

# Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane

## RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ 2018



## **ORGANI SOCIALI DI FERROVIE DELLO STATO ITALIANE SPA**

Consiglio di Amministrazione    Nominati dal 1° gennaio 2018<sup>1</sup>                      Nominati dal 30 luglio 2018

Presidente                              Gioia Maria Ghezzi                              Gianluigi Vittorio Castelli

Amministratore Delegato              Renato Mazzoncini<sup>2</sup>                              Gianfranco Battisti

e Direttore Generale

Consiglieri                              Francesca Moraci<sup>3</sup>                              Francesca Moraci<sup>3</sup>

Giovanni Azzone                              Andrea Mentasti

Simonetta Giordani                              Flavio Nogara

Federico Lovadina                              Cristina Pronello

Vanda Ternau<sup>4</sup>                              Vanda Ternau<sup>4</sup>

**Collegio sindacale                      Nominati dal 4 luglio 2016**

Presidente                              Carmine di Nuzzo

Sindaci effettivi                              Susanna Masi

Roberto Ascoli

Sindaci supplenti                              Paolo Castaldi

Cinzia Simeone

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

Angelo Canale

## **DIRIGENTE PREPOSTO ALLA REDAZIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI SOCIETARI**

Roberto Mannozi

## **SOCIETÀ DI REVISIONE LEGALE**

KPMG SpA (per il periodo 2014-2022)

---

<sup>1</sup> Per delibera assembleare assunta il 29 dicembre 2017.

<sup>2</sup> Nominato nella carica dal Consiglio di Amministrazione del 10 gennaio 2018.

<sup>3</sup> Dimissionaria dal 25 luglio 2018. In data 30 luglio 2018 nominata nuovamente membro del Consiglio di Amministrazione.

<sup>4</sup> Dimissionaria dal 25 luglio 2018. In data 30 luglio 2018 nominata nuovamente membro del Consiglio di Amministrazione.

## INDICE

Lettera agli <i>stakeholder</i> .....	5
Introduzione al <i>report</i> .....	7
Un percorso lungo 10 anni.....	10
2018 in sintesi .....	12
Modello di <i>business</i> .....	14
I settori di attività.....	15
Le direttrici strategiche .....	18
Contribuiamo alla crescita dei Paesi in cui operiamo .....	19
Innovazione a servizio degli <i>stakeholder</i> .....	22
Trasparenza e responsabilità nel <i>business</i> .....	24
La <i>Corporate Governance</i> .....	25
Etica nel <i>business</i> .....	28
Rischi e opportunità .....	38
Impegno per un futuro sostenibile.....	41
Il Gruppo e la sostenibilità.....	42
La dimensione del viaggio .....	51
Protezione dell'ambiente .....	87
Catena di fornitura sostenibile .....	102
Le persone e il loro valore .....	108
Supporto alla comunità .....	130
Relazione della società di revisione.....	141

## Lettera agli *stakeholder* (102-14)

Cari *stakeholder*,

negli ultimi anni abbiamo intensificato i nostri sforzi per l'integrazione dei principi della sostenibilità in tutte le attività di *business* convinti che ciò sia quanto mai necessario per aver successo nel mondo contemporaneo. In qualità di grande Impresa del settore dei trasporti, abbiamo la responsabilità e la consapevolezza di quanto le nostre scelte possano incidere sulla qualità della vita delle persone e sugli equilibri naturali e intendiamo quindi proporre soluzioni che, grazie all'esperienza acquisita e all'innovazione, possano garantire la creazione di valore diffuso, solido e duraturo.

Per dare maggiore efficacia al nostro impegno, siamo diventati membri del *Global Compact* delle Nazioni Unite, di cui condividiamo e sosteniamo i principi fondamentali relativi a diritti umani, standard lavorativi, tutela dell'ambiente, trasparenza e lotta alla corruzione, prestando attenzione alla loro applicazione nel nostro agire quotidiano.

Il 2018 ha rappresentato un anno chiave per definire i lineamenti strategici dei prossimi anni e l'orientamento con cui affrontare le sfide di lungo periodo, con l'obiettivo di realizzare un servizio di maggiore qualità nella mobilità delle persone e nel trasporto di merci. Risultato raggiunto grazie da una attenta lettura e interpretazione delle dimensioni economiche, sociali e ambientali di contesto.

Guardando all'orizzonte temporale più vicino sarà necessario continuare a sviluppare tutte le azioni capaci di rispondere alle esigenze di mobilità delle persone, valorizzando contestualmente le competenze distintive e gli *asset* del Gruppo FS Italiane, contribuendo in questo modo allo sviluppo, alla connettività e alla sostenibilità del sistema di trasporto del Paese.

È importante avere anche prospettive a più lungo termine. Lo scorso anno è stato promosso dal Comitato di Sostenibilità un percorso condiviso e collaborativo con i propri *stakeholder*, appartenenti al mondo della ricerca, delle Istituzioni e di altre realtà rappresentative degli *stakeholder*, per la definizione di obiettivi di lungo periodo, al 2030 e al 2050, su temi prioritari per il Gruppo FS Italiane. I primi tre tavoli di lavoro sono stati aperti sui temi della sicurezza, dell'energia e delle emissioni e della mobilità sostenibile e presto porteranno alla formalizzazione di obiettivi sfidanti per il futuro del Gruppo.

Oltre al ricco quadro dei numeri e dati esposto nel presente Rapporto, alcuni fatti possono esprimere come la sostenibilità sia sempre più elemento cruciale per tutte le società che compongono il Gruppo FS Italiane.

All'interno della complessiva strategia di ricondurre le persone e i loro bisogni al centro delle attenzioni di tutte le società, nel 2018 è stato lanciato da Trenitalia, per la prima volta nel panorama europeo, un servizio di *customer care* dedicato ai pendolari, sui treni e nelle stazioni, al fine di poter rispondere in maniera più efficace alle richieste di informazioni, sicurezza e comfort e migliorare così la qualità del viaggio. L'eccellente qualità del servizio è stata inoltre riconosciuta alla compagnia ferroviaria c2c, controllata di Trenitalia UK,

vincitrice del premio “Migliore compagnia Ferroviaria dell’anno” (Rail Operator of the Year) del Regno Unito nel corso della 18ma edizione del National Transport Awards.

Alto valore viene riconosciuto anche alle oltre 80mila persone, cresciute del 9% per variazione del perimetro e per il 2% per il saldo positivo tra ingressi e uscite, che permettono all’azienda di raggiungere i propri obiettivi. Lo scorso anno, al fine di valorizzare la professionalità e sviluppare le competenze, sono state erogate oltre 573mila giornate di formazione a livello di Gruppo, circa il 31% in più rispetto al 2017, di cui la maggior parte con la finalità di mantenere e aggiornare le competenze tecnico specialistiche e sviluppare una più forte cultura della sicurezza. Cultura della sicurezza che è al centro del *memorandum* sottoscritto da FS Italiane ed Eni con l’obiettivo di aumentarne gli standard nel settore degli appalti, migliorandone la gestione e i relativi processi operativi. Il 2018 ha visto, inoltre, i dipendenti del Gruppo FS Italiane protagonisti del cambiamento con il programma “Innovate”, che li ha visti coinvolti nel proporre opportunità e trasformarle in progetti innovativi al servizio dell’azienda: più di 1.000 idee e proposte provenienti dai dipendenti di tutte le società del Gruppo, sono state analizzate e valutate da esperti interni ed esterni che hanno analizzato i diversi progetti innovativi e hanno ristretto la selezione per sottoporla a una giuria composta dal *top management* che ha premiato le tre proposte migliori.

Nel 2018 è stata rinnovata la politica ambientale di FS Italiane, attraverso la quale si vuole prestare ancora più attenzione alla realizzazione di un *business* attento agli impatti sul capitale naturale, che realizzi processi efficienti in un’ottica di economia circolare in stretta collaborazione con tutta la catena del valore. Un esempio in tal senso può essere visto nella finalizzazione della Linea Guida per l’applicazione del *Life Cycle Assessment* ai progetti di infrastrutture ferroviarie che consente di disporre di uno strumento oggettivo per tracciare una visione di lungo periodo che contempli tutte le fasi della vita utile dell’infrastruttura o nel premio attribuito a Rete Ferroviaria Italiana nell’ambito della terza edizione del Procurement Awards Beyond Saving (categoria “Acquisti Etici e Sostenibili”) per aver valorizzato la sostenibilità quale requisito essenziale e fondamentale per la selezione delle aziende fornitrici.

Il 2018, infine, ha visto raccogliere la sfida della mobilità sostenibile anche nell’ambito digitale: la piattaforma integrata Nugo propone soluzioni *door to door* attraverso sistemi di mobilità collettiva, condivisa, integrata semplificando la pianificazione del viaggio favorendo lo *shift* modale verso sistemi sostenibili (treni, autobus, *sharing*, eccetera).

Il Rapporto di Sostenibilità rappresenta quindi una fotografia dell’impegno che profonde il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane nel realizzare un progetto di mobilità che sia in grado di coniugare una solida gestione economico-finanziaria con il benessere delle persone e la tutela dell’ambiente.

Il Presidente  
Gianluigi Vittorio Castelli

L’Amministratore Delegato  
Gianfranco Battisti

## Introduzione al *report* (102-1, 102-12, 102-45, 102-46, 102-47, 102-48, 102-49, 102-51, 102-54; 103-1)

Le informazioni contenute nel Rapporto di sostenibilità 2018 sono confrontate con quelle relative ai due esercizi precedenti<sup>5</sup>. Eventuali differenze rispetto ai precedenti Rapporti di sostenibilità sono dovute al perfezionamento dei metodi di rilevazione adottati. Dal 2011, il processo di raccolta dati avviene tramite la soluzione informatica SuPM - *Sustainability Performance Management* - che include oggi 23 società operative del Gruppo.

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

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

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

- Profilo del Gruppo e *Compliance*: Ferrovie dello Stato Italiane e società controllate, come da Bilancio consolidato;
- *Governance*: Ferrovie dello Stato Italiane;
- Dati di natura economica: Ferrovie dello Stato Italiane e società controllate, come da Bilancio consolidato;
- Dati di *Customer*: Ferrovie dello Stato Italiane, RFI, Trenitalia e sue controllate, Busitalia - Sita Nord e sue controllate, Anas, TrainOSE, Gruppo Netinera;
- Dati di sicurezza: sicurezza della circolazione sulla rete ferroviaria; appalti di lavoro su infrastrutture ferroviarie; *security* sugli *asset core* funzionali all'esercizio ferroviario;
- Dati relativi al personale<sup>6</sup>: i dati delle consistenze sono relativi a Ferrovie dello Stato Italiane e società controllate, come da Bilancio consolidato; le informazioni relative alle analisi di dettaglio richieste dagli *standard* adottati (es. *turnover*, distribuzione del personale, retribuzioni, formazione, ecc.) si riferiscono mediamente a un perimetro che rappresenta circa il 75,4% della consistenza totale del Gruppo<sup>7</sup>;
- Dati relativi ai fornitori: i dati si riferiscono alle società esterne con le quali le società del Gruppo, rientranti nel perimetro ambientale, hanno rapporti diretti.

<sup>5</sup> La pubblicazione è annuale. La precedente edizione, relativa all'Esercizio 2017, è stata pubblicata a luglio 2018.

<sup>6</sup> Nel capitolo "Le persone e il loro valore" i dati si riferiscono al perimetro del relativo anno di rendicontazione.

<sup>7</sup> Il perimetro include: FS SpA, RFI, Trenitalia, Ferservizi, Italferr, FS Sistemi Urbani, Mercitalia Logistics, Mercitalia Rail, Mercitalia Transport & Services, Cemat, Busitalia Veneto, Busitalia Rail Service, Busitalia Campania, Grandi Stazioni Rail, Grandi Stazioni Immobiliare, Terminali Italia, Italcertifer e Nugo. Laddove l'informazione si riferisce a un diverso perimetro, viene specificato in nota nel relativo paragrafo.

- Dati di natura ambientale: Ferrovie dello Stato Italiane, Ferservizi, RFI, Terminali Italia, Blufferries, Italferr<sup>8</sup>, Trenitalia, Trenitalia C2C, Anas, Mercitalia Shunting & Terminal, TX Logistik, Grandi Stazioni Rail, FS Sistemi Urbani, Gruppo Netinera, Mercitalia Logistics, Mercitalia Rail, Busitalia - Sita Nord, Ataf Gestioni, Qbuzz, Busitalia Veneto, Busitalia Campania, TrainOSE e Ferrovie del Sud Est e Servizi Automobilistici; il perimetro descritto comprende, oltre alla Capogruppo<sup>9</sup>, le società sulle quali FS Italiane esercita un controllo diretto (a esclusione delle società che svolgono attività finanziarie e di certificazione/ispezione nel settore del trasporto ferroviario) e quelle sulle quali esercita un controllo indiretto attraverso le sue controllate, con un numero di dipendenti maggiore di 100.

Il presente Rapporto è stato redatto in conformità agli *standard "GRI Sustainability Reporting Standards"*, definiti nel 2016 dal *Global Reporting Initiative (GRI)*, secondo l'opzione di rendicontazione "*Comprehensive*". I dati e le informazioni qui rendicontate sono state fornite direttamente dalle funzioni responsabili o sono state desunte da altre fonti ufficiali<sup>10</sup>. Il Rapporto 2018 è stato approvato, congiuntamente alla Relazione Finanziaria Annuale (anche RFA) di Gruppo, dal Consiglio di Amministrazione di Ferrovie dello Stato Italiane SpA nella seduta del 26 marzo 2019. Nella RFA, ai sensi del Decreto Legislativo n. 254 ("Decreto") che ha dato attuazione alla Direttiva 2014/95/UE, è inclusa la Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (nel seguito anche DNF), che riporta alcune delle informazioni di sostenibilità incluse nel presente documento.

Nel Rapporto sono rendicontate le attività di natura economica, sociale e ambientale ritenute maggiormente rilevanti per gli *stakeholder* e per il Gruppo, così come rappresentato nel paragrafo successivo; eventuali informazioni aggiuntive sono fornite nei documenti Allegati "*Tabelle indicatori di performance*" e "*Content index*" (disponibili *online*, nella sezione Sostenibilità del sito *internet* [www.fsitaliane.it](http://www.fsitaliane.it)). Inoltre, sempre in allegato e disponibili *online* nella medesima sezione, sono state definite delle schede di approfondimento con un *focus* sulle principali informazioni ambientali delle società incluse nel perimetro di rendicontazione (Allegato "*Schede societarie – focus ambiente*").

## Matrice di materialità

L'identificazione degli aspetti da rendicontare all'interno del documento è avvenuta nel rispetto dei principi di materialità, inclusività degli *stakeholder*, completezza delle informazioni, equilibrio, comparabilità, chiarezza, tempestività, affidabilità e accuratezza.

---

<sup>8</sup> Nella rendicontazione dei dati ambientali è stato deciso di rappresentare separatamente gli impatti ambientali dei cantieri in cui Italferr effettua la direzione lavori. Tale scelta è stata effettuata al fine di depurare le variazioni annuali degli indicatori dagli effetti legati all'andamento delle attività di cantiere che, per loro natura, non hanno carattere di continuità e regolarità nei volumi.

<sup>9</sup> Nel presente documento si utilizzano i termini Capogruppo o FS Italiane per identificare la società Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A.. I termini Gruppo o Gruppo FS invece comprende tutte le società che rientrano nel perimetro di rendicontazione.

<sup>10</sup> Per maggiori dettagli si rimanda, in taluni casi, alla Relazione Finanziaria Annuale di Gruppo al 31 dicembre 2018.

