeo. La strategia definisce gli obiettivi specifici al 2030 e una *vision* al 2050 su alcune tematiche ambientali prioritarie, individuando un contesto di riferimento per le politiche e le linee d’intervento delle singole imprese ferroviarie. Attualmente il settore ferroviario europeo è in linea con il raggiungimento degli obiettivi relativi a CO₂ ed energia e, se i *trend* precedenti si confermeranno anche nei prossimi anni, sia il settore passeggeri sia quello merci raggiungeranno i propri specifici *target*.

TARGET	ENTRO IL 2020	ENTRO IL 2030	ENTRO IL 2050
Emissioni di CO₂ <i>passeggero/km; t/km</i>	-30% rispetto all’anno base 1990	-50% rispetto all’anno base 1990	Zero emissioni
Efficienza energetica <i>passeggero/km; t/km</i>		-30% rispetto all’anno base 1990	-50% rispetto all’anno base 1990
Emissioni di gas di scarico <i>livello assoluto di NO_x e PM₁₀</i>		-40% rispetto all’anno base 1990	Zero emissioni di gas di scarico

Il risultato dell’impegno del Gruppo nel promuovere e realizzare interventi volti alla mitigazione dei propri impatti ambientali è evidente anche nell’andamento delle emissioni di CO₂ degli impianti industriali soggetti alla Direttiva ETS (*Emission Trading System*)⁹², che si riducono del 6% rispetto all’anno precedente oltre che per le condizioni climatiche invernali più miti, anche grazie all’adozione di sistemi di gestione efficaci, interventi tecnologici, una maggiore attenzione al processo di manutenzione degli impianti e una forte campagna di sensibilizzazione e formazione all’uso razionale dell’energia.

Nonostante nel 2013 si confermi l’impegno del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane nella campagna di sostituzione delle centrali termiche a gasolio e olio combustibile con impianti a metano e nella progressiva razionalizzazione delle attività del traffico ferroviario alimentato a gasolio, complessivamente le emissioni indirette di SO₂, NO_x e PM₁₀ aumentano per effetto della quota crescente di energia elettrica prodotta da carbone (in particolare SO₂ e NO_x), mentre le emissioni dirette crescono a seguito dell’inclusione del gruppo Netinera nel perimetro operativo.

92. Il 1° gennaio 2013 è cominciata la terza fase di attuazione del Sistema ETS che avrà una durata pari a otto anni. Per questa fase sono stati fissati limiti nazionali annuali ancora di emissione più rigorosi per ogni settore. L’Italia ha emanato, infatti, un Piano nazionale di assegnazione al fine di stabilire il volume di quote attribuite a ciascun impianto fissando un tetto massimo annuale di emissioni che si ridurrà progressivamente nel tempo.

» ALTRE EMISSIONI IN ATMOSFERA SIGNIFICATIVE¹⁻²

	2011	2012	2013	Δ 2013/2012
Totale emissioni indirette				
SO ₂	1.069,5	1.024,9	1.362,5	32,9%
NO _x	1.220,3	1.170,2	1.377,5	17,7%
PM ₁₀	44,9	43,0	45,3	5,2%
Totale emissioni dirette				
SO ₂	357,5	379,7	364,0	-4,1%
NO _x	5.002,9	4.690,6	5.275,8	12,5%
PM ₁₀	149,2	137,4	154,7	12,6%
Totale emissioni				
SO ₂	1.427,0	1.404,6	1.726,5	22,9%
NO _x	6.223,1	5.860,8	6.653,2	13,5%
PM ₁₀	194,1	180,5	200,0	10,8%

Valori in tonnellate

1. Per il calcolo delle emissioni dirette sono stati utilizzati i coefficienti di trasformazione "EMEP/EEA air Guidebook 2009", mentre per quello delle emissioni indirette i coefficienti Enel "Rapporto ambientale 2012".

2. Altre emissioni non significative sono costituite da SF₆, utilizzato come dielettrico negli interruttori Alta Tensione delle sottostazioni elettriche, e HFC, usato come gas refrigerante negli impianti di climatizzazione. Gli impianti di condizionamento che utilizzano HCFC sono in numero limitato e in continua riduzione: le eventuali perdite di gas ozonolesivi sono state stimate e non risultano significative ai fini del presente Rapporto.

Oltre a ridurre il proprio impatto sull'ambiente, il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane può fare molto per la realizzazione di un modello di sviluppo sostenibile nel settore dei trasporti. In Italia, infatti, il traffico su gomma contribuisce per oltre l'80% alle emissioni di gas serra, quello aereo e marittimo per il 9% circa ciascuno e la ferrovia solo per il 2%. Il vantaggio ambientale del trasporto su ferro è più apprezzabile in Italia che nel resto d'Europa, grazie alla rilevante porzione di rete nazionale elettrificata: oltre il 71%, rispetto a una media europea del 52%. Alimentando con energia elettrica circa il 90% dei treni, effettivamente, in Italia si beneficia della composizione del *mix* medio nazionale, utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa in rete, che proviene per quasi il 30% da fonti rinnovabili.

Le società del Gruppo sono quindi impegnate a diffondere tra i cittadini la consapevolezza dei vantaggi ambientali di cui il treno gode. A questo scopo, ad esempio, Trenitalia offre sul sito *web* trenitalia.com due strumenti, *Ecopassenger* ed *EcoTransIT*, che consentono di misurare l'impatto ambientale relativo a uno specifico viaggio,

rispettivamente di persone e merci, in termini di consumi energetici ed emissioni inquinanti e climalteranti in atmosfera. Con *Ecopassenger* ed *EcoTransIT* è, infatti, possibile paragonare gli effetti sull'ambiente prodotti dalle diverse modalità di trasporto passeggeri (treno, aereo, auto) e merci (treno, aereo, camion e nave).

Sempre al fine di sensibilizzare, in particolare i giovani, a una maggior consapevolezza ambientale, anche nel 2013 è tornato sui binari il Treno Verde di Ferrovie dello Stato Italiane e Legambiente, la grande campagna di rilevamento dell'inquinamento atmosferico e acustico. Dal 7 marzo al 12 aprile, in ognuna delle otto località dove il convoglio ha fatto tappa (Bari, Reggio Calabria, Salerno, Roma, Firenze, Bologna, Milano, Torino), i monitoraggi realizzati hanno messo in luce, confermandola, la criticità principale di gran parte delle nostre città: l'insostenibilità del trasporto privato su gomma e, dunque, la necessità di incentivare l'uso dei mezzi pubblici, delle bici e di altre soluzioni innovative che consentano di ridurre il traffico (ad esempio, *car sharing*, *car pooling*, telelavoro).

Nel mese di dicembre 2013 a Milano è stata lanciata la nuova proposta di *car sharing* "Enjoy", gestita da Eni in *partnership* con Trenitalia e Fiat, con la quale ci si prefigge l'obiettivo di creare un sistema evoluto di mobilità sostenibile, dove le Frece siano anello di congiunzione tra le grandi città e l'auto in condivisione una valida soluzione per percorrere il primo e l'ultimo miglio. Il servizio somma le virtù ambientali del treno a quelle del *car sharing* e mette a disposizione di chi si iscrive ben 650 autovetture Fiat 500 (Euro 5) per spostarsi in città.

Anche il trasporto su gomma ha contribuito alla riduzione delle emissioni in atmosfera: si sono concluse le operazioni relative alla gara per la fornitura di veicoli a basse emissioni, di categoria Euro 5/6, in sostituzione dei veicoli di vecchia generazione (Euro 0-2). Inoltre il processo di installazione di filtri per il trattamento e controllo dei gas di scarico sugli autobus, avviato nel 2012, è proseguito nel 2013, consentendo l'omologazione di veicoli da Euro 2-3 a Euro 5 (limitatamente all'emissione del particolato).

Mobility management

Le principali iniziative di *mobility management*, dedicate ai dipendenti del Gruppo, hanno riguardato:

- la redazione o l'aggiornamento dei Piani spostamenti casa-lavoro nelle aree metropolitane dove sono stati nominati i *mobility manager* del Gruppo;
- la comunicazione di informazioni sulla *intranet* di Gruppo per agevolare gli spostamenti casa-lavoro dei dipendenti (inclusa una pagina di info-mobilità che analizza, in tempo reale, il trasporto pubblico per le principali sedi societarie);
- l'avvio di un progetto pilota di *car pooling*, presso la sede di Ferservizi, che mette a disposizione dei dipendenti che condividono la loro auto per il tragitto casa-lavoro, un posto auto gratuito;
- l'ampliamento del 40% del numero di parcheggi per biciclette a disposizione di quanti lavorano nel complesso della sede centrale di Roma (Villa Patrizi); è stato inoltre stipulato un accordo per l'acquisto di bici pieghevoli a prezzo agevolato per i dipendenti;
- la sottoscrizione di un accordo tra il Consorzio Nazionale di Gestori di *Car Sharing* e il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane per l'acquisto dell'abbonamento annuale a un prezzo ridotto per i dipendenti delle società del Gruppo;
- l'organizzazione di una giornata di formazione e condivisione di esperienze fra i *mobility manager* di RFI.



6.3 Territorio

GRI 4.11 | 4.16 | EN1 | EN2 | EN3 | EN4 | EN7 | EN11 | EN12 | EN13 | EN14 | EN15 | EN22 | EN25 | EN26 | EN30 | EC8 | SO1 | SO9 | SO10 | PR1

Valorizzazione del territorio: progettazione

Per RFI e Italferr la progettazione e la realizzazione di investimenti infrastrutturali improntati alla minimizzazione degli impatti sul territorio sono una priorità. A riguardo, la Valutazione di Impatto Ambientale (VIA), la Conferenza dei Servizi e la disciplina speciale prevista per le opere prioritarie (con l'entrata in vigore della cosiddetta Legge Obiettivo e del relativo decreto di attuazione) sono i principali strumenti utilizzati.

Nello specifico, l'approccio di Italferr si concretizza nella predisposizione dello studio di prefattibilità ambientale di un progetto che:

- verifica la compatibilità dell'intervento con le prescrizioni di eventuali piani paesaggistici, territoriali e urbanistici di carattere sia generale sia settoriale;
- individua i prevedibili effetti della realizzazione dell'intervento e del suo esercizio sulle componenti ambientali e sulla salute dei cittadini;
- determina le misure di mitigazione ambientale e gli eventuali interventi di ripristino, riqualificazione e miglioramento ambientale e paesaggistico.

Per le opere strategiche riferite alla Legge Obiettivo lo studio di impatto ambientale è redatto già nella fase di progettazione preliminare. La finalità di garantire uno *standard* elevato di inserimento ambientale e territoriale è perseguita anche nei progetti delle opere per le quali la normativa non prevede la redazione di uno studio di impatto ambientale, attraverso la predisposizione di documenti progettuali specialistici, quali studi di prefattibilità ambientale, relazioni paesaggistiche, studi per la valutazione di incidenza ambientale e progetti ambientali della cantierizzazione.

La progettazione ambientale della fase costruttiva riveste un ruolo determinante per migliorare l'interazione con il territorio di riferimento e le popolazioni coinvolte.

A tal proposito, Italferr sviluppa elaborati progettuali specifici (Progetto ambientale della cantierizzazione e Progetto di monitoraggio ambientale) atti a individuare gli aspetti ambientali significativi correlati alle lavorazioni di cantiere, nonché le misure di mitigazione e le attività di monitoraggio necessarie a garantire un corretto presidio ambientale del cantiere.

Il Progetto di monitoraggio ambientale definisce le componenti significative da tenere sotto controllo, i punti di misura, i parametri e le frequenze delle attività di monitoraggio svolte in fase *ante operam*, in corso d'opera e *post operam*. Il monitoraggio dello stato ambientale, eseguito in relazione alle diverse componenti ambientali selezionate, consente di verificare l'effettivo manifestarsi delle previsioni d'impatto, di valutare l'efficacia dei sistemi di mitigazione posti in essere nonché di rilevare e gestire tempestivamente eventuali emergenze ambientali.

A partire dal 2009, per tutti i progetti di elevata complessità, nell'ottica di una migliore interazione con il territorio di riferimento, tra le componenti ambientali oggetto del monitoraggio di Italferr è prevista anche quella di ambiente sociale, utile per verificare la percezione dell'opera, sia in fase di costruzione, sia in fase di esercizio, da parte della popolazione che vive nel territorio interessato. Una grande opera, infatti, coinvolge non solo risorse fisiche, ma anche risorse sociali, economiche e territoriali, si innesta in un tessuto socio-culturale che condiziona destini individuali, progetti familiari, aggregazioni sociali e può influire sugli assetti di potere locali e perfino nazionali.

I dati acquisiti nel corso delle campagne di misura vengono gestiti tramite un'apposita banca dati SIGMAP (Sistema Informativo Geografico Monitoraggio Ambiente e Progetti), consolidatasi come strumento fondamentale per le attività di gestione e consultazione dei dati.

La progettazione ambientale include, inoltre, uno studio specifico volto all'individuazione dei siti per l'approvvigionamento degli inerti, da impiegare per la realizzazione dell'infrastruttura e per lo smaltimento dei materiali di risulta, nonché una verifica presso l'anagrafe regionale per il censimento dei siti contaminati interferenti con l'opera. Qualora le scelte progettuali lo rendano necessario, lo studio è integrato con la redazione di Piani di gestione delle terre e rocce da scavo/Piani di utilizzo in cui sono riportate descrizioni delle opere in progetto, indicazioni sulle indagini conoscitive svolte e sulla caratterizzazione dei materiali di risulta effettuata in fase di progettazione/realizzazione, nonché il bilancio e la gestione dei materiali di risulta.



Per garantire l'ideale inserimento ambientale di opere di straordinaria complessità ingegneristica, quali le infrastrutture ferroviarie, l'approccio alle problematiche del territorio vede il confronto sistematico con tutti gli attori coinvolti nel processo di realizzazione. In questi casi RFI, col supporto tecnico di Italferr, coinvolge le comunità locali, indicando tavoli tecnici o Conferenze dei Servizi che possono indirizzare le scelte di progetto. La frequente necessità di integrare le opere nel tessuto urbano cittadino ha portato a concepire le nuove realizzazioni come risposta non solo alle esigenze di mobilità ferroviaria, ma come elementi di aggregazione di funzioni urbane. In tal senso risulta preziosa la collaborazione con le amministrazioni comunali interessate, proprio per l'opportunità di integrare in un disegno complessivo il territorio urbano e il trasporto ferroviario, la trasformazione della città e la riqualificazione di interi quartieri.

Le politiche di comunicazione ambientale rappresentano per Italferr lo strumento per fornire un quadro completo e trasparente dei favorevoli effetti che derivano dalle scelte progettuali. Sono stati allo scopo progettati e sviluppati – in collaborazione con il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare, con gli enti e le amministrazioni locali – banche dati e siti *web* che informano costantemente i cittadini sullo stato di qualità ambientale del territorio interessato dalle attività di

costruzione, sulle opere di mitigazione ambientale e/o compensative connesse al progetto, sulle attività di monitoraggio ambientale svolte.

