



RAPPORTO
ANNUALE
DI BILANCIO



RAPPORTO
ANNUALE
DI BILANCIO

SCELTE GIUSTE PER UN VIAGGIO DA PROTAGONISTI

NONOSTANTE LA CRISI, CONTINUA L'ANDAMENTO POSITIVO DEL GRUPPO

Il Gruppo FS Italiane anche nel 2012, per il quinto anno consecutivo, conferma la propria crescita, ottenuta grazie all'impegno di tutti i ferrovieri e del *management* capace di interpretare e conseguire, anche anticipandoli, gli obiettivi prefissati nel Piano d'Impresa 2011-2015. Una *performance* positiva che assume particolare valore in quanto ottenuta in un contesto economico critico e che ha fatto da indispensabile premessa per il successo della prima emissione obbligazionaria del Gruppo (luglio 2013).

Il risultato economico 2012 si attesta a 381 milioni di euro, in crescita di 96 milioni di euro rispetto all'anno precedente, migliorando di oltre il 33% il risultato 2011, già sensibilmente positivo. Un'ulteriore crescita che assume un significato ancora maggiore perché registrata in un contesto economico che vede stabile il dato dei ricavi operativi: sono confermati infatti i circa 8,3 miliardi di euro del 2011.

L'EBITDA nel 2012 supera, per la prima volta, la soglia di 1,9 miliardi di euro (EBITDA *Margin* al 23,3%), con un +7,6% rispetto ai 1.782 milioni di euro di chiusura dell'anno precedente, mentre l'EBIT raggiunge i 719 milioni di euro (+8,3%), con un incremento di 55 milioni sul 2011.

Gli equilibri macroeconomici del settore a Mercato, a partire dal secondo trimestre 2012, hanno subito una modifica, con l'ingresso di nuovi operatori privati, sulla componente più remunerativa, quella dei collegamenti AV. Nonostante ciò, i ricavi da "Mercato" del segmento profittevole segnano un +1,8% a fine 2012, con una crescita di 24 milioni di euro. L'andamento dell'offerta è invece stato caratterizzato da un rafforzamento di questo segmento e dal progressivo completamento della diversificazione nei livelli di servizio, segnando un +5,1% dell'offerta complessiva.

La politica di *pricing* per tutti i prodotti del settore passeggeri nazionali ed internazionali (*Frecce* e Servizi di Base) è stata oggetto di un importante processo di evoluzione con una nuova struttura dei prezzi proposta alla clientela a partire dalla metà del 2012. Si tratta, in particolare, di tre offerte



che realizzano un mix di flessibilità e convenienza: *Base*, *Economy* e *Super Economy*. Le offerte *Economy* e *Super Economy*, articolate in più prezzi, hanno registrato vendite di oltre 9 milioni di biglietti, prevalentemente nel secondo semestre dell'esercizio.

Nel corso dell'anno sono state proposte anche offerte *ad hoc* per specifici *target* di clientela, o ideate per occasioni speciali, legate ad eventi particolari (come ad esempio la "CartaFreccia Day", o la "Festa della Donna 2x1"). È stata inoltre superata la soglia dei 2 milioni di clienti fidelizzati al programma *CartaFreccia* che si è arricchito di *plus* esclusivi (come la possibilità di acquistare viaggi a prezzi vantaggiosi).

Il Sistema Alta Velocità/Alta Capacità (AV/AC) sta continuando ad avere un impatto estremamente positivo sulla struttura economica e sociale del Paese. Con le *Frecce*, il trasporto ferroviario ha raggiunto quote di mercato di *leadership* rispetto ad altre modalità (gomma, aereo). Il futuro ingresso in servizio dei primi *Frecciarossa 1000*, i treni ad altissima velocità in costruzione presso AnsaldoBreda-Bombardier, previsto per il 2014, segnerà un ulteriore deciso miglioramento dell'offerta AV del Gruppo.

Per quanto riguarda le infrastrutture, sempre con riferimento all'AV, nel 2012 sono state completate le stazioni Torino Porta Susa, Reggio Emilia AV Mediopadana e la prima fase di Bologna Centrale Alta Velocità. Per quanto concerne il Trasporto Regionale, il 2012 ha fatto registrare un incremento dei ricavi da traffico del 6,11% rispetto al precedente esercizio. Tale variazione è legata principalmente alle indicazioni delle Regioni committenti che hanno comportato un incremento delle tariffe regionali mediamente del 6,9%, ed una contrazione dei volumi pari allo 0,8% legata alla razionalizzazione dei servizi richiesti.

Nel settore dei Servizi Universali regionali e locali, insieme ad una maggiore integrazione modale ferro/gomma realizzata attraverso nuove *partnership* e acquisizioni con Imprese locali, è stato avviato, in coerenza con le linee del Piano Industriale, lo sviluppo dei servizi metropolitani mediante l'ampliamento della flotta e la ridefinizione dell'offerta (sia in termini quantitativi sia qualitativi) in accordo con le Autorità locali competenti. L'obiettivo è velocizzare e razionalizzare l'offerta dei treni provenienti e destinati ad aree esterne ai grandi bacini urbani aumentando, al contempo, le corse e le fermate all'interno delle aree metropolitane. È, inoltre, atteso nel periodo del Piano Industriale il completamento dell'ingente programma di ammodernamento del materiale rotabile destinato al trasporto regionale e locale.



Nel corso del 2012, peraltro, sono mutate per ben due volte le disposizioni normative relative alla regolazione della concorrenza del servizio di trasporto di pubblica utilità. Dapprima le norme prevedevano l'obbligo per le Regioni di mettere a gara il servizio di trasporto regionale al termine della scadenza dei contratti vigenti e, quindi, impedivano alle Regioni di rinnovare i contratti per ulteriori sei anni. Successivamente il quadro normativo è mutato a seguito della sentenza della Corte Costituzionale che ha, di fatto, abrogato l'obbligo di assegnazione tramite gara per i servizi di pubblica utilità ripristinando quindi la possibilità di rinnovare i Contratti di Servizio esistenti.

Con riferimento al Trasporto Merci e alla Logistica, nonostante la perdurante crisi economica internazionale sia stata particolarmente sentita nei servizi *business to business*, il Gruppo intende puntare al raggiungimento del *break even* (in termini di EBIT) già nel 2013, sviluppando i servizi di trazione e logistica attraverso le sue Società (Trenitalia Cargo, TX Logistik, FS Logistica, CEMAT). Dal punto di vista commerciale, si dovrà continuare a focalizzare l'offerta sugli assi forti e a ricercare sinergie e *partnership* per presidiare i punti chiave di accesso al servizio (porti e interporti). In ambito investimenti il Gruppo FS Italiane, pur con limitate risorse pubbliche, è riuscito nel 2012 a consolidare risultati positivi superiori rispetto all'anno precedente, confermando il percorso virtuoso di crescita e di espansione. Ha proseguito nell'attuazione del proprio Piano Investimenti con l'obiettivo di creare valore a vantaggio dell'Impresa e del sistema produttivo nazionale, contribuendo a stimolare un nuovo ciclo di sviluppo, in controtendenza al *trend* negativo registrato

nell'anno, a livello Paese, degli investimenti in costruzioni (-6,9% rispetto al 2011)¹ e degli investimenti in macchinari e mezzi di trasporto (-11,3% verso il 2011)¹.

Il programma - quinquennale - degli investimenti è mirato ad accrescere e mantenere in efficienza la dotazione infrastrutturale del Paese e a fornire servizi sempre più qualificati e diversificati, effettuati con treni nuovi, più confortevoli e tecnologicamente evoluti e con stazioni moderne sempre meglio integrate nel tessuto urbano.

Per quanto riguarda i nuovi rotabili, sono entrate in esercizio 70 locomotive (di cui 8 per il trasporto Nazionale/Internazionale e 62 per quello Regionale), 77 carrozze per il Regionale e 7 ETR per il trasporto Nazionale/Internazionale. Sono stati inoltre ristrutturati 38 locomotive, 764 fra carrozze e carri e 184 treni, tutti già in esercizio.

La spesa per investimenti complessivi realizzati dal Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane nel corso del 2012 (3.891 milioni di euro) inverte il *trend* degli ultimi anni, mostrando una crescita (+2,2%) rispetto al volume di contabilizzazioni realizzato nell'anno precedente.

Il quadro complessivo degli investimenti del Gruppo FS Italiane, è opportuno sottolinearlo, è inserito nell'impegnativo programma di interventi (per un valore complessivo di circa 27 miliardi di euro) previsto dal Piano di Impresa 2011-2015, aggiornato a fine 2012.



1. Fonte: Rapporto di previsione Prometeia gennaio 2013



Il Gruppo FS Italiane già dal 2011, con l'obiettivo di reperire risorse sul mercato finanziario, ha predisposto un Programma MTN (*Medium Term Notes*) per l'emissione di titoli obbligazionari, con previsione di quotazione su mercati regolamentati. Il Programma ha preso avvio il 15 luglio 2013 con l'emissione di *bond* per 750 milioni di euro. Emissione accolta con grande favore dai mercati che hanno espresso una domanda ben superiore, pari a circa 3,6 MLD.

Sulla base delle esigenze finanziarie connesse agli investimenti (per l'Alta Velocità e per l'acquisizione da parte di Trenitalia di materiale rotabile, inclusa la manutenzione ciclica) e anche della capacità del Gruppo di generare risorse, il Programma MTN è stato definito per un importo massimo di 4,5 miliardi di euro, da sviluppare in più Esercizi con un fabbisogno, per il 2013, quantificato in circa 1,5 miliardi di euro.

Anche nel 2012 il Gruppo ha gestito le proprie attività nel rispetto dei principi della sostenibilità sociale, ambientale ed economica. È, ormai, il *core business* stesso del Gruppo a essere permeato da considerazioni di ampia responsabilità, frutto di una sempre più matura assunzione di consapevolezza di ogni singolo ferroviere.

In particolare, nel corso del 2012, proseguendo il percorso già avviato nel 2010, è stata completata l'implementazione dei Sistemi di Gestione Ambientale (SGA) per la Capogruppo e per le principali Società operative. Il processo ha visto l'elaborazione e la pubblicazione del modello di Go-



verno degli SGA delle Società del Gruppo FS Italiane, che identifica i processi chiave e di supporto, nonché delle Linee Guida metodologiche funzionali per il corretto coordinamento e funzionamento dei singoli SGA societari.

Altre e rilevanti iniziative sono state portate avanti nel campo dell'energia, delle emissioni in atmosfera, della valorizzazione del territorio, dell'utilizzo delle materie prime e della gestione dei rifiuti. Il 20 luglio 2012 Agens, assistita da Federtrasporto, e le Organizzazioni sindacali Filt-Cgil, Fit-Cisl, Uiltrasporti, Ugl Trasporti, Fast Ferrovie, hanno sottoscritto il CCNL della Mobilità/Area contrattuale Attività Ferroviarie. Il 30 ottobre 2012 il Contratto è stato sottoscritto anche dall'Or.S.A. Ferrovie. Sempre il 20 luglio 2012, contestualmente alla sottoscrizione del CCNL, è stato siglato tra il Gruppo FS e le stesse Organizzazioni sindacali anche il Contratto Aziendale di Gruppo FS Italiane, poi sottoscritto il 30 ottobre dall'Or.S.A. Ferrovie. I due precedenti contratti erano scaduti il 31 dicembre 2008.

Per le Società operative del Gruppo FS Italiane che applicano i due contratti (la Capogruppo stessa, RFI, Trenitalia, Italferr, Ferservizi, FS Sistemi Urbani e Italcertifer) le nuove normative sono entrate in vigore l'1 settembre 2012.

Le intese raggiunte consentono, rispetto alla precedente normativa, maggiore flessibilità in materia di relazioni industriali, di orario di lavoro, di regole di utilizzazione del personale, di remune-



razione del lavoro, favorendo una maggiore produttività, senza trascurare la crescente attenzione nei confronti dei propri dipendenti, come testimonia anche l'avvio dell'assistenza sanitaria integrativa prevista dal nuovo Contratto di lavoro per i dipendenti delle società FS Italiane, RFI, Trenitalia, Ferservizi, Italferr, FS Sistemi Urbani e Italcertifer.

Il Gruppo, attraverso l'impegno costante di tutte le Società che ne fanno parte, ha continuato ad assicurare elevati standard di sicurezza in tutte le attività che possano comportare dei rischi per i clienti, la collettività e i dipendenti stessi, consolidando, attraverso il coinvolgimento di tutti gli attori, la cultura della prevenzione nel campo della salute e della sicurezza; il Gruppo FS Italiane è, inoltre, quotidianamente impegnato nella tutela del personale, dei viaggiatori e dei beni di cui dispone, grazie alla stretta collaborazione con le Forze dell'Ordine e, più nello specifico, con la Polizia Ferroviaria, organo istituzionalmente responsabile della prevenzione e repressione dei reati in ambito ferroviario.

Nel 2012, come peraltro negli Esercizi precedenti, è proseguita l'attività di manutenzione ordinaria e straordinaria sull'infrastruttura e sul materiale rotabile che, unita alle tecnologie di ultima generazione introdotte, ha permesso al Gruppo di posizionarsi come leader a livello europeo sul fronte della sicurezza (*safety*). Guardando all'esercizio 2013, considerati i traguardi sinora raggiunti, che hanno anche determinato radicali mutamenti nella percezione "esterna" del Gruppo – tanto che FS Italiane è, oggi, fra le Aziende più ambite dai giovani neolaureati – la crescita in termini dimensionali e di profittabilità, in aggiunta all'attuale portafoglio di *business*, continuerà ad essere realizzata tenendo in considerazione l'orizzonte competitivo del Gruppo. Nell'ambito del processo di liberalizzazione in corso esistono, infatti, opportunità interessanti che possono essere colte nei mercati aperti da poco alla concorrenza, per poter continuare ad essere protagonisti di rilievo nel panorama nazionale ed europeo.

A conferma della vocazione internazionale del Gruppo, prosegue il processo di espansione dei servizi offerti sul mercato estero: gestione del trasporto passeggeri, logistica, infrastruttura, stazioni e ingegneria ferroviaria. Attività realizzate attraverso la presenza su alcuni importanti mercati europei delle Società partecipate: gruppo Netinera Deutschland GmbH, che opera nel settore del trasporto passeggeri regionale, prevalentemente in Germania, attraverso un gruppo di circa 50 società; TX Logistik AG, presente nel *business* del trasporto merci in Germania, Danimarca, Svizzera e Svezia; Thello SAS (ex Trenitalia Veolia Transdev), avviata nel 2011, che ha visto entrare nel 2012 in pieno esercizio il collegamento Venezia - Parigi, con risultati confortanti in termini sia di *load factor* che di soddisfazione dei clienti. Nel dicembre 2012 è stato attivato anche il collegamento Roma - Parigi. Il processo di costante crescita continuerà ad essere portato avanti con necessario equilibrio, tenendo prudenzialmente conto del quadro macroeconomico globale – che non mostra ancora i tanto attesi segni di una ripresa generalizzata – e sempre considerando gli impatti determinati dai continui mutamenti del contesto normativo di riferimento.

Resta fermo l'intendimento del Gruppo FS Italiane di continuare ad essere inflessibile a fronte di comportamenti non rispettosi della legge, delle norme aziendali e, tantomeno, dei principi etici codificati, perché nessuna sfida potrà considerarsi pienamente vinta senza il pieno rispetto della legalità e della sicurezza.



INDICE

SCELTE GIUSTE PER UN VIAGGIO DA PROTAGONISTI 2

01 > IL GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

DA CINQUE ANNI,
UNO SVILUPPO INARRESTABILE 14

LA DIFFICILE CONQUISTA
DELLA LIBERALIZZAZIONE 18

TRASPARENZA, CORRETTEZZA
E SPINTA ALLA COMPETITIVITÀ 20

LA STRATEGIA
DELLA PERFORMANCE E DEL RISULTATO 22

02 > ECONOMICS E INVESTIMENTI

DA SOLIDE RADICI,
UNA SOLIDA CRESCITA 26

I GIUSTI INVESTIMENTI
PER ESSERE PIÙ COMPETITIVI 34

03 > L'IMPEGNO DEL GRUPPO

UN PRIMATO RICONOSCIUTO
NEI MERCATI INTERNAZIONALI 40

SERVIZI, COMFORT, SICUREZZA:
PER METTERE IL CLIENTE AL CENTRO 44

CREARE INNOVAZIONE,
COSTRUIRE IL TRASPORTO DEL FUTURO 54

LA RESPONSABILITÀ
ALLA BASE DI OGNI SCELTA 56

LE RISORSE UMANE,
PATRIMONIO SEMPRE PIÙ VALORIZZATO 60

04 > ALTRE ATTIVITÀ DEL GRUPPO

QUATTRO SETTORI OPERATIVI
PER UN GRUPPO UNICO 64

Settore Trasporto

- > BUSITALIA-SITA NORD 65
- > GRUPPO NETINERA DEUTSCHLAND 66
- > FS LOGISTICA 67

Settore Infrastruttura

- > ITALFERR SPA 68

Settore Immobiliare

- > GRANDI STAZIONI 69
- > CENTOSTAZIONI 71
- > FS SISTEMI URBANI 72

Altri servizi

- > FEROCREDIT 73
- > FERSERVIZI 74



IL GRUPPO
FERROVIE
DELLO STATO
ITALIANE

01

01 >

CONGIUNTURA SFAVOREVOLE
E AVVIO DELLA CONCORRENZA
NON FERMANO IL TREND DI CRESCITA
DI FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

DA CINQUE ANNI, UNO SVILUPPO INARRESTABILE

IL GRUPPO CONSOLIDA IL SUO RUOLO TECNOLOGICO ED ECONOMICO IN ITALIA E ALL'ESTERO

SVILUPPO INDUSTRIALE E COMPETIZIONE

Nonostante la congiuntura economica sfavorevole e l'avvio operativo della concorrenza nel segmento dei servizi AV, il Gruppo FS Italiane ha migliorato per il quinto anno consecutivo i propri risultati, ha aumentato del 5% rispetto all'anno precedente i viaggiatori/km delle *Frecce* e recuperato quote di mercato nei servizi di trasporto merci.

Il perdurare della crisi economica nazionale ed internazionale ha ridotto la domanda di mobilità complessiva del nostro Paese, producendo uno scenario di contrazione generalizzata con una dinamica prospettica di ripresa



del settore trasporti che appare tuttora debole. Il 2012 è stato, inoltre, caratterizzato dall'avvio dell'attività commerciale della società NTV (partecipata con una quota del 20% dall'*incumbent* francese SNCF), unico caso europeo, se non mondiale, di *competitor "new entrant"* nel segmento dei servizi a più alto valore aggiunto (Alta Velocità).

Nel segmento *Frecce*, il continuo miglioramento della qualità del servizio (ad esempio l'introduzione, nel 2012, dei quattro livelli di servizio: *Executive*, *Business*, *Premium* e *Standard*), il rapido adattamento dell'offerta commerciale e del *pricing* a esigenze specifiche di diversi *cluster* di domanda e la fidelizzazione della clientela, rappresentano alcuni degli elementi distintivi che hanno determinato il successo del Gruppo FS Italiane. Le *Frecce* di Trenitalia hanno ormai consolidato una "*customer satisfaction*" che, nel caso del *Frecciarossa*, supera il 96%.