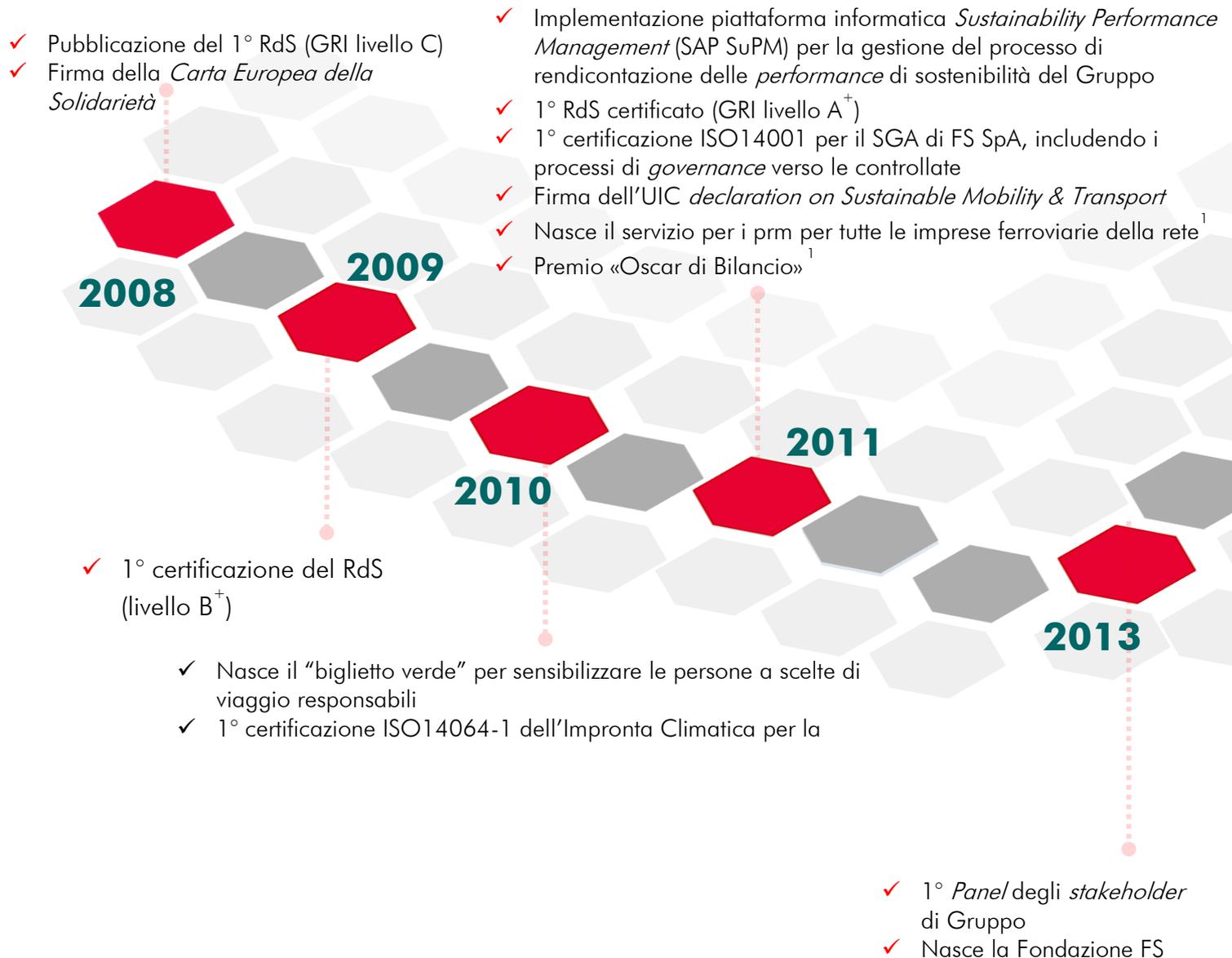
Attraverso l'analisi di materialità sono stati individuati gli aspetti maggiormente rilevanti per il Gruppo e percepiti di maggior interesse per gli *stakeholder*.

Il Gruppo ha aggiornato la Matrice di Materialità utilizzando, per l'analisi degli *stakeholder* esterni (*peers*, altri *competitors* dei settori industriali in cui opera il Gruppo, *social network*, media tradizionali, normativa volontaria e cogente) strumenti informatici basati sull'intelligenza artificiale, e, per l'analisi delle priorità del *business*, *survey al management* e l'esame di *policy* e documentazione interna.

Di seguito le tematiche che sono risultate maggiormente rilevanti:

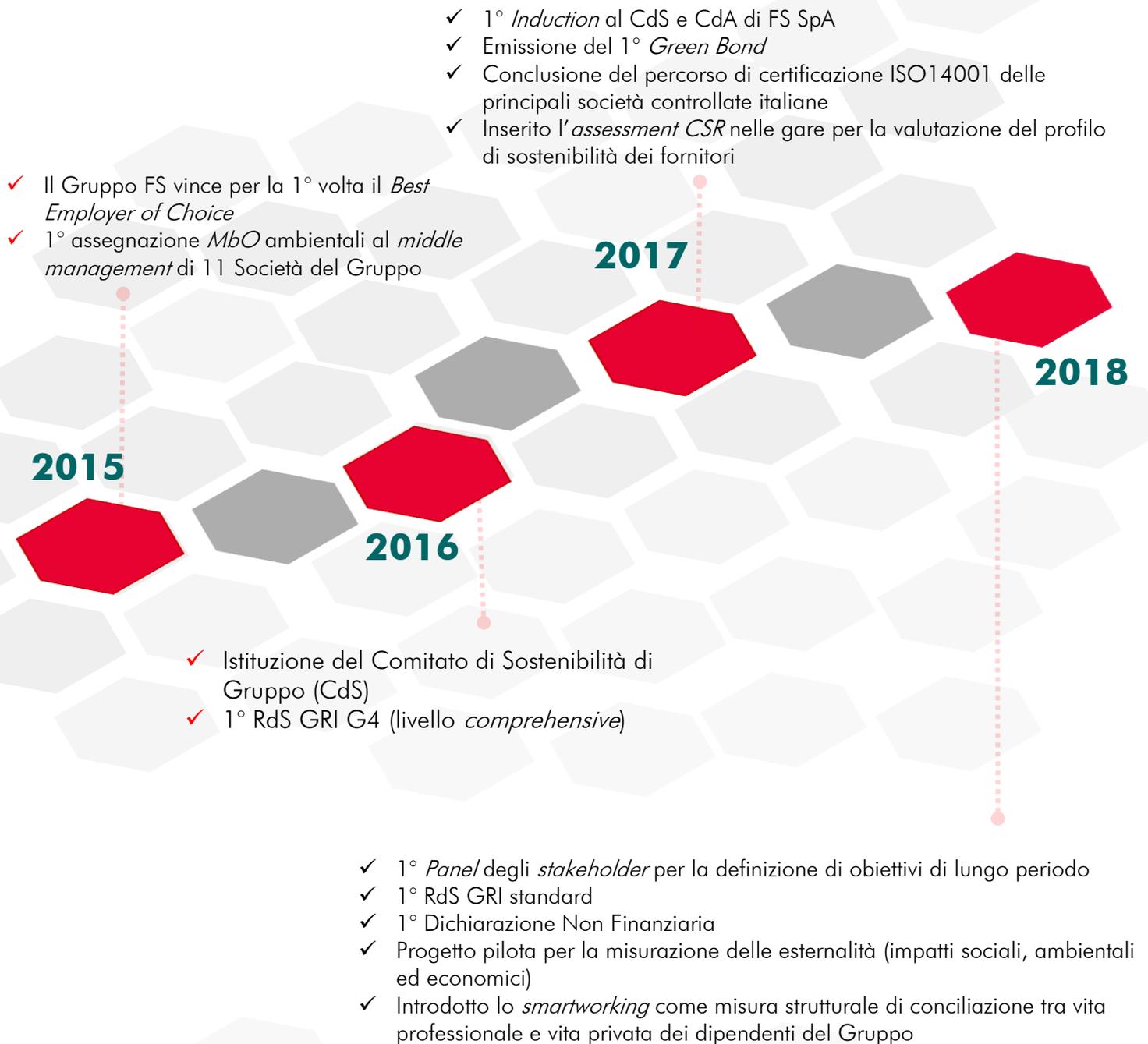


# Un percorso lungo 10 anni



<sup>1</sup> Nel 2001 nascono i CAD (centri assistenza dedicati) come presidio di stazione; la prima Sala Blu in stazione nasce nel 2006.

<sup>2</sup> Premio FERPI per Società e Grandi Imprese Non Quotate.



## 2018 in sintesi (102-7)

### I risultati della gestione

Risultato Netto	mIn €	559
Valore economico direttamente generato	mIn €	12.202
Valore economico distribuito	mIn €	9.883
Investimenti	mIn €	7.485

### Dati traffico passeggeri e merci

Traffico su ferro - viaggiatori		
viaggiatori-km	mld	45,6
treni-km	mln	307,4
Traffico su ferro - merci <sup>11</sup>		
tonnellate-km	mld	21,3
treni-km	mln	41,7
Traffico su gomma - viaggiatori		
viaggiatori-km <sup>12</sup>	mld	2,4
bus-km	mln	192,4

### Innovazione a servizio degli stakeholder

Stakeholder coinvolti	n	oltre 200
Stato avanzamento proposte <i>Panel Stakeholder</i> (dal 2013)	n	85
- Proposte attuate	n	63
- Proposte in corso di attuazione	n	11
- Proposte rifiutate	n	11

### Protezione dell'ambiente

Energia - Consumi di energia finale all'interno del Gruppo	mIn GJ	29,5
Emissioni - Emissioni di gas a effetto serra	mln tCO <sub>2</sub>	2,5
Consumi idrici	mIn m <sup>3</sup>	20
Rifiuti prodotti	mgl t	332
di cui speciali inviati a recupero	%	95
Società certificate ISO14001	n	16

### La dimensione del viaggio

#### Qualità del servizio - puntualità

Trasporto passeggeri su ferro		
- Trasporto media e lunga percorrenza	fascia 0-15 min	95,7%
- Trasporto regionale	fascia 0-5 min	97,6%

#### Customer satisfaction

Trasporto passeggeri su ferro (viaggio nel complesso)		
- Trasporto media e lunga percorrenza	% soddisfatti	92,5
- Trasporto regionale	% soddisfatti	84,5

#### Qualità del servizio - puntualità

<sup>11</sup> comprende anche il traffico estero

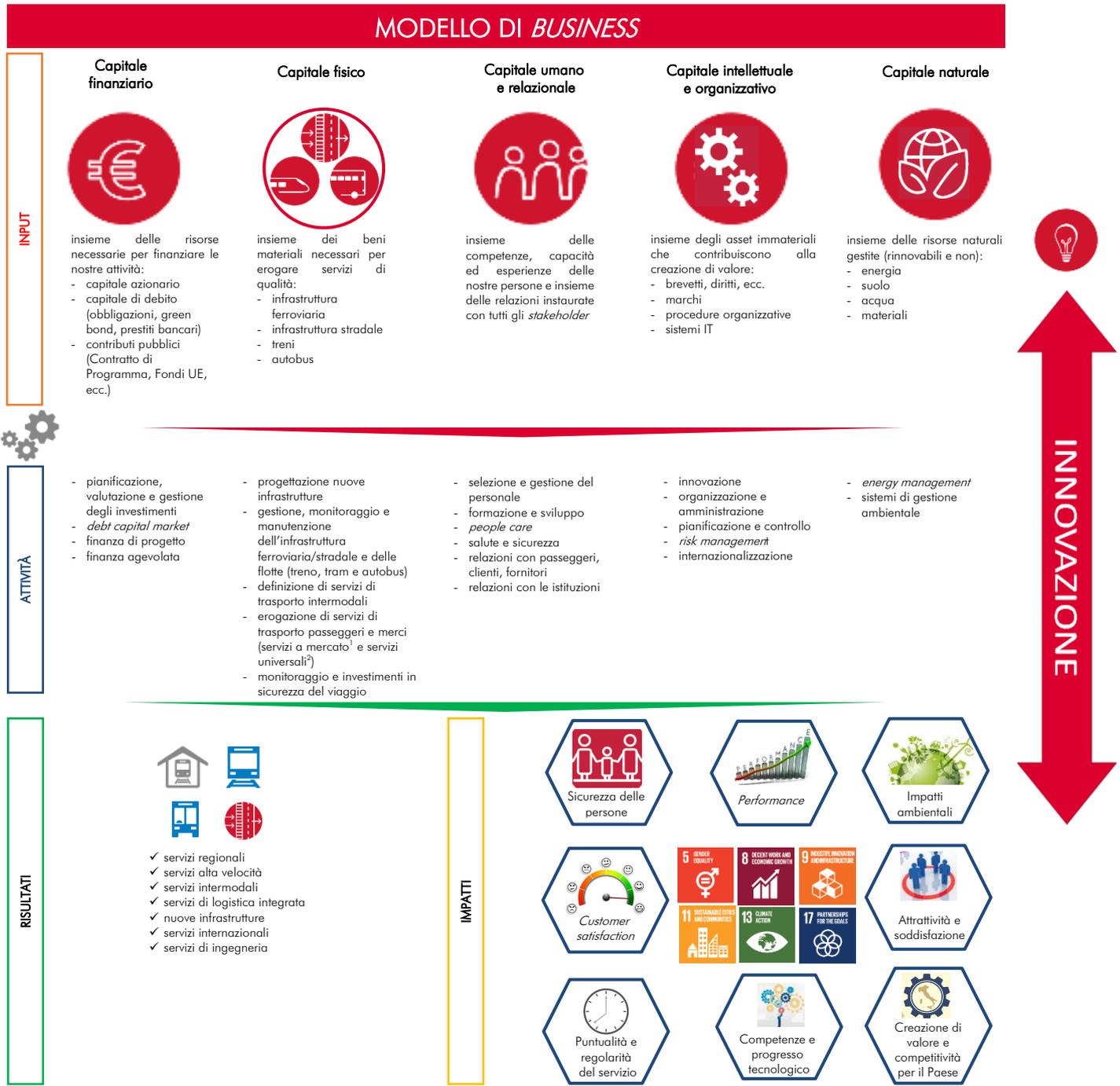
<sup>12</sup> i viaggiatori km non comprendono i volumi di traffico della controllata Qbuzz non rilevati dalla società stessa

<b>Trasporto passeggeri su gomma</b>			
Trasporto urbano	fascia 0-5 min		86,4%
Trasporto extraurbano	fascia 0-15 min		87,5%
<b>Customer satisfaction</b>			
Trasporto passeggeri su gomma (giudizio complessivo)			
- Trasporto urbano	% soddisfatti		86,3
- Trasporto extraurbano	% soddisfatti		84,9
<b>Infrastruttura</b>			
<i>Comfort</i> nella permanenza in stazione (percezione stazione nel complesso)			
	% soddisfatti		96,6
<b>Sicurezza del viaggio</b>			
Investimenti in sicurezza (sicurezza, tecnologie e mantenimento in efficienza)			
Infrastruttura	mIn €		3.013
Trasporto	mIn €		407
<b>Catena di fornitura sostenibile</b>			
Valore economico delle forniture <i>core</i>	mld €		5
di cui generato in Italia	%		84
<b>Le persone e il loro valore</b>			
Totale personale	n		82.944
donne	%		16,6
uomini	%		83,4
Assunzioni	n		7.610
Formazione	gg/uomo (migliaia)		573,4
<b>Supporto alla comunità</b>			
<b>Il riuso del patrimonio</b>			
Superficie comodati d'uso complessivo	mq		138.700
- per attività sociali	mq		20.700
- altro patrimonio immobiliare	mq		118.000
Valore di mercato medio	mIn €		oltre 200
<b>La Fondazione FS Italiane</b>			
Valore del patrimonio	mIn €		10,1
Valore per le comunità locali (quinquennio 2014-2018)	mIn €		18,2

## Modello di *business*

Il nostro modello di business intende valorizzare diversi capitali (finanziario, fisico, umano, intellettuale, naturale,...)<sup>13</sup> organizzando attività e processi per creare valore, nel medio e lungo termine, per tutti gli stakeholder.

Come negli altri settori delle *public utilities*, le attività del Gruppo sono soggette a specifica regolazione da parte di *authority* indipendenti nazionali e internazionali, a tutela del corretto funzionamento del mercato e dei diritti dei clienti.