In particolare, si evidenzia che nella banca dati SIGMAP, che raccoglie i dati acquisiti nel corso delle campagne di misura, è stata implementata una sezione tematica relativa alle bonifiche ambientali, che permette il controllo costante e la pianificazione delle attività di tutti i procedimenti di bonifica ad oggi in corso; il Sistema, fra l'altro, si è arricchito nel 2013 di una nuova sezione "Progettazione", che raccoglie dati e informazioni utili per lo sviluppo di nuovi progetti.

Per consentire la centralizzazione dei dati territoriali geografici, la condivisione delle mappe tematiche prodotte dalle unità specialistiche di Italferr e l'archiviazione di dati specifici, è stato realizzato un portale cartografico che garantisce la ricerca e l'analisi dei dati geografici e i *download* dei dati cartografici. Opportunamente riorganizzati, questi dati sono disponibili anche al pubblico: cittadini, enti e amministrazioni hanno accesso a informazioni sullo stato di qualità ambientale del territorio interessato dalle attività di costruzione, sulle attività di monitoraggio eseguite in tutte le fasi *ante*, in corso e *post operam* e sulle opere di mitigazione ambientale e compensative connesse al progetto. Questi sistemi forniscono, inoltre, un valido supporto ad ARPA (Agenzia Regionale per la Pro-



tezione dell'Ambiente) e a osservatori ambientali nelle attività di controllo della fase realizzativa.

I siti *web* disponibili riguardano i seguenti progetti ferroviari⁹³:

- linea AV/AC Padova-Mestre;
 - nodo AV Firenze;
 - nodo di Palermo;
 - linea Terzo Valico dei Giovi, lanciata *online* nel 2013.
- Inoltre, il portale Osservatori ambientali – all'indirizzo *web* osservatoriambientali.it – è nato 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.

Questo Portale rappresenta l'integrazione con i siti *web* divulgativi realizzati da Italferr, su richiesta degli osservatori ambientali della linea Padova-Mestre e del Nodo di Firenze, e i *WebInfoPoint* Roma Tiburtina, Bologna AV e Firenze AV realizzati da RFI, che rientrano nelle iniziative

web destinate alle collettività locali per informazioni sui grandi lavori ferroviari.

Dal 2009, inoltre, Italferr si è dotata di un presidio normativo ambientale *online*, che permette la consultazione delle schede di sintesi relative alle principali normative ambientali applicate nell'ambito delle attività di sede, di progettazione e di realizzazione delle opere infrastrutturali.

Infine, è opportuno citare l'attività di costante aggiornamento della sezione *focus* "Ambiente e Sostenibilità" del sito di Italferr, nata al fine di valorizzare il nuovo approccio adottato da Italferr nella progettazione ambientale in termini di una rilettura di temi e aspetti "tradizionali" attraverso una visione più ampia e integrata dell'Ambiente che supera la logica del mero impatto ambientale e consente di individuare l'effettivo bilancio ambientale dell'opera, evidenziando non solo ciò che si sottrae al contesto ma anche i benefici indotti dal progetto.

Promuovere già in fase di progettazione la partecipazione alle decisioni in materia di sviluppo infrastrutturale, coinvolgendo gli *stakeholder* istituzionali e non istituzionali, permette infatti di migliorare l'interazione con il territorio di riferimento, focalizzandone le specifiche esigenze.

93. I *link* sono disponibili sul sito *web* osservatoriambientali.it.

Valorizzazione del territorio: realizzazione di nuove infrastrutture

La fase di realizzazione delle opere infrastrutturali è per Italferr un momento particolarmente critico e complesso, in particolare per le possibili ripercussioni ambientali nel territorio oggetto di intervento. L'attenzione verso l'ambiente si traduce nell'adozione, da parte delle ditte appaltatrici dei lavori, di specifici Sistemi di Gestione Ambientale conformi ai requisiti della norma UNI EN ISO 14001. Italferr impone alle ditte di costruzione, infatti, l'obbligo di progettare e attuare, per tutta la durata dei lavori, un Sistema di Gestione Ambientale delle attività di cantiere che fornisca, alla società e agli enti di tutela ambientale, le evidenze oggettive del controllo ambientale eseguito nel corso delle lavorazioni. Tali Sistemi prevedono, in particolare, che la ditta appaltatrice predisponga, prima dell'avvio dei lavori, un'analisi ambientale iniziale delle attività di cantiere, per identificare gli aspetti ambientali significativi da gestire nel corso della realizzazione dell'opera e per definire le modalità operative per una corretta sorveglianza ambientale del cantiere. Il controllo ambientale nei cantieri passa, inoltre, attraverso le ispezioni e i sopralluoghi periodici svolti da un *team* di esperti ambientali di Italferr, che hanno il compito di sorvegliare la corretta gestione ambientale del cantiere da parte delle ditte appaltatrici dei lavori.

In fase di realizzazione ed esercizio delle opere ferroviarie, quindi, l'attenzione per l'ambiente si traduce nella costante attività di sorveglianza ambientale dei cantieri attraverso ispezioni e sopralluoghi periodici, attraverso verifiche di conformità legislativa e *audit* sui Sistemi di Gestione Ambientale dei cantieri, nonché attraverso le attività di monitoraggio ambientale che rappresentano un ulteriore valido strumento di controllo delle eventuali modifiche indotte dalla costruzione dell'opera.

Il monitoraggio dello stato ambientale consente di:

- verificare l'effettivo manifestarsi delle previsioni d'impatto;
- verificare l'efficacia dei sistemi di mitigazione posti in essere;
- garantire una corretta gestione ambientale del cantiere;
- rilevare e gestire tempestivamente eventuali emergenze ambientali.



Nel presente paragrafo sono rappresentati i principali aspetti ambientali correlati alle attività svolte nei cantieri di Italferr per la realizzazione di nuove infrastrutture ferroviarie⁹⁴. Sono riportati i valori del solo anno di rendicontazione, poiché l'andamento negli anni non è indicativo di un approccio più o meno sostenibile alle attività di cantiere: infatti gli indicatori riportati sono direttamente connessi alla tipologia e allo stato di avanzamento delle attività di cantiere oltre che al numero dei cantieri attivi nell'anno di rendicontazione.

94. I dati riportati sono da ricondursi al campione di riferimento, con una copertura maggiore del 50% dei principali cantieri; in particolare sono compresi i seguenti cantieri: nodo di Bologna, Catania Ognina-Catania Centrale, nodo di Genova, linea Milano-Mortara, raddoppio a nord di Ortona, tratta Padova-Mestre, nodo di Palermo, tratta Spoleto-Campello, tratta Castelplanio-Montecarotto, galleria Cattolica, linea Milano-Genova, stazione AV Roma Tiburtina, ACC-M Felizzano, ACC Milano Martesana, ACEI San Donà e S. Stino, stazione di Trento, ACS Padova C.M., Torino Stura, soppressione del passaggio a livello Chiusa San Michele, tratta Solignano-Osteriazza e tratta Treviglio-Brescia.



» MATERIE PRIME

	2013
Terre - Approvvigionamento	1.995.307.300
Terre - Riutilizzo	741.725.280
Calcestruzzo	1.677.442.440
Materiale inerte	1.115.965.960
Acciaio per armamento ferroviario	3.894.370
Acciaio per sistemi tecnologici ferroviari	50.129.600
Pietrisco	98.673.660
Traverse CAP	14.388.800
Ferro	12.786.970
Alluminio	137.000
Ghisa	105.450
Rame	61.000
Lubrificanti	47.847
Gas tecnici	16.739
Elettrodi per saldature	4.710
Lampade a fluorescenza	1.620
Batterie per usi industriali	1.225
Vernici	1.100

Valori in chilogrammi

» RIFIUTI - PRODUZIONE

	2013
Rifiuti speciali non pericolosi	741.188
Rifiuti speciali pericolosi	10.476
- di cui amianto	2

Valori in tonnellate

» RIFIUTI - DESTINAZIONE

	2013
Rifiuti speciali non pericolosi inviati a recupero	577.079
Rifiuti speciali non pericolosi inviati a smaltimento	312.307
Rifiuti speciali pericolosi inviati a recupero	2.813
Rifiuti speciali pericolosi inviati a smaltimento	7.521

Valori in tonnellate



Inoltre, nella progettazione e realizzazione delle opere infrastrutturali, Italferr e RFI hanno sviluppato diverse iniziative mirate a una maggiore efficienza energetica e un uso sempre più razionale delle risorse impiegate, privilegiando l'uso di materiali disponibili nel contesto di riferimento e un maggior riutilizzo dei materiali provenienti dagli scavi, nonché, ove possibile, il trasporto dei materiali su rotaia per contribuire alla riduzione delle emissioni

di gas a effetto serra. La metodologia sviluppata da Italferr per il calcolo dell'impronta climatica nella progettazione e realizzazione di infrastrutture ferroviarie, per esempio, consente di perfezionare la soluzione di progetto nell'ottica di uno sviluppo sostenibile, evidenziando la possibilità da parte del progettista di valutare nelle successive fasi di sviluppo progettuale, soluzioni che, a parità di prestazioni, generino minori emissioni di gas serra.

» ACQUA PRELEVATA

	2013
Acqua prelevata da acquedotto per uso civile	106.384
Acqua prelevata da acquedotto per uso industriale	11.305
Acqua prelevata da corpi idrici per uso industriale	436.013
Acqua prelevata da acque sotterranee per uso industriale	4.450

Valori in metri cubi

» ACQUE REFLUE SCARICATE

	2013
Acque reflue industriali in fognatura	26.156
di cui a depurazione	19.374
Acque reflue industriali in altra destinazione	526.936
- di cui a depurazione	526.936
Acque reflue domestiche in fognatura	78.823
Acque reflue domestiche in altra destinazione	15.350

Valori in metri cubi



Italferr ha posto particolare attenzione ai consumi energetici anche nella gestione dei cantieri, attraverso l'utilizzo di *timer* e sensori crepuscolari, lampade a risparmio energetico e installazione di interruttori per l'accensione differenziata a zone, attivando l'illuminazione solamente nelle aree dove c'è presenza del personale.

» CONSUMI DI ENERGIA PRIMARIA

	2013
Energia elettrica	31.640
Gasolio per autoveicoli e automezzi di lavoro	344.352
Benzina per autoveicoli e automezzi di lavoro	642
Gas metano per riscaldamento	27
Totale	376.661

Valori in GigaJoule

Di seguito, le voci di spesa correlate alla gestione degli aspetti ambientali significativi nonché delle attività di monitoraggio ambientale effettuate.

» SPESE AMBIENTALI

	2013
Trattamento e smaltimento rifiuti	2.532.168
Monitoraggio ambientale	2.384.798
Bonifiche e ripristino ambientale	1.928.029
Trattamento e smaltimento delle acque reflue	239.136
Inquinamento acustico e vibrazioni	61.000

Valori in euro

Nel realizzare e sviluppare l'infrastruttura ferroviaria nazionale, il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane si impegna a operare nel rispetto di un ambiente ad alto pregio naturale e storico-artistico, che è anche una delle principali risorse economiche del Paese.



Tutela del territorio: biodiversità

Lo sviluppo delle infrastrutture di trasporto riveste un ruolo delicato nei confronti della biodiversità, in quanto può causare perdita di *habitat*, frammentare gli ecosistemi, incrementare la mortalità per alcune specie e provocare altre ricadute negative nei confronti della diversità biologica.

Rendere sostenibile lo sviluppo delle infrastrutture significa, tra l'altro:

- prevenire: evitare di costruire infrastrutture non necessarie e, soprattutto, non coinvolgere le zone dove sono presenti aree protette;
- mitigare: ridurre gli impatti al minimo, laddove non si

riesca a prevenire, con misure opportune (sottopassi, sovrappassi, recinzioni);

- compensare: ristabilire il valore complessivo di biodiversità, che è stato perso a causa della realizzazione dell'infrastruttura, attraverso ripristini ecosistemici, ricreando altrove ambienti alternativi.

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane è consapevole della fragilità degli ecosistemi nei quali sviluppa le proprie attività e, per questo motivo, ha dato la massima priorità a questo aspetto.

Nella tabella seguente sono riassunti i dati principali dei progetti sviluppati da Italferr nel 2013.



	USO DEL SUOLO IN AREE PROTETTE O A ELEVATA BIODIVERSITÀ	IMPATTI AMBIENTALI IN AREE PROTETTE O A ELEVATA BIODIVERSITÀ	HABITAT PROTETTI O RIPRISTINATI	STRATEGIE E PROGRAMMI A TUTELA DELLA BIODIVERSITÀ	SPECIE PROTETTE IN AREE INFLUENZATE DALL'OPERATIVITÀ
<p>Linea Catania-Palermo</p> <p>Tratta Catenanuova-Raddusa Agira</p>	<p>Il SIC ITA060014 "Monte Chiapparo" si estende su una superficie di 1.877 ha.</p> <p>La linea ferroviaria si sviluppa a una distanza di circa 200 m senza alcun punto di interferenza con l'area protetta. I cantieri prossimi al SIC hanno tutti una distanza superiore a 150 metri dal confine del Sito Natura 2000.</p> <p>Si segnala che una strada di cantiere attraversa in direzione nord-sud il SIC "Monte Chiapparo": si tratta di una strada asfaltata con tratti dissestati che verrà utilizzata solo nei periodi di piena del fiume Dittaino e che permette di raggiungere la SP21.</p>	<p>Dalle analisi effettuate nell'area compresa tra l'opera e le aree protette non emergono impatti dalla realizzazione dell'opera.</p>	<p>L'obiettivo principale è quello di valorizzare gli <i>habitat</i> a favore dell'avifauna attraverso l'impiego di specie arboree in cui possono nidificare uccelli, cespugli bacciferi e fruttiferi e nuove connessioni ecologiche che vadano a consolidare e garantire il ruolo che svolge il fiume Dittaino in relazione alla continuità ecologica tra i differenti SIC individuati, di cui il Sito Natura 2000 del Monte Chiapparo fa parte.</p> <p>In tal senso si provvederà a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ripristinare gli usi <i>ante operam</i> nelle aree di cantiere; • garantire il mantenimento della continuità ecologica per le specie di interesse conservazionistico presenti nel SIC "Monte Chiapparo". 	<p>È in corso la procedura di Valutazione di Impatto Ambientale con pubblica partecipazione al procedimento.</p>	<p>Grillaio (<i>Falco naumanni</i>)</p> <p>Calandra (<i>Melanocorypha calandra</i>)</p> <p>Saltimpalo (<i>Saxicola torquatus</i>)</p> <p>Lanario (<i>Falco bairmicus</i>)</p> <p>Gruccione (<i>Merops apiaster Linnaeus</i>)</p>



» segue

	USO DEL SUOLO IN AREE PROTETTE O A ELEVATA BIODIVERSITÀ	IMPATTI AMBIENTALI IN AREE PROTETTE O A ELEVATA BIODIVERSITÀ	HABITAT PROTETTI O RIPRISTINATI	STRATEGIE E PROGRAMMI A TUTELA DELLA BIODIVERSITÀ	SPECIE PROTETTE IN AREE INFLUENZATE DALL'OPERATIVITÀ
<p>Ammodernamento della linea Potenza-Foggia</p> <p>Sottoprogetto 2: elettrificazione, rettifiche di tracciato, soppressione dei passaggi a livello e adeguamenti in galleria</p>	<p>La linea esistente interessa il SIC Valle del Cervaro Bosco dell'Incoronata (IT9110032) e il SIC Valle Ofanto Lago Capacciotti (IT9120011). Nessuna nuova opera interessa direttamente il SIC Valle del Cervaro Bosco dell'Incoronata. All'interno del SIC Valle Ofanto Lago di Capacciotti sono previsti alcuni cantieri operativi e aree tecniche. Dall'esame della destinazione d'uso dei suoli dei due SIC interessati si può affermare che le aree di cantiere previste non comportano sottrazione di vegetazione, poiché sono in ambiti adibiti a seminativo; si possono pertanto escludere interferenze con nuclei di vegetazione e con <i>habitat</i> vegetazionali.</p>	<p>Dalle analisi effettuate non emergono impatti sulle aree protette in conseguenza della realizzazione dell'opera.</p>	<p>Trattandosi di ambiti agricoli, si possono escludere interferenze rispetto a nuclei di vegetazione spontanea.</p>	<p>In fase di progettazione definitiva verrà sviluppato lo Studio di Impatto Ambientale e sottoposto a procedura di Valutazione di Impatto Ambientale, comprensiva di Valutazione di Incidenza e pubblica partecipazione al procedimento.</p>	<p>Non sono presenti nell'area specie protette.</p>



Salvaguardia del territorio: archeologia

Nell'ambito della progettazione delle infrastrutture ferroviarie in Paesi ricchi di vestigia del passato come l'Italia, l'archeologia è un aspetto fondamentale nei processi di gestione degli impatti sul territorio. Le presenze archeologiche note dal principio sono considerate dati di base, di cui tenere conto già in fase progettuale. Dall'esperienza innovativa collaudata nella realizzazione delle grandi opere, i tecnici di Italferr hanno elaborato una procedura per individuare l'interferenza delle opere civili sul patrimonio antico sin dalle prime fasi progettuali, la VIARCH (Valutazione Impatto Archeologico) sul modello VIA (Valutazione d'Impatto Ambientale). La suddetta verifica prevede l'elaborazione dello studio archeologico, volto a individuare il grado di rischio per il patrimonio antico, che può comprendere:

- analisi dei dati bibliografici e di archivio;
- analisi cartografica attuale e storica;
- analisi toponomastica;
- analisi da aerofotointerpretazione;
- ricognizione sul territorio interessato dal progetto ferroviario.