Inoltre, la continua innovazione che da qualche anno caratterizza il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane e Trenitalia in particolare, ha determinato l'avvio di nuove importanti iniziative, che nel prossimo futuro consentiranno un ulteriore incremento della qualità del servizio offerto e della fidelizzazione della clientela.



Il rinnovo della flotta con i nuovi *Frecciarossa* 1000 in arrivo a partire dal 2014, i nuovi servizi a bordo (*Wi-Fi*, servizi multimediali, ecc.) e la nuova piattaforma *web* dedicata alla vendita dei prodotti Trenitalia, sono solo alcuni esempi del continuo *upgrading*.

SERVIZIO UNIVERSALE E REGIONALE

Nel trasporto locale e regionale, il 2012 ha visto mutare per ben due volte le disposizioni normative relative alla regolazione della concorrenza del servizio universale. Il Decreto Legislativo n. 1 del 24 gennaio 2012, cosiddetto "Cresci Italia", ha inserito l'obbligo per le Regioni di mettere a gara il servizio di trasporto regionale al termine della scadenza dei contratti vigenti, non riconoscendo alle amministrazioni stesse la facoltà di rinnovarli per ulteriori sei anni, come previsto dai Contratti di Servizio in essere.

Successivamente, a seguito della sentenza della Corte Costituzionale n. 199 del 20 luglio 2012, è stato abrogato l'obbligo di assegnazione tramite gara dei servizi di *pubblica utilità*, dando così la possibilità di rinnovare, per i secondi sei anni di durata, i Contratti di Servizio tuttora in corso di validità. Inoltre, va ricordato che la messa in gara dei servizi, pur non obbligatoria, è comunque consentita e che alcune Regioni hanno confermato la loro volontà di procedere in tal senso.

Sebbene i finanziamenti per i Contratti di Ser-

vizio con la committenza pubblica (Regioni e Stato) si siano ridotti, Trenitalia, in coerenza con le esigenze di razionalizzazione dell'offerta condivise con il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, ha mantenuto per il 2012 lo stesso livello di servizio del 2011, e ha continuato ad investire in nuovi rotabili e a migliorare la qualità del servizio. Dati confermati dalla *customer satisfaction* complessiva.

TRASPORTO MERCI

Sul fronte del trasporto merci, nonostante l'attuale debolezza della domanda, il Gruppo FS Italiane ha trasportato nel 2012 un volume complessivo di 22 miliardi di tonnellate/km che si traduce in un aumento, per il secondo anno consecutivo, rispetto al trasportato del 2011 (+1,8%).

Tra gli aspetti positivi risaltano le buone *performance* nel segmento di traffico nazionale della Divisione Cargo di Trenitalia (+8% circa, rispetto al 2011) e in quello realizzato su territorio estero (+8% circa, rispetto al 2011).

Questi risultati confermano la validità delle scelte strategico-industriali tese a valorizzare gli assi nazionali, sviluppare il *business* all'estero e raggiungere la necessaria competitività sul mercato liberalizzato.

Attraverso il nuovo modello industriale, caratterizzato dall'innovazione organizzativa e dalla razionalizzazione del reticolo di servizi prodotti, il Gruppo si propone come motore fondamentale di sviluppo per il Paese.

01



IL GRUPPO FS ITALIANE IN EUROPA

Le strategie di internazionalizzazione perseguite negli ultimi anni hanno posto il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ad un livello di primo piano nel settore ferroviario internazionale sia dal punto di vista economico, in quanto terzo operatore europeo per fatturato sia dal punto di vista tecnologico, grazie al continuo impegno in termini di investimenti e ricerca per aumentare le prestazioni dell'intero sistema. La crescita in termini dimensionali e di profittabilità è stata perseguita guardando ad un orizzonte competitivo non più limitato all'ambito nazionale, ma a un profilo almeno europeo. Il mercato estero rappresenta, infatti, un'ulteriore chiave di sviluppo e la crescita in campo internazionale è una condizione essenziale per poter continuare ad essere protagonisti di rilievo nel panorama europeo e mondiale.

Coerentemente con tali obiettivi, il Gruppo FS Italiane si sta muovendo per affermare il principio di parità delle regole di apertura e delle condizioni di accesso dei singoli mercati nazionali in Europa, in modo da evitare che gli operatori di alcuni Paesi siano avvantaggiati rispetto ad altri. Il traguardo da raggiungere è la creazione di un vero *single market* europeo del trasporto ferroviario, nella convinzione che la competizione promuova l'innalzamento della qualità dei servizi a tutto vantaggio del cliente finale.

A conferma della validità delle strategie di internazionalizzazione del Gruppo FS Italiane, è da sottolineare il forte aumento della produzione di servizi viaggiatori sul territorio estero. Nel 2012 i nuovi servizi Thello Italia - Francia, avviati nel dicembre 2011, hanno prodotto

quasi 1 milione di treni-km incrementali. In Germania invece, nel solo 2012, il volume dei treni-km prodotti dal gruppo Netinera Deutschland è aumentato del 12% circa. Nel servizio merci, le tonnellate/km realizzate all'estero sono cresciute del 7,9%, con un aumento della produzione di treni/km del 6,4%. Oltre che nel trasporto merci e passeggeri, il Gruppo FS Italiane è presente all'estero con servizi di ingegneria ferroviaria, assistenza tecnica a Ministeri e Agenzie Governative, ingegnerizzazione e gestione commerciale di stazioni ferroviarie di primaria importanza. La leadership tecnologica, la solidità finanziaria e la credibilità acquisita hanno, inoltre, permesso al Gruppo FS Italiane di partecipare a gare e progetti in diverse aree del mondo, secondo schemi di finanziamento tradizionali, di Project Financing e di "PPP - Private, Public Partnership" e di stringere importanti accordi con diversi operatori internazionali.

L'INTERMODALITÀ FERRO/GOMMA

Per garantire alla clientela un servizio di trasporto completo, fino alla destinazione finale del viaggio, Trenitalia è impegnata nello sviluppo di servizi integrati di mobilità, anche interagendo con più modalità di trasporto e stringendo *partnership* con altri operatori del settore.

Grazie ad accordi con parcheggi convenzionati, nelle stazioni di Torino, Milano, Bologna, Roma, Napoli e Ancona è possibile lasciare la propria auto nei pressi della stazione e partire comodamente con i treni *Frecciarossa*, *Frec-ciargento* e *Frecciabianca*. All'arrivo nella stazione di destinazione è possibile noleggiare un'auto a condizioni vantaggiose, grazie al

servizio Noleggio Facile, con formule commerciali in grado di soddisfare le varie necessità. Di rilievo il servizio EcoRent, che permette di noleggiare (a Roma Termini e Milano Centrale) auto elettriche a tariffe speciali.

Le principali stazioni (30) delle città di Ancona, Bari, Bologna, Genova, Firenze, Milano, Napoli, Pisa, Rimini, Roma, Salerno, Trieste, Torino, Venezia e Verona sono il punto di collegamento anche del servizio *Freccia Transfer*, ideato per la clientela che preferisce il noleggio con conducente. Mobilità sostenibile anche con il Car Sharing, che permette di abbonarsi al circuito nazionale ad un prezzo speciale, dedicato ai clienti Trenitalia titolari di *CartaFreccia*: centinaia di auto "in condivisione" presenti nelle città di Bologna, Brescia, Firenze, Genova, Milano, Padova, Palermo, Parma, Roma e Torino. Con il Car Sharing è possibile accedere alle zone a traffico limitato, percorrere corsie preferenziali e parcheggiare gratis sulle strisce blu. Inoltre, in alcune città, Trenitalia ha attivato anche i servizi di Bike Sharing, con prezzi agevolati per i clienti.

Accordi con i gestori del servizio Taxi, in alcune città (Milano, Firenze), garantiscono vantaggi anche ai clienti che preferiscono questo mezzo. Sono, inoltre, in fase di sviluppo accordi anche con i gestori del Trasporto Pubblico Locale nelle principali città italiane.

L'INTEGRAZIONE MODALE: IL RUOLO DI METROPARK

Con un'esperienza quindicennale nella progettazione e realizzazione di aree di sosta, Metropark, società controllata da FS Sistemi Urbani cui è affidata la missione di valorizzare il patrimonio immobiliare non strumentale, gestisce più di 70 parcheggi in prossimità delle stazioni ferroviarie della rete, contribuendo all'offerta di servizi finalizzati a migliorare l'accessibilità al mezzo treno.

Nel corso del 2012 sono stati registrati circa 6,5 milioni di passaggi nel *network* in esercizio, di cui più del 50% si riferisce a forme di fidelizzazione dedicate ai clienti del trasporto ferroviario.

Metropark è impegnata in un programma di sviluppo, attraverso il progressivo ampliamento del proprio perimetro di gestione, anche in un'ottica di diversificazione dell'offerta dei servizi. La società, interessata da un progetto di change management a leve integrate per il riposizionamento strategico nel mercato di riferimento, ha conseguito nel 2012 il rinnovo della certificazione UNI EN ISO 9001:2008 del Sistema di Gestione per la Qualità, con ampliamento ai settori della gestione della sosta urbana e della progettazione dei parcheggi, che vanno ad integrare la gestione dei parcheggi in sede propria.

01 >

LA VOLONTÀ DI CREARE
UNO “SPAZIO FERROVIARIO
EUROPEO UNICO” NON PORTA ANCORA
AD UNA SITUAZIONE OMOGENEA
DI CONCORRENZA TRA GLI STATI

LA DIFFICILE CONQUISTA DELLA LIBERALIZZAZIONE

IN EUROPA È L'ITALIA AD AVERE IL MERCATO FERROVIARIO PIÙ APERTO

Nel 2012 il settore del trasporto ferroviario è stato al centro della politica europea dei trasporti sul tema delle liberalizzazioni. La Direttiva 2012/34/UE (il cosiddetto *Recast*) ha consolidato la legislazione in materia, riunendo in un unico atto le tre Direttive del Primo Pacchetto ferroviario; il 30 gennaio 2013, la Commissione Europea ha presentato le sei propo-

ste legislative che formano il Quarto Pacchetto ferroviario, introducendo nuove regole, tra l'altro, in materia di pedaggi, accesso ai servizi e funzioni degli organismi di regolamentazione. Pur ponendosi l'importante obiettivo della creazione di “uno spazio ferroviario europeo unico”, l'Unione Europea non ha tuttavia aperto alla concorrenza il trasporto nazionale passeggeri. Rimane, quindi, ancora un'importante disomogeneità tra gli Stati europei nell'accesso al mercato ferroviario. Il confronto dei modelli nazionali europei evidenzia, infatti, che l'Italia ha il mercato più aperto, grazie alla presenza di più operatori: concorrenza vera, specie su segmenti ricchi, non riscontrabile in nessun altro Paese.

La liberalizzazione dei servizi passeggeri nazionali dalla fine del 2019 è stata, successivamente, inserita tra le proposte del Quarto Pacchetto ferroviario, insieme a molte altre novità: l'introduzione di un sistema di certificazione di sicurezza unico per le Imprese ferroviarie; l'obbligatorietà dell'aggiudicazione dei contratti di servizio pubblico tramite gara dalla fine del 2019; misure relative alla *governance* del gestore dell'infrastruttura; e nuove funzioni all'ERA (Agenzia ferroviaria europea per la sicurezza) che diventerà lo “sportello



unico” per il rilascio del certificato di sicurezza e dell'autorizzazione per l'immissione dei veicoli sul mercato.

Le proposte relative a liberalizzazioni, sicurezza e interoperabilità costituiscono un passo fondamentale per armonizzare le normative tecniche, avere regole comuni tra gli operatori e garantire un'effettiva parità di accesso ai mercati nazionali. Diversamente, la proposta in materia di *governance* - che prevede come riferimento il modello della separazione proprietaria (*l'unbundling*), consentendo comunque agli Stati membri di mantenere sistemi ferroviari strutturati secondo un modello di Holding (adottato, tra gli altri, in Germania, Italia e, prossimamente, anche in Francia) - non può ritenersi soddisfacente, né utile ed efficace per la realizzazione del mercato unico ferroviario.

La più recente produzione scientifica conferma, infatti, l'assenza di una evidenza empirica in favore della separazione proprietaria. L'analisi costi benefici degli effetti dell'*unbundling* fornisce, anzi, un risultato negativo per la maggior parte dei Paesi membri. I possibili effetti della separazione sono stati analizzati in un recente studio, commissionato dal CER (*Community of European Railway and Infrastructure Companies*) e condotto da un consorzio internazionale di Istituti indipendenti di ricerca e Università tra le più autorevoli in materia. Consegnato a novembre 2012, lo studio sottolinea che, imponendo a tutti i Paesi UE l'*unbundling*, si genererebbe un incremento dei costi complessivi del settore di circa 6 mi-

liardi di euro/anno, senza un ritorno apprezzabile in termini di maggiore concorrenza.

Ai livelli di traffico previsti dalla Commissione europea nel Libro Bianco dei Trasporti 2011 (+ 50% di traffico ferroviario), i maggiori costi sarebbero addirittura 14,5 miliardi/anno.

Il Quarto Pacchetto ferroviario, presentato dalla Commissione, sarà ora sottoposto al vaglio di Parlamento e Consiglio dell'Unione Europea. L'auspicio è che l'obiettivo della piena realizzazione del mercato ferroviario unico non venga lasciato, ancora una volta, sul binario di partenza. In ambito nazionale, la politica dei trasporti continua ad essere caratterizzata da regole e risorse incerte. Si è, ad esempio, ancora in attesa della piena operatività dell'Autorità dei Trasporti, istituita ormai più di un anno fa. Il trasporto pubblico locale ferroviario è ancora disciplinato da un quadro normativo complesso, policentrico e in continua evoluzione (come già illustrato a pag. 13). Con specifico riguardo alle modalità di finanziamento del settore, la Legge di Stabilità 2013 (n° 228 del 24 dicembre 2012) ha istituito uno specifico Fondo nazionale, alimentato dalla compartecipazione al gettito delle accise sul gasolio e sulla benzina, ma devono essere ancora emanati alcuni dei previsti e necessari provvedimenti attuativi. A tutt'oggi, inoltre, rimane da adottare il decreto attuativo diretto a definire l'ammontare del sovrapprezzo al pedaggio AV, da applicare a tutte le Imprese ferroviarie, per il cofinanziamento del Servizio Universale nazionale.

01

LA GOVERNANCE
IN FERROVIE DELLO STATO ITALIANE
È ANCHE UN IMPORTANTE STRUMENTO
PER AFFRONTARE LE SFIDE
DEI NUOVI MERCATI

TRASPARENZA, CORRETTEZZA E SPINTA ALLA COMPETITIVITÀ

UN SISTEMA CHE DIVERSIFICA LE AREE DI BUSINESS PER UN'IMPRENDITORIALITÀ SEMPRE PIÙ FORTE

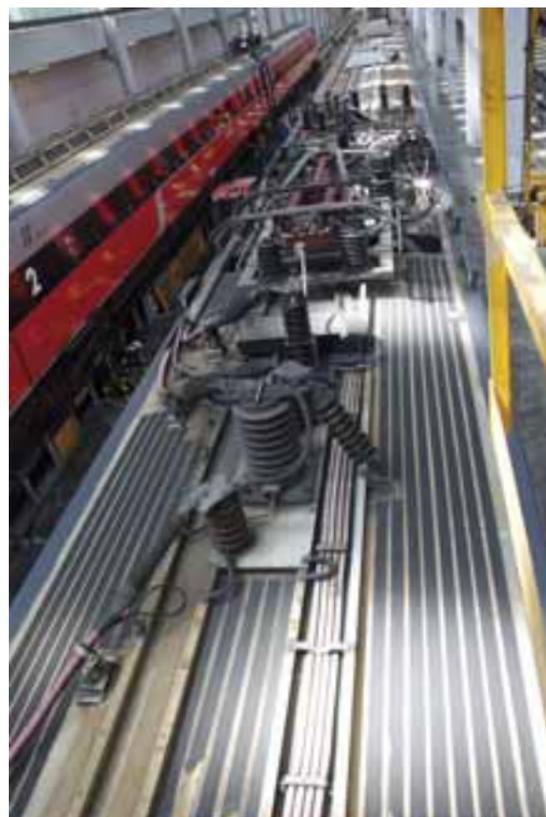
Il sistema di *Governance*, del quale il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane si è dotato, rappresenta una importante leva per incrementare la propria competitività in ambito nazionale ed europeo.

FS Italiane si ispira a principi di trasparenza e correttezza, stabiliti nel Codice Etico di Gruppo, che sono indispensabili per affrontare le nuove sfide competitive nazionali ed europee. La Capogruppo, nel rispetto delle autonome responsabilità giuridiche societarie, indirizza e coordina le politiche e le strategie industriali delle Società operative sulla base di considerazioni economiche, ambientali, sociali e delle analisi dei fattori di competitività. Il Gruppo è pronto ad affrontare le nuove sfide da *leader* nell'innovazione, sviluppando la propria capacità imprenditoriale nell'offerta di servizi di trasporto con aree di *business* sempre più focalizzate, per rispondere con velocità ed efficienza alle richieste del mercato e della clientela.

L'organizzazione del Gruppo FS Italiane rispecchia la netta separazione societaria tra rete e servizi di trasporto, attuata a partire dal 2000, nel rispetto delle direttive europee sulla liberalizzazione del mercato.

Il controllo contabile, previsto dal Codice Ci-

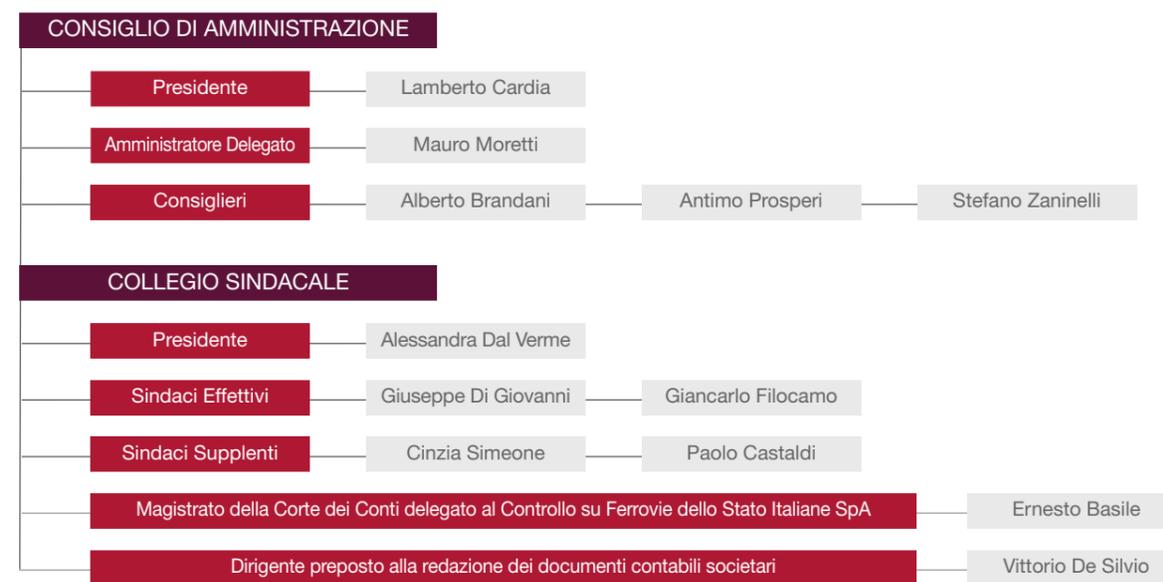
vile, è curato da PricewaterhouseCoopers, cui è affidata anche la revisione del bilancio consolidato, del rapporto di sostenibilità e dei bilanci di esercizio delle Società del Gruppo.