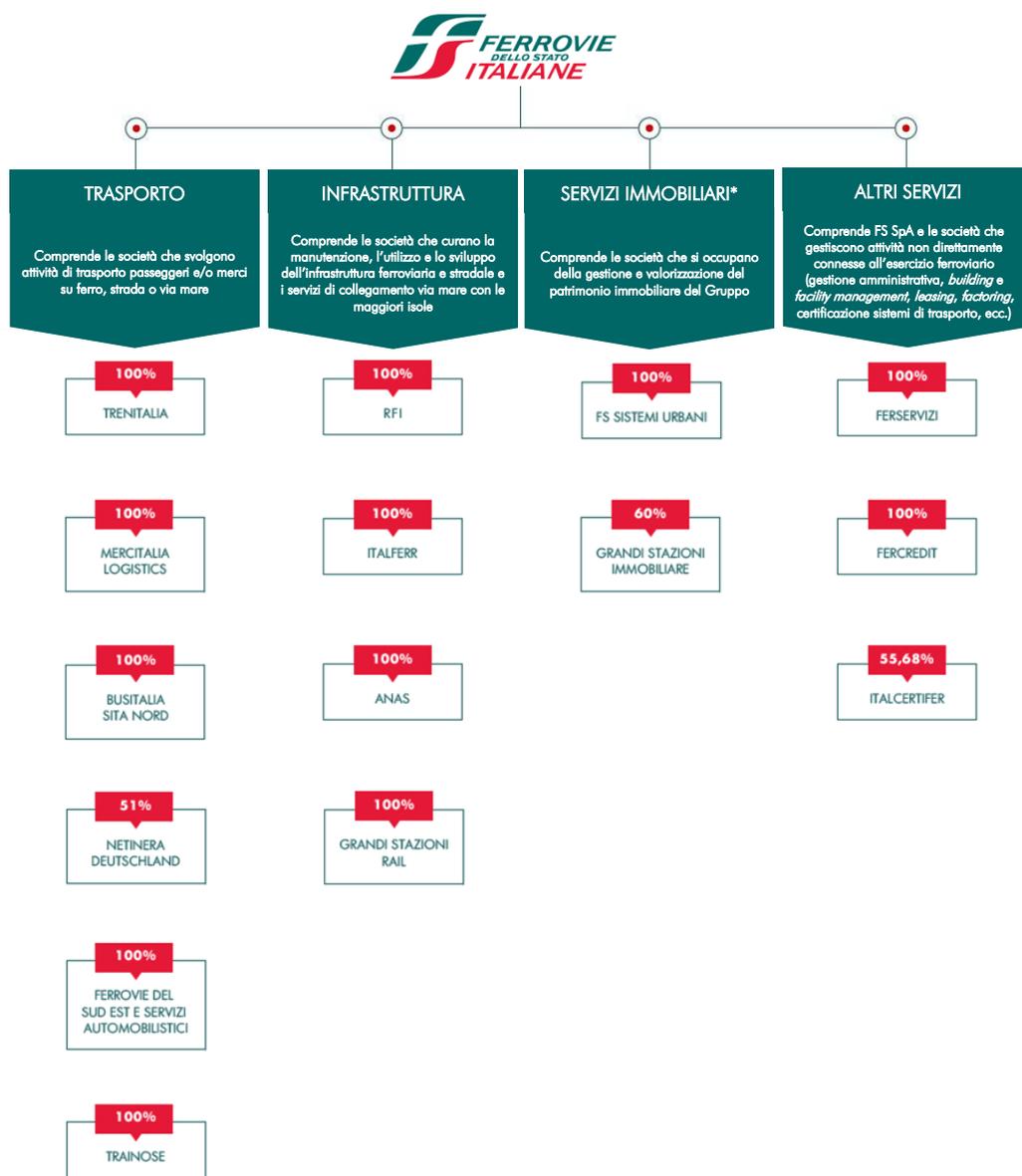


<sup>13</sup> Secondo il framework dell'IIRC – International Integrated Reporting Council.

1) servizi effettuati in piena autonomia commerciale e senza contributi pubblici  
 2) servizi di trasporto di pubblica utilità effettuati su richiesta dello Stato o delle Regioni che, sulla base di Contratti di Servizio, riconoscono all'impresa di trasporto dei corrispettivi a fronte del rispetto di requisiti stabiliti (frequenza, tariffe, livelli di prestazioni e fermate)

## I settori di attività (102-2, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7, 102-10)

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, attivo in Italia e all'estero, **realizza e gestisce opere e servizi nel trasporto ferroviario, stradale e autostradale, passeggeri e merci, e nel trasporto pubblico su gomma.** Come previsto nel modello organizzativo, che riflette le previsioni statutarie, le attività sociali vengono svolte principalmente, anche se non esclusivamente, attraverso società partecipate<sup>14</sup>.



\* Contribuisce ai risultati del settore, solo per la sua attività di gestione immobiliare, anche FS SpA che, oltre alla fornitura di servizi di supporto-consulenza alle società del Gruppo, si occupa di valorizzazione/vendita di immobili e terreni.

<sup>14</sup> La mappa dei settori e delle partecipazioni di Ferrovie dello Stato Italiane è aggiornata a febbraio 2019. In figura sono rappresentate le società controllate direttamente dalla Capogruppo e consolidate con il metodo integrale, nonché FS SpA stessa.

Il Gruppo è organizzato in quattro settori operativi che ne caratterizzano il *business*: Trasporto, Infrastruttura, Servizi immobiliari e Altri servizi. Alla Capogruppo fanno capo le società operative nei diversi settori della filiera e altre società di servizio e di supporto al funzionamento del Gruppo; società, tutte, dotate di una propria specificità aziendale e autonomia gestionale nel perseguimento dei rispettivi obiettivi.



Nel Settore Trasporto operano le società del Gruppo FS Italiane che svolgono **attività di trasporto passeggeri e/o merci su ferro, su strada o via mare**.

Più in particolare, nel **trasporto su rotaia** opera principalmente Trenitalia SpA, che si occupa dei servizi per la mobilità di viaggiatori, in ambito nazionale e internazionale, gestendo sia i servizi regionali sia quelli di media-lunga percorrenza, tra cui spicca il servizio di Alta Velocità con le Frecce.

Contribuiscono ai risultati del Settore anche il gruppo Netinera, che svolge attività di trasporto ferro-gomma sul mercato del trasporto locale e metropolitano tedesco attraverso circa 40 società partecipate; TrainOSE SA che opera in Grecia tra Atene e Salonicco; c2c Ltd che effettua il trasporto passeggeri nel mercato inglese e FSE Srl come concessionaria dei servizi ferroviari e automobilistici in Puglia.

Le società che si occupano prevalentemente di **trasporto merci** sono invece quelle riconducibili al Polo Mercitalia, operative a livello nazionale e internazionale, e il gruppo TX Logistik, presente prevalentemente in Germania, Austria, Svizzera e Danimarca.

Il Settore Trasporto comprende anche i **servizi di mobilità viaggiatori su gomma** in ambito urbano ed extraurbano, che vengono effettuati dal gruppo formato da Busitalia-Sita Nord Srl e le sue partecipate<sup>15</sup> e, anche in questo ambito, dalla già citata FSE Srl.



Nel Settore Infrastruttura ritroviamo il **primo polo europeo integrato di infrastrutture ferroviarie e stradali**, per numero di abitanti serviti e rilevanza degli investimenti, composto da Rete Ferroviaria Italiana SpA<sup>16</sup>, la cui *mission* prevede il ruolo principale di Gestore nazionale della infrastruttura ferroviaria, e da Anas SpA, impegnata nella gestione della rete stradale e autostradale italiana di interesse nazionale. Italferr SpA contribuisce ai risultati del settore attraverso le **attività di ingegneria**, consolidatesi in oltre 30 anni di esperienza nei progetti infrastrutturali per il settore ferroviario convenzionale e per quello ad Alta Velocità, nel trasporto metropolitano e stradale, nella progettazione di porti e stazioni, in Italia e all'estero.

<sup>15</sup> Busitalia Sita Nord è inoltre attiva nelle aree di Utrecht e di Groningen – Drenthe, attraverso la società Qbuzz, terzo operatore di trasporto pubblico locale in Olanda.

<sup>16</sup> Con atto di fusione del 16 luglio 2018, la Società Centostazioni SpA, incaricata di riqualificare e gestire gli spazi commerciali di 103 stazioni di media grandezza, è stata fusa per incorporazione in Rete Ferroviaria Italiana.

Contribuisce ai risultati del Settore anche Grandi Stazioni Rail SpA, incaricata del **presidio dei *business* chiave di stazione** nei confronti dei viaggiatori e di tutti coloro che vi operano (sicurezza, pulizia e manutenzione, biglietterie di operatori ferroviari, gestione parcheggi, attività di locazione direzionale e attività di ingegneria).

### **Servizi Immobiliari**



Nel Settore Servizi Immobiliari opera la società FS Sistemi Urbani Srl che si occupa dei servizi di *asset management*, commercializzazione e valorizzazione, del patrimonio non funzionale del gruppo.

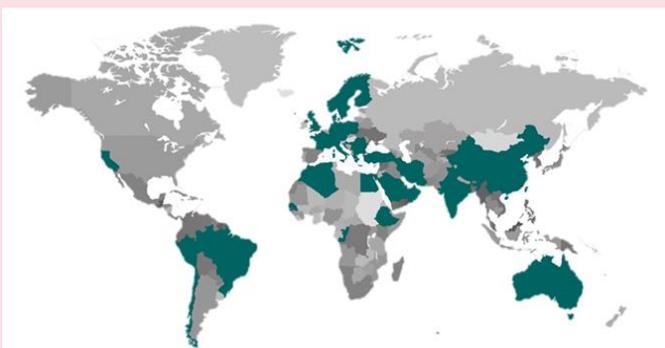
Contribuisce ai risultati del Settore, solo per la sua attività di gestione immobiliare, anche la capogruppo che, oltre a fornire gli indirizzi strategici in materia immobiliare e di *asset allocation* (ad esempio scissioni, fusioni, conferimenti in società veicolo, etc.) alle società del Gruppo, si occupa della vendita degli immobili e dei terreni di *trading* facenti parte degli *asset* immobiliari di sua proprietà.



Nel settore Altri Servizi opera Ferrovie dello Stato Italiane SpA, nel suo ruolo di *holding* del Gruppo e per le attività che non rientrano nella gestione immobiliare sopra descritta, che **indirizza e coordina le politiche e le strategie industriali delle società operative**. Le altre società facenti parte del settore sono: Ferservizi SpA, che gestisce in *outsourcing*, per le principali società del Gruppo, le attività non direttamente connesse all'esercizio ferroviario; Fercredit SpA, la cui 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 dipendenti del Gruppo, e Italcertifer SpA, che si occupa della conduzione di attività di certificazione, valutazione e prove riferite a sistemi di trasporto e infrastrutturali.

Per approfondimenti sul *business* e sulle attività delle società del Gruppo, si rimanda al sito internet [www.fsitaliane.it](http://www.fsitaliane.it) (sezione "Società del Gruppo").

### **Esportiamo il *Made in Italy* in oltre 60 Paesi**



Il Gruppo FS Italiane, tramite le società controllate, opera con continuità nel mercato estero, sviluppando, nei cinque continenti, **progetti per l'Alta Velocità e le linee convenzionali, Master Plan Trasporti, studi di fattibilità, progettazioni preliminari ed esecutive, supervisioni lavori e collaudi.**

## Le direttrici strategiche (102-14, 102-15)

Il Gruppo FS Italiane, attraverso l'elaborazione dei nuovi lineamenti strategici, **intende dotarsi di obiettivo di medio/lungo termine per gli anni 2019-2023** che ruotano attorno alle seguenti tre sfide strategiche:

- mettere al centro le persone;
- connettere il Paese;
- valorizzare l'Equity.



### **Mettere al centro le persone**

Offrire un servizio che risponda alle esigenze specifiche delle persone, con *focus* prioritario su chi usa il trasporto pubblico tutti i giorni e particolare attenzione a **sicurezza, assistenza, accessibilità dei servizi, puntualità, affidabilità e intermodalità**. Migliorare la *customer experience* mettendo in campo **nuovi servizi e nuovi mezzi** e sfruttando le opportunità che la digitalizzazione offre.



### **Connettere il Paese**

Contribuire allo sviluppo del Paese migliorando la connettività e la sostenibilità del sistema di trasporto, garantendo al contempo la creazione di valore per il Gruppo. Essere promotore di iniziative che consentano di **realizzare uno *shift* modale a beneficio del trasporto collettivo su ferro**. Contribuire a rilanciare la *leadership* dell'Italia sul mercato turistico sia nazionale che internazionale.

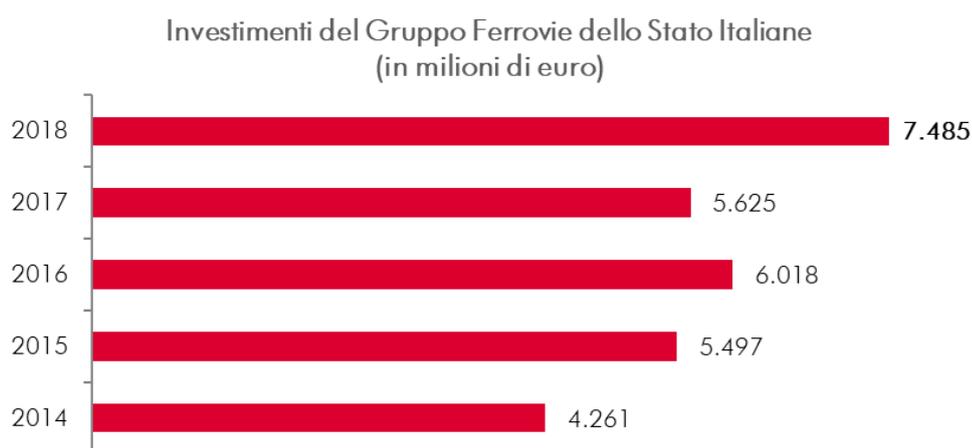


### **Valorizzare l'Equity**

Valorizzare le competenze distintive e gli *asset* del Gruppo con particolare *focus* su azioni mirate che favoriscano la **creazione di poli di competenza e di *business***, la revisione dei processi per un incremento dell'efficienza, lo **sfruttamento su nuovi mercati di *know how* distintivo** del Gruppo, la **valorizzazione del patrimonio immobiliare** del Gruppo anche in ottica di rigenerazione urbana, la diffusione di una cultura che promuova il merito, la diversità e l'inclusione.

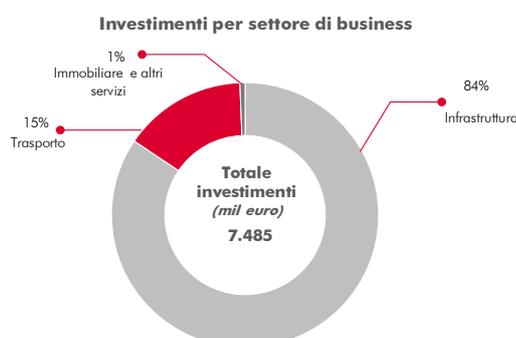
## Contribuiamo alla crescita dei Paesi in cui operiamo (203-1, 203-2)

In un contesto macroeconomico di rallentamento per il nostro Paese e di contrazione della spesa per investimenti, in particolare per la tipologia “macchinari, impianti e mezzi di trasporto”, il Gruppo FS Italiane è riuscito a dare continuità alle azioni programmate nel proprio Piano Investimenti, registrando, anche per il 2018, un *trend* della spesa per investimenti in crescita; così confermandosi, anche con l’entrata nel perimetro del Gruppo FS di Anas e delle sue partecipate, il principale investitore in Italia a sostegno dello sviluppo e del rinnovo del settore trasporti, infrastruttura e logistica.

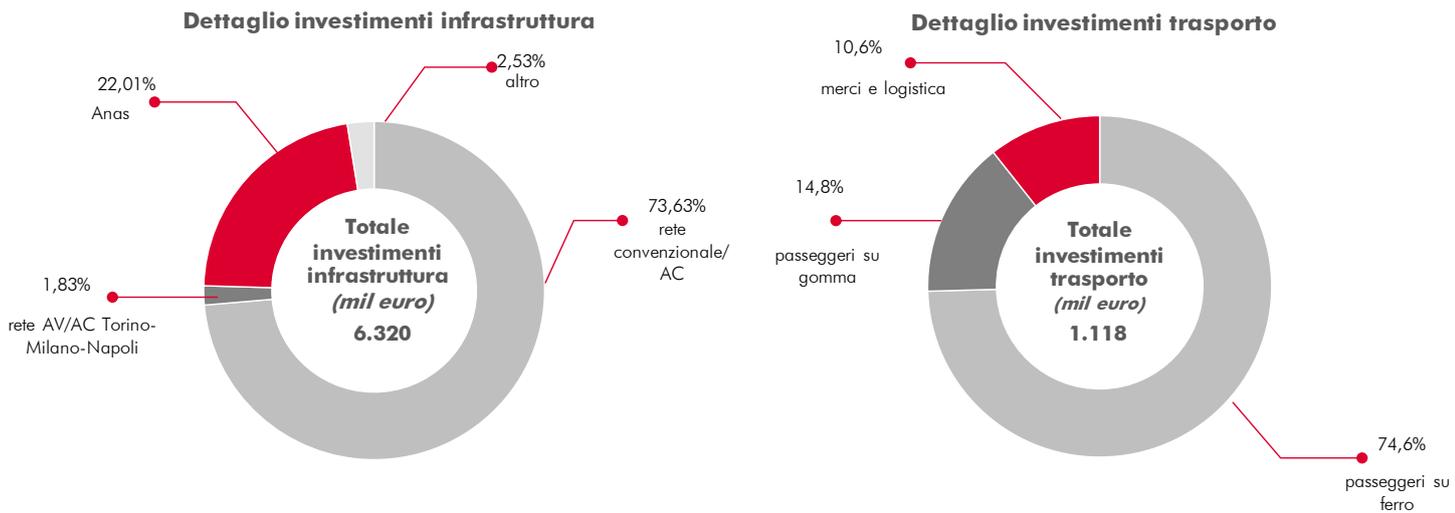


Gli investimenti tecnici<sup>17</sup> realizzati dal Gruppo FS nel corso del 2018, pari a 7.485 milioni di euro, mostrano un incremento (+33%) rispetto al volume di contabilizzazioni realizzato nel 2017, soprattutto nel settore dell’infrastruttura stradale e ferroviaria, determinato sia dall’ingresso delle società del gruppo Anas (circa 1,4 miliardi di euro) sia dall’aumento della spesa di RFI in sicurezza, tecnologie e grandi opere. Si evidenzia che le attività di investimento del Gruppo FS sono concentrate per il 98% sul territorio nazionale mentre solo il restante 2% è relativo a società che operano all’estero.