Gli esiti vengono trasmessi al Soprintendente territorialmente competente che, se lo ritiene opportuno, attiva la procedura di verifica preventiva dell'interesse archeologico; quest'ultima si articola in due fasi principali:

- una fase integrativa della progettazione preliminare, che prevede l'esecuzione di carotaggi, prospezioni

geofisiche e geochimiche e saggi archeologici tali da assicurare una sufficiente campionatura dell'area interessata dai lavori;

- una fase integrativa della progettazione definitiva ed esecutiva, che prevede l'esecuzione di sondaggi e di scavi in estensione.

L'esito delle indagini permette alla Soprintendenza di esprimere il proprio parere motivato in ciascuna fase di progettazione.

In particolare, nel corso del 2013, sono stati effettuati, al fine di ottenere i pareri di competenza dalle Soprintendenze archeologiche territoriali, studi archeologici sui seguenti progetti: quadruplicamento Rho-Gallarate, PRA di Oderzo, PRG stazioni di Caldonazzo e Roncegno, nodo di Genova: Voltri Brignole nuovo fabbricato ACC San Pier d'Arena, potenziamento tecnologico Chiasso-Monza, IMC Bologna, IMC Bologna piattaforma girevole, tratta Foligno-Perugia-Ellera, potenziamento tecnologico Campoleone-Priverno, potenziamento tecnologico nodo di Napoli, ACC Napoli Centrale, adeguamento sicurezza gallerie Roma-Napoli e linea Monte del Vesuvio, IMC Napoli, raddoppio Termoli-Lesina, elettrificazione Potenza-Foggia, ACC di Lecce, ACC di Bari Centrale, abbassamento del piano binari e intubazione della stazione di Reggio-Calabria, elettrificazione dorsale ionica Calabria, lotto 04 Metaponto-Sibari, ACCM Lecce, interrimento Catania Centrale raddoppio Zurria-Acquicella, tratta Catenanuova-Raddusa, tratta Roccapalumba-Marianopoli.

Nel corso dell'anno sono state inoltre effettuate direttamente da Italferr anche mediante incarico specifico su progetti esecutivi già affidati all'appaltatore o su progetti seguiti direttamente da RFI, la progettazione e l'esecuzione delle seguenti indagini/scavi archeologici e analisi specialistiche: PRA Sesto Fiorentino, nodo di Roma – IV appalto opere compensative cantiere Serenissima, potenziamento tecnologico nodo di Roma, viabilità minimale di collegamento con la stazione AV di Afragola, itinerario Napoli-Bari tratta Canello-Frasso, itinerario Napoli-Bari tratta Napoli-Canello, linea Napoli-Villalitterno interventi a Napoli Casoria e Sant'Antimo, linea Napoli-Battipaglia soppressione dei passaggi a livello a Pompei e a Pontecagnano, raddoppio Cervaro-Bovino viabilità km 5+264, linea Metaponto-Sibari-bivio Sant'Antonello, nodo di Bari tratta Sud, velocizzazione Catania-Siracusa.

Inoltre, sugli appalti in corso, in cui le indagini archeologiche sono effettuate da Contraente Generale, *General Contractor* o Appaltatore, si effettua un supporto costante alla Direzione Lavori/Alta Sorveglianza, effettuando verifiche periodiche di avanzamento delle attività, individuando le soluzioni migliori per la gestione degli scavi, curando i rapporti con la Soprintendenza. Nel corso del primo semestre tali attività sono state effettuate con particolare riferimento al raddoppio tratta Cervaro-Bovino e tratta Bari Sant'Andrea-Bitetto.



6.4 Rifiuti

GRI EN22 | EN24 | EN26

Gli indicatori rivelano un *trend* in aumento nella produzione dei rifiuti che si spiega analizzando i dati relativi alle due società, RFI e Trenitalia, che maggiormente contribuiscono al valore complessivo del Gruppo. RFI è responsabile della produzione dei rifiuti speciali del Gruppo per circa il 56% del totale, mantenendo un *trend* in equilibrio negli anni dovuto principalmente a una distribuzione costante della propria attività principale di manutenzione della rete infrastrutturale. Trenitalia ha prodotto nel 2013 una quantità di rifiuti pari a circa il 41% del totale, aumentando considerevolmente tale valore (+87%) rispetto al 2012. Il motivo è riconducibile in particolare a una maggiore produzione di rifiuti speciali non pericolosi dovuta alla campagna di demolizione di carri ferroviari per il trasporto merci (identificati come ri-

futi costituiti da veicoli fuori uso). Al netto dei menzionati rifiuti speciali, si evidenzia invece una consistente riduzione (-24%) dei rifiuti prodotti da attività di manutenzione, in linea con l'andamento del biennio precedente (nel 2012 si era registrato un decremento del 26% circa dei rifiuti speciali non pericolosi). Tale decremento è imputabile alla razionalizzazione e miglioramento delle attività relative alla gestione dei rifiuti promosse, implementate e monitorate grazie al Sistema di Gestione Integrato aziendale.

L'importante attività di demolizione condotta da Trenitalia nel 2013 giustifica, inoltre, l'incremento del quantitativo di rifiuti speciali destinati a recupero perché contempla, al suo interno, i quantitativi di materiale ferroso proveniente dai carri eliminati.

» RIFIUTI PRODOTTI DAL GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

	2011	2012	2013
Rifiuti assimilabili agli urbani	n.d.	1.920	2.404
di cui raccolta differenziata	n.d.	429	1.177
Rifiuti speciali non pericolosi	190.584	136.076	180.336
Rifiuti speciali pericolosi	30.953	40.413	40.689
Totale rifiuti prodotti	221.536	178.409	223.429

Valori in tonnellate

» RIFIUTI INVIATI A DESTINAZIONE FINALE DAL GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

	2011	2012	2013
Totale rifiuti speciali	t 219.428	176.400	222.469
di cui inviati a recupero	92%	88%	92%



Lo smaltimento del materiale contenente amianto (MCA) è ormai un'attività residuale, anche per via degli importanti smaltimenti che hanno caratterizzato gli anni passati. Le principali società del Gruppo hanno comunque promosso numerose attività finalizzate alla individuazione, mappatura e messa in sicurezza dei manufatti contenenti amianto e fibre artificiali vetrose all'interno dei complessi immobiliari. Per il materiale rotabile rimane in vigore la procedura concordata con ENEA: i componenti in MCA vengono gestiti durante le fasi di manutenzione ciclica. Le infrastrutture che presentano materiale a base di amianto vengono monitorate sulla base di quanto stabilito dal DM del 6 settembre 1994.

Nei Comuni dove è attivo un sistema per la raccolta differenziata, le società del Gruppo hanno rafforzato i propri sistemi di raccolta dei rifiuti derivanti da attività industriali, da uffici e dalle attività di clienti e fornitori. Per esempio, nelle sedi operative di Ferservizi si è registrata una riduzione di oltre il 55% del rifiuto indifferenziato e il raggiungimento di una percentuale di raccolta differenziata pari al 60% sul totale di rifiuti prodotti; la sede centrale di Roma ha ottenuto il riconoscimento "Tripla R"⁹⁵ da parte dell'AMA. FS Logistica ha concluso un Protocollo sperimentale d'intesa per il *Rating* ecologico grandi utenze con AMA SpA, per la gestione della raccolta differenziata dei rifiuti cellulosici e della frazione multimateriale presso la sede di Roma Scalo San Lorenzo. Anche Grandi Stazioni ha concluso un protocollo di collaborazione con AMA SpA per i propri uffici di Roma per migliorare la raccolta differenziata nell'ambito del "Progetto grandi utenze". Prosegue inoltre l'attività specifica nelle stazioni riqualificate di Milano Centrale, Napoli Centrale, Torino Porta Nuova e Roma Termini oltre che nelle altre stazioni del *network* di Grandi Stazioni, con particolare attenzione alla raccolta differenziata dei rifiuti proveniente

dagli esercizi commerciali (utilizzo di carrelli porta rifiuti tripartiti e, dove necessario, introduzione del servizio di raccolta porta a porta).

Sono state intraprese nel corso dell'anno campagne formative in materia di rifiuti sia dirette al personale dipendente sia, in taluni casi, al personale di ditte esterne.

Le società del Gruppo sono inoltre consce dell'importanza di monitorare e, ove possibile, incidere, sulla quantità dei rifiuti originati da soggetti terzi, siano essi appaltatori/fornitori o clienti, in siti di proprietà delle società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane. I dati riportati sono il risultato di una crescente consapevolezza che si traduce in un controllo, maggiore di anno in anno, sull'operato delle ditte esterne come previsto dai criteri ambientali introdotti nelle gare d'appalto e nei contratti.

» RIFIUTI PRODOTTI DA TERZI PER CONTO DEL GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE¹

		2013
Rifiuti assimilabili agli urbani ²	t	19.720
di cui raccolta differenziata		13%
Rifiuti speciali non pericolosi	t	7.165
di cui inviati a recupero		92%
Rifiuti speciali pericolosi	t	187
di cui inviati a recupero		20%

1. Esclusi i rifiuti prodotti presso i cantieri di nuove linee ferroviarie trattati nel paragrafo "Territorio"

2. Inclusi i rifiuti raccolti nelle principali stazioni ferroviarie

95. Riconoscimento assegnato nell'ambito del "Progetto Grandi Utenze" nel caso in cui tutte le fasi della raccolta differenziata, dalla comunicazione al conferimento, siano effettuate correttamente.



In base alla Convenzione di Basilea, Trenitalia e TX Logistik effettuano il trasporto di rifiuti pericolosi da e verso l'estero per conto di terzi. Nella tabella sottostante sono riportati i volumi dei rifiuti monitorati sulla base della Convenzione.

» RIFIUTI PERICOLOSI IN BASE ALLA CONVENZIONE DI BASILEA TRASPORTATI PER CONTO DI TERZI

	2011	2012	2013
Rifiuti inviati a recupero	437.423	359.106	322.044
Rifiuti inviati a smaltimento	118.859	97.275	64.485

Valori in tonnellate

Il trasporto dei rifiuti speciali è realizzato anche all'interno dei confini nazionali; di seguito sono riportati i volumi trasportati da Trenitalia per conto delle società del Gruppo e per conto di soggetti terzi.

» RIFIUTI TRASPORTATI SU TERRITORIO NAZIONALE

		2011	2012	2013
Rifiuti non pericolosi	t	237.459	139.158	145.899
di cui trasportati per conto di terzi		100%	100%	100%
Rifiuti pericolosi	t	66.975	58.307	25.543
di cui trasportati per conto di terzi		96%	91%	83%

Infine, si ricorda che il SISTRI (sistema di controllo della tracciabilità dei rifiuti) è diventato operativo dal 1° ottobre 2013 per gli enti e le imprese che raccolgono o trasportano rifiuti speciali pericolosi a titolo professionale; dal 3 marzo 2014 anche i produttori iniziali di rifiuti speciali pericolosi sono tenuti a utilizzare tale sistema. Tutte le maggiori società operative del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane sono iscritte al SISTRI; Trenitalia, in particolare, sta anche collaborando con il Ministero dell'Ambiente alla risoluzione di alcuni problemi legati all'applicazione del SISTRI al trasporto intermodale e all'interoperabilità del sistema di tracciabilità con i sistemi di monitoraggio ferroviari già in uso.



6.5 Rumore

GRI EN26 | EN30

La progettazione, il controllo e la realizzazione delle nuove linee Alta Velocità/Alta Capacità sono state tra le attività di maggiore responsabilità affidate a Italferr, ma non vanno sottovalutate le attività di potenziamento e sviluppo dei principali nodi ferroviari urbani e delle linee tradizionali, con i connessi monitoraggi di impatto ambientale e i lavori destinati a mitigarne gli effetti, così come sono importanti la progettazione e la realizzazione di interventi per la riduzione del rumore.

In particolare, per la mitigazione dell'impatto ambientale di impianti fissi e cantieri, si ricorre alle seguenti soluzioni:

- incapsulamento dei macchinari più rumorosi, quando l'operatività e la manutenzione lo consentono;
- schermi acustici (barriere antirumore o muri di recinzione con trattamento fonoassorbente);
- scaglionamento dei turni di funzionamento dei macchinari più rumorosi e loro utilizzo nel periodo diurno, quando le esigenze produttive lo permettono.

La mitigazione ottenibile varia di caso in caso, in funzione di molteplici variabili (posizione reciproca sorgenti/ricettori, orografia, presenza di ostacoli alla propagazione del rumore, eccetera), e può raggiungere 10-15 dB(A).

Nel corso del 2013 non sono state realizzate nuove barriere antirumore, non essendo state completate nuove infrastrutture. Sono stati eseguiti studi di fattibilità o di impatto ambientale e la progettazione preliminare o definitiva per quasi 50 km di barriere acustiche (solo per la linea Milano-Genova, nel 2013 sono stati progettati 20.000 metri di interventi di mitigazione acustica lungo linea).

Con riferimento alla progettazione e alla realizzazione di barriere acustiche per la mitigazione del rumore ferroviario, la tabella seguente riporta sinteticamente il risultato dell'attività svolta da Italferr sulle linee di nuova realizzazione.