> | ORGANIGRAMMA DI FERROVIE DELLO STATO ITALIANE



> | ORGANI SOCIALI DI FERROVIE DELLO STATO ITALIANE



01 >

IL PIANO INDUSTRIALE 2013-2015
HA RIDEFINITO GLI OBIETTIVI
E MIGLIORATO LE STRATEGIE
PER RAGGIUNGERLI

LA STRATEGIA DELLA PERFORMANCE E DEL RISULTATO

AFFIDABILITÀ, QUALITÀ, MODERNITÀ: ECCO ALCUNE DELLE PAROLE CHIAVE DEL NUOVO PIANO D'IMPRESA

L'aggiornamento del Piano Industriale 2013-2015, presentato al CdA di Ferrovie dello Stato Italiane nel settembre 2012, ha ridefinito gli obiettivi e le azioni per i *business* in portafoglio, in considerazione degli elementi di novità intervenuti nel 2012 che hanno modificato il contesto di riferimento. Novità sia di carattere esogeno (provvedimenti di natura economica,

fiscale e previdenziale; quadro di finanza internazionale, ecc.) sia interne al mondo FS Italiane (sottoscrizione del nuovo CCNL Mobilità/Area attività ferroviarie, modifica del perimetro di consolidamento del Gruppo, ecc.).

L'aggiornamento del Piano Industriale, i cui obiettivi economici, finanziari e patrimoniali del triennio 2013-2015 sono stati rivisti, ha confermato le linee strategiche del Piano Industriale 2011-2015 ed evidenziato *performance* e risultati economici consolidati, a sostegno dello sviluppo che il Gruppo intende realizzare.

SERVIZI PASSEGGERI A MERCATO (AV)

Con i servizi *Freccia*, il trasporto ferroviario sui collegamenti interessati ha raggiunto la *leadership* di mercato rispetto alle altre modalità di trasporto (gomma, aereo).

Le *Frecce* Trenitalia garantiscono una sempre maggiore copertura del territorio nazionale continentale con frequenza, velocità e qualità sempre più apprezzate, come dimostrano gli elevati livelli di soddisfazione della clientela. Affidabilità, impegno sulla qualità, continuo



upgrading e offerte mirate alle differenti esigenze della clientela sono le parole chiave per il successo. In particolare, l'avvio del servizio commerciale dei primi *Frecciarossa* 1000, i treni ad altissima tecnologia prodotti da AnsaldoBreda-Bombardier, segnerà un ulteriore deciso cambio di marcia nell'offerta AV del Gruppo FS Italiane.

TRASPORTO REGIONALE E LOCALE

Nell'ambito dei Servizi Universali regionali e locali, il Piano Industriale prevede, assieme a una maggiore integrazione modale ferro/gomma da realizzare con nuove *partnership* e acquisizioni, uno sviluppo dei servizi metropolitani, grazie all'ampliamento della flotta e alla ridefinizione dell'offerta (in termini quantitativi e qualitativi), in accordo con le Autorità locali competenti. L'obiettivo, da condividere con la committenza pubblica regionale, è la velocizzazione e razionalizzazione dei collegamenti ferroviari con i grandi bacini urbani, aumentando al contempo l'offerta nelle aree metropolitane. Il Piano Industriale prevede, inoltre, il completamento dell'ingente ammodernamento del materiale rotabile.

TRASPORTO MERCI E LOGISTICA

Il Gruppo FS Italiane intende sviluppare i servizi di trazione e logistica attraverso le proprie

Società (Trenitalia Cargo, TX Logistik, FS Logistica, CEMAT), puntando al raggiungimento del *break even* (in termini di EBIT) già nel 2013. La strategia prevede l'implementazione di un nuovo modello organizzativo e di *governance*, teso a eliminare le residue diseconomie e a recuperare efficienza e produttività mediante il miglioramento dei processi interni, grazie anche all'impiego di nuove tecnologie. Dal punto di vista commerciale, si continuerà a focalizzare l'offerta sugli assi forti e a ricercare sinergie e *partnership* per presidiare i punti chiave di accesso al servizio (porti e interporti).

INTERNAZIONALIZZAZIONE

La crescita in termini dimensionali e di profitto sarà realizzata avendo ben presente che l'arena competitiva per il Gruppo è già di portata europea.

Nel processo di liberalizzazione in corso, esistono opportunità interessanti che possono essere colte nei mercati da poco aperti alla concorrenza per incrementare l'attuale portafoglio di *business*.

La crescita internazionale costituisce una condizione essenziale per continuare ad essere protagonisti nel panorama europeo.

La vocazione internazionale del Gruppo FS Italiane è confermata dal continuo processo di espansione di tutte le attività relative ai servizi sul mercato estero: gestione del trasporto passeggeri, logistica, infrastruttura e stazioni, ingegneria ferroviaria.





ECONOMICS E INVESTIMENTI

02

02

SETTORE PER SETTORE,
UN'ANALISI DEI RISULTATI DEL GRUPPO
FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

DA SOLIDE RADICI, UNA SOLIDA CRESCITA

L'EFFETTO POSITIVO DOVUTO ANCHE AL CONTINUO CONTENIMENTO DEI COSTI OPERATIVI

Il risultato economico consolidato 2012 del Gruppo FS Italiane, seppur in contesto economico sfavorevole, si attesta a 381 milioni di euro (di cui 379 milioni di euro di pertinenza del Gruppo e 2 milioni di euro di terzi), in crescita di 96 milioni di euro rispetto all'esercizio precedente. Il Gruppo FS Italiane, pertanto, chiude il proprio bilancio con un risultato netto positivo e in crescita, +33,7%, rispetto al 2011. L'andamento rafforza il percorso di crescita del Gruppo e sottolinea l'impegno del management e di tutto il personale nel raggiungimento, anche anticipato, degli obiettivi del Piano d'Impresa 2011-2015.

Il Gruppo nel 2012 registra ricavi operativi per 8.228 milioni di euro, con una leggera diminuzione rispetto al dato 2011 (8.264 milioni di euro, -0,4%), cui fa da contraltare un sempre più forte contenimento dei costi operativi (6.310 milioni di euro) che diminuiscono di 172 milioni di euro (-2,7%). Si determina così un effetto positivo registrato a livello di EBITDA che, attestandosi a 1.918 milioni di euro, evidenzia un incremento di 136 milioni di euro, pari a circa il 7,6%.

Anche l'EBIT, pari a 719 milioni di euro, registra un incremento che, pur risentendo dei

maggiori ammortamenti e dei maggiori accantonamenti sostenuti nel corso del 2012, si attesta a 55 milioni di euro (8,3%).

I ricavi delle vendite e delle prestazioni, nonostante l'avvio delle attività del competitor sul segmento AV, superano la soglia dei 7,5 miliardi di euro (7.511 milioni di euro): 5.938 milioni di euro sono relativi a ricavi da servizi di trasporto; la rimanente parte a ricavi da servizi di infrastruttura (1.340 milioni di euro) e ad altri ricavi (233 milioni di euro).

I ricavi da servizi di trasporto registrano un decremento di 247 milioni di euro (-4,0%), derivante dalla riduzione dei ricavi da mercato (-147 milioni di euro) e dei ricavi da contratto di servizio pubblico con le Regioni e con lo Stato (-101 milioni di euro).

La diminuzione dei ricavi da mercato è stata a sua volta generata da:

- minori ricavi da traffico viaggiatori sulla media-lunga percorrenza (-127 milioni di euro), in parte riconducibili alla fascia dei "Servizi a Mercato" (-58 milioni di euro) che - nell'ambito dei Servizi a mercato a margini negativi - ha risentito della razionalizzazione dei servizi *Intercity* (-30 milioni di euro) e della riduzione dei ricavi seguita alla chiusura della



società Artesia (-41 milioni di euro), in parte compensate dai ricavi in ambito internazionale derivanti dall'avvio delle attività della società Thello (+13 milioni di euro).

Nei Servizi a Mercato profittevole si evidenzia, invece, un incremento dei ricavi (+24 milioni di euro) quale conseguenza del potenziamento dell'offerta sul Sistema AV Torino - Milano - Roma - Napoli - Salerno. Dato, quest'ultimo, estremamente soddisfacente, soprattutto se si considera il contestuale avvio della competizione sul segmento Alta Velocità.

Un'ulteriore e ancor più significativa riduzione è dovuta al decremento registrato nel Servizio Universale Contribuito (-75 milioni di euro) in seguito al mirato e progressivo spostamento della quota modale verso sistemi di trasporto alternativi, in linea con quanto già avvenuto in Europa;

- l'incremento nei ricavi da traffico regionale estero per 29 milioni di euro, risultato delle attività del gruppo Netinera Deutschland GmbH, controllato in Germania;
- la riduzione (-42 milioni di euro) nei ricavi del traffico merci, derivante dall'effetto combinato dell'incremento dei ricavi registrato in prevalenza dalle Società del gruppo TX Logistik (+22 milioni di euro) nel *business* internazionale e da Cemat nel *business* nazionale (+16 milioni di euro), cui fa fronte la riduzione dei ricavi di FS Logistica (-41 milioni di euro), di Trenitalia (-22 milioni di euro) e del gruppo Netinera Deutschland (-15 milioni di euro).

Il traffico viaggiatori regionale nazionale rimane sostanzialmente invariato.

I ricavi da contratto di servizio pubblico si riducono di 101 milioni di euro per effetto di minori ricavi da Contratti di Servizio con lo Stato (-23 milioni di euro) e dalle Regioni (-78 milioni di euro). I ricavi da servizi di infrastruttura aumentano di 225 milioni di euro sia per l'incremento dei ricavi da Stato (+133 milioni di euro) per attività di manutenzione (ordinaria e straordinaria) della rete, *safety*, *security* e navigazione ferroviaria, sia per l'aumento dei ricavi da pedaggio di 89 milioni di euro, determinato dai ricavi a più alto valore economico (AV/AC). L'incremento degli altri ricavi da servizi (+45 milioni di euro) è legato all'aumento dei corrispettivi per servizi di manutenzione materiale rotabile e all'incremento delle altre prestazioni collegate al trasporto, in parte compensati dalla riduzione dei servizi di ingegneria.

Gli altri proventi registrano un decremento del 7,6%, attestandosi a 717 milioni di euro. La riduzione di 59 milioni di euro, rispetto al 2011, è principalmente riconducibile, da una parte, alle minori plusvalenze registrate nel 2012 da Trenitalia e da Grandi Stazioni per cessioni fatte nel 2011: rispettivamente ramo d'azienda "Trasporto regionale Lombardia" a Trenord e la cessione dell'immobile ex compartimentale di via Marsala a Roma; e, dall'altra, a minori lavori effettuati per conto terzi da RFI, in parte attenuati dall'aumento registrato nei canoni di locazione immobiliare, in particolare da Rete Ferroviaria Italiana, ma anche

02



da Grandi Stazioni e Centostazioni.

I costi operativi, al netto della rettifica dovuta alle capitalizzazioni, evidenziano un decremento di 172 milioni di euro derivante dalla riduzione del costo lavoro per 233 milioni di euro, effetto della riduzione di organico (-4.169 unità medie) e dall'incremento degli altri costi netti (+61 milioni di euro) dovuti in prevalenza ai maggiori costi per servizi, in parte compensati dalle maggiori capitalizzazioni. Il risultato operativo si attesta a 719 milioni di euro, nonostante maggiori ammortamenti (+68 milioni di euro), quasi interamente a ca-

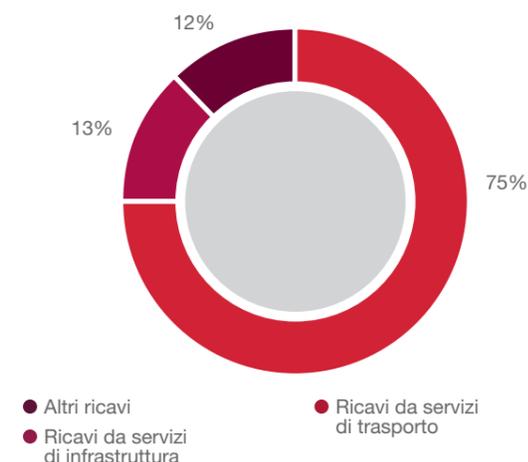
rico di Trenitalia per le manutenzioni di secondo livello e per il processo di investimento che la Società sta portando avanti, e maggiori accantonamenti (+30 milioni di euro) per l'adeguamento del cosiddetto fondo bilaterale, in presenza di minori svalutazioni (-17 milioni di euro). Il risultato netto conferma il *trend* in forte crescita (+34%), pur scontando il peso della gestione finanziaria negativo per 290 milioni di euro, in leggera flessione (43 milioni di euro) rispetto all'esercizio precedente.

> | LA RIPARTIZIONE DEI RICAVI OPERATIVI DEL 2011

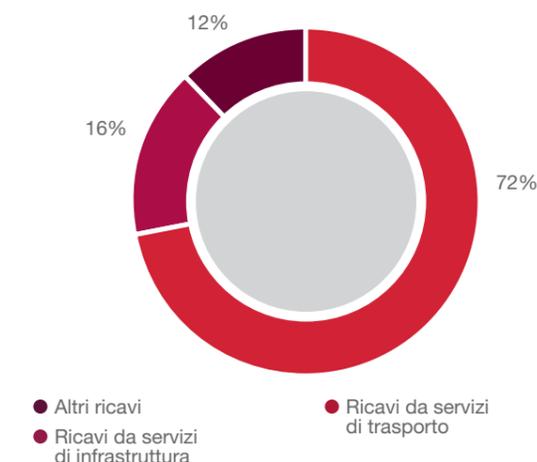
Principali dati economici, patrimoniali e finanziari	2012	2011
Ricavi operativi	8.228	8.264
Costi operativi	(6.310)	(6.482)
Margine operativo lordo (EBITDA)	1.918	1.782
Risultato operativo (EBIT)	719	664
Risultato netto	381	285



> | RICAVI OPERATIVI 2011



> | RICAVI OPERATIVI 2012



I SETTORI OPERATIVI DEL GRUPPO

Il Gruppo FS Italiane, attraverso le società controllate, è attivo nei 4 settori operativi, identificati in linea con quanto indicato dall'IFRS 8 ("Settori operativi").



Nei primi tre sono concentrate le attività operative principali, mentre nel quarto rientrano tutte le attività residuali svolte all'interno del Gruppo.

In particolare, nel **Settore Trasporto** – di primaria importanza nel Gruppo – agiscono le Società del Gruppo FS Italiane che svolgono attività di trasporto passeggeri e/o merci su ferro, su strada o via mare: Trenitalia (ruolo di assoluta rilevanza), il gruppo Netinera Deutschland, il gruppo TX Logistik (entrambi attivi prevalentemente in Germania), FS Logistica, BUSITALIA-SITA NORD, Ataf e altre società minori.

Nel **Settore Infrastruttura** opera principalmente Rete Ferroviaria Italiana (RFI) che, in qualità di Gestore nazionale, cura la manutenzione e l'utilizzo dell'infrastruttura ferroviaria. In quota minore, contribuiscono ai risultati del settore anche Italferr, la società di ingegneria del Gruppo e le altre Società di FS Italiane che si occupano di infrastruttura: Brenner Basistunnel (BBT-SE); Tunnel Ferroviario del Brennero (TFB) e Lyon Turin Ferroviare (LTF), impegnate nella costruzione dei nuovi tunnel di collegamento Italia - Austria e Italia - Francia.

02



Il Settore Immobiliare comprende le Società del Gruppo che si occupano della gestione e valorizzazione del patrimonio immobiliare non correlato alle attività ferroviarie. In particolare Grandi Stazioni e Centostazioni (gestori rispettivamente, delle grandi e delle medie stazioni italiane), FS Sistemi Urbani e la controllata Metropark (valorizzazioni immobiliari; aree di parcheggio) e la Capogruppo FS Italiane sempre più attiva nella valorizzazione e gestione del patrimonio immobiliare assegnatole, in coerenza con le decisioni strategiche di *asset allocation* definite nel Piano Industriale. Infine, le attività residuali svolte internamente

al Gruppo, con una rilevanza che determina l'inserimento in un settore autonomo, sono comprese nel Settore Altri Servizi. Qui rientrano, per citare le principali, le attività di gestione amministrativa e di *building e facility management* di Ferservizi, quelle finanziarie di Fercredit e quelle di certificazione dei sistemi tecnologici di trasporto e di infrastruttura dil-talcertifer.

Nelle pagine successive, riportiamo l'andamento gestionale 2012, confrontato con i dati 2011, delle società Trenitalia (pag. 29) ed RFI (pag. 31) che operano nei due principali settori di attività.



TRENITALIA (SETTORE TRASPORTO)

Valori in milioni di euro

Principali indicatori	2012	2011	Delta	%
Ricavi operativi	5.498,00	5.708,05	(210,1)	(3,7)%
Margine operativo lordo (EBITDA)	1.350,26	1.391,10	(40,8)	(2,9)%
Risultato operativo (EBIT)	418,30	496,25	(78,0)	(15,7)%
Risultato d'esercizio	206,50	156,37	50,1	32,1%
Investimenti	1.120,54	861,29	259,3	30,1%
Posizione finanziaria netta	6.335,10	5.854,00	481,1	8,2%
Mezzi propri	1.912,93	1.818,61	94,3	5,2%
Consistenza finale di personale	34.819	36.700	(1.881)	(5,1)%

Principali indici	2012	2011
ROE	11,7%	9,4%
ROI	5,2%	6,3%
ROS (EBIT MARGIN)	7,6%	8,7%
MOL/RICAVI OPERATIVI (EBITDA MARGIN)	24,6%	24,4%
DEBT/EQUITY	3,31	3,22

In continuità con gli ultimi anni anche nel 2012 Trenitalia ha segnato un significativo incremento del risultato netto, rispetto all'esercizio precedente (+50,1 milioni di euro, pari a +32%). La Società esprime la propria piena operatività nell'ambito di tre principali tipologie di servizio:

- Servizi ai Passeggeri Media-Lunga Percorrenza;
- Servizi ai Passeggeri Trasporto Regionale;
- Servizi alle Merci.

Attraverso la BU **Trasporto Passeggeri Media-Lunga Percorrenza**, Trenitalia fornisce servizi per la mobilità viaggiatori in ambito nazionale ed internazionale. Il 2012 è stato

caratterizzato da una riduzione dei ricavi da traffico nel segmento a Mercato e nel servizio Universale. Nel segmento a Mercato, infatti, se da una parte il potenziamento dell'offerta AV ha determinato un incremento dei ricavi, dall'altra è stata rispettata una riduzione nei servizi a basso rendimento per la razionalizzazione di alcuni treni *Intercity*.

Il segmento Universale, invece, sconta il progressivo spostamento della quota modale verso sistemi di trasporto alternativi, in linea con quanto già avvenuto in Europa.