Di seguito una analisi degli investimenti per settore di *business*.

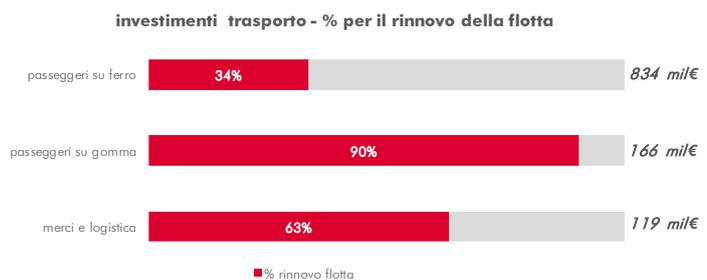


<sup>17</sup> Sono inclusi i programmi/progetti di investimento (anche qualora realizzati attraverso *leasing* o con società di scopo) gestiti dal Gruppo, a supporto dello sviluppo dei *business*, in attività materiali, attività in concessione e altre attività immateriali, escludendo gli investimenti di carattere finanziario (connessi a operazioni su partecipazioni).



Nel settore infrastruttura circa il 48% degli investimenti è stato destinato alla sicurezza, tecnologie e mantenimento in efficienza (di questi 490 milioni di euro sono relativi a interventi in tecnologie d'avanguardia sulla rete ferroviaria) e l'altra metà (circa il 47%) è stata dedicata alle nuove opere (stradali e ferroviarie).

Per quanto riguarda il settore trasporto, si segnala che circa il 45% degli investimenti è stato destinato al rinnovo della flotta<sup>18</sup>, interessando sia il trasporto su ferro, passeggeri e merci, sia quello su gomma.



Nel 2018, il Gruppo FS ha realizzato investimenti in sviluppo per 27,2 milioni di euro<sup>19</sup> dei quali l'80% circa in tecnologie per la sicurezza della circolazione, il 15% per studi e sperimentazioni su nuovi componenti e sistemi e il restante 5% in altre applicazioni.

<sup>18</sup> Per passeggeri su ferro e merci e logistica il rinnovo include l'acquisto e il *revamping* del materiale rotabile.

<sup>19</sup> Tali investimenti rientrano negli investimenti del settore infrastruttura.

## Green Bond



Nel mese di dicembre 2018 FS Italiane ha presentato agli investitori istituzionali il primo **Green Bond Report**<sup>1</sup>. In base ai *green bond principles*, emanati dall'International Capital Market Association (ICMA), il documento contiene i principali risultati raggiunti nelle *performance* di sostenibilità.

Risultati conseguiti con l'allocazione di tutti i proventi derivanti dal *green bond* inaugurale di FS Italiane, la prima e unica emissione *green* sul mercato fatta da un operatore ferroviario e destinata all'acquisto di nuovi treni.

L'emissione obbligazionaria *green* è stata molto apprezzata dagli investitori istituzionali, in particolare all'estero dove è stato collocato circa il 60%, con una cedola allo 0,875%, la più bassa mai ottenuta da FS Italiane per un *bond* pubblico sul mercato dei capitali.

Il *Green Bond Report* ha l'obiettivo di informare su qualità e quantità degli investimenti di FS Italiane finanziati attraverso il *green bond* e sugli impatti positivi di tali investimenti in termini di sostenibilità ambientale.

I risultati del *report* evidenziano un significativo risparmio energetico e una sensibile riduzione di emissioni di CO<sub>2</sub>, grazie ai nuovi treni. La metodologia di calcolo degli indicatori di *performance* ambientali prevede un confronto con treni comparabili.

Nota 1) Il *Green Bond Report* è scaricabile al seguente indirizzo: <https://www.fsitaliane.it/content/fsitaliane/en/investor-relations/debt-and-credit-rating/green-bond.html>

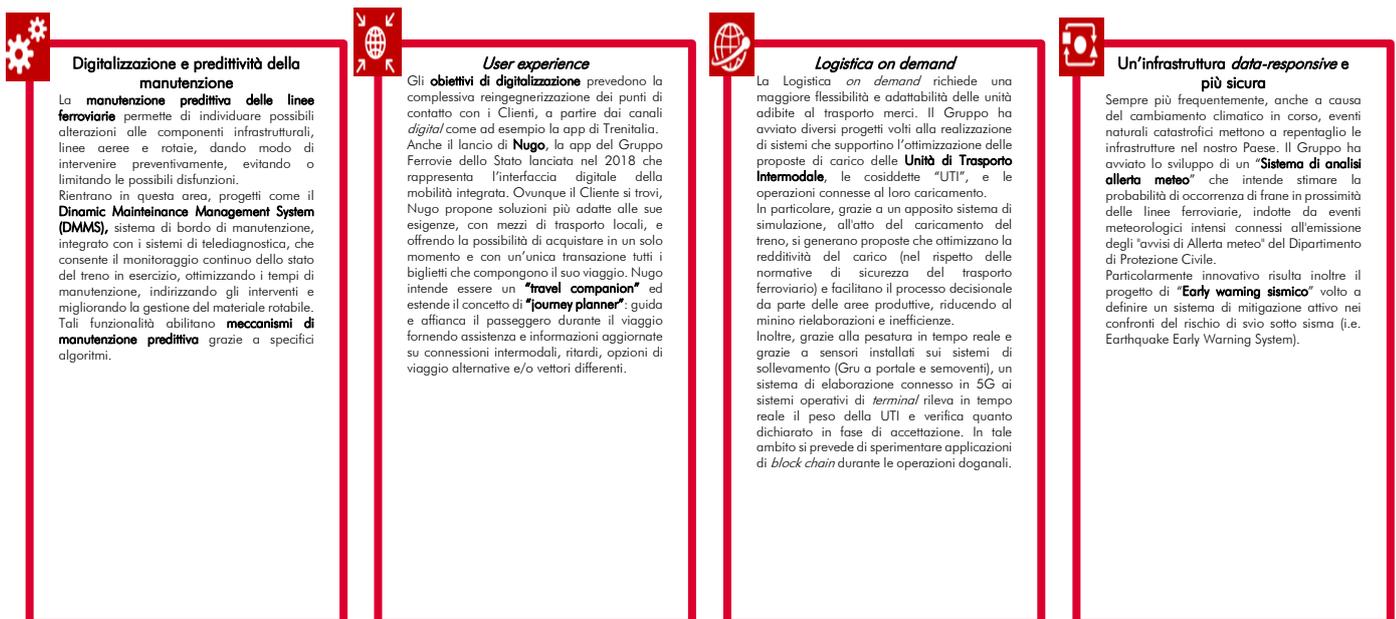
## Innovazione a servizio degli *stakeholder*

L'innovazione continua (di attività, processi, tecnologie, ecc.) rappresenta per il Gruppo un *driver* strategico per rafforzare le posizioni di *leadership* acquisite nei settori di riferimento e rappresenta un fattore abilitante per offrire servizi sempre più di qualità e customizzati sulle esigenze delle persone. L'innovazione abbraccia tutta la catena del valore del Gruppo, dalla progettazione, alla realizzazione e manutenzione, sino all'offerta di servizi di trasporto sicuri, integrati e su misura per le persone e per i clienti industriali.

I pilastri del piano di innovazione sono:



Per ognuno di questi pilastri il Gruppo sta implementando diversi progetti:





Il Gruppo crede, inoltre, che il coinvolgimento e l'ingaggio delle persone, a tutti i livelli, possa consentire di creare innovazione. In tale contesto, nel 2018 è nato il progetto "Innovate", programma di *Corporate Entrepreneurship*.

## Il programma innòvate

*Innovate* è un programma di generazione e raccolta di idee, in un'ottica *bottom-up*, con la finalità di aumentare l'*engagement* delle persone e stimolare la

partecipazione delle migliori competenze presenti nel Gruppo al fine di generare valore.

Il programma ha avuto inizio in data 22 maggio 2018 con il lancio delle seguenti attività:

- Call4Ideas, che ha visto la partecipazione di oltre 900 proponenti tra le persone del Gruppo, inviando 1.081 idee;
- Call4Contributor, che ha consentito a 662 persone di candidarsi come *supporter* operativi per lo sviluppo delle idee in veste di contributor.

Le 1.081 idee sottoposte sono state prima filtrate dal *Project Team Innovate* e poi passate al vaglio del *Network* di valutatori del Gruppo Ferrovie dello Stato, composto da Direttori e Responsabili Organizzativi delle società del Gruppo, che hanno selezionato le 20 idee che hanno avuto accesso al *Boot Camp*, evento di due giorni in cui trasformare le idee in *concept* progettuali, anche grazie al coinvolgimento di *startup* innovative italiane.

Il *Boot Camp* ha visto la partecipazione di oltre 300 persone tra dipendenti selezionati dalla Call4Ideas, Contributor, Top Management e ospiti esterni. Una giuria qualificata di esperti interni ed esterni al Gruppo ha selezionato i migliori 10 *concept* che sono entrati in un percorso di accelerazione interno della durata di 10 settimane. Il percorso si è concluso nel dicembre 2018 con un evento di premiazione dei tre migliori progetti e nel corso del quale i *Team* che hanno preso parte all'accelerazione hanno avuto modo di mostrare i propri risultati dinanzi a una giuria composta dal Top Management. Si riportano di seguito i nomi e gli obiettivi dei 3 progetti premiati:

- **S4R**, per aumentare la sicurezza dei treni mediante il monitoraggio continuo dello stato del rotabile e dell'infrastruttura. Per aumentare la capacità di rilevazione di anomalie, come svio e serpeggio, ma anche intercettare tempestivamente esigenze manutentive, sia della rete sia dei convogli, è stato progettato un sensore applicabile direttamente a bordo treno.
- **Seat surfing**, per incrementare il *load factor* dei treni dando la possibilità ai clienti di prenotare un "posto dinamico". La soluzione prevede l'assegnazione di un posto dinamico, che cambia nel corso del viaggio risolvendo il problema dell'acquisto del biglietto quando il treno risulta al completo, nonostante ci siano posti liberi in frazioni di viaggio diverse nella stessa tratta.
- **Tresure co-island**, per riqualificare il patrimonio dismesso o sottoutilizzato del Gruppo creando spazi di *co-working* con *layout* innovativo. Il progetto prevede di adibire parte del patrimonio immobiliare, dismesso o inutilizzato, a spazio di *co-working* modulare, anche in risposta all'evoluzione dell'attuale mondo del lavoro.

## Trasparenza e responsabilità nel *business*

Trasparenza e responsabilità rappresentano convinzioni profonde che guidano i comportamenti delle persone del Gruppo, valori cui ispirarsi quotidianamente per continuare a crescere e per contribuire sempre più allo sviluppo e al benessere dei Paesi nei quali operiamo.

### **Integrità e onestà**

Integrità e onestà si vedono nelle grandi scelte ma anche nelle azioni quotidiane. Hanno a che fare non solo con il rispetto delle norme, di per sé non sufficiente, ma anche con quei comportamenti sinceri, leali e trasparenti che ti fanno sentire in pace, anche quando nessuno ti osserva. Sono la base per agire correttamente e comunicare in modo chiaro e coerente.

### **Responsabilità e consapevolezza**

La Responsabilità è nel DNA delle nostre Persone. È la consapevolezza del ruolo che ognuno di noi ha per i viaggiatori, per i colleghi e per i Paesi in cui operiamo. Siamo consapevoli della sicurezza e del valore dei nostri viaggiatori, delle nostre persone, dei mezzi e delle infrastrutture, dell'ambiente e delle comunità in cui operiamo.

## La *Corporate Governance* (102-5, 102-14, 102-18, 102-19, 102-22, 102-24, 102-25, 102-26, 102-28, 102-29; 405-1)

La struttura di *corporate governance* di FS SpA e delle principali controllate è articolata secondo il sistema tradizionale: l'Assemblea dei Soci nomina un Consiglio di Amministrazione (CdA), cui compete la gestione (il CdA di FS SpA è attualmente composto da sette amministratori) e un Collegio Sindacale, cui competono i controlli (il Collegio di FS SpA è composto da tre sindaci effettivi e due supplenti). L'Assemblea nomina, inoltre, una società di revisione<sup>20</sup>, con funzioni di revisione legale dei conti. A integrazione del sistema di *Governance*, alle sedute del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale presenzia il Magistrato della Corte dei Conti delegato al controllo sulla gestione finanziaria, a norma dell'art. 12 della legge n. 259/1958.

Conformemente alle previsioni statutarie, il Consiglio di Amministrazione: (i) nomina un Amministratore Delegato; (ii) può conferire deleghe al Presidente, previa delibera dell'Assemblea, su materie delegabili ai sensi di legge; (iii) costituisce comitati, ove necessario, con funzione consultiva e propositiva (in FS SpA sono stati costituiti due Comitati: il Comitato per la Remunerazione e le Nomine e il Comitato Audit, Controllo rischi e *Governance*); (iv) nomina il Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari; (v) nomina un Direttore Generale.

Di seguito uno schema rappresentativo della struttura di *corporate e governance* di FS SpA.

Per ulteriori informazioni si rimanda alla Relazione Finanziaria Annuale 2018 del Gruppo (cap. Relazione sulla gestione, par. *Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari*).

---

<sup>20</sup> La revisione legale dei conti, sia della Capogruppo sia delle società controllate, è stata affidata a partire dall'esercizio 2014 alla KPMG SpA. In base alle disposizioni speciali applicabili, previste dal D.Lgs. 39/10 (artt. 16 e ss.), a seguito dell'acquisizione da parte di FS SpA dello status di Ente di Interesse Pubblico conseguente all'emissione nel 2013 del prestito obbligazionario quotato, l'incarico di revisione legale dei conti prevede la durata di 9 esercizi (2014-2022).

**Collegio Sindacale**

Assicura il controllo sistematico della corretta applicazione dei principi di *corporate governance* societaria ai sensi del codice civile e vigila sul rispetto dell'osservanza della legge, dello Statuto e dei principi di corretta amministrazione



**Società di revisione**  
KPMG SpA

**Magistrato della Corte dei Conti**  
Angelo Canale  
Cristiana Rondoni  
Sostituto

**Audit, Controllo Rischi e Governance**

I componenti di tale Comitato sono: Vanda Ternau (Presidente), Flavio Nogara e Cristina Pronello. Tale Comitato ha il compito di supportare, con attività propositive e consultive, le valutazioni e le decisioni del Consiglio di Amministrazione relative al sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, nonché quelle relative all'approvazione delle relazioni finanziarie periodiche; nonché le valutazioni relative alla dimensione/composizione del Consiglio stesso, alla *Corporate Governance* della Società e del Gruppo e alla responsabilità sociale d'impresa

**Compliance Antitrust**

Definisce le linee guida e indirizza gli obiettivi e le evoluzioni del progetto "Compliance Program Antitrust Gruppo FS", secondo le proposte formulate da uno specifico Tavolo Tecnico. Il Comitato viene periodicamente informato dello stato di applicazione della disciplina in materia di tutela della concorrenza e di pratiche commerciali scorrette all'interno delle società del Gruppo, dell'andamento di eventuali procedimenti in corso e delle evoluzioni normative intervenute nel settore; garantisce altresì, tramite l'Amministratore Delegato e Direttore Generale, un flusso informativo periodico verso il CdA di FS SpA

**Etico**

Ha un ruolo consultivo e di indirizzo nel quadro dei principi e delle norme di cui al Codice Etico del Gruppo FS Italiane, con il principale compito di chiarire il significato e l'applicazione del Codice Etico e proporre eventuali necessità di modifica, esaminare le segnalazioni ricevute, promuovendo le verifiche opportune, fornire supporto per la definizione di iniziative comunicativo/formative in materia etica

**Per la Sicurezza delle Informazioni e dei Sistemi Informativi di Gruppo**

Indirizza le strategie di sicurezza delle informazioni del Gruppo FS Italiane, formula proposte alle società del Gruppo per la rilevazione dei processi di *business* critici in relazione ai rischi emergenti in materia di uso e gestione delle risorse informatiche, monitora le iniziative in materia, valuta e approva le proposte in materia di regolamentazione delle valutazioni e certificazioni in ambito sicurezza delle informazioni e dei sistemi informativi

**Iniziativa Estero**

Garantisce il presidio strategico delle iniziative di sviluppo all'estero di interesse di Gruppo

**Attuazione Quarto Pacchetto Ferroviario**

In considerazione della rilevanza della normativa europea - Legge di delegazione europea 2016-2017 - rispetto alle attività del Gruppo, valuta nel dettaglio la nuova normativa e i riflessi sulle attività del Gruppo, monitora l'evoluzione dell'attività di recepimento delle direttive negli altri Stati membri dell'UE e coordina la predisposizione delle posizioni del Gruppo in funzione all'adozione dei testi legislativi di recepimento nazionale

**Sostenibilità**

Garantisce l'integrazione degli aspetti sociali e ambientali nelle strategie economico-finanziarie del Gruppo nonché la promozione dei principi e dei valori dello sviluppo sostenibile, nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli *stakeholder*

**Comitati consiliari**

**Altri comitati**

**Consiglio di Amministrazione**

Ha competenze esclusive su materie di importanza economica e strategica per il Gruppo e in materia di nomina degli organi di amministrazione e controllo delle principali controllate

**Gianfranco Battisti**  
Amministratore Delegato e  
Direttore Generale



**Federica Moraci**  
Consigliere

**Vanda Ternau**  
Consigliere

**Consiglio di Amministrazione**

**Marcello Torregrossa**  
Segretario CdA

**Assemblea degli azionisti**

Costituita dal socio unico Ministero dell'Economia e delle Finanze

**Assemblea degli azionisti**



**Organismo di Vigilanza 231**



**Carlo Piergallini**  
Presidente  
**Gianfranco Cariola**  
**Gustavo Olivieri**

**Dirigente preposto alla redazione dei documenti**

**Roberto Mannozi**



**Remunerazione e Nomine**

I componenti di tale Comitato sono Francesca Moraci (Presidente), Flavio Nogara e Vanda Ternau. Tale Comitato ha compiti di natura propositiva e consultiva nei confronti del Consiglio di Amministrazione con riferimento, tra l'altro a: criteri e procedure per la nomina dei dirigenti con responsabilità strategiche, e degli organi di amministrazione e controllo delle società controllate direttamente da FS SpA; cooptazione dei consiglieri di FS; linee guida e criteri in tema di politica retributiva, nonché su sistemi di incentivazione; remunerazione di Amministratore Delegato e Presidente di FS (qualora a quest'ultimo siano attribuite deleghe operative).