	2011	2012	2013
Progettazione di barriere acustiche	30.600	77.200	49.320
Barriere acustiche realizzate	4.010	1.714	0

Valori in metri



Anche RFI, nell'investire importanti risorse in interventi di miglioramento della rete esistente (nuove tecnologie per la circolazione, elettrificazioni, raddoppi, riqualificazioni delle stazioni, manutenzione straordinaria, eccetera) e in nuove infrastrutture ferroviarie (nuove linee e nuovi impianti dedicati al traffico passeggeri e a quello merci, anche intermodale), orienta le scelte alla minimizzazione degli impatti.

Con riferimento in particolare agli adempimenti normativi in materia, previsti a carico del Gestore dell'Infrastruttura (D.Lgs. 194/2005), nel 2013, RFI ha completato la mappatura acustica e l'attività relativa al piano d'azione degli assi ferroviari principali (con più di 30.000 transiti all'anno), sia all'interno sia all'esterno dei centri urbani con più di 100.000 abitanti: si tratta di circa 4.000 km totali di linee di cui 3/4 fuori agglomerato urbano e 1/4 in agglomerato urbano.



Inoltre, per consentire l'integrazione dell'attuale sistema di simulazione acustica con quello di progettazione delle barriere antirumore, RFI sta proseguendo nelle attività per lo sviluppo del *software* "INAC 3D" (INquinamento ACustico 3D), la conclusione delle quali è prevista per il primo semestre 2014. Lo sviluppo consiste nell'integrare l'attuale sistema di simulazione acustica e di progettazione delle barriere anti-rumore INAC in un ambiente *software* modulare, basato su CAD e dotato di interfaccia utente semplice e intuitiva.

È stata inoltre conclusa la campagna di misure nell'ambito della sperimentazione del sistema di abbattimento del rumore ferroviario alla sorgente attraverso l'installazione dei *rail-damper*, attività che si è sviluppata nel territorio della Provincia di Bolzano, sulla linea ferroviaria Verona-Brennero. I risultati ottenuti sul comportamento acustico del sistema di riduzione del rumore ferroviario oggetto della ricerca hanno mostrato limitazioni nella sua efficacia. Infatti, la riduzione del livello sonoro dei treni in transito, sia merci sia passeggeri, misurato nei settori dotati di *rail-damper*, è risultata inferiore a 1 dB(A).

Dal 2004 RFI è impegnata nelle attività di mitigazione acustica delle infrastrutture ferroviarie già in esercizio, come approvato dalla Conferenza unificata Stato-Regioni e previsto dal Piano di Risanamento Acustico. Il Piano, articolato su un periodo di quindici anni con un costo complessivo aggiornato di circa 8,3 miliardi di euro, prevede la costruzione di circa 3.650 km di barriere antirumore lungo le linee ferroviarie dell'intero territorio nazionale e circa 3.260 interventi diretti su ricettori isolati o sensibili.

Per il primo quadriennio, il Piano prevede 428 interventi; questo il relativo stato di avanzamento al 2013:

- 50 interventi in avanzato stadio di realizzazione o ultimati;
- 312 interventi avviati di cui:
 - 88% progettazione completata;
 - 10% progettazione in corso;
 - 2% progettazione in fase di avvio;
- ulteriori 66 interventi programmati di cui:
 - 31 rinviati dalle Regioni;
 - 35 sospesi perché compresi in altri progetti/programmi.

Nella tabella seguente sono riportati sinteticamente i risultati dell'attività di RFI (valori cumulati per anno):

	2011	2012	2013
Barriere acustiche in approvazione	354.500	345.800	335.686
Barriere acustiche in realizzazione	36.350	54.430	54.430

Valori in metri

Nel complesso, l'attività di controllo dell'impatto acustico realizzata da Italferr e RFI ha portato alla messa in opera di quasi 354 km di barriere per la mitigazione del rumore e anche di numerosi interventi diretti su ricettori isolati.

	2011	2012	2013
Interventi realizzati complessivamente per la mitigazione dell'inquinamento sonoro sull'infrastruttura (lunghezza totale cumulata per anno linea convenzionale e AV in metri)	352.000	353.714	353.714

Valori in metri

Anche Trenitalia ha costantemente monitorato l'inquinamento acustico connesso alle proprie attività ed è intervenuta nelle realtà produttive più critiche (per esempio nello scalo di Milano Martesana, nell'impianto di Lecce e nello scalo Cargo Lecce Surbo, nell'impianto di Trento, nell'impianto di Napoli AV e in altri impianti). Nel corso dell'anno è stato inviato al Ministero dell'Ambiente, alla Regione Lombardia e al Comune di Milano, il Piano di contenimento e abbattimento del rumore dello scalo di Milano Martesana. Per quanto riguarda gli impatti ambientali causati dalle vibrazioni, infine, si fa presente che non sono state segnalate criticità nei siti adibiti alla manutenzione (la movimentazione del materiale rotabile avviene a bassa velocità) e che i nuovi materiali rotabili ETR600 ed ETR610 sono stati dotati di dispositivi che attutiscono il rumore e le vibrazioni prodotte durante la marcia.



6.6 Altri impatti

GRI EN8 | EN9 | EN10 | EN21 | EN23 | EN26 | EN30 | PR1

Gestione dei siti potenzialmente contaminati

Il censimento dei siti potenzialmente contaminati è volto all'individuazione, sin dalla progettazione preliminare, di tutte le aree interferenti con le opere di progetto dove è ipotizzabile la presenza di una contaminazione delle matrici suolo, sottosuolo e acque. Per le aree a rischio così individuate viene definito un piano d'indagine per la caratterizzazione ambientale che accerti l'eventuale presenza di agenti contaminanti.

Le informazioni acquisite sono raccolte nella banca dati Sistema Informativo Geografico Monitoraggio Ambiente e Progetti (SIGMAP). All'interno del Sistema, infatti, è consultabile la sezione relativa alle bonifiche ambientali, che permette il controllo e la pianificazione delle attività dei procedimenti di bonifica avviati.

Nel 2013 sono proseguite attività di monitoraggio, caratterizzazione ambientale e bonifica in relazione al potenziamento infrastrutturale del nodo di Genova, del nodo di Brescia, della stazione AV di Bologna Centrale, della stazione di Grosseto, dello scalo ferroviario di Domodossola, del centro Smistamento di Milano Segrate, della tratta Settingiano-Catanzaro Lido e del collegamento ferroviario del Porto di Taranto con la rete nazionale.

Trenitalia ha proseguito le attività di gestione connesse alla bonifica e alla messa in sicurezza dei propri siti contaminati. Nel corso del 2013 si sono attivate le procedure previste per interventi di messa in sicurezza in due siti (Foligno e Voghera), in aggiunta ai quindici siti già coinvolti in procedimenti di bonifica negli anni precedenti. Come misura preventiva prevista anche dagli obiettivi definiti in ambito Sistema di Gestione Ambientale, inoltre, sono state effettuate 21 prove di tenuta di serbatoi interrati contenenti sostanze pericolose e, in taluni casi, si è proceduto alla rimozione di serbatoi inutilizzati.

Anche RFI ha effettuato una campagna di indagini preliminari in siti destinati ad alienazioni/valorizzazioni, con conseguente apertura di diversi procedimenti di bonifica. In molti casi RFI detiene la proprietà degli asset da bonificare, ma la fonte dell'inquinamento risiede in insediamenti produttivi confinanti con le aree ferroviarie. Il numero totale dei siti interessati dai processi di bonifica è pari a 126.

I costi sostenuti per l'anno 2013 sono stati pari a circa 4 milioni di euro.

Si segnala, infine, che nel 2013 nessuno sversamento significativo di sostanze inquinanti è stato registrato in relazione alle attività svolte dalle società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane.



Acqua

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.

Le principali società del Gruppo intraprendono diverse iniziative volte alla riduzione degli sprechi e all'ottimizzazione dei consumi attraverso recupero o riuso di acqua. Negli impianti di manutenzione del materiale rotabile di Trenitalia, ad esempio, vengono utilizzati impianti di lavaggio a circuito chiuso e nei nuovi progetti di investimento sarà valutato l'inserimento, laddove possibile, di interventi per la realizzazione di impianti di raccolta e riciclo acque.

Nel 2013 per le fonti idriche comprese in aree protette, non si sono verificati prelievi significativi, cioè pari a più del 5% del volume totale di acqua, da parte delle società del Gruppo.



» PRELIEVI IDRICI PER USO E PER FONTE

		2011	2012	2013
Uso industriale	m ³	3.667.310	3.337.002	3.566.788
di cui da acquedotto		44,1%	42,7%	37,6%
di cui da acque sotterranee ¹		54,7%	56,1%	61,0%
di cui da corpi idrici		1,3%	1,2%	1,4%
Uso civile	m ³	25.314.533	22.889.278	21.223.088
di cui da acquedotto		44,2%	45,9%	40,7%
di cui da acque sotterranee ¹		55,8%	54,1%	59,3%
Totale acqua prelevata	m³	28.981.843	26.226.280	24.789.876

1. Prelievo di acqua da falde e sorgenti

Dalla sintesi riportata nella tabella dei prelievi idrici emerge la prevalenza significativa dei volumi destinati agli usi civili (uffici, bagni e docce delle officine, fontanelle di stazione, ecc.), rispetto ai consumi totali.

In relazione al prelievo di acqua per usi civili, uno degli aspetti di maggior rilievo è la gestione del rischio biologico. Le acque destinate al rifornimento idrico delle carrozze viaggiatori, ad esempio, devono rispettare condizioni di salubrità e di accettabilità batteriologica: viene prestata la massima attenzione alla qualità delle acque utilizzate, alla gestione e manutenzione delle infrastrutture idrauliche e alle modalità di effettuazione delle operazioni di carico.

Vengono perciò predisposti controlli di *routine* mirati a fornire informazioni sulla qualità dell'acqua e sull'efficacia dei trattamenti subiti. Sui treni vengono anche eseguite bonifiche dell'intero circuito idraulico (serbatoi, tubazioni, eccetera), trattamenti di decalcificazione e disinfezione.

L'acqua derivante dagli utilizzi del Gruppo presso 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 dell'immissione nella rete fognaria.

» SCARICHI IDRICI

		2011	2012	2013
Acque reflue scaricate in fognatura	m^3	26.458.689	22.169.602	21.113.318
di cui inviate preliminarmente a trattamento		2,8%	4,7%	5,3%
Acque reflue scaricate in altra destinazione	m^3	257.462	262.629	398.237
di cui inviate preliminarmente a trattamento		85,7%	81,6%	84,6%

Nelle principali officine, infine, sono presenti impianti per la raccolta e il trattamento (chimico/fisico) delle acque reflue derivanti dalle attività industriali delle società del Gruppo. La gestione del processo di trattamento degli scarichi è affidata ad aziende specializzate che garantiscono il rispetto dei limiti consentiti dalla legge.

Campi elettromagnetici

Fin dai primi anni '80 del secolo scorso Ferrovie dello Stato Italiane, attraverso le sue principali società operative, in collaborazione con qualificate strutture nazionali quali l'Istituto Superiore di Sanità, l'Anpa e l'Enel, ha fornito un valido contributo all'analisi e alla valutazione dell'interazione tra ambiente e campi elettromagnetici prodotti in ambito ferroviario. Sono state effettuate numerose indagini per verificare il rispetto dei valori limite di campo elettromagnetico (CEM) previsti dalla normativa, sia all'interno dei treni in circolazione, sia nelle zone limitrofe agli elementi infrastrutturali che generano le radiazioni.

In particolare, gli impianti ferroviari che generano campi elettromagnetici con frequenza non trascurabile ai sensi della normativa vigente, sono i seguenti:

- elettrodotti, intesi come l'insieme delle linee elettriche, delle sottostazioni e delle cabine di trasformazione;
- linee di contatto per la trazione elettrica;
- impianti di telecomunicazione e trasmissione radio, usati per le necessità di servizio;
- impianti in media e bassa tensione, per illuminazione e altri servizi in quelli fissi.

Trenitalia effettua sui materiali rotabili la misurazione dei CEM finalizzate alla valutazione dei rischi ai sensi del D.Lgs. 81/2008. Da una delle ultime rilevazioni sui treni *Frecciarossa* effettuata dall'Arpa Piemonte nel marzo 2013, è emerso che tutte le misure sono ampiamente entro i limiti, e, ove applicabili, entro i valori di attenzione e gli obiettivi di qualità fissati dalle norme europee e dalla normativa nazionale (DPCM dell'8 luglio 2003). In particolare, le misure effettuate con strumentazione a banda larga hanno rilevato un valore di campo elettrico massimo di 1,5 V/m, inferiore quindi ai 20 V/m (limite di espo-

sizione) e ai 6 V/m (obiettivo di qualità) fissati dal DPCM dell'8 luglio 2003.

Le ultime misure di esposizione ai campi magnetici a bassa frequenza, in termini di variabilità temporale, distribuzione spaziale e composizione di frequenza, hanno rimarcato valori ampiamente al di sotto dei limiti di cui alla Raccomandazione europea (da 25 a 100 μ T nell'intervallo di frequenze presenti a bordo) e anche al di sotto dei nuovi valori proposti dall'International Commission for Non Ionizing Radiation Protection (ICNIRP) nel 2010 (200 μ T in tutto l'intervallo). Anche con riferimento alla normativa nazionale non si rilevano superamenti di limiti, valori di attenzione e obiettivi di qualità. Infatti i valori di picco raggiunti sono di 1,38 μ T, ampiamente al di sotto dell'obiettivo di qualità.

Relativamente ai campi elettromagnetici a 50 Hz generati dagli elettrodotti, RFI opera un monitoraggio continuo delle correnti circolanti nelle proprie linee ad alta tensione e comunica i valori registrati alle Arpa competenti. Per quanto riguarda i treni, le prove in cabina di guida, all'interno dei convogli in circolazione e all'esterno di quelli fermi negli impianti per manutenzione, forniscono un quadro conforme alle prescrizioni normative relative all'esposizione lavorativa ai campi elettromagnetici. Tali misure sono state accreditate da parte di Accredia, l'ente unico nazionale preposto a questo tipo di attestazione.





Allegati Schede societarie

Ferrovie dello Stato Italiane SpA

Highlight Ambiente



»» CONSUMI FINALI DI ENERGIA

		2011	2012	2013
Gasolio	t	–	74	63
Energia elettrica	MWh	6.975	6.729	6.608
Gas naturale	Sm ³	283.520	322.590	356.990

»» EMISSIONI TOTALI DI CO₂

		2011	2012	2013
CO ₂	t	3.515	3.646	3.579

»» ACQUA

		2011	2012	2013
Prelievi uso civile	m ³	147.270	136.635	135.267

Commento al trend

I valori in tabella si riferiscono prevalentemente ai prelievi della sede di Villa Patrizi a Roma nella quale operano le strutture centrali delle principali società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane. Il trend in calo può essere giustificato dalle numerose iniziative di sensibilizzazione del personale di sede; tuttavia, sarà necessario intervenire da un punto di vista impiantistico per poter conseguire risparmi più rilevanti.