Il **Trasporto Passeggeri Regionale** è di riferimento per il servizio di mobilità viaggiatori in ambito locale. Nel 2012 il trasporto regionale

02



ha fatto registrare un incremento dei ricavi da traffico del 6,14%, pari a 45 milioni di euro, rispetto al precedente esercizio. Tale variazione è legata principalmente all'incremento delle tariffe regionali, mediamente aumentate del 7%, a fronte di una contrazione dei volumi pari allo 0,8%, legata alla razionalizzazione dei servizi offerti (-1,9%) così come richiesto dalle Regioni committenti.

Il **Settore Cargo** fornisce servizi (nazionali ed internazionali) per la mobilità delle merci. Nel 2012 la Divisione Cargo ha registrato ricavi da traffico per 494 milioni di euro con una diminuzione del 5,9% rispetto al 2011. I settori di riferimento per le aree merceologiche sono: *Bu-*

siness Convenzionale e *Business* Combinato. Nell'anno di riferimento 2012 le spedizioni a treno completo – *Business* Convenzionale – hanno registrato, rispetto al 2011, una riduzione dei volumi (treni-km) per la flessione dei traffici internazionali, in parte bilanciata da traffici nazionali a lunga percorrenza. Anche i dati di traffico del *Business* Combinato Nazionale/Internazionale sono in contrazione nel traffico internazionale (-16% treni km e -9,6% fatturato), tuttavia la crescita nel traffico nazionale di treni-km prodotti (+19,6%) è riuscita a bilanciare le perdite dei traffici internazionali, realizzando un complessivo aumento dei volumi (+3,5%) e del fatturato (+2,3%).



RFI (SETTORE INFRASTRUTTURA)

Rete Ferroviaria Italiana (RFI) è la società cui è affidata l'attività di progettazione, costruzione, messa in esercizio, gestione e manutenzione dell'infrastruttura ferroviaria nazionale.

I ricavi sono costituiti principalmente da pedaggi corrisposti dalle Società di trasporto e da contributi dello Stato per la copertura dei

costi di manutenzione ordinaria e straordinaria della rete. Nel 2012 la Società ha registrato maggiori ricavi da pedaggio derivanti da incremento dei volumi di traffico sulla rete AV/AC, a fronte di una contrazione dei ricavi derivanti dalla gestione immobiliare e degli altri proventi.

La performance di RFI nel 2012 risulta, inoltre, influenzata dalla riduzione del costo del personale.

Valori in milioni di euro

Principali indicatori	2012	2011	Delta	%
Ricavi operativi	2.663,35	2.537,50	125,9	5,0%
Margine operativo lordo (EBITDA)	376,76	239,84	136,9	57,1%
Risultato operativo (EBIT)	246,25	112,84	133,4	118,2%
Risultato d'esercizio	159,99	98,10	61,9	63,1%
Investimenti	2.835,23	3.038,57	(203,3)	(6,7)%
Posizione finanziaria netta	2.310,17	2.054,47	255,7	12,4%
Mezzi propri	33.033,10	33.358,28	(325,2)	(1,0)%
Consistenza finale di personale	27.101	28.120	(1.019)	(3,6)%
Principali indici	2012	2011		
ROE	0,5%	0,3%		
ROI	0,7%	0,3%		
ROS (EBIT MARGIN)	9,2%	4,4%		
MOL/RICAVI OPERATIVI (EBITDA MARGIN)	14,1%	9,5%		
DEBT/EQUITY	0,07	0,06		

02

GLI INVESTIMENTI
TECNICI E INFRASTRUTTURALI
SONO UNA PREZIOSA LEVA
PER FORNIRE UNA QUALITÀ
E UNA SICUREZZA SEMPRE MAGGIORI

I GIUSTI INVESTIMENTI PER ESSERE PIÙ COMPETITIVI

IL PROGRAMMA MIRA A OTTENERE LIVELLI SEMPRE PIÙ ALTI DI SERVIZI ED EFFICIENZA

Il programma quinquennale degli investimenti del Gruppo FS Italiane mira ad accrescere e mantenere in efficienza le infrastrutture del Paese e a fornire servizi sempre più qualificati e diversificati, grazie a nuovi treni più confortevoli e tecnologicamente evoluti e a stazioni moderne, sempre meglio integrate con il tessuto metropolitano.

Gli investimenti tecnici realizzati da FS Italiane nel 2012, pari a 3.554 milioni di euro,

mostrano un incremento (+4%) rispetto al volume 2011.

In particolare, sono stati contabilizzati 2.740 milioni di euro per interventi sull'infrastruttura (di cui 2.242 milioni di euro per la rete convenzionale e 498 milioni di euro per la rete AV/AC Torino - Milano - Roma - Napoli - Salerno), 725 milioni di euro per interventi connessi al trasporto e 89 milioni di euro per altri investimenti.



> | GLI INVESTIMENTI DEL GRUPPO

Valori in milioni di euro

	2012	2011
Totale	3.554	3.402
RFI	2.740	2.927
Rete Convenzionale	2.242	2.493
Sviluppo Infrastrutturale	858	1.136
Tecnologie per la sicurezza e la circolazione	237	286
Mantenimento in efficienza	1.147	1.071
AV TO-MI-NA	498	434
Trenitalia ⁽¹⁾	725	385
Passeggeri Nazionale/Internazionale	287	85
Passeggeri Regionale	329	232
Cargo	8	6
Altri	101	63
Altri Investimenti	89	89
Staz., trasp. gomma, servizi	89	89

⁽¹⁾ Non include la manutenzione ciclica e gli anticipi per acquisto di materiale rotabile

RFI - RETE FERROVIARIA ITALIANA

Oggi è fondamentale concentrare i finanziamenti pubblici sulle infrastrutture di trasporto, esistenti o da realizzare, in coerenza con le linee strategiche concordate a livello comunitario per stimolare produttività e competitività. Rete Ferroviaria Italiana ha investito nel man-

tenimento in efficienza della rete nazionale e in tecnologie dedicate per elevare i livelli di sicurezza (*safety*) e l'efficienza di gestione della circolazione ferroviaria. Ulteriori interventi di sviluppo infrastrutturale sono stati dedicati al potenziamento e ammodernamento delle linee, dei Corridoi TEN-T, delle aree metropolitane e dei bacini regionali.

Per il Sistema AV/AC, completato nel 2009

02



l'intero asse Torino - Salerno, sono proseguite le attività per realizzare le infrastrutture di attraversamento delle città (i cosiddetti Passanti) e le nuove stazioni AV.

In particolare nel 2012 è stato attivato il Passante sotterraneo di Bologna, mentre proseguono i lavori per quello di Firenze, ed è stata completata la stazione AV di Torino Porta Susa.

› | PRINCIPALI OPERE ATTIVATE NELL'ESERCIZIO 2012

		2012	2011
Nuove infrastrutture (Nuove linee, Raddoppi, Varianti)	km	38	17
Rete AV	km	28	-
Rete Convenzionale	km	10	17
Ammodernamento linee	km	74	74
Tecnologie di sicurezza (SCMT, SSC, SSCC/STS, GSM-R)	km	157	443
Apparati di stazione /ACEI, ACS, ACC)	n.	12	16
Eliminazione passaggi a livello	n.	35	70
Automazione passaggi a livello	n.	7	3

TRENITALIA

Gli investimenti nel 2012, pari a circa 724 milioni di euro (al netto degli anticipi per acquisto di materiale rotabile), sono stati destinati ad adeguare il parco mezzi alle specifiche esigenze di comfort, efficienza e affidabilità, oltre che all'attrezzaggio degli impianti di manutenzione e all'evoluzione dei sistemi informativi a supporto dei servizi di trasporto.

I principali progetti di investimento realizzati e in completamento:

- **Frecciarossa**
 - *restyling* dedicati all'introduzione dei quattro livelli di servizio, secondo il nuovo modello commerciale;
 - acquisto di nuovi elettrotreni serie "1000" per incrementare l'offerta AV;
 - interventi per migliorare la connessione di rete e implementare i servizi di informazione a bordo.

- **Frecciargento**
 - Avvio del *restyling* della flotta ETR 485;
 - implementazione dei servizi di informazione e internet a bordo.
- **Freccia Bianca, Eurostar e Base**
 - Riqualficazione delle carrozze e delle locomotive che circolano su linee convenzionali.
- **Trasporto Regionale**
 - Sviluppo/potenziamento dei servizi nelle aree metropolitane;
 - avvio progetti per acquisto nuovi complessi elettrici e diesel;
 - completamento per ulteriori 50 unità, della commessa di nuove locomotive E464, che si aggiungono alle 250 già consegnate;
 - acquisto di nuove carrozze Doppio Piano.
- **Trasporto merci**
 - Proseguimento delle attività di adeguamento della flotta carri alle normative tecniche dei sistemi di "aggancio" dei rotabili, secondo requisiti di interoperabilità.

A quanto appena descritto si sommano anche gli investimenti dedicati a:

- **attrezzaggio tecnologico:** in fase di completamento per la flotta impiegata dalla Divisione Trasporto Regionale; in corso per altri rotabili e locomotive Trenitalia, la dotazione di un Sistema Tecnologico che integra a bordo treno tutte le tecnologie necessarie (SCMT, SSC, GSM-R);
- **informatizzazione:** per migliorare l'efficienza dei processi produttivi, razionalizzare e sviluppare i canali di vendita;

- **manutenzione e adeguamento tecnologico** degli impianti di manutenzione rotabili e degli scali merci: potenziamento, riorganizzazione e razionalizzazione del reticolo manutentivo;

- **ricerca e sviluppo.**

Per i servizi passeggeri sono entrati in esercizio 70 locomotive (8 trasporto Nazionale/Internazionale, 62 Regionale), 77 carrozze (Regionale) e 7 ETR. Sono, inoltre, tornati operativi, dopo interventi di ristrutturazione: 38 locomotive, 764 fra carrozze e carri e 184 treni (ETR 500 e TAF).

› | INTERVENTI SUL PARCO ROTABILI TRENITALIA

		Nuovo materiale rotabile	Materiale rotabile ristrutturato
Locomotive	n.	70	38
Carrozze/Carri	n.	77	764
Treni a composizione bloccata	n.	7	184

LE ALTRE SOCIETÀ

Le altre Società del Gruppo (Grandi Stazioni, Centostazioni, BUSITALIA-SITA NORD, Italferr, Ferservizi, FS Logistica, FS Sistemi Urbani e la stessa Capogruppo FS Italiane, oltre al gruppo Netinera Deutschland) hanno realizzato complessivamente un volume di investimenti, in Italia e all'estero, per circa 89 milioni di euro: oltre il 50% è relativo alle società

Grandi Stazioni e Centostazioni per la riqualificazione e valorizzazione delle principali stazioni, ripensate come grandi poli di servizio e spazi pubblici integrati con il tessuto urbano. Il restante valore è stato prevalentemente destinato alla riqualificazione e valorizzazione del patrimonio immobiliare, al trasporto locale su gomma (in Italia) e su ferro (in Germania), ai servizi logistici e alla dotazione di strumenti informatici a supporto dei processi aziendali.



L'IMPEGNO
DEL GRUPPO

03

03

L'ECCELLENZA DI FS ITALIANE
È SEMPRE DI PIÙ UN SOLIDO
PUNTO DI RIFERIMENTO PER TUTTI
GLI OPERATORI MONDIALI

UN PRIMATO RICONOSCIUTO NEI MERCATI INTERNAZIONALI

IN EUROPA E IN TUTTO IL MONDO, I PROGETTI DI UN GRUPPO LEADER NEL MADE IN ITALY

Il consolidamento dei risultati conseguiti in Italia e i prestigiosi riconoscimenti internazionali consentono al Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane di rafforzare la propria posizione non solo in ambito europeo, ma anche negli altri mercati internazionali. Mediterraneo e Medio Oriente, Europa dell'Est e Balcani, America Latina, India sono le principali aree in cui FS Italiane esporta l'eccellenza del *made in Italy* per lo sviluppo delle reti ferroviarie. Numerose sono state, anche quest'anno, le visite tecniche di studio alla rete italiana.

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane è in grado di mettere a disposizione sul mercato internazionale il proprio *know-how* nei settori dell'ingegneria, gestione del trasporto passeggeri, logistica, infrastruttura e stazioni, in particolare per:

- studi di fattibilità, progettazione preliminare, definitiva ed esecutiva; supervisione lavori di costruzione; project *management*, collaudi e assistenza tecnica per la messa in esercizio di tutte le componenti delle linee convenzionali ed AV;
- assistenza tecnica e consulenza a Ministeri e Agenzie governative per la stesura di *Master Plan* dei Trasporti, per la riqualificazione

o ristrutturazione di imprese ferroviarie e gestione dei processi di *procurement*;

- partecipazione, in Consorzi, a "*Mega Projects*" per la realizzazione di linee AV, fornendo le competenze di ingegneria ferroviaria, *operations & maintenance*, progettazione, costruzione e gestione e valorizzazione commerciale delle stazioni AV;
- Public Private Partnership (PPP) per la gestione e valorizzazione commerciale di stazioni AV;
- sistemi di *Homeland Security* per infrastrutture ferroviarie (stazioni e linee).

I PROGETTI PIÙ IMPORTANTI

Unione Europea

In Germania, il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha acquisito da Deutsche Bahn (DB), in partnership con il Fondo di investimento Cube Infrastructure, la società Arriva Deutschland, oggi denominata Netinera Deutschland.

Il gruppo Netinera Deutschland offre servizi passeggeri su ferro e su gomma. Ha 2.200 dipendenti e un fatturato, nel 2012, di oltre 438 milioni di euro. La flotta è composta da più di 240 treni e circa 800 bus.



Nel trasporto merci il Gruppo è presente con TX Logistik, primo operatore privato tedesco, di cui oggi Trenitalia detiene l'intero pacchetto azionario. La Società, che conta 350 dipendenti e un fatturato di 220 milioni di euro nel 2012, opera in Svizzera, Austria, Danimarca e Svezia. Di recente ha attivato collegamenti anche con i Paesi Bassi ed ottenuto le certificazioni per operare in Francia.

In Francia, Trenitalia e Veolia Transport hanno dato vita ad un nuovo *player* nel mercato ferroviario europeo, pronto a competere nel settore dell'Alta Velocità e in quello dei servizi passeggeri di lunga distanza, transfrontalieri e regionali. La nuova società Thello, svolge servizi notturni sulla rotta Parigi - Milano - Venezia e Parigi - Roma. In futuro sono previsti servizi AV Parigi - Bruxelles e Parigi - Milano.

Nel trasporto merci, Trenitalia Cargo, in partnership con Europorte (Gruppo Eurotunnel) ha avviato già nel 2011 servizi tra la Francia e l'Italia. In Polonia, il Gruppo è presente dal 1995 attraverso Pol-Rail, partecipata al 50% da Trenitalia e da PKP Cargo (ferrovie polacche). Dal 1996, Pol-Rail è operativa anche in Romania, attraverso la società controllata Rom-Rail.

In Romania è attiva anche Italferr, che sta completando la progettazione degli interventi di ammodernamento di circa 500 km di linee ferroviarie lungo il Corridoio IV.

Nella Repubblica Ceca, Grandi Stazioni è impegnata nella ristrutturazione e gestione delle stazioni di Praga (inaugurata nell'aprile 2011), Karlovy Vary e Mariánské Lázně.

In Croazia, Italferr ha completato lo studio di fattibilità, finanziato con fondi UE, per l'ammodernamento della rete ferroviaria, in particolare sul Corridoio X. Nel 2012 la Società ha firmato un nuovo contratto per la progettazione degli interventi di adeguamento agli standard di interoperabilità di una sezione di circa 50 km lungo il Corridoio Vb (Fiume - Zagabria - Budapest).

Bacino del Mediterraneo

In Marocco, Italferr – in partnership con la Favero & Milan Ingegneria, l'architetto marocchino Yassir Khalil e lo studio ABDR Architetti Associati, già vincitore del progetto della nuova stazione Tiburtina AV di Roma - ha vinto il concorso internazionale "Casa Voyageur", la nuova stazione ferroviaria di Casablanca per l'Alta Velocità ferroviaria marocchina.

In Algeria, tramite la controllata Italferr, il Gruppo continua a fornire l'assistenza tecnica ad ANESRIF (Agenzia Nazionale per la gestione del programma di sviluppo ferroviario) per un ambizioso programma che si completerà nel 2013.

Inoltre il Ministero dei Trasporti algerino ha assegnato ad Italferr anche il contratto per la Riforma del settore ferroviario.

In Turchia, proseguono le attività di collaborazione legate all'Accordo di Cooperazione firmato nel 2008 con le Ferrovie Turche (TCDD). Il progetto che FS Italiane ha in corso in Egitto è stato definito una colonna portante della cooperazione italo-egiziana. Continua infatti

03



fino al 2014, con apprezzamento del Governo egiziano, l'incarico di *advisor* del Ministero dei Trasporti per l'attuazione del Piano di Ristrutturazione delle Ferrovie. Un *team* di esperti delle Ferrovie dello Stato Italiane trasferisce conoscenze, competenze tecniche e formazione professionale ai vertici delle Ferrovie egiziane in aree strategiche manageriali.

Ancora in Egitto, dopo aver consegnato al Ministero dei Trasporti lo studio di prefattibilità della nuova linea AV Cairo - Alessandria, Italferr sta proseguendo la progettazione del segnalamento di parte del Corridoio 4 Cairo - Port Said, aggiudicata con gara internazionale.

Medio Oriente

Nei Paesi Arabi, Italferr ha concluso il progetto *Arab Railway Network Study*. Avviato nel 2010, lo studio trasportistico di integrazione ferroviaria dell'intero mondo arabo ha coinvolto 21 Paesi della Lega Araba ed è stato commissionato dall'Arab Fund di Kuwait City. L'*Arab Railway Network Study* ha definito gli interventi ferroviari necessari per integrare la rete regionale pan-araba.

In Arabia Saudita, Italferr e Italcertifer hanno firmato congiuntamente un contratto con 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 Mecca e Medina.

Infine, Italferr ha partecipato alla gara per la progettazione preliminare e di dettaglio per il nuovo collegamento ferroviario (Saudi Landbridge) Jeddah - Riyadh. Il cliente SAR ha aggiudicato la commessa a Italferr che attende la firma del contratto.

Balcani

Nei Paesi della Penisola balcanica, con il supporto di FS Italiane, Italferr ha sviluppato in maniera crescente la propria presenza consolidata con la costituzione di una Società d'ingegneria, controllata di diritto serbo, denominata IES (Infrastructure Engineering Services - 100% Italferr). Il Ministero serbo delle Infrastrutture ed Energia ha firmato con Italferr un contratto di assistenza per la revisione del Piano degli Investimenti ferroviari fino al 2016, finanziato dalla BEI.

In Albania, Italferr ha acquisito lo studio di fattibilità e dello schema di concessione del nuovo terminal passeggeri di Tirana. Il Gruppo sta monitorando gli sviluppi della mobilità nel Paese.

America Latina

Attraverso Italferr, il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane sta lavorando da diversi anni in Venezuela per la progettazione di linee ferroviarie della nuova rete, prevalentemente dedicata al trasporto merci. Il Gruppo FS Italiane collabora anche con le Ferrovie uruguayane per la fornitura di carri merci.

In Brasile, insieme alle aziende italiane del settore ferroviario, FS Italiane segue con interesse l'evoluzione del progetto per la realizzazione della linea Alta Velocità tra Rio de Janeiro, San Paolo e Campinas.

In Colombia, Italferr sta partecipando alla gara per la progettazione della metro di Bogotá.