Affari Istituzionali e Regolatori  
Amministrazione, Bilancio, Fiscale e Controllo  
Audit  
Media  
Relazioni Esterne  
Finanza, Investor Relation e Patrimonio  
Innovazione e Sistemi Informativi  
FS International  
Protezione Aziendale  
Risorse Umane e Organizzazione  
Strategie, Pianificazione e Sostenibilità  
General Counsel, Affari Societari e Compliance  
Chief Risk Officer

**SoD (Segregation of Duties)**

Ha ruolo consultivo e di indirizzo in materia di segregazione di compiti; definisce, valida e presidia la Matrice dei Rischi SoD di Gruppo; analizza e monitora l'implementazione delle opportune modalità di intervento per la gestione/risoluzione dei rischi SoD (azioni di remediation) rilevati trasversalmente a più processi di staff delle società del Gruppo

**Pari Opportunità**

Promuove iniziative e azioni positive finalizzate a offrire alle lavoratrici condizioni organizzative e di distribuzione del lavoro più favorevoli, anche al fine di conciliare vita lavorativa e famiglia

**Guida 231**

Indirizza i lavori e valuta le proposte del "Team 231", istituito nel 2017, allo scopo di fornire in via permanente supporto tecnico specialistico alla Società per le attività di aggiornamento del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo di FS SpA definito ai sensi e per gli effetti del D.lgs. n. 231/2001, e garantisce un flusso informativo periodico verso l'Amministratore Delegato e Direttore Generale, l'Organismo di Vigilanza e altri Organi di Controllo

**Crediti**

Monitora l'andamento dei crediti di Gruppo, evidenziando eventuali criticità e promuovendo i necessari interventi correttivi, e valuta l'esposizione consolidata per controparte e le eventuali possibilità di compensazione

**Investimenti**

Fornisce indirizzi in materia di investimenti/disinvestimenti, orientando il processo di pianificazione del Gruppo FS Italiane, formula il parere di conformità del Piano degli investimenti/disinvestimenti, ne monitora l'evoluzione proponendo eventuali azioni correttive

**Tutela aggressioni**

Garantisce tutela legale al personale aziendale che, vittima di atti di aggressione da parte di soggetti terzi al Gruppo, sia noti sia ignoti, in occasione dello svolgimento della propria prestazione lavorativa e/o comunque in riferimento alla stessa, decida di adire le vie legali

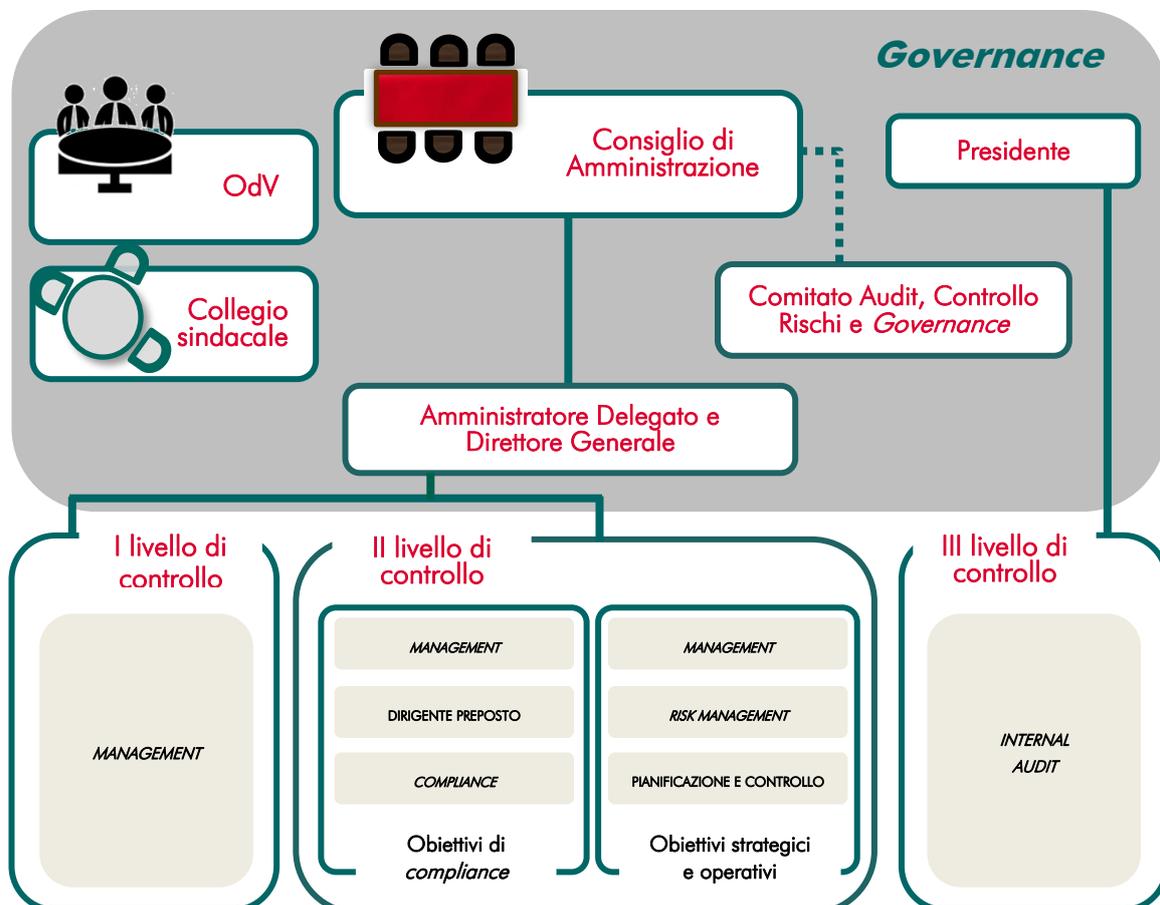
## Etica nel *business* (102-11, 102-12, 102-14, 102-15, 102-18, 102-22, 102-25, 102-30; 103-2; 205-1, 205-2, 205-3)

Crediamo nell'importanza di diffondere la cultura dell'integrità, del controllo interno e della gestione dei rischi, elementi determinanti per favorire l'assunzione di decisioni consapevoli e un *business* sostenibile. Al fine di perseguire tali obiettivi, il Gruppo ha definito le migliori pratiche attraverso un solido sistema, costituito da regole, strumenti, attività, procedure e strutture organizzative, orientato a garantire l'integrità nel *business*.

### Sistema di controllo interno e gestione rischi

Il Sistema di controllo interno e gestione rischi (SCIGR) è l'insieme di strumenti, strutture organizzative, norme e regole aziendali volte a consentire una conduzione dell'impresa sana, corretta e coerente con gli obiettivi aziendali definiti dal CdA, attraverso un adeguato processo di identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei principali rischi, così come attraverso la strutturazione di adeguati flussi informativi volti a garantire la circolazione delle informazioni.

FS SpA utilizza il *CoSO Report* quale *framework* di riferimento, internazionalmente riconosciuto, per l'implementazione, l'analisi e la valutazione del SCIGR.



Il SCIGR si articola nei seguenti 3 livelli di controllo:

- **I livello di controllo:** diretto ad assicurare il corretto svolgimento delle operazioni e a garantire un'adeguata risposta ai correlati rischi. Rientra in tale attività anche la verifica periodica dell'efficacia e dell'efficienza del disegno e dell'effettiva operatività dei controlli al fine di: i) accertare che agiscano in funzione degli obiettivi a essi assegnati, ii) verificare che siano adeguati rispetto a eventuali cambiamenti intervenuti nella realtà operativa, iii) coglierne e promuoverne eventuali possibilità di miglioramento. La responsabilità di definire ed effettuare tali controlli è del *management*, opera a ogni livello della struttura organizzativa e si esplica nel quadro della gestione corrente.
- **Il livello di controllo:** volto ad assicurare l'efficacia e l'efficienza del trattamento dei principali rischi attraverso il loro monitoraggio, nonché a monitorare l'adeguatezza e l'operatività dei controlli (posti a presidio dei principali rischi). Fornisce inoltre supporto al primo livello nella definizione e implementazione di adeguati sistemi di gestione dei principali rischi e dei relativi controlli. È svolto dal *management* e da altre specifiche funzioni quali il *Risk Management*, la *Compliance* e il Dirigente Preposto.
- **Il livello di controllo:** atto a fornire *assurance* indipendente e obiettiva sull'adeguatezza ed effettiva operatività del primo e secondo livello di controllo e in generale sul SCIGR nel suo complesso. È svolto da unità indipendenti, diverse da quelle operative, quali l'*Internal Audit*.

Di seguito una breve descrizione dei compiti e delle responsabilità dei principali soggetti coinvolti nel SCIGR.

### Il Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari di FS SpA

La figura del Dirigente Preposto, istituita su base volontaria nel 2007 a seguito della esplicita richiesta dell'Azionista MEF, è diventata nel 2013 a tutti gli effetti obbligatoria *ex lege*, ricadendo a pieno nell'ambito di applicazione dell'art. 154 bis del TUF, per effetto dell'emissione di prestiti obbligazionari quotati sul mercato irlandese (Programma EMTN *Euro Medium Term Notes*) in conseguenza della quale FS SpA ha assunto la configurazione di Ente di interesse Pubblico (EIP), di cui all'art.16 del D.lgs. 39/2010, in quanto società "Emittente Strumenti finanziari quotati".

Il Dirigente Preposto è responsabile della definizione di adeguate procedure amministrativo contabili per la formazione del bilancio di esercizio e consolidato, e del rilascio, a firma congiunta, con l'Amministratore Delegato, delle Attestazioni circa l'adeguatezza del sistema dei controlli definito.

Il Dirigente Preposto di FS SpA, a tal fine, definisce e aggiorna il Modello di controllo sull'informativa finanziaria del Gruppo (c.d. "Modello 262") in coerenza con le previsioni del già citato articolo 154 bis del Testo Unico della Finanza e sulla base di *standard* di riferimento internazionali (*CoSO Report "Internal Control – Integrated Framework"* pubblicato dal "*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway*

*Commission*”). Il Modello prevede la presenza di un Dirigente Preposto nella Capogruppo e di Dirigenti Preposti nelle principali società controllate. Il DP di FS SpA definisce e monitora il Piano di attività annuale per la *compliance* alla L.262/2005 del Gruppo. Il processo 262, in attuazione del Modello citato, si estrinseca nelle seguenti fasi (con periodicità annuale): definizione del perimetro delle società e dei processi in *scope*; mappatura dei processi e *assessment* dei rischi e controlli; emanazione/revisione delle procedure; monitoraggio dell’adeguatezza del disegno dei controlli e della loro effettiva operatività attraverso un meccanismo di autocertificazione (*Self Assessment*) e di Test Indipendenti; valutazione delle carenze e definizione dei piani di azione; rilascio delle Attestazioni.

### Compliance

La Struttura organizzativa *Compliance* monitora la normativa e le *best practice* nazionali e internazionali a cui il sistema delle regole aziendali e di Gruppo deve essere conforme, assicurando e fornendo alle strutture interessate indicazioni circa il corretto orientamento giuridico delle iniziative e degli indirizzi perseguiti da FS SpA. Assicura, inoltre, la valutazione del rischio legale e delle opportunità conseguenti all’introduzione di nuove disposizioni di legge e regolamentari, nonché delle conseguenti implicazioni organizzative, strategiche e di *business*; verifica l’allineamento degli indirizzi, delle disposizioni e procedure aziendali e di Gruppo alla normativa formulando proposte di adeguamento ai fini del loro corretto orientamento giuridico.

### Risk Management

La Struttura organizzativa *Risk Management* assicura la progettazione, l’implementazione e il governo del modello integrato di *Enterprise Risk Management* e del processo di monitoraggio integrato del complesso dei Rischi Aziendali raccordando strategie, politiche, processi e meccanismi di funzionamento riguardanti l’individuazione, l’assunzione, la gestione, l’attenuazione, il monitoraggio e *reporting* dei principali rischi a cui l’azienda è esposta, curando la definizione del profilo di rischio della Capogruppo e coordinando i vari presidi di *risk management* di Gruppo.

Il processo di *Risk Assessment* prevede la mappatura dei principali obiettivi, l’individuazione e la valutazione dei rischi che potrebbero comprometterne il raggiungimento, dei relativi controlli e di eventuali proposte di azioni migliorative a contenimento dei rischi.

Il metodo adottato per lo svolgimento del *Risk Assessment* è il *Risk & Control Self Assessment* (RCSA), caratterizzato dalla partecipazione attiva dei *process owner* nell’identificazione e nella valutazione dei rischi connessi alle loro attività.

## Sistema di Pianificazione e Controllo di Gestione

In coerenza con gli indirizzi e gli obiettivi strategici definiti dal Consiglio di Amministrazione:

- la Direzione Centrale Strategie, Pianificazione e Sostenibilità (DCSPS), in un'ottica di generazione di valore - economico, ambientale e sociale - per tutti gli *stakeholder*, assicura la definizione delle strategie di Gruppo e il relativo processo di pianificazione, monitoraggio e controllo strategico, nonché il relativo processo di pianificazione e controllo investimenti e l'ottimizzazione e lo sviluppo del portafoglio dei *business* del Gruppo;
- la Direzione Centrale Amministrazione, Bilancio, Fiscale e Controllo (DCABFC), assicura, tra l'altro, il sistema di Programmazione e Controllo di Gestione del Gruppo, attraverso il processo di implementazione operativa delle strategie (processo di *budget*) e quello di consuntivazione e analisi dei risultati.

## Internal Audit

L'*Internal Audit* svolge un'attività indipendente e obiettiva di *assurance* e consulenza, finalizzata al miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'organizzazione. Ha il compito di: i) verificare l'operatività e l'adeguatezza del SCIGR sia in via continuativa sia in relazione a specifiche necessità e di fornire valutazioni e raccomandazioni al fine di promuoverne l'efficienza e l'efficacia; ii) fornire supporto specialistico al management in materia di SCIGR al fine di favorire l'efficacia, l'efficienza e l'integrazione dei controlli nei processi aziendali e promuovere il costante miglioramento della *governance* e del *risk management*.

L'assetto organizzativo e di funzionamento dell'*Internal Audit* nel Gruppo prevede:

- la presenza della funzione *Internal Audit* nella Capogruppo FS SpA e nelle società controllate di primo livello e consolidate con il metodo integrale. Quest'ultime valutano - in funzione delle specificità e dei rispettivi profili di rischio, sentita la Direzione Centrale Audit di FS SpA - l'assetto dell'*Internal Audit* delle società da esse controllate nel rispetto dei criteri di efficienza, fermo restando l'obiettivo dell'efficace presidio del proprio Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi (SCIGR);
- un ruolo di coordinamento – da parte della Direzione Centrale Audit di FS SpA - delle funzioni *Internal Audit* di Gruppo attraverso: i) la definizione e aggiornamento di indirizzi e metodologie di audit; ii) la gestione della Famiglia Professionale dell'*Internal Audit*, in qualità di *Process Owner* di Gruppo.

Le funzioni *Internal Audit* sono a riporto gerarchico del Presidente del Consiglio di Amministrazione e funzionale dell'Amministratore Delegato e riferiscono anche al Comitato di *Audit* (ove istituito).

Le funzioni *Internal Audit* supportano operativamente l'Organismo di Vigilanza delle relative società nello svolgimento delle attività di vigilanza.