» RIFIUTI

		2011	2012	2013
Rifiuti speciali pericolosi	t	-	-	1,02
Rifiuti speciali non pericolosi	t	-	-	2,96
Rifiuti speciali inviati a recupero		-	-	100%

Commento al trend

I valori in tabella si riferiscono ai rifiuti prodotti dalla sede di Villa Patrizi a Roma nella quale operano le strutture centrali delle principali società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane. La rilevazione del dato locale è iniziata a partire dal 2013.

ABBIAMO FATTO

La Società ha conseguito la certificazione del proprio Sistema di Gestione Ambientale (SGA) secondo lo standard ISO 14001.

L'ambito di certificazione ha incluso, oltre a tutti gli aspetti ambientali direttamente connessi con le attività di ufficio, anche tutti i principali processi di coordinamento e controllo delle società del Gruppo.

VOGLIAMO FARE

Nel 2014 inizieranno i lavori di ristrutturazione della sede di Villa Patrizi, che prevedono, tra l'altro, la sostituzione di circa 2.000 condizionatori con un unico impianto di climatizzazione centralizzato più moderno ed efficiente.

In ambito SGA, la Capogruppo ha intenzione di riesaminare e aggiornare il Modello di Governo per un puntuale coordinamento strategico dei SGA delle società operative del Gruppo.

Al fine di monitorare l'allineamento fra le Linee guida del Modello di Governo dei SGA delle società del Gruppo e la documentazione di Sistema delle società, saranno eseguiti *audit* documentali su cinque società operative.

È previsto inoltre l'avvio di un nuovo progetto di evoluzione del sistema di monitoraggio e *reporting* delle società del Gruppo per ottenere informazioni sempre più affidabili e promuovere attività mirate alla riduzione degli impatti ambientali.

I valori si riferiscono ad aspetti ambientali gestiti direttamente dalla Società, per conto proprio o delle società del Gruppo.



RFI

Highlight Ambiente

» CONSUMI FINALI DI ENERGIA

		2011	2012	2013
Gasolio ¹	t	27.591	28.705	25.767
Energia elettrica ²	MWh	403.736	427.279	438.670
Gas naturale	Sm ³	11.102.154	10.442.158	11.245.245

1. Include il gasolio per la navigazione della società controllata Blufferries.

2. Include l'energia elettrica prodotta e autoconsumata da impianti fotovoltaici.

Non include l'energia elettrica ad alta tensione (EE AT) consumata dalle imprese ferroviarie operanti sulla rete ferroviaria italiana.

Commento al trend

Sono proseguite le attività di sostituzione delle centrali termiche a gasolio per riscaldamento degli ambienti di lavoro, con caldaie a metano o con pompe di calore, con riduzione del 7% nell'uso di gasolio per riscaldamento. È stato realizzato un *audit* illuminotecnico mirato alla sostituzione degli apparati di illuminazione delle stazioni (pensiline, sottopassi, fabbricati viaggiatori e torri faro) con dispositivi a tecnologia LED e all'introduzione di un idoneo sistema di telecontrollo e telegestione.

I consumi di gas naturale hanno risentito della sostituzione degli impianti alimentati a GPL con centrali termiche a metano.



» EMISSIONI TOTALI DI CO₂

		2011	2012	2013
CO ₂	t	282.777	291.785	284.973

» ACQUA

		2011	2012	2013
Prelievi uso civile	m ³	19.806.644	17.620.433	16.734.766

Commento al trend

La riduzione dei consumi idrici è stata realizzata attraverso una razionalizzazione degli asset e delle utenze che ha fatto registrare una progressiva riduzione dei prelievi di RFI da acquedotto, diminuiti nel 2013 del 20%. Non si effettuano prelievi per uso industriale.

» RIFIUTI

		2011	2012	2013
Rifiuti speciali pericolosi	t	28.154,0	32.755,8	34.455,5
Rifiuti speciali non pericolosi	t	121.080,2	92.218,5	91.927,2
Rifiuti speciali inviati a recupero		94%	97%	97%

Commento al trend

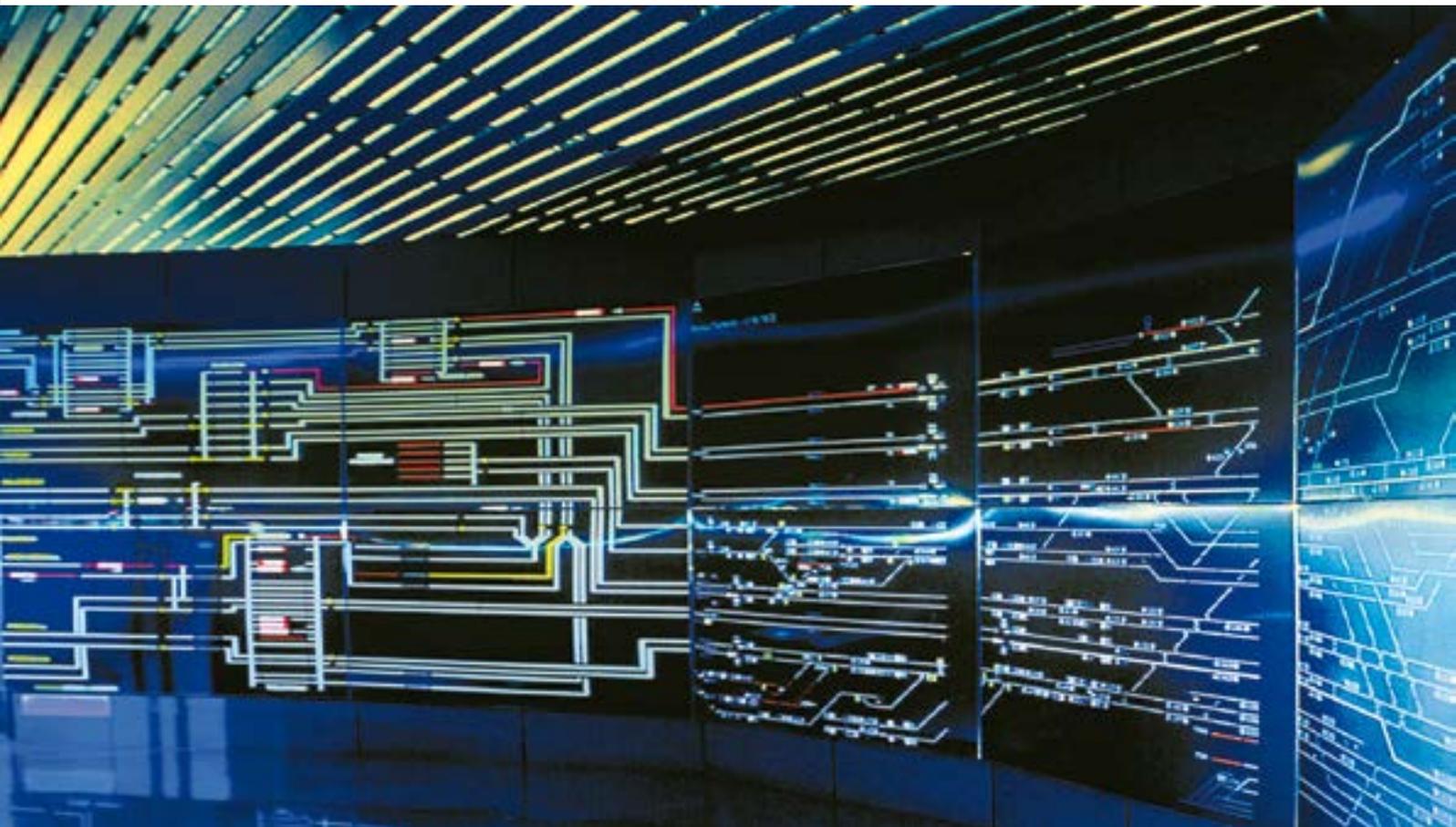
Per ridurre la produzione di rifiuti sono state elaborate specifiche, tecniche e contrattuali, funzionali all'attuazione del dettato comunitario in materia e, nell'ambito dei volumi prodotti, è stata incrementata negli anni la quantità di rifiuti inviata a recupero. Nel 2013 i rifiuti pericolosi e non pericolosi inviati a recupero hanno rappresentato una quota pari a circa il 97% del totale prodotto. Relativamente ai rifiuti speciali non pericolosi, il valore del 2011 risente di specifiche campagne di demolizione, e conseguente invio a recupero, di materiale rotabile non più idoneo al servizio commerciale.

L'andamento percentuale dei rifiuti inviati a recupero è direttamente influenzato dalla tipologia di rifiuti speciali non pericolosi smaltiti.

I valori si riferiscono ad aspetti ambientali gestiti direttamente dalla Società, per conto proprio o delle società del Gruppo.

I dati riportati includono i valori dichiarati dalla controllata Terminali Italia, rientrante nel perimetro di rendicontazione del Rapporto di sostenibilità 2013





ABBIAMO FATTO

Sul tema del *saving* dell'energia elettrica e della sua produzione da fonti rinnovabili, nel corso del 2013 sono stati attivati due importanti impianti fotovoltaici: il primo a Mestre, da 14,3 kW di potenza, che ha prodotto circa 7.700 kWh, con un risparmio stimato di emissioni in atmosfera pari a 3 tCO₂; il secondo a Torino Porta Susa, da 522,8 kW di potenza, che ha prodotto circa 330.000 kWh, con un risparmio stimato di emissioni in atmosfera pari a 130 tCO₂.

È stato inoltre realizzato un *audit* illuminotecnico mirato alla valutazione e acquisizione di specifici elementi per la sostituzione degli apparati di illuminazione delle stazioni (pensiline, sottopassi, fabbricato viaggiatori e torri faro) con apparati a tecnologia LED e all'introduzione di un idoneo sistema di telecontrollo e telegestione, da cui è stato stimato un risparmio per stazione di circa il 65%.

In tema di riduzione delle emissioni di CO₂ sono proseguite le attività di sostituzione delle centrali termiche a gasolio per riscaldamento degli ambienti di lavoro, con caldaie a metano o con pompe di calore (con riduzione del 7% nell'uso di gasolio per riscaldamento).

Nello svolgimento delle attività manutentive, all'interno delle iniziative volte alla riduzione dei consumi di materie prime, è stato previsto il riutilizzo di materiali "tolti d'opera" e l'adozione di materiali ecocompatibili; nel 2013, è stato incrementato l'utilizzo di traverse in legno con materiale eco-impregnato (+52%) rispetto a quelle in cemento.

Per ridurre la produzione di rifiuti sono state elaborate "specifiche tecniche" e contrattuali funzionali all'attuazione del dettato comunitario in materia e, nell'ambito dei volumi prodotti, incrementata la quantità di rifiuti inviata a recupero.

Per quanto riguarda la riduzione dei consumi idrici e degli scarichi, nel 2013 è stata realizzata una razionalizzazione degli asset e delle utenze che ha fatto registrare una riduzione dei prelievi da acquedotto.

Nell'ambito della sperimentazione di sistemi per l'abbattimento del rumore alla sorgente, nel 2013 è stata conclusa sulla linea ferroviaria Verona-Brennero una campagna di misurazioni di *rail-damper*. Sono, inoltre, state completate le attività per gli adempimenti previsti dal D.Lgs. n. 194 del 19 agosto 2005.

Sono proseguite infine le attività di rimozione, bonifica e smaltimento di siti ferroviari contaminati da materiali contenenti amianto e le indagini preliminari nei siti interessati da processi di bonifica.



VOGLIAMO FARE

Per quanto riguarda il *saving* di energia elettrica, nel corso del 2014 verrà avviato un progetto che prevede la progressiva adozione della tecnologia LED negli impianti di illuminazione in oltre 400 stazioni, con ottimizzazione dei cicli di funzionamento degli apparati mediante telecontrollo e telegestione. Inoltre si prevede di:

- avviare la sperimentazione delle batterie a volano (alternative a quelle al piombo);
- estendere l'utilizzo della tecnologia LED ai segnali ferroviari;
- avviare la progressiva sostituzione dei conduttori di rame della linea di contatto con leghe di rame e argento al fine di migliorare la conducibilità e la resistenza all'usura, così riducendo i consumi e le dispersioni di energia.

A favore delle riduzioni di emissioni di CO₂, sarà completato lo studio sull'introduzione dei filtri antiparticolato nei mezzi d'opera per la manutenzione e verrà avviata l'implementazione di cicli di controllo e regolazioni per gli impianti termici nelle stazioni.

È prevista l'introduzione del requisito della certificazione ISO 14001 per i fornitori di materiali che operano nei settori a più rilevante impatto ambientale (ad esempio, traverse in CAVP, rotaie). Nel settore tecnologie saranno adottate specifiche tecniche che prevedano l'utilizzo di sostanze e materiali ambientalmente più compatibili.

Sarà ulteriormente esteso l'utilizzo di materiali classificati "usato servibile" con l'obiettivo di ridurre il ricorso all'approvvigionamento di nuove materie prime.

Per tutte le strutture di RFI che producono rifiuti ("pericolosi" e "non"), sarà attivato un sistema informatizzato per la gestione dei registri di carico e scarico denominato *EcosWeb*, e verrà reso disponibile un *cloud web* per la gestione delle autorizzazioni denominato *GreenNebula*.

In merito all'inquinamento da rumore è previsto di completare il *software* acustico *INAC 3D*, che consiste nell'integrazione dell'attuale sistema di simulazione acustica con quello di progettazione delle barriere anti-rumore.

Verrà prodotto infine l'aggiornamento del piano di risanamento acustico, redatto da RFI ai sensi del Decreto del Ministero dell'Ambiente del 29 novembre 2000, sulla base delle osservazioni, pareri e richieste provenienti dagli enti pubblici e privati interessati dalle emissioni sonore generate dall'infrastruttura ferroviaria.

È previsto l'avanzamento delle attività avviate e da avviare nei siti contaminati interessati da progetti di bonifica.



Trenitalia

Highlight Ambiente

»» CONSUMI FINALI DI ENERGIA

		2011	2012	2013
Gasolio	<i>t</i>	65.464	57.020	55.158
Energia elettrica totale	<i>MWh</i>	4.163.021	3.951.186	4.150.215
di cui per trazione	<i>MWh</i>	4.086.065	3.865.936	4.067.201
di cui per altri usi	<i>MWh</i>	76.956	85.250	83.014
Gas naturale	<i>Sm³</i>	17.259.091	20.132.634	21.465.122

Commento al trend

I consumi di gasolio sono influenzati dal calo della circolazione di treni diesel e dalle minori esigenze di effettuare manovre di scomposizione dei treni nelle officine, quest'ultime conseguenti all'aumento delle attività di manutenzione "a treno completo".

Il trend del consumo dell'energia elettrica, sul quale incide essenzialmente la trazione ferroviaria, ha risentito fra il 2011 e il 2012 della diminuzione della produzione, soprattutto fra i treni del servizio universale. Diversamente, nel biennio 2012-2013 la ripresa della produzione ha comportato un incremento dei consumi.

L'andamento dei consumi di gas naturale è conseguente alla riconversione di centrali a gasolio in centrali a metano, attività che ha permesso di ridurre i consumi del gasolio da riscaldamento e, complessivamente, determinare un minore impatto sull'ambiente.