India

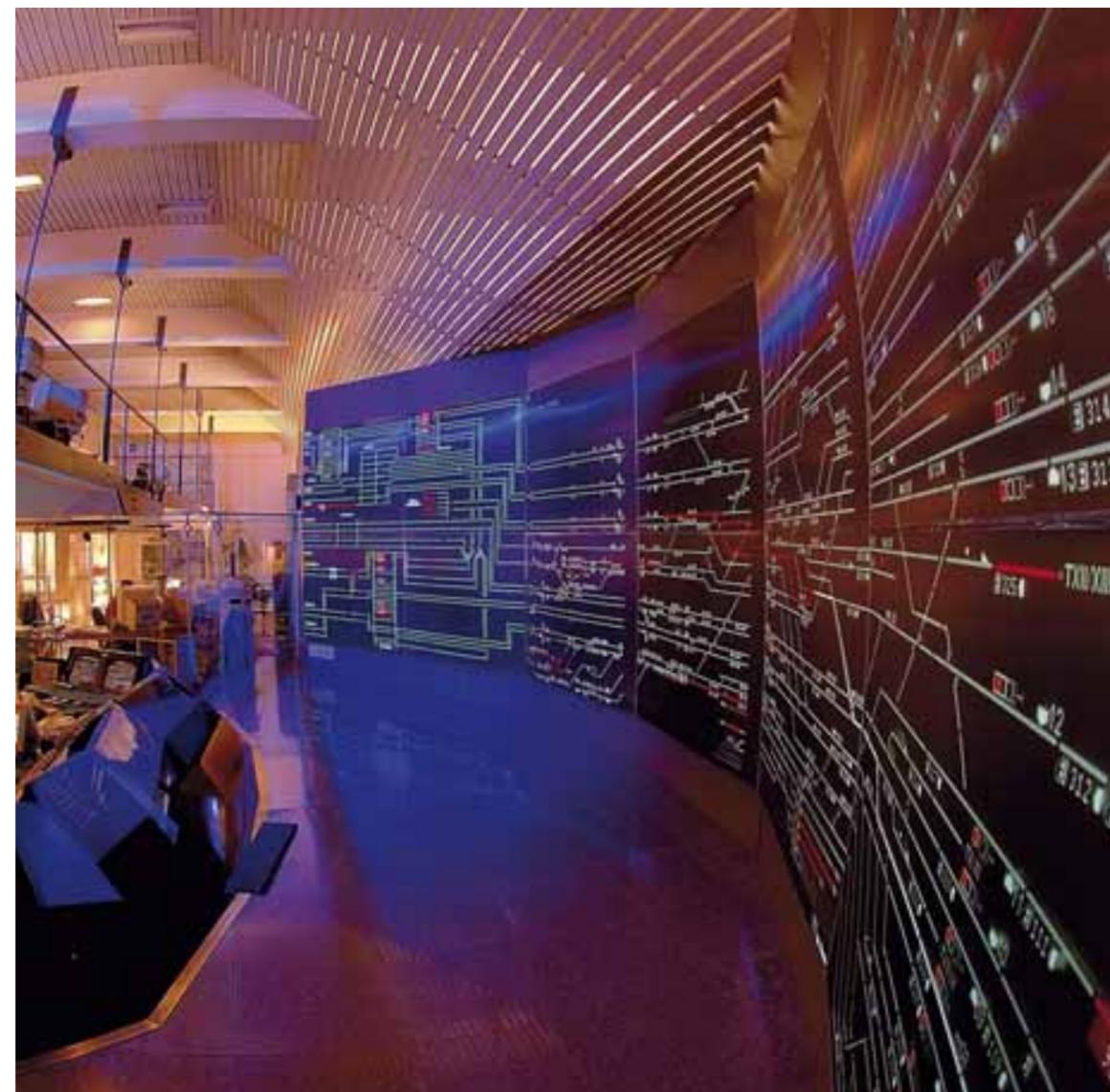
Italferr ha presentato, in associazione con Systra e Rites (India), lo studio di fattibilità per il primo dei 6 Corridoi AV, il Phune - Mumbai.

LEADER NELLE TECNOLOGIE DI SICUREZZA

Le Ferrovie dello Stato Italiane, per prime in Europa, hanno adottato sulle nuove linee AV/AC l'*European Railway Traffic Management System/European Train Control System* (ERTMS/ETCS) livello 2, che garantisce il più

elevato livello di tecnologia e di sicurezza (*safety*), eliminando la possibilità dell'errore umano e assicurando il controllo della marcia del treno istante per istante.

Sviluppato interamente in Italia, l'ERTMS/ETCS livello 2 è stato adottato dalla Unione Europea come standard di riferimento per le nuove reti transnazionali Alta Velocità.



03

ESSERE *CUSTOMER ORIENTED* SIGNIFICA
OFFRIRE CONCRETI VANTAGGI
PER OGNI TIPOLOGIA DI TRASPORTO,
SEMPRE CON ALTISSIMI LIVELLI QUALITATIVI

SERVIZI, COMFORT, SICUREZZA: PER METTERE IL CLIENTE AL CENTRO

UNO SGUARDO ALLE VERE COLONNE DELL'ECCELLENZA FERROVIARIA

LE FRECCHE: IL NETWORK AL SERVIZIO DEL PAESE

Le Freccie di Trenitalia - Frecciarossa, Frecciargento e Frecciabianca - offrono il servizio di maggior qualità, *comfort* e velocità nel Paese. Sono ben 228 le Freccie che ogni giorno* viaggiano sul network AV/AC - circa 100 stazioni servite - mettendo a disposizione della clientela 120.000 posti al giorno*.

Un efficace sistema di prezzi e la proposta di promozioni commerciali convenienti permettono al cliente di trovare sempre la soluzione migliore per viaggiare con le Freccie. Il programma di fidelizzazione CartaFRECCIA premia la fedeltà dei clienti, con promozioni dedicate e vantaggi esclusivi.

I Frecciarossa percorrono la linea Alta Velocità tra Torino e Salerno viaggiando fino a 300 km/h con collegamenti veloci e frequenti.



* previsti ulteriori potenziamenti nei giorni di punta e riduzioni nel fine settimana ed in alcuni periodi dell'anno (es. agosto).



Il Frecciarossa permette di viaggiare nel massimo *comfort* e con i 4 diversi livelli di servizio, è in grado di garantire la scelta migliore al cliente: *Executive, Business, Premium e Standard*.

I Frecciargento percorrono sia la linea Alta Velocità sia le linee convenzionali, accorciando la distanza tra i principali bacini metropolitanici del Nord-Est e del Sud del Paese. Ogni giorno offrono una scelta tra un elevato numero di collegamenti con orari comodi e frequenti. I treni dispongono di interni pensati per offrire il massimo *comfort* ai viaggiatori.

I Frecciabianca percorrono linee convenzionali e assicurano collegamenti capillari e frequenti, connettendosi con i principali nodi dell'Alta Velocità (Milano, Roma, Torino, Venezia, Bologna). I Frecciabianca, infatti, collegano 90 centri di medie e grandi dimensioni con partenze in media ogni 13 minuti dalle 5 alle 21.

UN IMPEGNO COSTANTE NELLA SICUREZZA

Gli investimenti di RFI per la sicurezza dell'esercizio

Rete Ferroviaria Italiana, nel 2012, ha conseguito l'Autorizzazione di Sicurezza, rilasciata dall'Agenzia Nazionale della Sicurezza Ferroviaria (ANSF), prevista dal Decreto Legge 162/2007. Condizione indispensabile per ottenerla è il possesso di un Sistema di Gestione della Sicurezza (SGS) conforme ai

requisiti previsti dal Regolamento UE 1169/2010.

RFI possiede, in realtà, un Sistema Integrato di Gestione della Sicurezza (SIGS) che è più sofisticato: oltre alla sicurezza della circolazione comprende, infatti, anche la Sicurezza del Lavoro e dell'Ambiente.

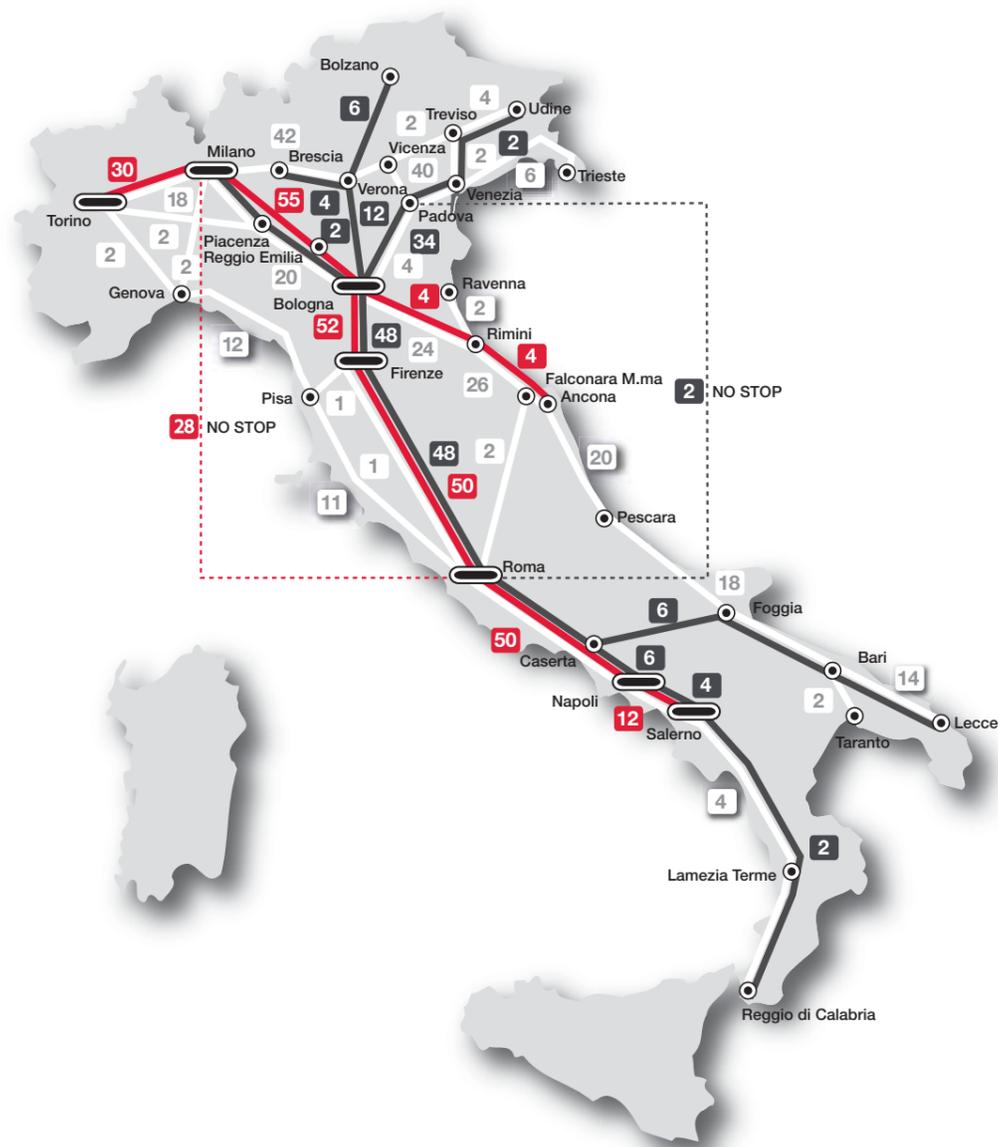
Nel processo di miglioramento, tipico di ogni Sistema di Gestione di Qualità, annualmente sono previsti (Decreto ANSF 10/2009) interventi che testimoniano la costante attenzione di Rete Ferroviaria Italiana in tema di sicurezza del sistema ferroviario.

I grafici (pag. 44) sintetizzano la situazione degli interventi 2012 di Rete Ferroviaria Italiana in tema di sicurezza della circolazione. Nonostante il 2012 abbia registrato un decremento nella pianificazione di risorse umane e di quelle economiche (di circa il 22%), rispetto al 2011, il consuntivo dell'impegno per la realizzazione di progetti e azioni per ridurre o eliminare le aree di criticità evidenzia un incremento del 15% rispetto al 2011 e un incremento del 24,6% rispetto alla pianificazione iniziale 2012.

Progetti principali per la sicurezza

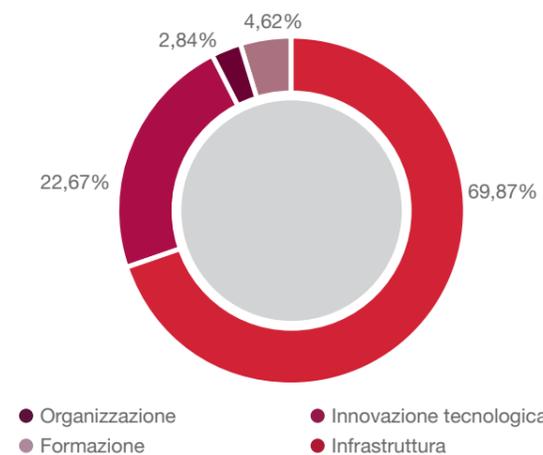
Per gli 8 progetti riguardanti gli interventi per la sicurezza della circolazione con impegno economico superiore ai 5 milioni di euro, il consuntivo a dicembre 2012, pari a circa 331 milioni rappresenta il 130,2% della pianificazione iniziale complessiva.

01

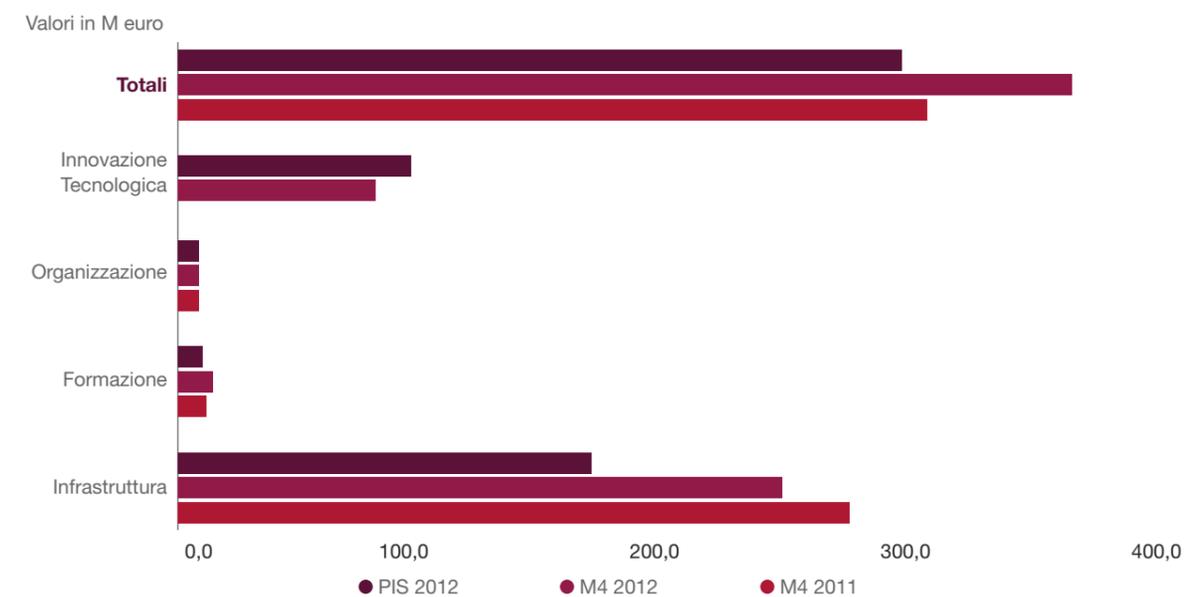


FRECCIAROSSA	FRECCIARGENTO	FRECCIABIANCA
Durata minima del viaggio		
2h 55' Milano - Roma	2h 50' Roma - Verona	1h 47' Torino - Milano
1h 02' Milano - Bologna	3h 17' Roma - Venezia	4h 30' Torino - Venezia
1h 40' Milano - Firenze	4h 33' Roma - Bolzano	6h 10' Torino - Trieste
3h 05' Milano - Ancona	5h 10' Roma - Reggio di C.	2h 35' Milano - Venezia
35' Bologna - Firenze	3h 58' Roma - Bari	4h 15' Milano - Trieste
1h 10' Roma - Napoli	5h 22' Roma - Lecce	5h 02' Milano - Pescara
33' Torino P.S. - Milano P.G.	5h 05' Napoli - Venezia	7h 43' Milano - Bari
3h 52' Roma - Torino P.S.		9h 04' Milano - Taranto
		8h 43' Venezia - Lecce
		2h 18' Firenze C.M. - Genova B.
		3h 38' Roma - Genova B.
		6h 20' Roma - Reggio di C.
		4h 11' Roma - Ravenna
Frequenza giornaliera 86 collegamenti	Frequenza giornaliera 58 collegamenti	Frequenza giornaliera 84 collegamenti

> | INTERVENTI PER SICUREZZA CIRCOLAZIONE AL 31.12.2012



> | INTERVENTI PER SICUREZZA CIRCOLAZIONE AL 31.12.2012



03



Per il progetto di potenziamento tecnologico della tratta Torino-Padova (DPR 104), che ha durata pluriennale, è stata considerata la sola parte del costo a vita intera ripianificato per l'anno 2012. Il consuntivo 2012 risulta pari al 91% rispetto al complessivo dell'intero Piano Integrato Sicurezza 2012 (sicurezza circolazione).

Nel 2012 è stato avviato anche il progetto di riordino normativo (Decreto 4 della Direttiva 1 del 9 agosto 2012). Un riordino che comporta l'impegno di risorse qualificate per la revisione di tutta la normativa di esercizio.

Nello stesso anno, è stato anche attivato il Passante AV di Bologna per il quale è stato necessario elaborare la valutazione del rischio, ai sensi del Regolamento CE 352/2009, di tre Sottosistemi (infrastruttura, energia, comando-controllo e segnalamento) e la certificazione CE ai sensi del DL 191/2010, al fine di consentire la messa in servizio dei 3 Sottosistemi da parte dell'ANSF.

Sempre nel 2012, è stata completata l'analisi di sensitività (con modelli di simulazione elaborati da RFI) per le lunghe gallerie assoggettate al DM 28/10/2005.

La Sicurezza dell'Esercizio in Trenitalia

La Sicurezza di Esercizio è per Trenitalia fondamentale ed è garantita, rispettando gli standard nazionali ed internazionali, utilizzando il Sistema di Gestione della Sicurezza di Esercizio (SGSE), articolato nelle 4 fasi tipiche dei Sistemi di Gestione della Qualità: *Plan/Pianificazione - Do/Esecuzione - Check/Analisi - Act/Correzione*.

L'SGSE di Trenitalia ha un modello organizzativo che regola i processi di Sicurezza con un'apposita architettura documentale: Manuali, Procedure e Istruzioni per i processi di supporto; Disposizioni e Prescrizioni per i processi operativi (Condotta, Accompagnamento Treni, Manovra e Formazione Treni, Verifica, Manutenzione).

La Sicurezza di Esercizio dei processi industriali è controllata da un Sistema di Indicatori, che permette il monitoraggio costante della performance di sicurezza, la verifica del rispetto dei *target*, l'analisi delle cause degli scostamenti e la definizione e l'implementazione di azioni correttive.