### Controlli esterni

- Società di Revisione legale dei conti: la revisione legale dei conti della Capogruppo e delle società da questa controllate è stata affidata, a partire dall'esercizio 2014, a KPMG SpA;
- controllo della Corte dei Conti: la Corte dei Conti esercita un controllo sulla gestione finanziaria di FS SpA, avvalendosi di un magistrato delegato che presenza alle sedute del CdA e del Collegio Sindacale.

### Modelli di organizzazione, gestione e controllo ex D.lgs. 231/2001 e Organismi di Vigilanza

La Disposizione di Gruppo n. 209/P del 9 giugno 2016, che ha sostituito le precedenti in materia a partire dal 2002, prevede che le società del Gruppo FS Italiane adottino Modelli di Organizzazione, Gestione e Controllo idonei a prevenire i comportamenti illeciti previsti dal D.lgs. 231/2001 e istituiscano un Organismo con il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza dei Modelli e di curarne l'aggiornamento.

La citata DdG prevede che gli Organismi di Vigilanza abbiano di norma forma collegiale e siano composti da un Presidente esterno, dotato di alte e specifiche competenze nella materia, da un dirigente della funzione *Internal Audit* e da un soggetto esterno al Gruppo con competenze giuridiche, o, in alternativa, da un componente del Collegio Sindacale.

## Sistemi di Gestione

Continua l'impegno di Ferrovie dello Stato Italiane e delle principali società del Gruppo nell'attuazione, certificazione e mantenimento dei propri Sistemi di Gestione, con l'obiettivo di continuare a migliorare le prestazioni del Gruppo<sup>21</sup>, utilizzando inoltre tali strumenti per rafforzare il SCIGR nelle sue componenti "ambientale" e "salute e sicurezza sul lavoro".

	Qualità	Ambiente	Salute e Sicurezza sul Lavoro
	✓	✓	
	✓	✓	✓
	✓	✓	✓
	✓	✓	✓
	✓		
	✓	✓	✓
	✓	✓	✓
	✓	✓	✓
		✓	
		✓	
	✓		
	✓		
	✓		✓

<sup>21</sup> Per maggiori informazioni relativamente al perimetro di certificazione dei Sistemi di Gestione delle società operative del Gruppo, si rimanda alla tabella conclusiva della sezione "Schede societarie – focus ambiente", in allegato al Rapporto.

## Lotta alla corruzione

Il Gruppo FS Italiane nella conduzione del *business* si ispira ai principi dell'integrità, dell'etica e dello "zero tolerance for corruption": l'adozione del Codice Etico di Gruppo e dei Modelli 231, l'emanazione di apposite "Linee Guida per la prevenzione della corruzione tra privati nel Gruppo FS" e l'adesione al *Global Compact* delle Nazioni Unite, il cui X principio impegna le imprese "a contrastare la corruzione in ogni sua forma", sono prova dell'impegno verso un agire aziendale improntato sui suddetti principi.

A ulteriore consolidamento di tale impegno, dal 2017 la Capogruppo si è dotata, su base volontaria, di uno strumento unico di autoregolamentazione per la prevenzione dei fenomeni corruttivi, il c.d. *Framework* Unico Anticorruzione, articolato su due modelli di gestione e controllo:

- il Modello 231, per le ipotesi di corruzione previste dal D.Lgs. n. 231/2001 (inclusa la corruzione tra privati, l'induzione indebita a dare o promettere utilità e la concussione);
- l'Anti *Bribery&Corruption management system ("ABC system")*, per le ipotesi di corruzione cd. "in senso ampio", comprensive cioè di situazioni di *mala gestio*, predisposto in attuazione delle "Linee di Indirizzo sulla Politica Anticorruzione" che costituiscono anch'esse parte integrante del *Framework* e che contengono i criteri direttivi per la realizzazione di un efficace sistema anticorruzione in FS SpA. Tra i principali attori rientra l'Unità *Anti Bribery&Corruption* che, anche in coordinamento con gli ulteriori attori del modello, monitora l'*ABC system* e il recepimento e il rispetto delle misure in esso previste, propone interventi di aggiornamento dell'*ABC system* nell'ottica del miglioramento continuo, supporta i *Process Owners* nell'identificazione dei rischi e nella definizione dei relativi strumenti di prevenzione, promuove, d'intesa con la competente Direzione, iniziative formative e di comunicazione sui temi dell'anticorruzione e sul *Framework*.

Per il primo anno di applicazione (2018), l'*ABC system* ha incentrato l'analisi degli eventi a rischio sui processi individuati nelle "Linee di Indirizzo sulla Politica Anticorruzione" in quanto considerati dalla normativa e dalle *best practice* di riferimento come maggiormente esposti al rischio di corruzione: "Acquisti e Appalti", "Conferimento di incarichi di consulenza", "Iniziativa di sviluppo del *business* nei mercati internazionali", "Quote associative, sponsorizzazioni, *co-marketing*, erogazioni liberali e omaggi" e "Risorse Umane".

Per ciascun processo di rischio considerato, l'*ABC system* individua un *set* di strumenti di prevenzione declinati in principi di controllo trasversali e in strumenti di prevenzione specifici (*standard* di comportamento e indicatori di possibili anomalie).

Il contenuto degli strumenti di prevenzione è oggetto di specifica attività formativa e di comunicazione, al fine di assicurare una loro piena conoscenza da parte dei destinatari e di massimizzare la diffusione della cultura dell'integrità. Più in generale, l'attività formativa e di comunicazione sui temi della prevenzione e della legalità e sui contenuti dell'*ABC system* costituisce una delle principali linee di intervento, finalizzata

a garantire la piena consapevolezza e la conseguente responsabilizzazione di tutti gli attori rispetto alla gestione del rischio e agli strumenti di prevenzione previsti.



### Aggiornamento del Modello 231

Avviato un progetto finalizzato alla revisione e all'aggiornamento del Modello di Organizzazione e Gestione ex D.Lgs. 231/2001 di FS SpA attraverso:

- **risk assessment:** mappatura dei rischi configurabili, con *focus* specifico sui reati di corruzione, coinvolgendo e intervistando 46 *process owner* in 25 incontri;
- **gap analysis:** verifica dei presidi di controllo e delle procedure esistenti;
- **implementation plan:** rafforzare il sistema di controllo interno, valutando l'integrazione tra il Modello 231 e l'*Anti-Bribery&Corruption Management System*.

Risulta, inoltre, in fase di finalizzazione l'elaborazione di una procedura per la gestione delle segnalazioni, che disciplina la ricezione, l'analisi e il trattamento delle segnalazioni, da chiunque inviate o trasmesse, su fatti e comportamenti ritenuti illeciti o irregolari, in quanto contrari alla legge o alla normativa interna, ivi compresi il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. n. 231/2001 e l'*ABC system*, e ai principi etici del Gruppo, concernenti vicende operative e organizzative di FS SpA e/o di società controllate. Nel

Codice Etico del Gruppo, aggiornato a febbraio 2018, è prevista la possibilità di rivolgersi al Comitato Etico della società di appartenenza per domande, dubbi e chiarimenti utilizzando i seguenti canali: posta elettronica, posta ordinaria, altri strumenti di comunicazione messi a disposizione dalla società. Nel periodo di riferimento il Comitato Etico di FS SpA ha gestito complessivamente n. 63 segnalazioni inerenti presunti abusi/violazioni della normativa aziendale e dei principi etici, delle quali n. 36 pervenute nel 2018 e n. 27 risalenti ad anni precedenti. Le segnalazioni sono oggetto di istruttorie documentali da parte delle competenti strutture aziendali, all'esito delle quali sono avviate, ove necessario, le conseguenti azioni correttive.

### Sensibilizzazione, comunicazione e formazione su politiche anticorruzione e Modello D.Lgs. 231/01

La conoscenza delle regole poste a presidio dei comportamenti aziendali e la diffusione di una cultura dell'integrità costituiscono i presupposti indispensabili per la consapevole applicazione della disciplina in materia di prevenzione della corruzione. Le attività di sensibilizzazione, comunicazione e formazione rappresentano, pertanto, strumenti fondamentali per la diffusione dell'integrità aziendale.

A tal proposito, in attuazione dei criteri direttivi individuati nelle "Linee di Indirizzo sulla Politica Anticorruzione", l'*ABC system* prevede tra i suoi elementi portanti la "responsabilizzazione del *management*", "la cultura della prevenzione" e una "formazione e comunicazione continue".

Nel corso del 2018 è stato strutturato e avviato da FS SpA uno specifico piano di formazione e comunicazione che ha coinvolto, tra l'altro, anche il Top Management, con l'obiettivo principale di trasmettere le *ratio*, le finalità e i principali strumenti dell'*ABC system* al fine di responsabilizzare i destinatari, accrescerne la consapevolezza rispetto alla gestione del rischio e alle misure di prevenzione attivabili nonché di sensibilizzare le società del Gruppo nell'ambito dell'attività di indirizzo e coordinamento svolto dalla Capogruppo.

Nel 2018 sono state erogate complessivamente oltre 1.470 giornate/uomo di formazione/sensibilizzazione in tema di politiche e procedure anticorruzione attuate a livello di Gruppo. Con riferimento al D.Lgs. 231/2001, è proseguita l'iniziativa formativa *e-learning*, lanciata nel 2017 e rivolta a tutto il personale di FS SpA, avente a oggetto la responsabilità amministrativa degli enti ex D.Lgs. 231/01.

Per ulteriori informazioni riguardo i contenuti del cap. "Trasparenza e responsabilità nel *business*" si rimanda alla Relazione Finanziaria Annuale 2018 del Gruppo (cap. Relazione sulla gestione, par. Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari).

## Promozione dei diritti umani

Il Gruppo è impegnato a garantire il rispetto dei diritti umani, operando nel quadro di riferimento della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani delle Nazioni Unite e, nei rapporti con fornitori e business partner, contribuendo alla creazione di una filiera responsabile. Inoltre, il Gruppo rifiuta qualsiasi forma di lavoro irregolare e promuove politiche rivolte al benessere psicofisico del personale.

In coerenza con quanto sopra, il Gruppo dall'agosto del 2017 aderisce al network del *Global Compact* (GC) dell'ONU, impegnandosi a rispettare e integrare nel proprio modo di fare business i 10 principi su diritti umani, lavoro, ambiente e lotta alla corruzione. Tali principi integrano e rafforzano gli impegni già sanciti nel Codice Etico (che guida il Gruppo nei rapporti con tutti gli *stakeholder*), nel modello 231, nelle "Linee di Indirizzo sulla Politica Anticorruzione" e nell'"*Anti Bribery&Corruption management system*".

In particolare, il Gruppo, con l'adesione al Global Compact, si è formalmente impegnato a:

- sostenere e rispettare le disposizioni internazionali in materia dei diritti umani;
- assicurare di non essere corresponsabile nell'abuso delle norme in materia di diritti umani.

Il Gruppo, in quanto membro dell'UIC, ha anche sottoscritto, nel 2011, la "*UIC declaration on Sustainable Mobility and Transport*", impegnandosi a promuovere comportamenti responsabili in linea con i dieci principi del GC.

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

- L'utilizzo di clausole contrattuali standard sul rispetto dei diritti umani, tra cui la sottoscrizione del Codice Etico del Gruppo, inserite nei contratti stipulati con tutti i fornitori del Gruppo, e l'introduzione<sup>22</sup> di un criterio premiale relativo al profilo di sostenibilità del fornitore.
- La promozione di un percorso di miglioramento della gestione della *supply chain* grazie alla partecipazione ai tavoli di lavoro nell'ambito di *Railsponsible*, iniziativa che raggruppa le principali aziende del settore ferroviario.
- La tutela dei diritti dei passeggeri con disabilità o con ridotta mobilità. Il Gruppo dispone, in 280 stazioni, di un servizio di assistenza per assicurare ai viaggiatori con disabilità fisiche, sensoriali o motorie che ne compromettano la mobilità in modo temporaneo o permanente, il diritto a spostarsi in modo agevole. Punto di riferimento per l'organizzazione del servizio è costituito dalle Sale Blu presenti in 14 principali stazioni italiane.
- Il coinvolgimento delle associazioni di persone con ridotta mobilità, sia per rendere accessibili le nuove *App* del Gruppo, sia per testare i nuovi convogli. Inoltre, sono stati organizzati corsi di formazione per il personale di bordo sulle tematiche relative all'accoglienza e al supporto dei passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta.
- La tutela dei diritti delle persone disagiate che trovano riparo nelle stazioni ferroviarie. Da anni è attivo un progetto di solidarietà realizzato in collaborazione con enti locali e terzo settore attraverso la concessione in comodato d'uso gratuito di locali, all'interno o nei pressi delle stazioni ferroviarie, ad associazioni ed enti che si occupano di marginalità ed emergenza sociale<sup>23</sup>.

---

<sup>22</sup> RFI, a partire dal secondo semestre 2017, ha avviato l'introduzione nelle gare di un criterio premiale, che include, tra gli elementi di valutazione, il rispetto dei diritti umani (lotta contro lavoro minorile e lavoro forzato, lotta contro discriminazione, sostegno dei diritti fondamentali dell'uomo); è in atto il progetto di Gruppo "Supply Chain Sustainable Management" che ne prevede, tra le altre cose, l'estensione a tutte le società.

<sup>23</sup> Per approfondimenti si veda paragrafo "Supporto alla comunità".

## Rischi e opportunità (102-15; 201-2)

Il Gruppo FS Italiane opera in settori caratterizzati da una elevata complessità e varietà di processi e attività (progettazione, realizzazione e manutenzione infrastrutture, gestione delle reti ferroviarie e stradali, servizi di trasporto passeggeri e merci, gestione del patrimonio immobiliare) che può essere all'origine di rischi e incertezze anche rilevanti.

Il presidio di tali rischi risulta quindi di fondamentale importanza per garantire la continuità e la sostenibilità del Gruppo nel medio – lungo termine. In tale contesto il Gruppo ha definito il modello di presidio dei rischi come descritto nel paragrafo "Sistema di controllo interno e gestione rischi".

In tale contesto, il *Chief Risk Officer* di Gruppo svolge un ruolo di coordinamento nella gestione complessiva del processo di governo del rischio di Gruppo oltre agli ambiti di riferimento delle funzioni inserite nel perimetro di competenza (ad esempio: *Risk Management*).

Per ulteriori informazioni si rimanda alla Relazione Finanziaria Annuale 2018 del Gruppo (cap. Relazione sulla gestione, par. *Fattori di rischio*).

Il Gruppo monitora costantemente i fattori di rischio e cerca di cogliere le eventuali opportunità che possono derivare dalla loro gestione.