»» EMISSIONI TOTALI DI CO₂*

		2011	2012	2013
CO ₂	<i>t</i>	1.958.099	1.810.164	1.856.441

* Include quota energia elettrica ad alta tensione per trazione

» ACQUA

		2011	2012	2013
Prelievi uso industriali	m ³	3.639.115	3.298.451	3.507.681
Prelievi uso civile	m ³	1.500.110	1.655.366	1.361.024

Commento al trend

I consumi di acqua sono oggetto di forte attenzione e di costanti interventi di razionalizzazione nonché di sensibilizzazione del personale. Le misure intraprese hanno portato, tra il 2012 e il 2013, a una riduzione dei prelievi a uso civile, controbilanciata da un incremento dei prelievi per lavaggi industriali, necessari al mantenimento del decoro dei treni.

Il trend del biennio 2011-2012 risente delle modalità di rilevazione e stima che nel 2011 erano ancora in fase di affinamento.

» RIFIUTI

		2011	2012	2013
Rifiuti speciali pericolosi	t	2.561,3	7.532,3	5.993,3
Rifiuti speciali non pericolosi	t	68.835,1	43.460,8	87.754,9
Rifiuti speciali inviati a recupero		89%	67%	85%

Commento al trend

Il trend dei rifiuti speciali pericolosi registrato tra il 2011 e il 2012 è influenzato dalla dismissione di apparecchiature e altro materiale immagazzinato negli impianti, a seguito di un riassetto delle attività industriali e di una maggiore sensibilità rispetto alla gestione dei rifiuti nei siti produttivi. Il decremento registrato nel 2013, invece, è imputabile a una razionalizzazione dei consumi, al miglioramento delle attività relative alla gestione dei rifiuti e in misura minore alla diminuzione delle attività inerenti la Divisione Costruzioni della società controllata Serfer.

Relativamente ai rifiuti speciali non pericolosi, gli alti valori degli anni 2013 e 2011 sono da attribuire a specifiche campagne di demolizione, e conseguente invio a recupero, di materiale rotabile non più idoneo al servizio commerciale.

L'andamento percentuale dei rifiuti inviati a recupero è direttamente influenzato dalla tipologia di rifiuti speciali non pericolosi smaltiti.

I valori si riferiscono ad aspetti ambientali gestiti direttamente dalla Società, per conto proprio o delle società del Gruppo.

I dati riportati includono i valori dichiarati dalle due controllate, Serfer e TX Logistik, rientranti nel perimetro del Rapporto di sostenibilità 2013.



ABBIAMO FATTO

Sono proseguiti il Progetto Impianto Verde (con la definizione degli interventi di installazione di impianti fotovoltaici e di efficientamento energetico in quattro grandi officine) e le attività per lo svolgimento della procedura di gara per la fornitura, da un gestore unico, di energia elettrica e gas.

È stato realizzato il Progetto Monitoraggio Impianti con l'avvio dell'installazione dei primi sistemi di telelettura in cinque officine.

Sono state effettuate diagnosi energetiche in 15 impianti.

A seguito degli interventi di efficientamento energetico realizzati negli ultimi anni, sono stati ottenuti 22.000 Titoli di Efficienza Energetica.

Si è conseguita una riduzione del 6% delle emissioni di CO₂ per gli impianti fissi soggetti a ETS (*Emission Trading System*) rispetto al 2012.

Su Milano, è avvenuto il lancio del nuovo servizio di *car sharing "Enjoy"* gestito da Eni in *partnership* con Trenitalia, per lo sviluppo dell'intermodalità a basso impatto ambientale fra treno e auto condivisa.

È stato siglato l'accordo per lo sviluppo dell'intermodalità treno + *bike sharing* nelle città di Milano e Verona.

Sono stati raggiunti gli obiettivi di riduzione dei consumi di materie prime, grazie all'adozione di sistemi di monitoraggio e a specifiche azioni di contenimento.

Sono stati inseriti requisiti ambientali nei bandi di gara per l'affidamento di servizi di pulizia a bordo dei treni (per esempio eco-compatibilità dei prodotti e dei materiali di consumo utilizzati).

Le iniziative di raccolta differenziata sono state estese alla quasi totalità delle strutture territoriali.

Gli obiettivi di riduzione dei rifiuti speciali inviati a smaltimento sono stati raggiunti nella maggior parte dei casi.

Sono stati avviati studi di fattibilità per il recupero delle acque piovane e di scarico per usi industriali.

Sono proseguite le attività per il miglioramento del Sistema di Gestione Integrato aziendale (sistema per la Qualità, l'Ambiente e la Salute e Sicurezza sul Lavoro).

È stato modificato l'orario delle attività lavorative in alcuni impianti, al fine di ridurre l'impatto acustico nelle limitrofe aree abitate.



VOGLIAMO FARE

Proseguirà il Progetto Monitoraggio Impianti con tele-lettura, fino a coprire 44 officine.

Saranno effettuate diagnosi energetiche in dieci ulteriori impianti.

Saranno avviate le procedure necessarie per l'ottenimento di Titoli di Efficienza Energetica in ulteriori cinque impianti.

Verranno definiti gli *standard* necessari a garantire un'alta efficienza energetica, da applicare in futuro nella progettazione, realizzazione e gestione degli impianti.

Sarà implementato, in dieci impianti pilota, un Sistema di Gestione dell'Energia secondo lo *standard* ISO 50001, per il miglioramento continuo delle prestazioni energetiche.

Saranno ulteriormente ridotte le emissioni provenienti da impianti fissi.

Il servizio di *car sharing* "Enjoy", gestito da Eni in *partnership* con Trenitalia, verrà esteso in altre città.

Saranno sviluppate offerte di viaggio "green", che includono il soggiorno in strutture ricettive attente all'ecosostenibilità insieme a modalità di spostamento a zero emissioni dirette, come il treno, il *bike sharing* e le auto elettriche.

Sarà ridotto ulteriormente il consumo di materie prime, con particolare attenzione alle sostanze pericolose.

Sarà esteso il *green procurement* nell'ambito degli acquisti di beni e servizi.

Verranno ridotte le quantità di rifiuti prodotti e avviate campagne di sensibilizzazione rivolte al personale, in merito alla corretta gestione dei rifiuti.

Verrà avviata la sperimentazione del recupero delle acque piovane e di scarico per usi industriali.

Proseguiranno i monitoraggi relativi ai livelli di rumore emessi presso specifici impianti situati in zone abitative.

Verranno emesse Linee guida per:

- la disinfezione dei rotabili ferroviari con utilizzo di mezzi fisici al posto di sostanze chimiche;
- la bonifica e la demolizione di rotabili ferroviari, al fine di massimizzarne il recupero.



Highlight Ambiente

» CONSUMI FINALI DI ENERGIA

		2011	2012	2013
Gasolio	t	219	172	125
Energia elettrica	MWh	2.806	1.747	1.517
Gas naturale	Sm ³	112.307	110.656	69.375

Commento al trend

Il calo dei consumi è dovuto, nel caso del gasolio per autotrazione, alla razionalizzazione del parco autovetture e al contenimento del loro uso, mentre, per quanto riguarda energia elettrica e gas naturale, alle attività di razionalizzazione delle sedi.

» EMISSIONI TOTALI DI CO₂

		2011	2012	2013
CO ₂	t	2.150	1.530	1.212

» ACQUA

		2011	2012	2013
Prelievi uso civile	m ³	31.260	18.433	13.532

Commento al trend

Il calo di consumo di acqua è sostanzialmente attribuibile all'attività di razionalizzazione delle sedi. Non sono effettuati prelievi a uso industriale.

» RIFIUTI

		2011	2012	2013
Rifiuti speciali pericolosi	t	0,0	0,0	3,9
Rifiuti speciali non pericolosi	t	216,1	70,5	81,3
Rifiuti speciali inviati a recupero		100%	100%	95%

Commento al trend

L'incremento di rifiuti speciali pericolosi del 2013 (vernici e pannelli) è dovuto ad attività di ristrutturazione straordinaria della sede di Roma.

ABBIAMO FATTO

Sono state effettuate attività di razionalizzazione delle sedi, incluso lo spostamento della sede di Reggio Calabria in altro fabbricato.

VOGLIAMO FARE

L'invio dei progetti al committente, per l'attivazione delle procedure di gara, avverrà esclusivamente attraverso PDM con *trasmittal* e non su supporto cartaceo.

L'utilizzo degli stessi file dei documenti ricorrenti da allegare alla convenzione di appalto (per esempio capitolati) è previsto che siano firmati digitalmente evitando così la ripetuta scansione a ogni appalto.

Sarà completato il progetto di *Energy saving* del CED aziendale, integrando il controllo remoto di accensione/spengimento delle postazioni utente alle attività già realizzate per lo spegnimento del CED e del *free cooling*, quest'ultimo finalizzato a ottimizzare l'uso dei condizionatori d'inverno.

L'*Energy manager* continuerà l'opera di contenimento dei consumi, in linea con le politiche ambientali del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane.

Si continuerà nell'opera di razionalizzazione delle sedi con il trasferimento di alcuni uffici periferici della società in immobili di società del Gruppo anche per fruire delle azioni di risparmio energetico attuate.

Proseguirà un'attività di analisi già avviata per ridurre e razionalizzare il numero di copie stampate degli elaborati di progetto, al fine di contenere il consumo di carta, nonché mitigare i costi.

Sarà effettuato il riesame del processo di gestione della documentazione amministrativa e fiscale al fine di verificare la possibilità di ridurre al minimo, se non eliminare, ogni gestione documentale su supporto cartaceo facendo uso della firma digitale sui documenti e della posta elettronica certificata.

I valori si riferiscono ad aspetti ambientali gestiti direttamente dalla Società, per conto proprio o delle società del Gruppo.

I dati riportati si riferiscono ai valori dichiarati dalle sedi di Italferr. I principali consumi relativi ai cantieri sono illustrati nel paragrafo *Territorio* del Rapporto di sostenibilità.



Ferservizi

Highlight Ambiente

»» CONSUMI FINALI DI ENERGIA

		2011	2012	2013
Gasolio	<i>t</i>	475	437	401
Energia elettrica	<i>MWh</i>	6.815	6.102	5.289
Gas naturale	<i>Sm³</i>	739.572	719.881	635.014

Commento al trend

Nel 2013 è stata avviata la separazione delle utenze elettriche presso alcuni Ferrotel e, laddove necessario, si sono sostituiti gli impianti di riscaldamento a gasolio con macchinari di nuova generazione.

»» EMISSIONI TOTALI DI CO₂

		2011	2012	2013
CO ₂	<i>t</i>	5.902	5.352	4.703

»» ACQUA

		2011	2012	2013
Prelievi uso civile	<i>m³</i>	101.837	73.691	76.639

Commento al trend

Il maggior consumo è imputabile ai conguagli da parte del gestore dell'utenza di alcuni Ferrotel.

» RIFIUTI

		2011	2012	2013
Rifiuti speciali pericolosi	t	10,9	14,5	8,5
Rifiuti speciali non pericolosi	t	215,4	196,6	207,7
Rifiuti speciali inviati a recupero		15%	52%	84%

Commento al trend

Il miglioramento del trend di separazione dei rifiuti è il risultato dell'attivazione, avvenuta con successo in tutti gli uffici, dei sistemi di raccolta differenziata.

ABBIAMO FATTO

Nel 2013 è stata conseguita la certificazione del Sistema di Gestione Ambientale ai sensi della ISO 14001, rilasciata da DNV Italia Srl.

In tema di risparmio energetico, a luglio 2013 è stata avviata, da parte di NBI Srl, la progettazione di dettaglio del nuovo impianto di climatizzazione di Villa Patrizi.

Nella sede di Verona sono terminati i lavori per l'allacciamento alle reti di teleriscaldamento comunali, mentre a Roma sono state separate le utenze elettriche del Ferrotel di Porta Maggiore.

Inoltre, è stato avviato uno studio di fattibilità preliminare per l'acquisizione dei Titoli di Efficienza Energetica.

In ambito *green procurement* sono stati introdotti requisiti ambientali premianti nella gestione delle gare per le forniture di Ferservizi e del Gruppo (ad esempio, per tecnologie informatiche, cancelleria, servizi di *global service*).

Relativamente al *Mobility management*, è stato attivo, fino a maggio 2013, l'accordo con Atac per incentivare l'uso dei mezzi pubblici ed è stato concluso un accordo per promuovere il *car sharing* e per l'acquisto di una bicicletta pieghevole.

È stata avviata e completata la raccolta differenziata presso gli uffici; questo ha permesso di ottenere per la sede di Via Tripolitania a Roma il riconoscimento delle 3R da parte di AMA, la società municipalizzata di Roma, per la raccolta dei rifiuti.

Sono state razionalizzate le stampanti presenti negli uffici, sostituite con macchine multifunzione condivise, ottenendo una riduzione dei consumi di carta (-60%), *toner* (-40%) ed energia (-30%).

VOGLIAMO FARE

Mantenimento della certificazione ISO 14001 del Sistema di Gestione Ambientale.

Realizzazione del nuovo impianto di climatizzazione per la sede centrale di Villa Patrizi.

Allacci a ulteriori reti di teleriscaldamento comunali, ove predisposto dagli enti locali.

Nuove iniziative dedicate soprattutto agli uffici e ai Ferrotel, quali: ulteriori separazioni delle utenze elettriche, progetti di *Energy management* (con particolare attenzione all'illuminazione e all'acqua calda sanitaria), lo studio di fattibilità per l'acquisizione dei Titoli di Efficienza Energetica.

Green procurement: introduzione, nelle nuove gare, di requisiti premianti mirati soprattutto al contenimento del consumo di materie prime.

Mobility Management: incentivazione di modalità di trasporto alternative all'auto privata.

Progressiva estensione dei sistemi di raccolta differenziata dei rifiuti a tipologie di immobili diversi dagli uffici (già coperti dal servizio) e rinnovo del Protocollo sperimentale d'intesa per il *Rating* ecologico grandi utenze (RD) con AMA SpA per la sede di Via Tripolitania a Roma.

I valori si riferiscono ad aspetti ambientali gestiti direttamente dalla Società, per conto proprio o delle società del Gruppo.

Grandi Stazioni

Highlight Ambiente

» CONSUMI FINALI DI ENERGIA

		2011	2012	2013
Gasolio	<i>t</i>	122	156	139
Olio combustibile	<i>t</i>	176	176	182
Energia elettrica	<i>MWh</i>	50.815	57.502	56.874
Teleriscaldamento	<i>MWht</i>	1.966	1.944	2.394
Gas naturale	<i>Sm³</i>	4.386.733	4.224.001	4.787.160

Commento al trend

Negli ultimi tre anni si è assistito a un sensibile aumento dei consumi di energia elettrica e gas dovuti principalmente all'attivazione e messa in esercizio degli impianti a servizio delle nuove aree di stazione riqualificate. Le altre fonti di energia (gasolio, olio combustibile, teleriscaldamento) non presentano trend significativi, al netto delle oscillazioni naturali dovuti alle variazioni climatiche.

» EMISSIONI TOTALI DI CO₂

		2011	2012	2013
CO ₂	<i>t</i>	31.502	30.015	29.614

» ACQUA

		2011	2012	2013
Prelievi uso civile	<i>m³</i>	2.493.577	2.629.028	2.101.433

Commento al trend

Il consumo complessivo di acqua si è ridotto a seguito di interventi di razionalizzazione degli impianti e cessioni utenze fuori ambito di pertinenza aziendale (progetto separazione utenze).