Gli indicatori di Sicurezza di Esercizio, monitorati con cadenza trimestrale, sono raggruppati in quattro classi:

1. Indicatori di Incidentalità, per monitorare la frequenza di accadimento degli incidenti;
2. Indicatori di Prestazione di Sicurezza, per monitorare la frequenza di accadimento degli eventi pericolosi: "situazioni anomale" che non costituiscono in sé incidenti ma possono esserne causa;
3. Indicatori di Cause Primarie, per monitorare la frequenza di accadimento delle cause primarie: "situazioni" che non costituiscono in sé eventi pericolosi, ma che possono essere causa;

4. Indicatori di Processo, sostanzialmente indicatori "di qualità" dei processi di supporto che garantiscono l'adeguatezza delle risorse coinvolte nella Sicurezza di Esercizio. L'impegno di Trenitalia per la Sicurezza di Esercizio ha interessato diversi ambiti di intervento oggetto di specifiche azioni di carattere tecnologico e organizzativo. Particolare attenzione è stata dedicata alla definizione delle procedure necessarie a Trenitalia per la certificazione quale Soggetto Responsabile della Manutenzione dei carri merci, secondo il Regolamento 445/2011 del 10 maggio 2011.

IL PROGETTO DECORO, IN TRENO E IN STAZIONE

Decoro materiale rotabile di Trenitalia

Nel 2012 l'impegno di Trenitalia nel migliorare il decoro dei treni è proseguito con alcuni progetti di ristrutturazione di carrozze, finalizzati all'aumento del comfort complessivo del viaggio e dell'efficienza delle attività di pulizia e manutenzione dei rotabili.

In particolare, sono proseguite le consegne delle carrozze per i collegamenti media-lunga percorrenza e del trasporto regionale. Le prime rientrano in un importante progetto di *restyling* che riguarda oltre 200 vetture destinate all'offerta del Servizio Universale; per le seconde, due progetti prevedono la rivisitazione del *lay out* complessivo di oltre 1.000 carrozze.

Tutti i progetti prevedono il rinnovo degli arredi e degli allestimenti interni (sostituzione dei pannelli interni, nuovi "cieli" con sistemi di illuminazione e sonorizzazione integrati), la realizzazione di nuove toilette, l'introduzione di nuovi posti per i passeggeri a ridotta mobilità, la ri-



03



SO	Codice	Titolo	Costo a vita intera dell'anno 2012 Previsione iniziale	Contabilizzazione al 31/12/2012 Previsione al trimestre precedente	Contabilizzazione al 31/12/2012 Effettuata	Tipologia %				Distribuzione sul territorio %				% contabilizzato al 31/12/2012 su contabilizzato previsto al trimestre precedente	% contabilizzato al 31/12/2012 su costo a vita intera previsione iniziale
						Inf	For	Org	Tecn	Nord	Centro	Sud	Direz. C.li		
DIN	104	Potenziamento tecnologico della tratta Torino Padova	90.049,59	75.020,77 (*)	70.454,17	0,00	0,00	0,00	100,00	100,00	0,00	0,00	100 (**)	93,91	78,24
DIN	105	Progetto GSMR Completamento Fase 8	12.026,30	12.026,30	12.026,30	0,00	0,00	0,00	100,00	20,00	20,00	60,00	100 (**)	100,00	100,00
DPR	1062	Riduzione delle interferenze dei fenomeni di dissesto idrogeologico (Direttiva 1/2010-par. 2 p.to 5)	13.404,95	11.156,82	12.774,27	95,72	0,00	4,28	0,00	26,50	36,84	36,84	0,18	114,50	95,30
DPR	1063	Mitigazione dei rischi connessi all'attraversamento della sede ferroviaria (Direttiva 1/2010-par. 2 p.to 6)	11.815,06	11.609,61	10.963,61	98,68	0,00	1,32	0,00	4,96	17,01	78,04	0,00	94,44	92,79
DPR	1071	Rispetto delle periodicità previste per la manutenzione dell'infrastruttura (Direttiva 1/2010-par. 2 p.to 4)	65.155,88	104.323,20	133.353,95	98,62	0,16	1,22	0,00	21,26	54,78	23,76	0,20	127,83	204,67
DPR	1072	Stato manutentivo dei deviatori	35.107,07	35.902,81	38.461,76	98,40	0,58	1,02	0,00	36,36	49,72	10,69	3,67	107,13	109,56
DPR	1078	Rilevazione degli interventi formativi, valutati a seguito di verifiche mirate, per l'adeguamento delle competenze tecniche richieste ad ogni singolo operatore	8.704,85	10.413,58	11.135,53	0,00	96,06	3,94	0,00	34,07	39,65	25,21	1,07	106,93	127,92
DPR	1109	Analisi situazioni anomale	18.355,05	38.671,90	42.287,73	99,49	0,04	0,47	0,00	39,94	0,11	59,95	0,00	109,35	230,39
Totali			254.618,75	299.124,99	331.457,32										

(*) è stata considerata la sola parte del costo a vita intera ripianificato relativa al 2012

(**) le % riportate per il territorio (nord, centro, sud) rappresentano la pianificazione dell'intero progetto prevista nella specifica area geografica

03



qualificazione degli impianti tecnologici (elettrici, di condizionamento, di sonorizzazione) e dei servizi di bordo: tavolini con presa 220 V c.a. integrata per l'alimentazione del PC.

Il decoro nelle stazioni ferroviarie

La qualità di una stazione ferroviaria si misura anche dal decoro, in particolare per quanto riguarda gli spazi aperti al pubblico, la loro manutenzione, sicurezza e pulizia.

Il decoro è il risultato delle azioni di Rete Ferroviaria Italiana per mantenere le stazioni in buono

stato d'uso e con standard di pulizia adeguati. I processi relativi alla piccola manutenzione e alle pulizie prevedono due linee di intervento:

- la ciclicità di alcune operazioni (pulizie, manutenzione ordinaria);
- la rilevazione e il tempestivo intervento correttivo sugli eventi pregiudizievoli per il decoro dell'impianto (imbrattamenti, ecc.).

Le maggiori complessità nell'organizzazione dei processi sono state registrate per le stazioni minori, quelle escluse dai *network* di Grandi Stazioni e Centostazioni, affidate alla gestione diretta di RFI che - per scarsità di fre-

quentazione, assenza di personale ferroviario (gli impianti e le apparecchiature tecnologiche per la gestione del traffico sono gestite a distanza da Posti di controllo remoti) e posizione territoriale - subiscono i maggiori atti di vandalismo ai fabbricati e ai servizi destinati ai viaggiatori.

Oggi, nelle stazioni non presenziate da addetti, i controlli dello stato di decoro vengono effettuati con visite periodiche da parte di personale dedicato e interventi affidati a imprese appaltatrici del settore della manutenzione e dei servizi di pulizia.

Sono in via di implementazione due iniziative per potenziare le capacità di intervento sulle stazioni gestite direttamente da Rete Ferroviaria Italiana:

- pianificazione delle attività cicliche (come avviene per la manutenzione ordinaria dei binari e delle tecnologie di stazione) per elaborare "piani di conduzione" direttamente contrattualizzati con le imprese appaltatrici;
- attivazione di interventi internalizzati di piccola manutenzione e pulizie, effettuati da personale RFI.

Di minore complessità è la situazione nelle stazioni più grandi appartenenti ai *network* Grandi Stazioni e Centostazioni dove, peraltro, i consistenti investimenti per la riqualificazione dei fabbricati hanno determinato un *up-grading* complessivo, percepito dai clienti come rinnovamento degli spazi.

Sotto il profilo dei risultati ottenuti, misurati in termini di "qualità percepita" - e conseguente soddisfazione del cliente - le misurazioni, che periodicamente vengono effettuate da una Società specializzata in indagini di mercato, indicano un trend positivo.

In particolare, i consuntivi alla voce "decoro e manutenzione stazioni" dell'intera rete (com-

prese quelle del *network* Grandi Stazioni e Centostazioni) indicano che, nel 2012, il 91,2% dei clienti ha espresso la loro soddisfazione. Il valore sale al 91,9% considerando la "pulizia degli ambienti". Gli stessi valori, nel 2011, erano rispettivamente 87,1% e 87,8%.

Se si considerano solo le stazioni di Rete Ferroviaria Italiana, le stesse misurazioni indicano che nel 2012 il grado di soddisfazione è stato dell' 88,1% per "decoro e manutenzione" (84% nel 2011) e dell'89,7 per "pulizia" (86,5% nel 2011). In una scala da 1 a 9, s'intende "soddisfatto" il cliente che attribuisce un voto superiore o uguale a 6.

LA PIATTAFORMA COMMERCIALE INTEGRATA

Nel marzo 2012 Trenitalia ha introdotto la nuova Piattaforma Commerciale Integrata che ha modificato l'interfaccia grafica del sito ufficiale (trenitalia.com), rendendo più facile l'utilizzo con la separazione dell'offerta commerciale delle *Frecce* dai restanti servizi.

La tecnologia utilizzata per lo sviluppo della nuova piattaforma, tra le più avanzate e performanti, consente di rendere immediatamente visibile al cliente le tariffe più vantaggiose e disponibili al momento della prenotazione.

Il nuovo sito web di Trenitalia, inoltre, permette di arricchire e integrare l'esperienza di viaggio del cliente, estendendo l'acquisto del biglietto alla gestione dei servizi complementari come, ad esempio, prenotazioni alberghiere, servizio taxi, noleggio vetture.

Nella seconda parte dell'anno l'utilizzo di questa piattaforma è stato esteso ai principali grandi clienti (circa 1.000 aziende italiane di medie e grandi dimensioni), permettendo l'accesso alle stesse funzionalità e servizi dei clienti singoli.



03

DA SEMPRE STRATEGICO, NEL 2012
IL SETTORE RICERCA E SVILUPPO
VEDE INVESTIMENTI PER CIRCA
9 MILIONI DI EURO DA PARTE DEL GRUPPO

CREARE INNOVAZIONE, COSTRUIRE IL TRASPORTO DEL FUTURO

UN IMPEGNO CONTINUO PER PROMUOVERE STUDI E SPERIMENTAZIONI

Il Gruppo FS Italiane mantiene costante il proprio impegno nelle attività di ricerca e sviluppo sia direttamente che attraverso i propri fornitori, promuovendo la ricerca e l'innovazione.

Nel 2012 sono stati investiti in questo settore

circa 9 milioni di euro, quasi totalmente a carico di Rete Ferroviaria Italiana. Circa il 75% degli investimenti (circa 6,6 milioni di euro) sono stati destinati alle tecnologie per la sicurezza della circolazione ferroviaria: il 23% della spesa (pari a circa 2 milioni di euro) è



> | INVESTIMENTI IN RICERCA E SVILUPPO

Valori in milioni di euro

	2012			2011			Variazione		
	RFI	Trenitalia	Totale	RFI	Trenitalia	Totale	RFI	Trenitalia	Totale
Tecnologie per la sicurezza	5,9	0,7	6,6	6,3	-	6,3	-0,4	0,7	0,3
Diagnostica innovativa	0,2	-	0,2	0,4	-	0,4	-0,2	0,0	-0,2
Studi di sperimentazione di nuovi componenti e sistemi	1,9	0,1	2,0	1,1	0,1	1,2	0,8	0,0	0,8
Eco-compatibilità ambientale	-	-	-	-	-	-	0,0	0,0	0,0
Totale	8,0	0,8	8,8	7,8	0,1	7,9	0,2	0,7	0,9

stato destinato a studi e sperimentazioni di nuovi componenti e sistemi; il restante 2% ha riguardato la diagnostica per il controllo dell'efficienza della rete e del materiale rotabile. Rete Ferroviaria Italiana ha concentrato il suo impegno nella sperimentazione di un sistema per l'abbattimento del rumore generato dal passaggio dei treni, nella ricerca per la diagnostica dell'interazione treno-binario, negli studi e sperimentazioni finalizzati a contra-

stare la formazione di ghiaccio sulla linea di contatto, nonché su un sistema di monitoraggio per il controllo dei versanti in frana. Trenitalia ha portato avanti studi e sperimentazioni per lo sviluppo di sistemi di diagnostica innovativa e di simulatori di guida per l'addestramento del personale di condotta; ha inoltre effettuato studi ed analisi sull'aerodinamica dei profili AV e sull'interazione ruota-rotaia.

03

FIN DALLA SUA STESSA MISSION,
IL GRUPPO SI PONE PRECISI OBIETTIVI
DI TUTELA DELL'AMBIENTE
E DI SUPPORTO ALLA COLLETTIVITÀ

LA RESPONSABILITÀ ALLA BASE DI OGNI SCELTA

SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE E SOCIALE: DUE VALORI IMPRESCINDIBILI

Anche nel 2012 il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha dimostrato di voler condurre le proprie attività nel rispetto della sostenibilità ambientale e sociale, oltre che economica: è ormai il *core business* stesso a essere permeato da considerazioni di ampia responsabilità, frutto di una sempre più matura assunzione di consapevolezza di ogni singolo ferroviere.

LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

Il principale contributo del Gruppo alla tutela dell'ambiente è evidente fin dalla *mission*: realizzare e gestire opere e servizi di trasporto, prevalentemente ferroviario, e contribuire a sviluppare un grande progetto di mobilità e di logistica sostenibili.

Più Ferrovie dello Stato Italiane riuscirà a tradurre in concreto questa dichiarazione di intenti, più concorrerà ai progressi di sostenibilità ambientale dei Paesi nei quali è presente. Il Gruppo FS Italiane ricopre, infatti, un ruolo determinante per lo sviluppo di un modello sostenibile di mobilità. Basti pen-

sare, ad esempio, ai positivi effetti del sistema delle *Frecce* Trenitalia: se tutti i viaggiatori (quasi 40 milioni), che nel 2012 hanno scelto le *Frecce*, avessero preferito l'auto privata, le emissioni di CO₂ sarebbero state superiori di ben 900.000 tonnellate e di 1.400.000 tonnellate se avessero utilizzato l'aereo¹.

Gli effetti positivi sono ancora più ampi: il successo delle *Frecce* sta infatti determinando un forte risparmio energetico per l'intero Paese, riducendo anche inquinanti - quali particolato, ossidi di azoto e idrocarburi non metanici - e contraendo i costi esterni della mobilità, legati, oltre che all'inquinamento, all'incidentalità stradale e al suo peso sul sistema sanitario nazionale.

Numerose sono poi le iniziative e i progetti che danno coerenza e continuità all'impegno del Gruppo:

- la 23^a edizione del Treno Verde, che ha toccato 8 città italiane con la Campagna di sensibilizzazione e di monitoraggio dell'inquinamento;
- la Conferenza sulla Sostenibilità organiz-



zata a Venezia, assieme all'Unione Internazionale delle Ferrovie (UIC);

- il completamento della fase di implementazione dei Sistemi di Gestione Ambientale per la Capogruppo e per le principali Società operative;
- il "Progetto Impianto Verde", che guiderà tutte le iniziative per favorire l'efficienza energetica e lo sviluppo delle fonti rinnovabili nei 64 siti industriali di Trenitalia;
- le diagnosi energetiche in quattro officine di Trenitalia e in 52 fabbricati stazione del *network* Centostazioni;
- la formazione dei conducenti di BUSITALIA-SITA NORD sull'impatto che diversi stili di guida possono avere sull'ambiente;
- i biglietti ferroviari Trenitalia stampati, dal mese di marzo 2012, su carta certificata FSC® (circa 10 milioni di biglietti ogni mese);
- l'introduzione o la riorganizzazione della raccolta differenziata dei rifiuti in molteplici sedi operative (nell'ambito della Settimana Europea per la Riduzione dei Rifiuti, il Gruppo è stato premiato con una Menzione Speciale per la capillarità dell'azione svolta);
- le particolari iniziative e servizi destinati ai clienti di Trenitalia: ECORENT, noleggio di auto elettriche a Roma e a Milano; la bici *Frecciarossa*, acquistabile con particolari facilitazioni per i clienti Trenitalia, pieghevole e trasportabile gratis sui treni; nonché il servizio di *car sharing* in 10 stazioni italiane.

Tutto questo e molto altro ancora a dimostrazione che il Gruppo FS Italiane - con i suoi oltre 70.000 dipendenti, i 600 milioni di clienti annui e gli 8 mila treni che ogni giorno circolano sulla rete ferroviaria - è in prima linea nel supportare il Paese verso un modello di sviluppo sostenibile.

LE POLITICHE SOCIALI

Diventato un modello di riferimento in Europa, quello di Ferrovie dello Stato Italiane nel sociale è un impegno che intende promuovere lo sviluppo di iniziative per il reinserimento dei soggetti disagiati, lavorando in rete con tutti gli attori a vario livello interessati e competenti: l'Impresa ferroviaria e altre Imprese, le Istituzioni, le Associazioni, gli Enti locali e la società civile. Una responsabilità a tutto campo, con l'obiettivo di acquisire e scambiare metodologie innovative per combattere la povertà, il disagio e l'esclusione sociale.

I principali progetti sociali sono stati sviluppati soprattutto nelle stazioni che, spesso, nei Paesi industrializzati rappresentano il principale punto di aggregazione del disagio sociale. Per affrontare queste criticità presenti nelle aree ferroviarie, Ferrovie dello Stato Italiane, in collaborazione con gli Enti locali e il Terzo Settore, ha creato gli *Help Center*, sportelli d'ascolto e orientamento per le persone in difficoltà, all'interno delle principali stazioni italiane.

1. I dati relativi alle emissioni di CO₂ sono ricavati da elaborazioni su *Ecopassenger* (www.ecopassenger.org)

03



VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO

Oltre agli asset funzionali al trasporto ferroviario, il Gruppo FS Italiane possiede un esteso patrimonio immobiliare costituito da stazioni, caselli e aree ferroviarie non più utilizzate e quindi potenzialmente dedicabili ad attività socio-ambientali. In questa direzione, infatti, è proseguito anche nel 2012 il complesso progetto di riqualificazione degli spazi che ha portato alla definizione di protocolli d'intesa con Regione Toscana, Legambiente, Associazione Italiana Turismo Responsabile (AITR) e CSVnet (Centri di servizi per il volontariato) per il riuso del patrimonio immobiliare FS non utilizzato. Circa 480 stazioni impresenziate (cioè attive senza personale ferroviario), per un totale di 79.200 metri quadri, sono oggi gestite da Comuni, Enti e Associazioni in comodato d'uso gratuito. Per la rete delle ferrovie dismesse - potenzialmente dedicabili a *greenways*, cioè

percorsi verdi riservati alla mobilità dolce e accessibili a tutti - il Gruppo vuole definire un Piano Nazionale *Greenways* che veda il coinvolgimento delle Istituzioni, delle Regioni, degli Enti locali e delle principali Associazioni ambientaliste.

Nel 2012, gli *Help Center* attivi hanno registrato 169.019 "accessi al servizio" (richieste intercettate) con un numero complessivo di 26.002 "utenti" (persone registrate che hanno usufruito dei servizi del Centro), di cui 10.239 hanno utilizzato servizi del centro per la prima volta. Una media giornaliera di circa 576 accessi e 34 nuovi utenti.