Rischio	Descrizione	Presidi	Opportunità
Rischi di business 	i. concorrenza derivante dall'apertura dei mercati di riferimento ii. gestione finanziaria legata ai rapporti con entità pubbliche, sia in termini di incassi dei crediti che di finanziamento degli investimenti collegati a concessioni di breve durata iii. potenziale instabilità dello scenario normativo di riferimento	i. valutazione e monitoraggio continuo dell'offerta dei concorrenti e della presenza sul mercato ii. monitoraggio continuo delle posizioni finanziarie, con politiche di finanziamento del capitale investito a tassi competitivi iii. monitoraggio dei contratti e dell'equilibrio economico-finanziario degli stessi, monitoraggio delle evoluzioni normative e dialogo con le autorità competenti	i. possibilità di incrementare la presenza in Europa e continuo miglioramento dei servizi offerti ii. offerta di servizi sempre più vicini alle esigenze delle persone e crescita dei servizi digitali iii. offerta di servizi integrati per sfruttare le sinergie e la possibilità di offrire servizi addizionali (servizi ancillari)
Rischi operativi 	i. capacità di tenuta di alcuni fornitori operanti nel campo della manutenzione e della costruzione dei rotabili ii. realizzazione di progetti complessi che richiedono ingenti risorse finanziarie e uno strutturato apparato organizzativo e di <i>project management</i> iii. interruzioni/inconvenienti dovuti a guasti degli impianti e delle tecnologie, a fenomeni naturali di grave intensità e ad atti contro il patrimonio iv. potenziali violazioni contestate riferite alla sicurezza sul lavoro	i. procedure strutturate di qualifica dei fornitori che, oltre quelle tecniche, includono anche valutazioni di tipo economico-finanziario ii. procedure di gestione e controllo che permettono di monitorare costantemente l'andamento fisico, economico e finanziario degli interventi infrastrutturali iii. sistemi di sicurezza, controllo e monitoraggio all'avanguardia e realizzazione di specifici cicli manutentivi sulla rete, adottando procedure di gestione delle anomalie ed emergenze con costante attenzione all'informazione al pubblico e alla fornitura dei servizi accessori ai clienti	i. rapporti di collaborazione sempre più stretti con i fornitori, per contribuire alla crescita del Gruppo ii. miglioramento continuo dei processi e realizzazione di infrastrutture di qualità ed efficienti iii. incremento della sicurezza e della qualità dei servizi offerti iv. miglioramento continuo dell'ambiente di lavoro e della performance di sicurezza

Rischio	Descrizione	Presidi	Opportunità
		iv. valutazione e monitoraggio costante della sicurezza sul lavoro da parte del vertice aziendale e delle strutture preposte	
Rischio paese 	i. dinamicità del contesto internazionale, nonché marcata instabilità politica ed economica di alcune aree geografiche	i. analisi approfondite dei Paesi individuati dal Gruppo per un potenziale ingresso, o dei Paesi in cui già vengono svolte attività commerciali o negoziali	i. incremento della presenza internazionale
Rischi di progetto 	i. potenziali impatti sugli obiettivi di progetto in termini di tempi, costi e qualità possono avere conseguenze dirette e indirette di grande ampiezza	i. sperimentazione e implementazione di sistemi di Project Risk Management in linea con i più sofisticati <i>standard</i> internazionali e <i>compliant</i> con le norme di certificazione	i. miglioramento nella gestione dei progetti e crescita delle capacità del Gruppo ed efficientamento del processo che guida gli investimenti del Gruppo
Rischi di <i>compliance</i> , legali e contrattuali 	i. rischi di non conformità derivanti in generale dalla potenziale inosservanza delle regole caratterizzanti il quadro legislativo e regolatorio	i. istituzione di strutture organizzative ( <i>internal audit</i> , <i>compliance</i> , DPO) che verificano l'allineamento degli indirizzi, delle disposizioni e procedure aziendali e di Gruppo alla normativa di interesse e alle <i>best practices</i> nazionali e internazionali	i. miglioramento continuo dei processi e delle attività e allineamento alle <i>best practices</i> ii. crescita della trasparenza e miglioramento della reputazione del Gruppo
Rischi IT e Cyber 	i. <i>hardware</i> e <i>software</i> possono essere soggetti a blocchi causati da errori di programmazione, eventi naturali, e in maniera sempre più importante attacchi <i>cyber</i>	i. metodi per le operazioni di <i>backup</i> nonché di una rete di abbinamento <i>fail-safe</i> , ampliamento delle soluzioni di <i>Business Continuity</i> per i sistemi ritenuti <i>business critical</i> , allestimento del nuovo <i>Security Operation Center (SOC)</i>	i. miglioramento della capacità di prevenzione delle minacce informatiche a un ulteriore livello di maturità predittiva
Rischi ambientali 	i. non conformità rispetto a leggi e regolamenti in materia ambientale ii. rischi connessi al cambiamento climatico, legati a fenomeni metereologici estremi, con possibili ricadute sulle attività e sulle infrastrutture	i. struttura dedicata al presidio delle tematiche ambientali e definizione di Sistemi di gestione ambientale (certificati ISO 14001) ii. progettazione, realizzazione e manutenzione delle infrastrutture al fine di renderle maggiormente resilienti agli effetti del cambiamento climatico	i. capacità di competere anche attraverso lo sviluppo di nuovi servizi e processi con ridotte emissioni di GHG ii. crescita della reputazione e della percezione positiva da parte dei passeggeri
Rischi sociali e relativi alla tutela dei diritti umani 	i. mancato rispetto dei diritti umani da parte del Gruppo, delle persone e dei <i>partner</i> industriali e commerciali	i. definizione di clausole contrattuali standard con riferimento al rispetto del Codice Etico di Gruppo e della normativa in materia di salute e sicurezza dei lavoratori ii. adesione al Global Compact dell'ONU e introduzione, in fase di gara, di criteri di valutazione dei fornitori anche con riferimento al rispetto dei diritti umani	i. crescita della reputazione del Gruppo

Rischio	Descrizione	Presidi	Opportunità
Rischi legati alla gestione delle risorse umane 	i. mancato monitoraggio dei fattori di rischio legati alla gestione del personale (presenza di risorse chiave, <i>skill</i> specialistici di difficile reperibilità, motivazione e sviluppo professionale) potrebbe inficiare il raggiungimento degli obiettivi del piano industriale	i. relazioni industriali improntate alla trasparenza e alla collaborazione, formazione, e aggiornamento continuo, ricerca di professionalità anche sul mercato esterno, piano di incentivazione e di <i>welfare</i> aziendale	i. miglioramento dell'ambiente di lavoro e della motivazione del personale, incremento dell'attrattività e della capacità di <i>retention</i>
Rischi relativi alla corruzione 	i. commissione di atti illeciti e in particolare atti di corruzione	i. contrasto dei fenomeni della corruzione e dell'illegalità con l'adozione da parte di FS SpA del Modello 231 e l'emanazione di apposite "Linee Guida per la prevenzione della corruzione tra privati nel Gruppo FS" ii. definizione di uno strumento unico di autoregolamentazione per la prevenzione dei fenomeni corruttivi, il c.d. Framework Unico Anticorruzione (che include anche l' <i>Anti Bribery&amp;Corruption management system</i> )	i. promozione della reputazione del Gruppo, sia all'interno dell'organizzazione sia verso l'esterno, attraverso l'impegno al rispetto dei principi etici e dei presidi organizzativi e procedurali
Rischi legati alle forniture 	i. potrebbe non essere possibile - o essere possibile solo in misura limitata - riflettere i maggiori costi di fornitura dell'energia sul prezzo di vendita ai clienti con conseguenti effetti sulla marginalità dei prodotti e servizi del Gruppo	i. definizione di direzioni e strutture che presidiano nel continuo l'andamento dei prezzi delle materie e dei servizi fondamentali per l'esercizio del <i>business</i> nonché la normativa che eventualmente li regola	i. miglioramento continuo dei processi di approvvigionamento

## Impegno per un futuro sostenibile

Il Gruppo FS Italiane è consapevole di poter concorrere significativamente a migliorare il benessere, direttamente e indirettamente, di milioni di persone, contribuendo allo sviluppo, in termini di mobilità e logistica, dei Paesi nei quali opera. A tal fine, il Gruppo ha adottato una strategia di *business* integrata con i principi della sostenibilità sociale e ambientale; un percorso guidato dai vertici del Gruppo e orientato a disegnare un futuro sostenibile e inclusivo, da costruire insieme agli *stakeholder*.



## Il Gruppo e la sostenibilità

Vision, impegni e *governance* (102-11, 102-12, 102-14, 102-15, 102-16, 102-18, 102-19, 102-27, 102-29; 103-2, 103-3; 201-2)

### Vision del Gruppo

La *vision* del Gruppo FS Italiane consolida l'ambizione di realizzare opere e servizi di trasporto in grado di creare valore per la collettività in modo duraturo, attraverso una ridefinizione del settore all'insegna dell'intermodalità. La *vision* poggia su tre pilastri: *commitment* economico, sociale e ambientale:

**VISION:** Essere l'impresa di sistema che implementerà un'offerta di servizi di mobilità e di logistica **integrati e sostenibili**, nel rispetto della sicurezza, sfruttando infrastrutture di trasporto in sinergia, creando valore in Italia e all'estero

#### Commitment economico



Essere **leader** nel settore della **mobilità** promuovendo la qualità e l'efficienza dei servizi di trasporto e dei servizi di infrastruttura

#### Commitment sociale



Essere protagonista di un progetto di **mobilità integrata** che promuova, attraverso un modello di impresa virtuoso, una società equa e partecipata

#### Commitment ambientale



Essere pionieri nello sviluppare e implementare su larga scala soluzioni di **mobilità integrata** che contribuiscano a rigenerare capitale naturale

Queste manifestazioni di intenti formano una base condivisa di valori e convinzioni che guidano e orientano le scelte e le attività gestite dal Gruppo FS Italiane.

### I nostri impegni

La volontà di trasformare il Gruppo in un'impresa di mobilità del futuro capace di operare nel rispetto dei principi della sostenibilità, è dimostrata anche dall'adesione, nell'agosto 2017, al *network* del *Global Compact*<sup>24</sup>. Tale adesione implica la partecipazione al processo di creazione di un'economia globale inclusiva e sostenibile, attraverso l'integrazione dei dieci principi del Global Compact nella strategia e nell'agire quotidiano del Gruppo.

Il Gruppo, in quanto membro dell'UIC, organizzazione che promuove, a livello globale, il settore ferroviario come parte determinante della soluzione alle sfide della mobilità e dello sviluppo sostenibile,

<sup>24</sup> Si veda il paragrafo "Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari - Politiche sui Diritti Umani".

ha sottoscritto, nel 2011, la “*UIC declaration on Sustainable Mobility and Transport*”, impegnandosi a promuovere comportamenti responsabili in linea con i dieci principi del GC.

Il Codice Etico del Gruppo, inoltre, stabilisce diritti e doveri a cui gli Organi sociali, il *management*, il personale dipendente, i collaboratori esterni, i partner commerciali, i fornitori e tutti coloro che hanno rapporti con il Gruppo devono attenersi. Con il Codice Etico, il Gruppo si assume, in maniera trasparente, responsabilità e impegni verso gli *stakeholder* sia interni sia esterni.

Infine, il Gruppo FS vuole contribuire in particolare al raggiungimento dei seguenti Obiettivi di Sviluppo Sostenibile, nel contesto dell’Agenda 2030 delle Nazioni Unite per uno sviluppo comune e solido:



### Modello di *Governance* della sostenibilità

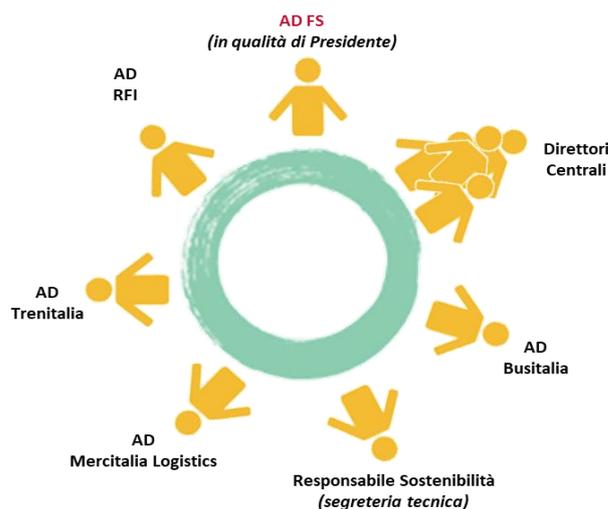
Nel 2016 Ferrovie dello Stato Italiane SpA ha istituito il Comitato di Sostenibilità (CdS)<sup>25</sup>: un organo consultivo, espressione dei vertici delle principali società del Gruppo, costruito con lo scopo di integrare gli aspetti sociali e ambientali nelle strategie economico-finanziarie, promuovendo i principi e i valori dello sviluppo sostenibile, nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli *stakeholder*.

Fanno parte del CdS gli AD di alcune società del Gruppo, alcuni direttori centrali e il responsabile Sostenibilità di FS.

A pochi mesi dalla sua istituzione, il CdS è stato inserito in un percorso di *induction*, insieme al Consiglio di Amministrazione. Obiettivo era rafforzare la conoscenza e il *commitment* del *top management* sul tema della sostenibilità: in totale sono stati svolti 3 incontri.

E’ in corso la progettazione di un nuovo percorso di *induction* in cui coinvolgere i CdA delle principali Società controllate del Gruppo e il CdS<sup>26</sup>.

Nel 2018, il CdS – garante del dialogo e coinvolgimento degli *stakeholder* di Gruppo - per la definizione di obiettivi di lungo periodo, 2030- 2050<sup>27</sup>, ha promosso un percorso collaborativo con gli *stakeholder*.



<sup>25</sup> Istituito con Disposizione di Gruppo del 1° luglio 2016.

<sup>26</sup> Incluso il CdA di FS SpA e i membri del Comitato di Sostenibilità di Gruppo.

<sup>27</sup> Per approfondimenti si veda il paragrafo Il panel degli *stakeholder*.

## I Principi alla base del nostro operare

Il Gruppo ha formalizzato un insieme di principi - rivolti a tutte le parti interessate - sui quali si basano le

### La Collettività



il Codice

Etico e la *vision*:

- Dialoghiamo continuamente con le comunità nelle fasi di progettazione e realizzazione degli investimenti infrastrutturali.
- Sviluppiamo iniziative su temi di attualità e sosteniamo costantemente eventi nazionali anche attraverso *partnership* con fondazioni, musei e associazioni culturali.
- Assicuriamo il più alto livello di sicurezza per i clienti, i dipendenti e la collettività tutta, agendo sul consolidamento della cultura del *risk management* e della prevenzione.
- Realizziamo progetti e iniziative a favore delle persone disagiate.
- Sosteniamo iniziative di *employer branding* mirate a sviluppare una formazione di eccellenza e avvicinare i giovani al mondo del lavoro.

politiche aziendali,



### Le persone del Gruppo

- Consideriamo "le risorse umane il grande patrimonio del Gruppo", con il loro valore, le loro differenze e i loro diritti.
- Sosteniamo la loro crescita professionale attraverso percorsi formativi tecnico-professionali e manageriali.
- Perseguiamo il principio per cui la selezione, la formazione, lo sviluppo e l'avanzamento di carriera, sono fondati sul merito e privi di qualsiasi forma di discriminazione.
- Sviluppiamo strumenti capaci di migliorare il benessere e la motivazione dei lavoratori nonché facilitare il bilanciamento e l'integrazione dei tempi di vita e di lavoro.
- Consolidiamo e aggiorniamo costantemente le misure di prevenzione e garanzia della salute e sicurezza dei lavoratori, nel rispetto della normativa vigente, anche attraverso l'adozione di sistemi di gestione certificati in conformità alla Norma OHSAS 18001.

### I fornitori

- Integriamo i principi ambientali e sociali nell'approvvigionamento di beni, servizi e lavori.
- Abbiamo strutturato un processo di valutazione della catena di fornitura al fine di rafforzare la capacità di identificazione e gestione degli impatti a essa associati.
- Garantiamo il rispetto dei diritti umani nelle nostre attività, operando nel quadro di riferimento della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani delle Nazioni Unite, e tra fornitori e business partner, contribuendo alla creazione di una filiera responsabile.



### Gli altri stakeholder



- Promuoviamo la conciliazione degli obiettivi economici con quelli sociali e ambientali generando valore per l'azienda, per gli stakeholder e per tutti i territori in cui operiamo, valorizzando le esternalità positive ed evitando o riducendo al minimo quelle negative.
- Assicuriamo un dialogo costante e trasparente con i nostri stakeholder attraverso diversi canali (il panel degli stakeholder, i rapporti con le associazioni/istituzioni, le iniziative di partnership, le relazioni con i media, le testate online, siti web e blog, ecc.).



### L'ambiente

- Adottiamo modelli di gestione ambientale che delineano indirizzi e principi di breve e lungo termine; tale impegno passa anche attraverso l'attuazione e la certificazione di Sistemi di Gestione Ambientale (SGA) o Sistemi di Gestione Integrati (SGI) a copertura di tutti i processi e siti operativi delle società del Gruppo.
- Riduciamo al minimo l'impatto delle nostre attività sull'ambiente, attraverso l'adozione, sin dalle fasi di progettazione, di una logica LCA in tutti i processi.
- Incoraggiamo i nostri fornitori a migliorare le proprie performance ambientali e, laddove possibile, li indirizziamo e li sosteniamo nel loro processo di miglioramento.

### I passeggeri



- Curiamo con attenzione tanto la qualità resa quanto quella percepita, al fine di migliorare l'esperienza dei nostri clienti, nel segno dell'intermodalità e dell'integrazione con il territorio, ripensando le stazioni come hub della mobilità.
- Promuoviamo un sistema *door to door* integrato attraverso la realizzazione di *hub* intermodali, accordi con servizi di *vehicle sharing*, collegamenti bus-treno, ecc..
- Comuniciamo a tutti gli *stakeholder* i principi e gli impegni assunti per migliorare i servizi offerti attraverso le Carte dei Servizi.
- Misuriamo la qualità percepita dai clienti attraverso relazioni periodiche di *customer satisfaction* utilizzando, al contempo, la gestione dei reclami come strumento di interazione con la clientela e di monitoraggio dei disservizi segnalati per il miglioramento delle prestazioni.

Coinvolgimento degli *stakeholder* (102-13, 102-21, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44; 413-1; 417-3)

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane attua un dialogo continuo con i propri *stakeholder*, nella convinzione che la comprensione delle rispettive aspettative e l'individuazione condivisa di obiettivi sia garanzia di una effettiva creazione di valore. In quest'ottica, sono tanti i canali attraverso i quali il Gruppo FS entra in contatto con i propri portatori di interessi.

### Mapa degli *stakeholder* del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane



### Il panel degli *stakeholder*

A maggio 2018 si è tenuta la V edizione del *Panel* degli *Stakeholder* del Gruppo, evento che ogni anno FS Italiane organizza con la consapevolezza che creare valore per il business significa creare valore per i suoi stakeholder. Obiettivo dell'incontro, voluto dal Comitato di Sostenibilità, è stato quello di promuovere un percorso, condiviso e collaborativo, per la definizione di obiettivi di lungo periodo, al 2030- 2050.