» RIFIUTI

		2011	2012	2013
Rifiuti assimilabili agli urbani	t	n.d.	15.000	18.048

Commento al trend

Nel 2013 il dato dei rifiuti assimilabili agli urbani è stato stimato, nelle stazioni più significative, attraverso monitoraggio analitico della produzione giornaliera.

Il nuovo criterio di stima è stato valutato maggiormente descrittivo rispetto al criterio utilizzato nel 2012, che era basato su ipotesi legate al flusso giornaliero di passeggeri.

ABBIAMO FATTO

Sul fronte dell'energia, per il secondo anno consecutivo, è stata acquistata energia sul libero mercato con la clausola del 20% dell'energia proveniente da fonte rinnovabile certificata. Diversi sono stati gli interventi di ammodernamento e rifacimento dei sistemi di illuminazione, i più significativi dei quali sono quelli realizzati con tecnologia a LED per l'illuminazione del marciapiede di testa della stazione di Milano Centrale e dell'interrato della stazione di Firenze Santa Maria Novella.

È proseguita la quotidiana attività di conduzione degli impianti e delle centrali con analisi giornaliera delle emissioni di inquinanti e relativi interventi di regolazione. In parallelo, è stato avviato il completo censimento per gli impianti e attrezzature contenenti F-gas e ODS ed è iniziata la verifica di adempimento agli obblighi di cui al DPR 43/2012.

Un forte impulso è stato dato al processo di riallestimento delle aree di raccolta rifiuti delle stazioni: le prime stazioni coinvolte sono state Roma Termini e Napoli Centrale. Il sistema di raccolta differenziata dei rifiuti degli spazi aperti al pubblico, e di quelli provenienti dagli esercizi commerciali, è tenuto costantemente in efficienza su tutto il *network*. Per i rifiuti prodotti all'interno degli uffici di Grandi Stazioni a Roma è stata invece migliorata la raccolta differenziata con un nuovo protocollo di collaborazione con la società AMA.

Un'attenzione particolare è stata posta alle attività di ottimizzazione e razionalizzazione delle utenze idriche ottenendo significativi efficientamenti sui consumi e riduzione delle perdite riscontrate.

È stato completato inoltre l'ammodernamento dell'impianto di depurazione della stazione di Venezia Santa Lucia, con miglioramento della prestazione e della capacità, e conseguente rinnovo dell'autorizzazione allo scarico. Sempre in tema di scarichi è stata avviata la mappatura delle reti fognaria delle stazioni del *network* Grandi Stazioni e la raccolta documentale relativa alle autorizzazioni allo scarico (D.P.R. n. 59/2013).

VOGLIAMO FARE

Sarà migliorato e reso pienamente operativo il Sistema di Gestione Ambientale, al fine di raggiungere l'obiettivo della certificazione ISO 14001.

Saranno studiati e implementati progetti di produzione di energia efficiente (ad esempio, cogenerazione) e da fonte rinnovabile (ad esempio, pannelli fotovoltaici).

Si intende aumentare il rendimento medio degli impianti attraverso il completamento della realizzazione delle nuove centrali termiche a maggiore efficienza in sostituzione degli impianti più vetusti, riducendo così le relative emissioni in atmosfera.

Nelle principali stazioni, saranno predisposte aree di raccolta rifiuti centralizzate per garantire un maggior controllo nel conferimento e nella differenziazione e per migliorare le procedure di rendicontazione specifica dei volumi prodotti per tipologia di rifiuto.

Si intende mettere in campo un piano di comunicazione verso gli utenti dei complessi di stazione (spazi aperti al pubblico, attività commerciali e uffici) per migliorare la raccolta differenziata e sensibilizzare all'uso razionale dell'acqua.

I valori si riferiscono ad aspetti ambientali gestiti direttamente dalla Società, per conto proprio o delle società del Gruppo.

Centostazioni

Highlight Ambiente

» CONSUMI FINALI DI ENERGIA

		2011	2012	2013
Gasolio	t	367	270	320
Energia elettrica	MWh	13.206	9.170	10.770
Gas naturale	Sm ³	1.184.793	1.082.001	1.185.195

Commento al trend

L'aumento dei consumi è motivato dall'incremento delle superfici occupate.

» EMISSIONI TOTALI DI CO₂

		2011	2012	2013
CO ₂	t	9.220	6.896	7.721

» ACQUA

		2011	2012	2013
Prelievi uso civile	m ³	1.220.865	740.749	784.200

Commento al trend

L'incremento è da attribuire a perdite nelle reti idriche; per far fronte ai consumi anomali è stato ottimizzato il sistema di monitoraggio.



» RIFIUTI

		2011	2012	2013
Rifiuti assimilabili agli urbani	t	2.100	1.931	1.742

Commento al trend

Il decremento è imputabile alla razionalizzazione delle attività relative alla gestione dei rifiuti monitorate attraverso il modello di controllo "Presidio Operativo di Stazione".



I valori si riferiscono ad aspetti ambientali gestiti direttamente dalla Società, per conto proprio o delle società del Gruppo.





ABBIAMO FATTO

Sono stati monitorati i consumi elettrici, mediante verifica periodica degli assorbimenti di ciascuna utenza, attraverso il portale *internet* del *Trader*.

È stata avviata, in undici stazioni del *network*, la sostituzione dei corpi illuminanti dei marciapiedi con apparati a tecnologia LED nell'ambito dei progetti di adeguamento alle Specifiche Tecniche di Interoperabilità Ferroviaria (STI).

È stata avviata l'installazione di corpi illuminanti a LED nell'atrio della stazione di Arezzo, nell'ambito del progetto di riqualificazione dell'intero fabbricato viaggiatori.

È stata dismessa una centrale termica (Roma Ostiense) e ne sono state riqualificate (trasformazione da gasolio a gas metano/revisione bruciatori) tre (Benevento, Lodi, Pescara).

È stato definito un piano di interventi (dismissione/riqualificazione) sugli impianti termici mirato alla ottimizzazione dei consumi e all'efficientamento energetico.

È stato avviato il censimento degli impianti di condizionamento in disuso, potenzialmente critici per le emissioni in atmosfera, e definito il piano di recupero dei gas refrigeranti in essi contenuti.

È stata avviata la verifica degli adempimenti agli obblighi di cui al DPR 43/2012.

Sono stati informatizzati i processi di gestione del personale (ferie/permessi, trasferte, attività di formazione/partecipazione corsi, uso auto aziendali, note spese) con conseguente eliminazione della modulistica cartacea e ulteriore riduzione del consumo di carta rispetto al 2012 (-5%).

Sono state sostituite tutte le autovetture aziendali, passando da benzina a diesel, ed è stata effettuata una azione di sensibilizzazione all'utilizzo del treno da parte del personale, il che ha prodotto la diminuzione del 13%, rispetto al 2012, dei consumi di carburante.

Sono stati effettuati monitoraggio e mappatura dei quantitativi di rifiuti prodotti dalle attività di manutenzione straordinaria (ad esempio, *restyling* nelle stazioni/interventi di adeguamento funzionale).

È stato definito, nell'ambito dei progetti di adeguamento alle Specifiche Tecniche di Interoperabilità Ferroviaria (STI), un piano di integrazione dei cestini portarifiuti per la raccolta differenziata negli spazi aperti al pubblico di 15 stazioni del *network*.

È stato ottimizzato il sistema informativo per il monitoraggio dei consumi idrici nelle stazioni del *network* che oggi consente, pertanto, di rilevare in *real time* eventuali consumi anomali e/o perdite nelle reti idriche.

Nell'ambito del Modello Gestionale "Presidio Operativo di Stazione":

- sono state erogate sessioni formative sul Sistema di Gestione Integrato (SGI) a tutto il personale territoriale di Centostazioni, per un totale di 495 ore, ed effettuate azioni di sensibilizzazione agli assuntori di *global service*, sulla corretta gestione degli aspetti ambientali significativi;
- sono stati effettuati 300 *audit* interni volti a monitorare la corretta gestione degli aspetti ambientali significativi da parte degli assuntori di *global service*.



VOGLIAMO FARE

Saranno inseriti criteri di preferibilità ambientale nell'appalto di fornitura di energia elettrica (favorendo forniture di elettricità proveniente, per una quota di almeno il 20%, da fonti energetiche rinnovabili) e nella progettazione degli impianti tecnologici di stazione.

Verrà definito un piano di sostituzione dei corpi illuminanti dei fabbricati viaggiatori/marciapiedi delle stazioni del *network* con apparati a tecnologia LED.

Sarà attuato il piano di ottimizzazione degli impianti termici, che prevede la dismissione di cinque centrali termiche (Imperia Oneglia, Piacenza, Lodi, Verbania, Taranto) e la riqualificazione/sostituzione di nove (Ventimiglia, Novara, Domodossola, Milano Porta Garibaldi, Desenzano, Formia, Orte, Perugia) con nuovi impianti a tecnologie innovative (condensazione/biomassa).

Sarà attuato il piano di dismissione degli impianti contenenti HCFC, presenti all'interno del *network* di Centostazioni.

Il processo di gestione degli acquisti/appalti verrà informatizzato, conseguendo un vantaggio in termini di riduzione dei flussi cartacei (*toner*, carta e costi energetici di stampa).

Verrà incrementata la percentuale di raccolta differenziata presso gli uffici e le stazioni del *network*, grazie all'avvio di sistemi organizzati di raccolta e conferimento dei rifiuti che prevedano anche la rendicontazione dei quantitativi prodotti per tipologia di rifiuti.

Saranno avviate azioni di sensibilizzazione, informazione e comunicazione rivolte all'utenza di stazione e a tutti gli occupanti dei fabbricati viaggiatori (società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane e *partner* commerciali).

Verranno monitorati sistematicamente i consumi, al fine di rilevare per tempo anomalie ed eventuali perdite nelle reti idriche, e lo stato qualitativo delle acque destinate al consumo umano su tutti gli impianti idrici e di condizionamento delle stazioni appartenenti al *network*.

Nell'ambito del Modello Gestionale "Presidio Operativo", saranno implementate le azioni di formazione e sensibilizzazione sul Sistema di Gestione Integrato rivolte a tutto il personale con particolare riferimento al personale operante presso i cantieri di *restyling*.

Sarà attuato il piano di *audit* previsto nell'ambito del Modello Gestionale "Presidio Operativo", che prevede un totale di 400 *audit*/anno da effettuarsi presso le stazioni del *network*.



Busitalia - Sita Nord

Highlight Ambiente

» CONSUMI FINALI DI ENERGIA

		2011	2012	2013
Gasolio	<i>t</i>	11.336	10.524	10.500
Energia elettrica	<i>MWh</i>	1.192	1.147	1.167
Gas naturale	<i>Sm³</i>	364.645	284.735	281.461

Commento al trend

Relativamente al consumo di gasolio, già nel 2012 si è registrata una contrazione dei consumi rispetto al 2011, dovuta principalmente a una flessione dei volumi di produzione per effetto dei tagli dei servizi, già avviati dal 2011, nel settore del trasporto pubblico locale da parte della committenza pubblica. I consumi 2013, nonostante gli ulteriori tagli ai servizi di trasporto pubblico locale, risultano allineati al 2012, per effetto dell'incremento dell'offerta dei servizi sostitutivi e a mercato.

Il consumo di gas naturale ha subito nel 2012, rispetto all'anno 2011, una contrazione dovuta sia alla riduzione delle percorrenze effettuate, sia alla riorganizzazione degli spazi aziendali presso alcuni depositi che ha portato a un calo dei consumi di metano per riscaldamento. Una leggera tendenza in diminuzione dei volumi di metano si è registrata nel 2013, rispetto all'anno precedente, quale risultato di un'ottimizzazione dei consumi per il riscaldamento dei locali.



» EMISSIONI TOTALI DI CO₂

		2011	2012	2013
CO ₂	t	36.833	34.087	34.007

» ACQUA

		2011	2012	2013
Prelievi uso industriali	m ³	14.772	20.507	19.703
Prelievi uso civile	m ³	7.535	8.164	9.665

» RIFIUTI

		2011	2012	2013
Rifiuti speciali pericolosi	t	226,4	94,7	103,8
Rifiuti speciali non pericolosi	t	198,3	106,3	256,1
Rifiuti speciali inviati a recupero		50%	29%	16%

Commento al trend

Nel 2013 sono state avviate e concretizzate diverse attività finalizzate al conseguimento della certificazione ambientale presso la sede operativa del Veneto. In particolare, relativamente alla gestione dei rifiuti, nell'ottica di migliorare il governo del processo, sono state definite le attività di identificazione, stoccaggio e movimentazione presso tutti i depositi. Il trend in aumento registrato nell'anno 2013, rispetto all'anno precedente, è imputabile a un monitoraggio più puntuale dei rifiuti prodotti presso tutti i siti della sede e derivante da attività straordinarie, correlate al processo di certificazione. La forte riduzione registrata nel 2012, rispetto al 2011, è dovuta all'affidamento della gestione dei rifiuti al nuovo fornitore dei servizi di manutenzione presso la sede operativa del Veneto.

I valori si riferiscono ad aspetti ambientali gestiti direttamente dalla Società, per conto proprio o delle società del Gruppo.



ABBIAMO FATTO

Nell'anno 2013 si è concretizzato il progetto, già avviato nel 2011 presso le sedi operative della Toscana e del Veneto, di implementazione di un Sistema di Gestione Integrato (Qualità e Ambiente), conforme alle normative UNI EN ISO 9001 e UNI EN ISO 14001.

Sono stati acquistati 13 nuovi veicoli, con motorizzazione Euro 5/Euro 6, in sostituzione di veicoli di vecchia generazione (Euro 0/Euro 2), che prevedono la dotazione di tecnologie costruttive e di dispositivi in grado di garantire bassi consumi e assicurare livelli di emissioni di gas inquinanti conformi a quanto previsto dalla normativa.

È stato esteso su tutto il parco autobus l'utilizzo di nuovi olii lubrificanti e liquidi protettivi che, garantendo una maggiore efficienza dei principali organi meccanici dei veicoli, hanno permesso di ottenere una riduzione del consumo di carburante, assicurando prestazioni costanti e di lunga durata del sistema di controllo delle emissioni.

È stata avviata la procedura di selezione per l'acquisizione di un nuovo *software* manutentivo che consentirà di rendere più efficiente la gestione della manutenzione degli autobus. Attraverso specifici piani manutentivi, il programma permette di effettuare un monitoraggio più puntuale degli interventi per ogni tipologia di autobus, garantendo, quindi, migliori prestazioni degli stessi, anche in termini di consumi energetici.

Il processo di installazione di filtri per il trattamento e controllo dei gas di scarico sugli autobus, già avviato nel 2012, è proseguito nel 2013, consentendo l'omologazione di veicoli da Euro 2/3 a Euro 5, limitatamente all'emissione del particolato.

È stata avviata la progettazione, presso i depositi di Firenze e di Padova, di nuovi sistemi di depurazione delle acque di scarico industriali che consentiranno la riduzione del consumo di prodotti per il trattamento chimico/fisico e il recupero delle acque trattate, da riutilizzarsi negli impianti di lavaggio mezzi.