Grazie a diverse *partnership* con Imprese socialmente impegnate, FS Italiane ha dato vita a numerosi altri progetti. Tra questi, "Un Cuore in Stazione" - progetto triennale avviato con Enel Cuore Onlus - ha permesso la ristrutturazione e l'utilizzo di diversi locali del Gruppo. A Milano Centrale è stato ristrutturato il nuovo ricovero notturno per i senza dimora "Rifugio



caritas", gestito dalla caritas Ambrosiana. Nel 2012, grazie a "Un Cuore in Stazione", sono stati aperti i nuovi *Help Center* di Messina e Torino, nonché ampliato quello di Firenze Santa Maria Novella. Nell'ambito della Stazione di Roma Termini è stato creato il centro diurno "Binario 95", l'Ostello e la mensa Caritas.

Ferrovie dello Stato Italiane prosegue il suo impegno nel campo della Responsabilità Sociale anche in un'ottica sovranazionale mettendo a disposizione dell'Europa le buone pratiche già sperimentate e promuovendo la creazione di un grande *network* tra le Imprese ferroviarie, le Istituzioni e le Associazioni europee. La Carta Europea per lo sviluppo di iniziative sociali nelle stazioni promossa dalle reti

ferroviarie di Italia, Francia, Belgio, Lussemburgo e Polonia si è consolidata come strumento di coordinamento e standardizzazione delle metodologie di intervento. Nel 2012 vi hanno aderito le Imprese ferroviarie di altri 7 Paesi: Repubblica Ceca, Romania, Portogallo, Norvegia, Danimarca, Bulgaria e Slovenia.

I firmatari della Carta Europea della Solidarietà hanno anche raggiunto un grande risultato: l'approvazione da parte della Commissione Europea del progetto "*Work in Stations*", di cui FS è partner insieme alle Ferrovie di Francia e Belgio. "*Work in Stations*" si propone di trovare modalità innovative di inserimento lavorativo per le persone disagiate attraverso le possibilità che il mondo ferroviario può offrire.

03

DA SEMPRE LA CRESCITA
UMANA E PROFESSIONALE DI CHI LAVORA
È OBIETTIVO PRIMARIO
DI FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

LE RISORSE UMANE, PATRIMONIO SEMPRE PIÙ VALORIZZATO

FORMAZIONE E ORGANIZZAZIONE: DUE PUNTI DI FORZA

UN GRANDE VALORE, LA PROFESSIONALITÀ

Il Gruppo FS Italiane fonda il proprio successo sul grande patrimonio di professionalità espresso dalle donne e dagli uomini che lo compongono.

Quest'anno le attività attinenti lo sviluppo del personale sono state incentrate sulla valutazione di specifici *target* d'interesse aziendale, per la copertura di posizioni a forte impatto sul *business* e sulla progettazione dei piani di sviluppo per garantire il ricambio generazionale. Sono state più di 5.000 le risorse coinvolte nei processi di valutazione a supporto del monitoraggio della *performance* e della crescita professionale. Di tali risorse, circa un quarto sono donne.

Le attività di formazione, che nel 2012 hanno sviluppato volumi pari a 350.000 giornate/persona, sono state focalizzate sul rafforzamento e l'aggiornamento delle competenze tecniche specialistiche di ruolo, sul consolidamento delle competenze comportamentali a completamento della professionalità tecnica e sullo sviluppo di capacità manageriali, necessarie a infondere motivazione ed energia per governare il cambiamento e le sfide della competi-

zione, per affermare la *customer orientation* e la cultura internazionale.

In linea con il processo avviato nel 2011, si è inoltre significativamente incrementato il ricorso ai finanziamenti alla formazione per ricavi complessivi pari a 3,3 milioni di euro.

Le attività di comunicazione interna sono state concentrate sul sostegno alla cultura d'Impresa e del cambiamento, sulla diffusione dei valori aziendali e sulla condivisione dei risultati di *business*. Sono state attivate anche diverse iniziative (*survey*, *focus group*) per



l'ascolto e la raccolta della percezione dei dipendenti, punto di riferimento per la progettazione e l'implementazione di azioni mirate. È stato inoltre avviato, d'intesa con i Comitati Pari Opportunità (CPO) nazionali e territoriali, un programma strutturato di azioni sul *diversity management*, focalizzato nel 2012 sulla "diversità di genere" con iniziative a sostegno della genitorialità, del *work life balance* e della salute e sicurezza delle donne.

A sostegno della valorizzazione delle risorse umane, nel 2012 è continuata una significativa attività di *job posting interno*, per facilitare lo sviluppo e la *retention* delle risorse in azienda, attraverso percorsi di diversificazione professionale e di *job rotation* tra le diverse Società. Il Gruppo FS Italiane ha investito in iniziative significative di *Employer Branding* finalizzate non solo a disporre di un bacino di risorse a cui potenzialmente attingere, ma anche ad allineare l'offerta formativa delle scuole e delle università alle esigenze del *business* e a sviluppare formazione di eccellenza per garantire innovazione e sviluppo del sistema produttivo.

RAZIONALITÀ ED ORIENTAMENTO AL CLIENTE: L'ORGANIZZAZIONE

Il Gruppo FS Italiane ha affrontato con successo le nuove sfide competitive attraverso un processo di progressiva razionalizzazione e semplificazione delle proprie strutture organizzative. La Capogruppo ha individuato e

promosso l'adozione delle migliori metodologie e strumenti a livello internazionale la cui applicazione ha consentito di implementare in tutte le Società del Gruppo modelli organizzativi snelli (*lean organization*), caratterizzati da forte orientamento al mercato e al cliente, da ridotti livelli gerarchici, accorciamento dei processi decisionali e di *business* con effetti positivi sull'efficienza e l'efficacia dei processi aziendali.

La razionalizzazione e semplificazione delle strutture organizzative ha prodotto una significativa riduzione delle posizioni manageriali (-40% negli ultimi 5 anni) per la cui sostituzione la Capogruppo ha promosso e avviato un progetto per l'individuazione in ciascuna Società di una nuova popolazione di Quadri aziendali strategici a cui affidare compiti e responsabilità di *middle management* per la gestione operativa dei processi di *business* e di supporto. Questa nuova popolazione aziendale è costituita dal personale Quadro di ciascuna Società, selezionato in base a caratteristiche di elevata professionalità e con risultati lavorativi eccellenti a cui sono state affidate le posizioni organizzative di *middle management* individuate nel processo di razionalizzazione organizzativa. Tale popolazione costituisce il bacino naturale di reperimento per la progressiva sostituzione dei titolari di posizione manageriale, garantendo nel contempo un efficace processo di sviluppo e mantenimento delle competenze chiave del Gruppo, necessarie a sostenere nel tempo i positivi risultati aziendali.



ALTRE ATTIVITÀ DEL GRUPPO

04

04

FERROVIE DELLO STATO ITALIANE
OPERA IN SETTORI OPERATIVI DIVERSI,
UNITI PERÒ DA STRATEGIE
COMUNI E CONDIVISE

QUATTRO SETTORI OPERATIVI PER UN GRUPPO UNICO

UNA VISIONE PIÙ COMPLETA DELLE SOCIETÀ OPERATIVE DEL GRUPPO

Oltre a Trenitalia e Rete Ferroviaria Italiana dei cui risultati si è già data evidenza, il Gruppo FS Italiane, attraverso le sue controllate, è presente nei settori operativi: Trasporto; Infrastruttura, Servizi Immobiliari e di altri servizi connessi e di supporto alle at-

tività di Gruppo.

Di seguito viene presentato l'andamento gestionale 2012, in confronto al 2011, con una sintesi dei principali dati e indicatori di *performance* economico-patrimoniali delle maggiori Società dei singoli settori.



BUSITALIA-SITA NORD (SETTORE TRASPORTO)

Valori in milioni di euro

Principali indicatori	2012	2011	Delta	%
Ricavi operativi	110,47	68,49	42,0	61,3%
Margine operativo lordo (EBITDA)	6,45	4,09	2,4	57,7%
Risultato operativo (EBIT)	2,09	1,72	0,4	21,5%
Risultato d'esercizio	0,12	0,34	(0,2)	(64,7)%
Investimenti	1,19	4,18	(3,0)	(71,5)%
Posizione finanziaria netta	6,70	4,63	2,1	44,7%
Mezzi propri	24,60	25,74	(1,1)	(4,4)%
Consistenza finale di personale	897	939	(42)	(4,5)%

Principali indici	2012	2011
ROE	0,5%	2,7%
ROI	6,8%	11,3%
ROS (EBIT MARGIN)	1,9%	2,5%
MOL/RICAVI OPERATIVI (EBITDA MARGIN)	5,8%	6,0%
DEBT/EQUITY	0,27	0,18

BUSITALIA-SITA NORD, nata nel 2011, è la società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane operante nel settore del trasporto pubblico su gomma. La Società svolge la propria attività in varie aree di *business*, quali il trasporto pubblico locale, urbano ed extraurbano, autolinee a lunga percorrenza (nazionali ed internazionali), turismo e noleggi. Nel 2012 BUSITALIA-SITA NORD ha registrato un utile netto di 118mila euro e ricavi per 110 milioni di euro, derivanti principal-

mente da mercato, da Contratti di Servizio con le Regioni, Province e Comuni, oltre che da Contratti di Servizi aggiuntivi con gli stessi concedenti per le sole Direzioni Regionali Veneto e Toscana. Con i relativi *partners* strategici, nel corso dell'esercizio 2012, la Società si è aggiudicata la gara indetta dal Comune di Firenze per l'acquisto di ATAF Gestioni Srl, ramo di ATAF strutturato per lo svolgimento del trasporto pubblico locale nell'area fiorentina.

04



GRUPPO NETINERA DEUTSCHLAND (SETTORE TRASPORTO)

Valori in milioni di euro

Principali indicatori	2012	2011	Delta	%
Ricavi operativi	438,68	379,38	59,3	15,6%
Margine operativo lordo (EBITDA)	35,30	37,41	(2,1)	(5,6)%
Risultato operativo (EBIT)	6,00	12,86	(6,9)	(53,3)%
Risultato d'esercizio	(16,24)	(8,60)	(7,6)	88,8%
Investimenti	58,19	15,04	43,2	>200%
Posizione finanziaria netta	298,42	223,64	74,8	33,4%
Mezzi propri	24,72	42,30	(17,6)	(41,6)%
Consistenza finale di personale	2.334	2.404	(70)	(2,9)%
Principali indici	2012	2011		
ROE	(100,4)%	(33,8)%		
ROI	2,0%	9,6%		
ROS (EBIT MARGIN)	1,4%	3,4%		
MOL/RICAVI OPERATIVI (EBITDA MARGIN)	8,0%	9,9%		
DEBT/EQUITY	12,07	5,29		

Il gruppo Netinera Deutschland svolge principalmente attività di trasporto ferro-gomma sul mercato del trasporto locale e metropolitano tedesco, attraverso circa 50 società partecipate. Effettua anche attività su tratte internazionali verso la Repubblica Ceca, la Polonia e i Paesi Bassi.

Oltre ai servizi di trasporto passeggeri e merci, il gruppo Netinera Deutschland opera servizi di manutenzione e *revamping* dei veicoli.

Nel corso del 2012 ha registrato ricavi per

circa 438 milioni di euro, a fronte di costi per 403 milioni di euro, con un EBITDA di 35 milioni di euro. A seguito di ammortamenti per 29 milioni di euro e oneri finanziari per 24 milioni di euro (sostanzialmente verso i soci), il gruppo Netinera Deutschland registra perdite per 16 milioni di euro strettamente connesse alle quote di interessi riconosciute, come già accennato, agli azionisti FS Italiane e Fondo Cube Transport SCA.

FS LOGISTICA (SETTORE TRASPORTO)

Valori in milioni di euro

Principali indicatori	2012	2011	Delta	%
Ricavi operativi	86,02	116,08	(30,1)	(25,9)%
Margine operativo lordo (EBITDA)	(7,94)	(5,47)	(2,5)	45,2%
Risultato operativo (EBIT)	(13,65)	(7,72)	(5,9)	76,8%
Risultato d'esercizio	(17,07)	(18,55)	1,5	(8,0)%
Investimenti	3,91	2,01	1,9	94,5%
Posizione finanziaria netta	101,49	87,20	14,3	16,4%
Mezzi propri	107,14	124,46	(17,3)	(13,9)%
Consistenza finale di personale	151	189	(38)	(20,1)%
Principali indici	2012	2011		
ROE	(13,7)%	(13,1)%		
ROI	(6,5)%	(3,8)%		
ROS (EBIT MARGIN)	(15,9)%	(6,7)%		
MOL/RICAVI OPERATIVI (EBITDA MARGIN)	(9,2)%	(4,7)%		
DEBT/EQUITY	0,95	0,70		

FS Logistica sviluppa la propria offerta nei comparti della logistica, curandone la progettazione, produzione, gestione e vendita. I principali settori di attività sono la petrolchimica, ambiente e territorio (BU ICA – Industria, Chimica e Ambiente), i grandi clienti istituzionali (BU Omnia-express) e il siderurgico (BU Siderurgia).

La Società si occupa anche di progettazione e realizzazione di infrastrutture logistiche su asset di proprietà, attraverso la struttura organizzativa Gestione e Sviluppo Asset, per valorizzare il patrimonio aziendale con investimenti mirati alla riqualificazione delle aree. Il ramo d'azienda relativo alle attività di trasporto combinato marittimo e terrestre *door-to-*

door nazionale ed internazionale (BU Italcontainer) è stato ceduto l'1 giugno 2012. La cessione rientra nel processo di semplificazione all'assetto organizzativo dei servizi alle merci del Gruppo FS Italiane, rappresentato dalla concentrazione in un unico soggetto, individuato in Cemmat, di tutte le attività del Gruppo inerenti la filiera del trasporto intermodale.

Il risultato netto 2012, negativo per 17 milioni di euro, registra un miglioramento rispetto allo scorso anno. Sull'andamento negativo pesano ancora i risultati fortemente negativi rilevati nel settore del trasporto combinato, dove operava la BU Italcontainer ancora presente nei primi cinque mesi dell'esercizio 2012.

04



ITALFERR (SETTORE INFRASTRUTTURA)

Valori in milioni di euro

Principali indicatori	2012	2011	Delta	%
Ricavi operativi	152,79	162,33	(9,5)	(5,9)%
Margine operativo lordo (EBITDA)	25,91	14,27	11,6	81,6%
Risultato operativo (EBIT)	22,09	9,16	12,9	141,2%
Risultato d'esercizio	12,97	1,52	11,5	>200%
Investimenti	2,85	10,63	(7,8)	(73,2)%
Posizione finanziaria netta	(10,72)	29,53	(40,3)	(136,3)%
Mezzi propri	57,08	48,69	8,4	17,2%
Consistenza finale di personale	1.206	1.248	(42)	(3,4)%
Principali indici	2012	2011		
ROE	28,0%	3,1%		
ROI	35,5%	17,1%		
ROS (EBIT MARGIN)	14,5%	5,6%		
MOL/RICAVI OPERATIVI (EBITDA MARGIN)	17,0%	8,8%		
DEBT/EQUITY	(0,19)	0,61		

Italferr è la società d'ingegneria del Gruppo FS Italiane che si occupa di progettazione, direzione e supervisione lavori, effettuazione delle gare d'appalto e attività di *project management* per tutti i grandi investimenti infrastrutturali del Gruppo. Italferr è fortemente impegnata anche nella progettazione e nella realizzazione di opere compatibili a livello ambientale e con i bisogni e le attese espresse dalla collettività. In quest'ottica, si è dotata di un Sistema di Gestione integrato per la Qualità, l'Ambiente, la Salute e Sicurezza. Il 2012 si chiude con un ri-

sultato netto positivo, il migliore dell'ultimo triennio, che ha praticamente raggiunto i 13 milioni di euro, mentre l'EBITDA sfiora i 26 milioni di euro rispetto all'esercizio precedente. Un apporto determinante alla positiva performance è stato dato sia dalla formalizzazione di nuovi incarichi da Rete Ferroviaria Italiana e dalle Ferrovie rumene, sia dalla conclusione di alcune attività a costi inferiori rispetto alle attese, con conseguente significativo miglioramento dei margini di commessa.

GRUPPO GRANDI STAZIONI (SETTORE IMMOBILIARE)

Valori in milioni di euro

Principali indicatori	2012	2011	Delta	%
Ricavi operativi	199,75	216,48	(16,7)	(7,7)%
Margine operativo lordo (EBITDA)	48,54	68,89	(20,4)	(29,5)%
Risultato operativo (EBIT)	36,23	53,95	(17,7)	(32,8)%
Risultato d'esercizio	20,51	31,63	(11,1)	(35,2)%
Investimenti	42,90	34,80	8,1	23,3%
Posizione finanziaria netta	163,44	168,16	(4,7)	(2,8)%
Mezzi propri	166,10	160,99	5,1	3,2%
Consistenza finale di personale	267	259	8	3,1%
Principali indici	2012	2011		
ROE	13,4%	23,2%		
ROI	11,0%	16,6%		
ROS (EBIT MARGIN)	18,1%	24,9%		
MOL/RICAVI OPERATIVI (EBITDA MARGIN)	24,3%	31,8%		
DEBT/EQUITY	0,98	1,04		



04



Grandi Stazioni, è la società di servizi del Gruppo FS Italiane incaricata di riqualificare e gestire i 13 principali scali ferroviari del Paese. Il gruppo Grandi Stazioni, oltre alla Capogruppo, opera attraverso due controllate: la Grandi Stazioni Ceska Republika Sro (51%), con sede a Praga, e la Grandi Stazioni Ingegneria (100%). Il contratto di affidamento dei complessi di stazione – per una durata di 40 anni a decorrere dall'anno 2000 e di 30 anni per quelli nella Repubblica Ceca, gestiti dalla controllata di Praga – prevede la gestione unitaria e la riqualificazione funzionale dei complessi immobiliari delle principali stazioni. Nel 2012 il gruppo Grandi Stazioni ha confermato i risultati positivi degli esercizi precedenti e ha proseguito i suoi progetti di investimento. Sono continuati, infatti, i lavori di riqualifica-

delle opere interne nelle stazioni di Bari, Bologna, Firenze, Genova Brignole e Piazza Principe, Palermo, Venezia Santa Lucia e Mestre; e sono stati terminati i lavori relativi alla parte commerciale del Palazzo ex compartimentale di Venezia Santa Lucia. Sono anche proseguiti i lavori relativi alla videosorveglianza e alle opere esterne nelle stazioni di Bari, Firenze, Genova Brignole e Piazza Principe, Milano, Napoli, Palermo, Torino, Venezia Mestre, Venezia Santa Lucia e Verona. Sono inoltre iniziati i lavori relativi al nuovo parcheggio e alla galleria servizi della stazione di Roma Termini. Il risultato netto dell'esercizio 2012 evidenzia un decremento dovuto al plusvalore registrato nel 2011, derivante dalla cessione dell'immobile ex compartimentale di Roma, via Marsala, non presente nel 2012.



CENTOSTAZIONI (SETTORE IMMOBILIARE)

Valori in milioni di euro

Principali indicatori	2012	2011	Delta	%
Ricavi operativi	79,43	76,88	2,6	3,3%
Margine operativo lordo (EBITDA)	18,20	18,08	0,1	0,7%
Risultato operativo (EBIT)	15,24	15,77	(0,5)	(3,4)%
Risultato d'esercizio	10,20	9,94	0,3	2,6%
Investimenti	2,29	1,48	0,8	54,7%
Posizione finanziaria netta	23,19	31,49	(8,3)	(26,4)%
Mezzi propri	30,46	27,24	3,2	11,8%
Consistenza finale di personale	128	128		0,0%

Principali indici	2012	2011
ROE	42,9%	36,4%
ROI	27,2%	27,9%
ROS (EBIT MARGIN)	19,2%	20,5%
MOL/RICAVI OPERATIVI (EBITDA MARGIN)	22,9%	23,5%
DEBT/EQUITY	0,76	1,16

Centostazioni è la società del Gruppo FS Italiane che si occupa della gestione del *network* delle 103 stazioni ferroviarie di medie dimensioni di proprietà di Rete Ferroviaria Italiana e della gestione di attività connesse allo sfruttamento commerciale su mezzi di trasporto. L'esperienza e il *know-how* maturati nella gestione delle attività commerciali e di *property management*, nei servizi di ingegneria e di *facility management* per gli immobili del *network* hanno consentito di raggiungere buoni risultati operativi anche per l'esercizio 2012, migliorando la percezione complessiva dell'immagine della Società da parte dei clienti, delle istituzioni e dell'opinione pubblica in generale.

Il risultato netto 2012 evidenzia un leggero incremento dovuto alla crescita dei ricavi operativi, dei costi operativi e all'aumento degli accantonamenti e degli ammortamenti. L'aumento dei ricavi è dovuto ad un miglioramento in tutte le aree di *business* della Società: maggiori ricavi da locazione, da pubblicità, da ribaltamento oneri condominiali e *fee* di gestione e da soggetto tecnico; mentre i costi operativi sono aumentati in seguito ai maggiori oneri condominiali solo in parte ribaltati al locatore e per l'aumento dei materiali e dei servizi di produzione.

Nel 2012 la Società ha distribuito dividendi per 7,2 milioni di euro.

04



FS SISTEMI URBANI (SETTORE IMMOBILIARE)

Valori in milioni di euro

Principali indicatori	2012	2011	Delta	%
Ricavi operativi	32,80	22,13	10,7	48,2%
Margine operativo lordo (EBITDA)	7,74	6,52	1,2	18,7%
Risultato operativo (EBIT)	7,17	5,92	1,3	21,1%
Risultato d'esercizio	4,00	5,93	(1,9)	(32,5)%
Investimenti	0,68	0,45	0,2	51,1%
Posizione finanziaria netta	(44,41)	(5,20)	(39,2)	>200%
Mezzi propri	542,80	543,63	(0,8)	(0,2)%
Consistenza finale di personale	34	32	2	6,3%
Principali indici	2012	2011		
ROE	0,7%	1,1%		
ROI	1,4%	1,1%		
ROS (EBIT MARGIN)	21,9%	26,8%		
MOL/RICAVI OPERATIVI (EBITDA MARGIN)	23,6%	29,5%		
DEBT/EQUITY	(0,08)	(0,01)		

FS Sistemi Urbani è la società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane che svolge attività inerenti i servizi integrati urbani e le valorizzazioni del patrimonio non funzionale all'esercizio ferroviario, anche attraverso la gestione integrata e lo sviluppo dei servizi immobiliari. La Società chiude con un risultato positivo confermando il *trend* degli ultimi anni, in termini di volumi di vendite e di margini, realizzato dall'inizio dell'attività.

Nel 2012 sono stati oggetto di vendita 3 asset per un valore di oltre 21 milioni di euro. Risultato conseguito nonostante la pesante influenza esercitata dalla crisi economica e finanziaria globale e dallo stato di recessione in cui versa il Paese, in presenza, inoltre, di un contesto caratterizzato da una forte riduzione del PIL nazionale, rispetto all'anno precedente, e da una ancor più rilevante riduzione della domanda interna.

FERCREDIT (ALTRI SERVIZI)

Valori in milioni di euro

Principali indicatori	2012	2011	Delta	%
Interessi attivi e proventi assimilati	18,70	21,54	(2,8)	(13,2)%
Interessi passivi e oneri assimilati	6,63	7,07	(0,4)	(6,2)%
Margine di intermediazione	15,80	17,60	(1,8)	(10,2)%
Costo del lavoro	2,83	3,10	(0,3)	(8,7)%
Risultato operativo	12,49	13,71	(1,2)	(8,9)%
Risultato netto d'esercizio	8,47	9,00	(0,5)	(5,9)%
Consistenza finale di personale	31	31		0,0%
Principali indici	2012	2011		
ROE	10,3%	11,4%		
Quoziente di Disponibilità*	1,13	1,20		
DEBT/EQUITY	4,01	3,04		

* (Attivo corrente/Passivo corrente)

Fercredit è la società di servizi finanziari del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane. La sua attività è rivolta essenzialmente allo sviluppo del *credit factoring* e del *leasing* sul mercato *captive*, nonché all'espansione delle operazioni di *consumer credit* per i di-

pendenti del Gruppo medesimo.

Il 2012 evidenzia un risultato netto di 8,5 milioni di euro, contro i 9 milioni di euro dell'esercizio 2011. Un risultato di rilievo, tenuto conto del difficile scenario attraversato dal Paese anche nel 2012.

04

FERSERVIZI (ALTRI SERVIZI)

Valori in milioni di euro

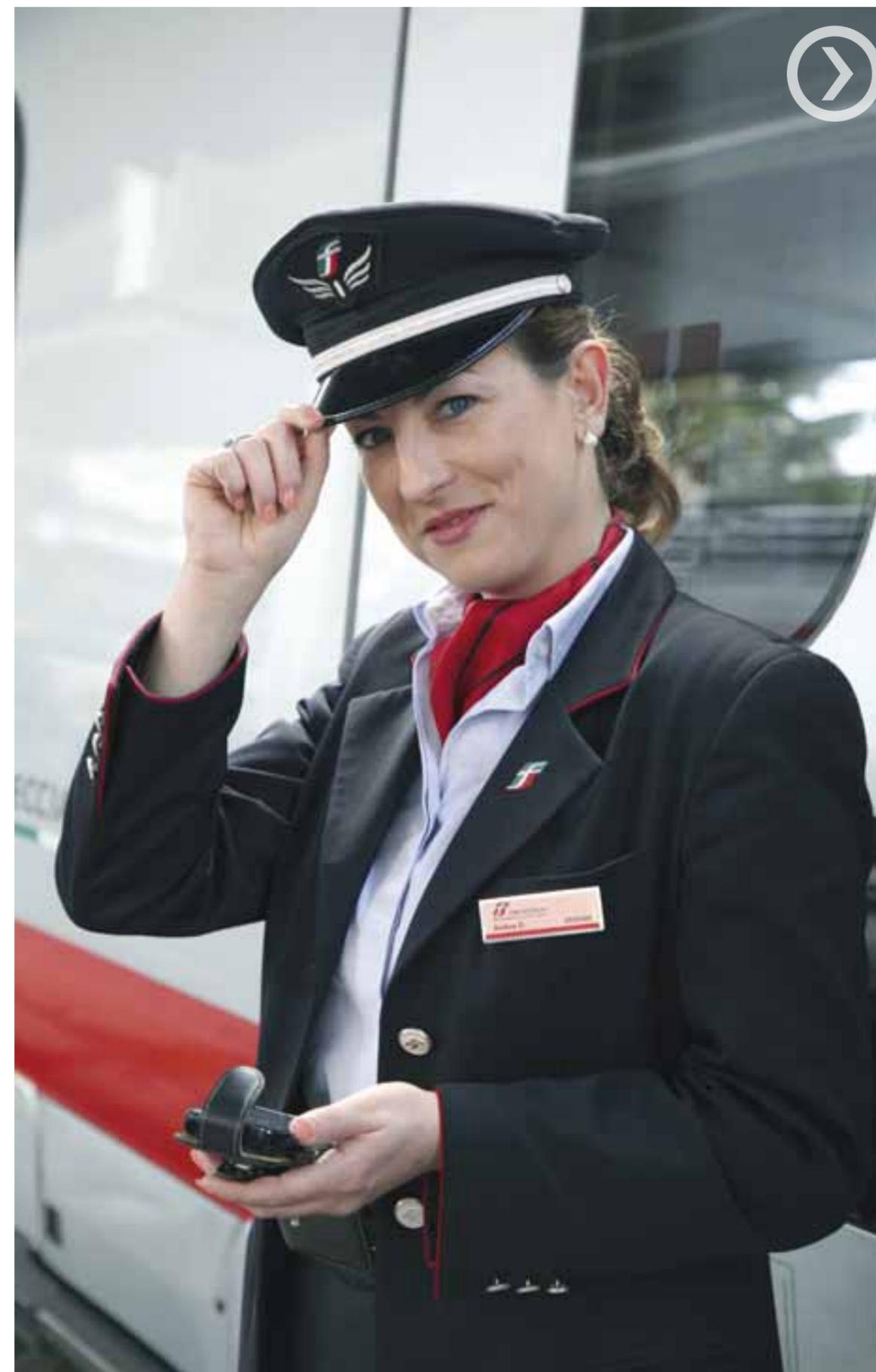
Principali indicatori	2012	2011	Delta	%
Ricavi operativi	197,34	202,63	(5,3)	(2,6)%
Margine operativo lordo (EBITDA)	32,87	28,08	4,8	17,1%
Risultato operativo (EBIT)	21,66	17,84	3,8	21,4%
Risultato d'esercizio	13,64	5,29	8,4	157,8%
Investimenti	1,70	2,50	(0,8)	(32,0)%
Posizione finanziaria netta	(61,53)	(115,15)	53,6	(46,6)%
Mezzi propri	23,97	56,31	(32,3)	(57,4)%
Consistenza finale di personale	1.687	1.797	(110)	(6,1)%
Principali indici	2012	2011		
ROE	40,9%	10,0%		
ROI	(44,9)%	(29,6)%		
ROS (EBIT MARGIN)	11,0%	8,8%		
MOL/RICAVI OPERATIVI (EBITDA MARGIN)	16,7%	13,9%		
DEBT/EQUITY	(2,57)	(2,04)		

Ferservizi è il "Centro Servizi Integrato" del Gruppo FS Italiane, gestisce infatti in forma integrata per la Capogruppo e per le maggiori Società del Gruppo le attività non direttamente connesse all'esercizio ferroviario. Le principali attività svolte da Ferservizi, regolate da specifici accordi contrattuali, sono: Immobiliare, Amministrativo, *Facility Management*, Acquisti di Gruppo.

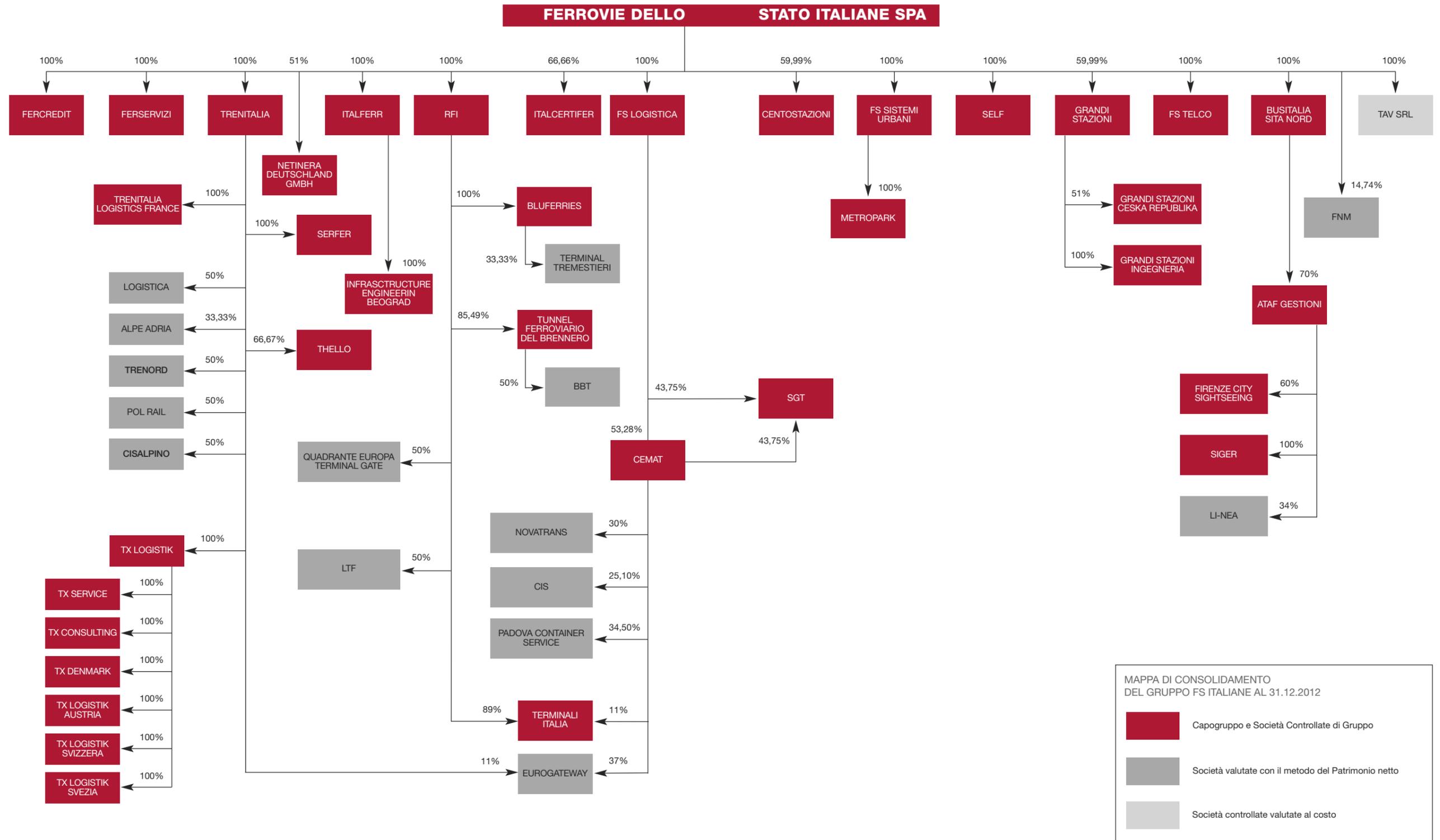
I risultati della gestione 2012 di Ferservizi confermano il *trend* positivo degli ultimi anni con

un utile di Bilancio superiore a quello realizzato nel 2011, pur nella difficile situazione di mercato che ha comportato un forte rallentamento delle vendite immobiliari.

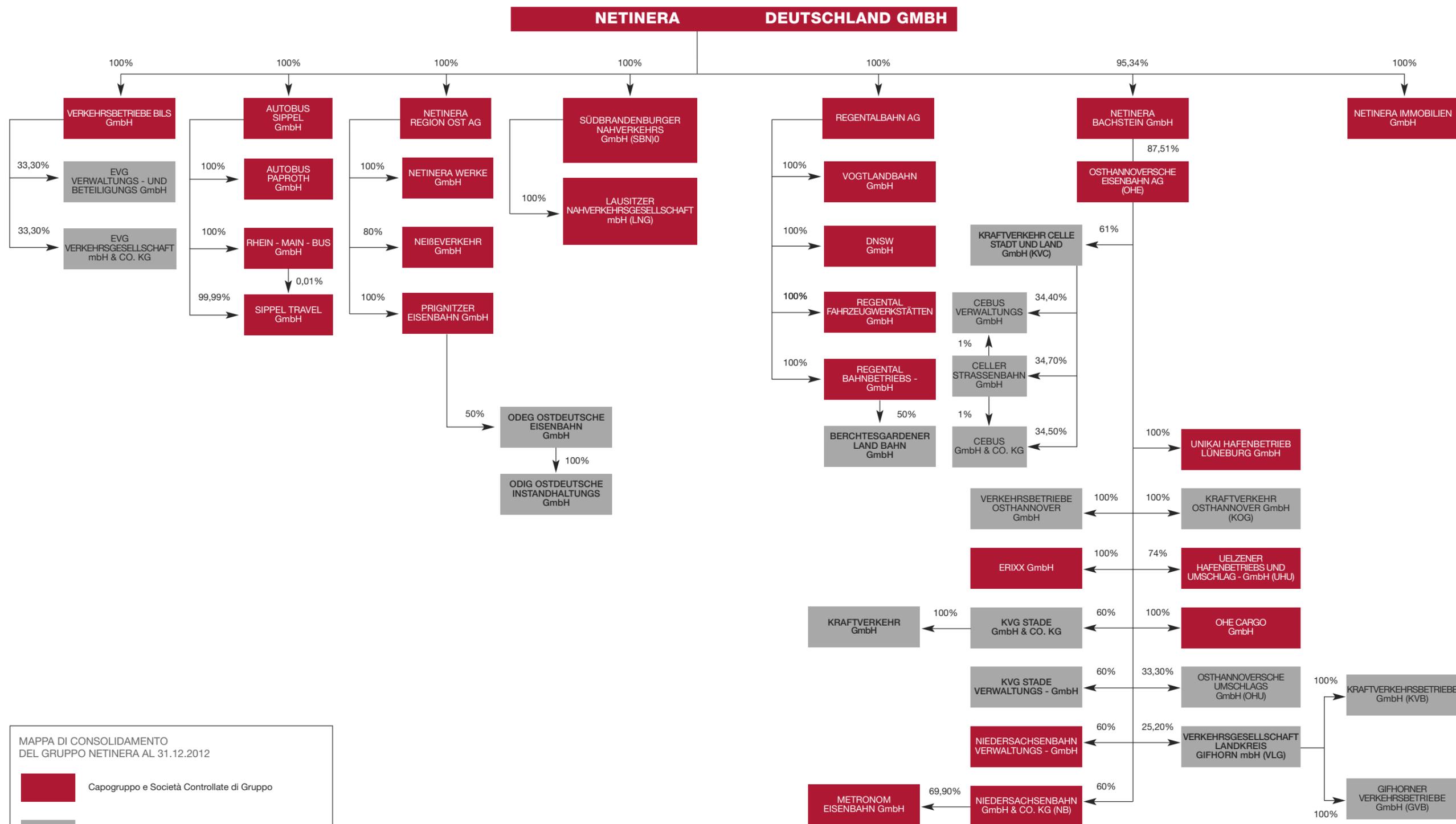
Il risultato netto dell'esercizio si attesta intorno ai 13,7 milioni di euro, con un significativo incremento di 8,4 milioni di euro rispetto al dato di chiusura 2011, in crescita anche i margini intermedi (EBITDA +17,1%, a oltre 32 milioni di euro, e EBIT di 22 milioni di euro, pari a +21,4%).



04



04



MAPPA DI CONSOLIDAMENTO DEL GRUPPO NETINERA AL 31.12.2012

Capogruppo e Società Controllate di Gruppo

Società valutate con il metodo del Patrimonio netto



Ferrovie dello Stato Italiane

Direzione Centrale Comunicazioni Esterne
Direzione Centrale Media
Direzione Centrale Strategie e Pianificazione
Direzione Centrale Amministrazione Bilancio e Fiscale
Direzione Centrale Risorse Umane e Organizzazione
Direzione Centrale Affari Istituzionali e della Concorrenza

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

Fotografie

Archivio Audiovisivi Gruppo FS Italiane

Stampa
Grafica Nappa

Finito di stampare
nel mese di Agosto

Questa pubblicazione è stata stampata su carta FSC



Tiratura 1.000 copie

Ferrovie dello Stato Italiane

Piazza della Croce Rossa, 1
00161 Roma

www.fsitaliane.it