VOGLIAMO FARE

Avvio delle procedure di gara per l'acquisizione di ulteriori 16 autobus per la sede operativa del Veneto e 25 per la sede operativa della Toscana, di classe ambientale Euro 6. I nuovi veicoli consentiranno un abbattimento del 99% delle emissioni di particolato e del 97% delle emissioni di ossido di azoto rispetto ai vecchi bus Euro 0.

Sostituzione presso i depositi di Firenze e di Padova del depuratore delle acque di scarico industriali che consentirà la riduzione del consumo di prodotti per il trattamento chimico/fisico e il recupero delle acque trattate da riutilizzarsi negli impianti di lavaggio mezzi.

Messa in esercizio del nuovo *software* manutentivo che consentirà di rendere più efficiente la gestione della manutenzione degli autobus e di monitorare in maniera più puntuale gli interventi per tipologia di autobus.

Adeguamento della rete fognaria presso il deposito di Padova e di Rovigo per la differenziazione della raccolta delle acque meteoriche.

Realizzazione, presso la sede operativa della Toscana (deposito di Firenze), di un impianto di raccolta e trattamento delle acque di prima pioggia in corrispondenza delle zone di rifornimento carburante.



FS Logistica

Highlight Ambiente

» CONSUMI FINALI DI ENERGIA¹

		2011	2012	2013
Gasolio	t	96	95	43
Energia elettrica	MWh	2.393	2.343	2.261

1. Include l'energia elettrica prodotta e autoconsumata da impianti fotovoltaici

Commento al trend

L'andamento del consumo di gasolio è collegato alla riorganizzazione aziendale, realizzata tra il 2012 e il 2013, e alla cessazione delle attività della *Business Unit* Industria di FS Logistica che si riforniva di gasolio per le attività di manovra.

» PRODUZIONE DI ENERGIA DA FONTI RINNOVABILI

		2011	2012	2013
Energia elettrica da fotovoltaico	MWh	663	637	597

» EMISSIONI TOTALI DI CO₂

		2011	2012	2013
CO ₂	t	9.220	6.896	7.721

» ACQUA

		2011	2012	2013
Prelievi uso civile	m ³	5.435	6.779	6.562

Commento al trend

I prelievi di acqua per uso civile si riferiscono principalmente ai consumi per la sede di Roma San Lorenzo. L'incremento tra il 2011 e il 2012 è dovuto all'attività (non ricorrente) di ricarica dei serbatoi antincendio e a un aumento dei magazzini locati. Non si effettuano prelievi per usi industriali.

» RIFIUTI

		2011	2012	2013
Rifiuti speciali pericolosi	t	0,0	15,4	2,5
Rifiuti speciali non pericolosi	t	0,0	0,0	90,2
Rifiuti speciali inviati a recupero		-	0%	42%

Commento al trend

Nel 2013 il quantitativo di rifiuti speciali pericolosi prodotti è diminuito perché non opera più la *Business Unit* Industria di FS Logistica, che produceva tale tipologia di rifiuti durante l'attività di assistenza al carico e scarico delle merci o di manutenzioni occasionali. Per quanto riguarda i rifiuti speciali non pericolosi, nel 2013 sono stati eseguiti, in seguito alla riorganizzazione aziendale e alla chiusura di alcune unità locali, alcuni interventi di pulizia e smaltimento di rifiuti derivanti da attività di servizio e d'ufficio (carta, plastica, vecchi arredi).

ABBIAMO FATTO

Nel 2013 è stato implementato il Sistema di Gestione Ambientale per la sede di Roma San Lorenzo ed è stata avviata la fase di certificazione ai sensi della norma internazionale ISO 14001, ottenuta a gennaio 2014.

In un'ottica di miglioramento continuo, è stato siglato un Protocollo Sperimentale d'Intesa per il *Rating* Ecologico Grandi Utenti con AMA SpA, per la gestione della raccolta differenziata dei rifiuti cellulosici e della frazione multimateriale presso la sede di Roma Scalo San Lorenzo; alla stessa AMA è stato anche affidato il servizio di raccolta e recupero dei consumabili da stampa esausti.

VOGLIAMO FARE

Si intende estendere la certificazione ambientale ai sensi della norma ISO 14001 ad altri siti operativi della società.

Si intende realizzare studi di fattibilità per interventi di efficientamento energetico (fonti rinnovabili, sistemi di illuminazione più efficienti, eccetera) presso l'Unità locale di Pomezia.

I valori si riferiscono ad aspetti ambientali gestiti direttamente dalla Società, per conto proprio o delle società del Gruppo.



Gruppo Netinera

Highlight Ambiente

»» CONSUMI FINALI DI ENERGIA

		2013
Gasolio	<i>t</i>	17.561
Energia elettrica totale	<i>MWh</i>	27.337
di cui per trazione	<i>MWh</i>	19.837
di cui per altri usi	<i>MWh</i>	7.500
Gas naturale	<i>Sm³</i>	1.600.000

»» EMISSIONI TOTALI DI CO₂

		2013
CO ₂	<i>t</i>	71.710

»» ACQUA

		2013
Prelievi uso industriali e civile	<i>m³</i>	20.000

»» RIFIUTI

		2013
Rifiuti speciali pericolosi	<i>t</i>	120
Rifiuti speciali inviati a recupero		100%





ABBIAMO FATTO

In ambito trasporto ferroviario passeggeri, il gruppo Netinera ha proseguito lo sviluppo di un sistema telematico di monitoraggio energetico (*Traveltainer*) che permette l'acquisizione in tempo reale dei dati di posizione e di *performance*, con l'obiettivo di migliorare lo stile di guida dei macchinisti riducendo così i consumi energetici.

Nel 2013 è stata completata la sperimentazione su un prototipo installato su un mezzo a trazione diesel ed è stata avviata la realizzazione di una versione del sistema per locomotive e *train-set* elettrici.

Per alcune società del gruppo Netinera, è stato introdotto un sistema basato su un *browser on-line* (*Bahnbook*) attraverso il quale il macchinista ha la possibilità di inserire un profilo di guida da adottare durante il percorso. Tale sistema consente di risparmiare energia attraverso il miglioramento dello stile di guida, preservando la sicurezza e la puntualità dell'esercizio.

VOGLIAMO FARE

Nell'ambito del sistema *Traveltainer*, nel 2014 verranno attrezzate e testate le rimanenti teste di serie e a seguire si procederà con l'equipaggiamento dell'intera flotta; contemporaneamente il portale e la logica di sistema verranno perfezionate e adattati ai vari casi operativi.

Il sistema *Bahnbook* verrà introdotto in tutte le imprese ferroviarie e sarà operativo entro la fine del 2014.

Entro la fine del 2014 verranno consegnati oltre 100 nuovi veicoli (DMU) equipaggiati con motori secondo la norma Stage IIIb, che rappresenta lo stato dell'arte in ambito ferroviario in Europa in materia di emissioni. È prevista la modernizzazione delle stazioni di servizio poiché i nuovi veicoli utilizzeranno AdBlue per ridurre le emissioni degli ossidi di azoto dai gas di scarico prodotti dai veicoli dotati di motore diesel.





FS Sistemi Urbani

Highlight Ambiente

ABBIAMO FATTO

La società ha implementato, in coerenza con la norma ISO 14001, il proprio Sistema di Gestione Ambientale (SGA) attraverso l'elaborazione del Manuale e delle Procedure.

Sono state dedicate circa 60 giornate a sopralluoghi nelle aree più critiche, con conseguenti attività di sgombero di occupazioni abusive e relativo ripristino ambientale e sono state effettuate prime analisi di pre-caratterizzazione ambientale nelle aree degli ex scali merci situate nel comune di Milano.

VOGLIAMO FARE

È previsto l'ottenimento della certificazione del SGA e del progressivo ampliamento del campo di applicazione agli asset societari.

Saranno poste in essere misure di riduzione dei consumi di energia elettrica e della quantità di materie prime acquistate per attività d'ufficio.

Proseguiranno, inoltre, le attività di monitoraggio su tutto il patrimonio aziendale per prevenire eventuali ulteriori criticità (ad esempio, occupazioni abusive, abbandono di rifiuti, ecc.) e per favorire lo sviluppo delle competenze su tali tematiche; sarà organizzata una specifica formazione del personale sugli elementi di maggiore impatto ambientale come, in particolare, la gestione del rischio amianto.

Non è presente la scheda societaria contenente i valori dei principali aspetti ambientali in quanto i dati relativi agli impatti diretti legati alle attività di ufficio sono dichiarati da Ferrovie dello Stato Italiane SpA, proprietaria della sede della società.

RELAZIONE DELLA SOCIETA' DI REVISIONE SULLA REVISIONE LIMITATA DEL RAPPORTO DI SOSTENIBILITA' 2013

All'Azionista di
Ferrovie dello Stato Italiane SpA

- 1 Abbiamo effettuato la revisione limitata del rapporto di sostenibilità del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane (di seguito il "Gruppo") al 31 dicembre 2013 (di seguito il "Rapporto") effettuando le procedure di verifica sinteticamente descritte al paragrafo 3 della presente relazione. La responsabilità della redazione del Rapporto in conformità alle linee guida "Sustainability Reporting Guidelines" definite nel 2006 dal GRI - Global Reporting Initiative, come riportato nel paragrafo "Comunicare la Sostenibilità: nota metodologica" del Rapporto, compete agli Amministratori di Ferrovie dello Stato Italiane SpA, così come la definizione degli obiettivi in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti. E' nostra la responsabilità della redazione della presente relazione in base al lavoro svolto.
- 2 Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri per la revisione limitata indicati nel principio *International Standard on Assurance Engagements 3000 - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (ISAE 3000)*, emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board*. Tale principio richiede il rispetto di principi etici applicabili (*Code of Ethics for Professional Accountants*), compresi quelli in materia di indipendenza, e che la pianificazione e lo svolgimento del nostro lavoro siano finalizzati ad acquisire una limitata sicurezza, rispetto a una revisione completa, che il Rapporto non contenga errori significativi. Un incarico di revisione limitata su un rapporto di sostenibilità consiste nell'effettuare colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel rapporto di sostenibilità, nell'analisi del rapporto di sostenibilità e in altre procedure volte all'acquisizione di evidenze probative ritenute utili.
- 3 Le procedure effettuate sul Rapporto sono riepilogate di seguito:
 - a) comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico e finanziario riportati nel Rapporto e i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo al 31 dicembre 2013;
 - b) incontri e discussioni con i delegati di Ferrovie dello Stato Italiane SpA, Rete Ferroviaria Italiana SpA, Centostazioni SpA, Trenitalia SpA selezionati in base a un'analisi del rischio basata su considerazioni qualitative e quantitative, al fine di raccogliere informazioni circa il sistema di reporting in essere per la predisposizione del Rapporto, nonché circa i processi che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni alla struttura responsabile della predisposizione del Rapporto;

PricewaterhouseCoopers SpA

Sede legale e amministrativa: Milano 20149 Via Monte Rosa 91 Tel. 0277851 Fax 027785240 Cap. Soc. Euro 6.890.000,00 i.v., C.F. e P.IVA e Reg. Imp. Milano 12979880155 Iscritta al n° 119644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: Ancona 60131 Via Sandro Totti 1 Tel. 0712132311 - Bari 70124 Via Don Luigi Guanella 17 Tel. 0805640211 - Bologna 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 0516186211 - Brescia 25123 Via Borgo Pietro Wulfer 23 Tel. 0303697501 - Catania 95129 Corso Italia 302 Tel. 0957532311 - Firenze 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 0552482811 - Genova 16121 Piazza Dante 7 Tel. 01029041 - Napoli 80121 Piazza dei Martiri 58 Tel. 08136181 - Padova 35128 Via Vicenza 4 Tel. 049873481 - Palermo 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091349737 - Parma 43100 Viale Tanara 20/A Tel. 0521275911 - Roma 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06570251 - Torino 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011556771 - Trento 38122 Via Grazioli 73 Tel. 0461237004 - Treviso 31100 Viale Fellissent 90 Tel. 0422696911 - Trieste 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 0403480781 - Udine 33100 Via Postolle 43 Tel. 043225789 - Verona 37135 Via Francia 21/C Tel. 0458263001

- c) analisi di un limitato campione di documentazione di supporto alla predisposizione del Rapporto, per ottenere evidenza dei processi in atto e conferma dell'attendibilità e del corretto trattamento dei dati e delle informazioni acquisiti attraverso gli incontri e le discussioni;
- d) verifica dell'aggregazione e del consolidamento dei dati e delle informazioni, originati dalle Società del Gruppo e contenuti nel Rapporto;
- e) verifiche in sito presso la sede di Rete Ferroviaria Italiana SpA e la DTP Roma di Rete Ferroviaria Italiana SpA e la sede di Centostazioni SpA;
- f) analisi della completezza e della coerenza interna delle informazioni qualitative riportate nel Rapporto rispetto alle linee guida identificate nel paragrafo 1 della presente relazione;
- g) ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal Rappresentante legale di Ferrovie dello Stato Italiane SpA, sulla conformità del Rapporto alle linee guida indicate nel paragrafo 1, nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in esso contenuti.

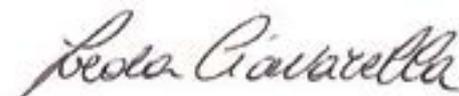
La revisione limitata ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella di una revisione completa svolta secondo l'ISAE 3000 e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati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

Per quanto riguarda i dati e le informazioni relativi al Rapporto di Sostenibilità dell'esercizio precedente presentati ai fini comparativi, si fa riferimento alla relazione emessa da PricewaterhouseCoopers Advisory SpA in data 31 luglio 2013.

- 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 2013 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle "Sustainability Reporting Guidelines del GRI (Global Reporting Initiative) version G3.1" livello di applicazione A+, come riportato nel paragrafo "Comunicare la Sostenibilità: nota metodologica" del Rapporto.

Roma, 29 luglio 2014

PricewaterhouseCoopers SpA



Leda Ciavarella
(Partner)





Questionario di valutazione

GRI 2.4 | 3.4

Gentile lettore,

il Rapporto di sostenibilità del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane è giunto alla sua ottava edizione.

Un'esperienza editoriale che riteniamo possa essere arricchita e perfezionata ogni anno di più, grazie anche al contributo fornito dai nostri *stakeholder* con le proprie opinioni e valutazioni.

A tal fine, la invitiamo cortesemente a compilare il questionario a sua disposizione sul sito *web* fsitaliane.it nella sezione Sostenibilità.

Le richieste di informazioni sul Rapporto di sostenibilità 2013 potranno invece essere inviate via *e-mail* a rapportostenibilita@fsitaliane.it oppure via fax al numero 06.44102478.





GRI 2.4

Direzione Centrale Strategie e Pianificazione

Direzione Centrale Comunicazione Esterna e Media

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

Edizioni  **LA FRECCIA**

Foto

Archivio Fotografico Gruppo FS Italiane

Archivio Fondazione FS Italiane

Giuseppe Senese/*Creatività e Broadcasting*

Vincenzo Tafuri/*La Freccia*

Manfredo Pinzauti/Agenzia Grazia Neri

Realizzazione e progetto grafico

PIERRESTAMPA

Viale di Villa Grazioli, 5 - 00198 Roma

Finito nel mese di luglio 2014