La discussione è stata affrontata in tavoli tecnici monotematici e *multi-stakeholder*, presieduti da rappresentanti del Comitato di Sostenibilità e dal management delle società operative interessate; hanno partecipato circa 70 *stakeholder*. Il dibattito si è focalizzato su tre temi: Sicurezza, Energia ed emissioni, Mobilità sostenibile.

Il percorso continuerà per formalizzare gli obiettivi sui 3 temi di cui sopra e per definire ulteriori obiettivi su altri temi prioritari.

Prosegue, in parallelo, l'aggiornamento della pagina dedicata al dialogo con gli stakeholder del sito aziendale dove, dal 2013, viene pubblicato lo stato di avanzamento delle proposte raccolte durante le quattro edizioni di Panel degli Stakeholder di Gruppo. Il lavoro di queste edizioni ha portato a raccogliere un totale di 85 proposte, di cui 63 realizzate, 11 in corso di attuazione e 11 ritenute non attuabili.



## Altre forme di dialogo

Molte altre sono le forme di dialogo intraprese dal Gruppo con gli *stakeholder* esterni e interni, tra cui le attività istituzionalizzate di ascolto (ad esempio, la *customer satisfaction*), i rapporti con le Associazioni dei consumatori e ambientaliste e le Relazioni Sindacali.

Ogni anno il Gruppo promuove numerose iniziative di informazione, consultazione, dialogo e partnership rivolte ai diversi *stakeholder*. Nel corso del 2018, il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha partecipato alle attività delle seguenti Associazioni: Confindustria e le sue articolazioni Territoriali, AGENS/Federtrasporto, Federturismo, Assonime e Accredia. Sono stati inoltre intrattenuti rapporti con la Conferenza delle Regioni e Province Autonome, con la Conferenza Stato-Regioni e Unificata, con i Ministeri di riferimento.

In ambito europeo il Gruppo<sup>28</sup> ha collaborato con:



Il Gruppo, in quanto associato all'UPA (Utenti Pubblicità Associati)<sup>30</sup>, aderisce all'Istituto dell'Autodisciplina Pubblicitaria. Non risultano casi di non conformità nella comunicazione pubblicitaria del 2018.



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

### *Rapporti con le associazioni per le persone a ridotta mobilità*

Per quanto riguarda la cura dei rapporti con le associazioni di persone con ridotta mobilità, il Gruppo ha organizzato, per esempio, con le tre associazioni di persone con disabilità visive UICI, ADV e ANPVI, un processo partecipato per rendere accessibile l'*app* Nugo; con le due Federazioni FISH e FAND sono stati organizzati invece corsi di formazione per il personale di bordo Trenitalia sulle tematiche relative all'accoglienza e al supporto dei passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta.

L'impegno è stato profuso anche in occasione del roadshow *#lamusicastacambiando*, il tour itinerante dei modelli in scala reale 1:1 dei nuovi convogli *Pop* e *Rock* che ha toccato nove città<sup>31</sup> in dodici mesi. A ogni tappa sono stati invitati a partecipare i rappresentanti regionali delle 14 tra le principali associazioni

<sup>28</sup> Il Presidente di Ferrovie dello Stato Italiane dal 3 Settembre 2018 ricopre la carica di Presidente dell'UIC.

<sup>29</sup> Istituzioni UE (Parlamento, Commissione e Consiglio).

<sup>30</sup> L'organismo associativo che riunisce le più importanti aziende industriali, commerciali e di servizi che investono in pubblicità.

<sup>31</sup> Roma, Verona, Palermo, Reggio Calabria, Bari, Rimini, Trieste, Ancona e Napoli.

delle persone con disabilità (ADV, ANGLAT, ANMIC, ANMIL, ANPVI, ASBI, ENS, FAND, FIABA, FIADDA, FISH, Lega Arcobaleno, UICI e UNMS).

#### *Relazioni con i Media, attività redazionali e multimediali*

Nel 2018 il Gruppo ha svolto attività relazionali con i media nazionali, locali e internazionali (agenzie di stampa e quotidiani nazionali, locali e internazionali, *free press*, riviste e magazine generalisti e di settore, radio, televisioni, agenzie fotografiche, radiofoniche e televisive) nonché con le testate *online*, siti *web* e *blog*, anche attraverso i canali di comunicazione esterna del Gruppo che includono:

- il giornale *online fsnews.it*;
- il sito istituzionale di Gruppo *fsitaliane.it*;
- i magazine *La Freccia* e *Note*;
- il giornale *online Nugo Magazine*;
- la radio web *FSNews Radio*;
- la televisione web *La Freccia.TV*;
- i *social network*;
- Blog #Opentreno.

Sono stati elaborati oltre 4.000 documenti, tra comunicati e articoli redazionali, circa 600 articoli per *FSNews.it* e 90 comunicati stampa. Per la parte multimediale sono stati prodotti 133 servizi fotografici per eventi e 54 scatti per *digital communications* e *advertising*, 163 video, di carattere istituzionale/promozionale/documentaristico, finalizzati alla comunicazione visiva attraverso le pubblicazioni sui propri media, i monitor di stazione e a bordo treno.

#### FSNews Radio

La redazione di *FSNews Radio* ha messo in palinsesto 3.000 ore di diretta giornaliera, producendo oltre 5.300 notiziari sulla circolazione ferroviaria.

#### Le Edizioni *La Freccia* e *In Regione*

Le Edizioni *La Freccia* e *In Regione* hanno curato la realizzazione delle riviste cartacee e *on line La Freccia*, *Note* e *nugo Magazine*, speciali monografici e collane editoriali. Tutte le pubblicazioni si possono sfogliare su ISSUU<sup>32</sup> e nella sezione Media ed Eventi del sito *fsitaliane.it*. Sono stampate su carta certificata (FSC®).

Le pubblicazioni Edizioni *La Freccia* sono:

- *La Freccia*, il mensile generalista di FS Italiane (12 numeri);
- *La Freccia Junior*, il supplemento di *La Freccia* dedicato ai bambini (12 numeri);
- *La Freccia Collection* (2 numeri);
- *La Freccia Design* (1 numero);
- *La Freccia Fashion* (2 numeri);
- *La Freccia Gourmet* (1 numero).

(Distribuito agli eventi dedicati, sulle Freccie, nei FRECCIAClub, nei FRECCIABistrò e in alcuni hotel e agenzie di viaggio)

---

<sup>32</sup> *Digital Publishing Platform.*

Le pubblicazioni Edizioni In Regione sono:

- *#Note*, il settimanale tascabile dedicato al trasporto regionale (22 numeri)  
(Distribuito in 32 stazioni, tramite hostess dedicate e /o biglietterie)

*Nugo* magazine:

*Travel* magazine *mobile-friendly* (in italiano e inglese) nato per semplificare e arricchire l'esperienza delle persone in movimento e dei viaggiatori che usano *nugo*, l'applicazione per la mobilità integrata collettiva *door to door*. Il magazine fornisce itinerari e proposte di viaggio originali; suggerisce mostre, eventi e festival.

*Web Strategy*

FSitaliane.it ha ottenuto il primo premio nella classifica *Webranking* 2017-18, stilata dalla società di consulenza strategica Lundquist, tra le società non quotate,. L'importante riconoscimento è stato assegnato grazie a un accurato lavoro svolto sui contenuti del sito, la loro riorganizzazione e l'arricchimento grafico e multimediale.

Tra le iniziative più importanti realizzate nel corso del 2018 si ricordano:

- campagne di sensibilizzazione per il sociale (*#lapartitaditutti* contro la violenza sulle donne), FS Italiane e il Comitato Italiano Paralimpico per favorire l'accessibilità alle persone a ridotta mobilità, Frecciarosa2018, Io non rischio 2018 e Campagna raccolta fondi Natale 2018.

Il Gruppo è inoltre presente su:



Per quanto riguarda l'attenzione agli stakeholder interni, Il Gruppo ha:

- completato l'attività di progettazione e sviluppo della **nuova Social Intranet** con il coinvolgimento di più di 100 colleghe e colleghi di tutte le società del Gruppo.
- avviato **22 community** pilota che hanno coinvolto oltre 1.500 colleghi con 15.000 licenze *microsoft* e rappresentano lo strumento fondamentale per rendere più efficiente ed efficace la comunicazione e la collaborazione, riducendo lo scambio di *mail* e velocizzando le informazioni.

## Creazione di valore per gli *stakeholder* (201-1, 203-2)

La creazione di valore per il Gruppo e per i suoi *stakeholder* è di primaria importanza per la stessa sostenibilità del *business* nel medio – lungo termine.

Il prospetto riportato di seguito, che si basa su una riclassificazione dello schema di conto economico del Bilancio Consolidato di Gruppo, intende dare una misura delle ricadute delle attività del Gruppo sugli *stakeholder*. In particolare:

- il valore economico generato rappresenta la ricchezza economica misurabile, prodotta nell'anno dal Gruppo. L'analisi del valore aggiunto consente di ottenere una valutazione oggettiva dell'impatto economico-sociale del Gruppo, misurando la ricchezza creata a vantaggio degli *stakeholder*.
- Il valore economico distribuito è un indicatore quali-quantitativo dell'impatto sociale del Gruppo e della distribuzione del valore alle diverse categorie di *stakeholder*.

Il valore non distribuito dal Gruppo (oltre 2,3 miliardi di euro), è trattenuto sostanzialmente sotto forma di investimenti in autofinanziamento e accantonamenti a riserve, per essere reinvestito a garanzia della continuità del *business* nel medio – lungo periodo e quindi indirettamente, nel caso del Gruppo FS, a ulteriore beneficio degli *stakeholder* (come i dipendenti e la collettività, ad esempio, mediante la crescita nella qualità dei servizi).

Generazione e distribuzione del valore economico	2018	2017	2016
Valore economico direttamente generato	12.202	9.369	9.004
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	11.566	8.993	7.908
Proventi diversi	636	376	1.096
Valore economico distribuito	9.883	7.202	6.837
Costi operativi per materie e servizi	4.685	2.754	2.623
Costo del personale	4.853	4.178	3.951
Pagamenti ai finanziatori	221	176	170
Pagamenti a entità pubbliche	124	94	93
Valore economico trattenuto	2.319	2.167	2.167

*Valori in milioni di euro*

Nella prospettiva di integrare le dimensioni della sostenibilità nelle strategie, sulla base dell'approccio del modello di creazione di valore condiviso (*Creating shared value - CSV*), il Gruppo ha avviato un progetto con l'obiettivo di realizzare una metodologia capace di incorporare una valutazione multidimensionale (sociale, ambientale ed economica) delle attività e degli investimenti.

**CREIAMO VALORE PER IL PAESE**



Nel 2018 è stato definito un modello per la stima degli impatti (diretti e indiretti) sociali, ambientali ed economici degli investimenti del Gruppo. Tale modello è stato applicato per la prima volta al servizio Freccialink sulla tratta Milano – Matera, considerando l'arco temporale di un anno (2017). La valutazione delle esternalità (positive e negative) ha permesso di ottenere un bilancio degli effetti diretti, indiretti e indotti sul territorio e sugli stakeholder.

La stima degli impatti è avvenuta attraverso l'utilizzo di proxy finanziarie, l'utilizzo del modello Input-Output e, per gli impatti ambientali, dell'analisi "External Cost of Transport in Europe" dell'UIC.

Per la valutazione degli impatti (positivi o negativi) il servizio oggetto di analisi è stato anche comparato con le altre soluzioni di viaggio disponibili (aereo, auto, ecc.).

Al termine dell'analisi, il valore creato in un anno dal servizio Freccialink sulla tratta Milano – Matera sulle tre dimensioni di indagine è stato pari a circa 3,4 milioni di euro. In particolare:

Tipologia di Impatti	Descrizione delle esternalità	Impatti	Valorizzazione
Economici	- Valorizzazione dell'impatto diretto, indiretto e indotto associato alla presenza del servizio Freccialink	1.907 k€	1.907 k€
Sociali (Occupazione)	- Posti di lavoro diretti, indiretti e indotti (Full Time Equivalent) associati alla presenza del servizio Freccialink	17,7 FTE	1.346 k€
	- Ore complessive di viaggio risparmiate	3.633 ore	
Sociali (Mobilità)	- Costi complessivi di viaggio risparmiati	198 k€	1.346 k€
	- % tempo dedicabile al business guadagnata su durata del viaggio	28%	
	- Riduzione del rischio di incidentalità espressa in termini di decessi, feriti e incidenti evitati in presenza di Freccialink	0,03 decessi evitati 2,29 feriti evitati 2,49 incidenti evitati	
Ambientali (Emissioni)	- Emissioni evitate (CO <sub>2</sub> eq, NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> , COVNM, PMtot)	485 tCO <sub>2</sub> eq 5.930 kg NO <sub>x</sub> 571 kg SO <sub>x</sub> 625 kg COVNM 712 kg PMtot	157 k€

## La dimensione del viaggio (102-15; 103-2, 103-3)

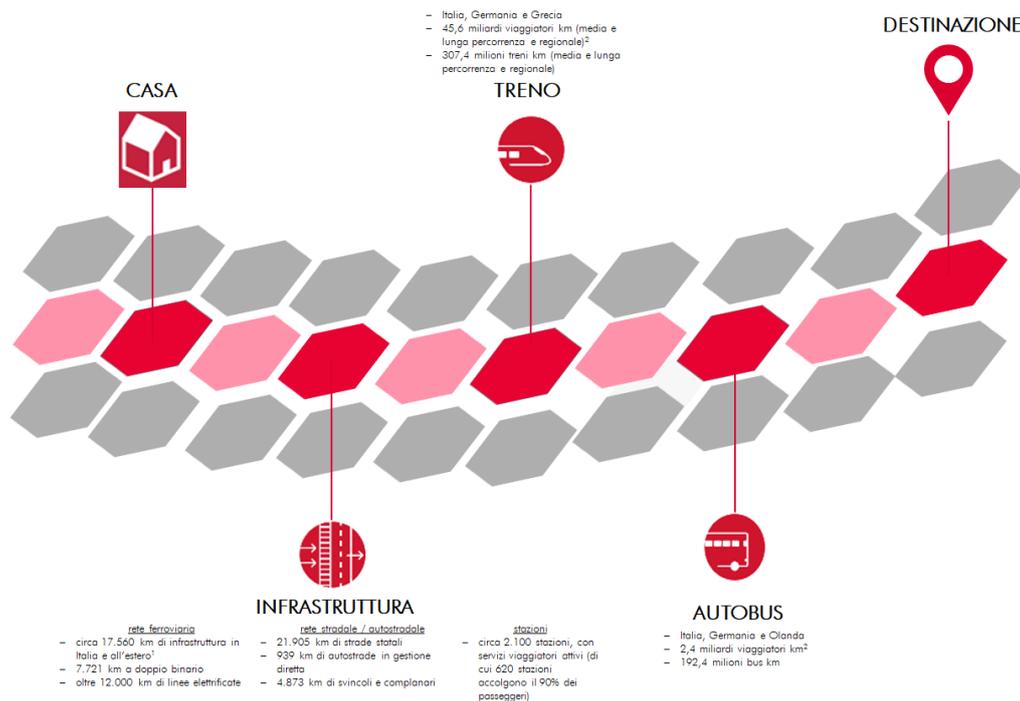
Abbiamo fatto...	Dove vogliamo andare...
<p><b>Potenziamento dei collegamenti di media e lunga percorrenza con l'Aeroporto di Fiumicino</b></p>	<p>Avvio dell'offerta di <b>servizi per l'aeroporto di Milano Malpensa</b></p>
<p>Completamento del progetto di <b>upgrading del Wi-Fi sui treni ETR 500</b>, con l'installazione di nuovi modem 4G per un miglioramento del servizio</p>	<p>Avvio del progetto per l'introduzione del <b>nuovo Wi-Fi multi-operatore</b> sui treni ETR 500 per una maggiore continuità del servizio e velocità di connessione</p>
<p><b>Servizio Smart Caring</b>, per la ricezione di messaggistica <i>push</i> contenente informazioni inerenti lo stato della circolazione per treno e linea ferroviaria di interesse</p>	<p>Immissione in circolazione dei <b>nuovi treni Pop e Rock a partire dalla primavera del 2019</b>. La prima regione dove arriveranno i nuovi treni sarà l'Emilia-Romagna, con 39 Rock e 47 Pop</p>
<p><b>Completata e attivata in 38 stazioni la piattaforma SEM (Smart Event Management)</b> per il telecontrollo e la telegestione da remoto – ai fini efficientamento energetico - degli impianti di illuminazione e degli altri impianti civili (ascensori, scale mobili, tornelli, ecc.) nell'ambito dei progetti di miglioramento Easy e Smart Station</p>	<p>Prosecuzione degli interventi nelle stazioni incluse nel progetto <b>Easy station</b> (ulteriori 50 stazioni) e <b>Smart Station</b></p>
<p><b>Completamento dell'App "SalaBlu Plus" per la prenotazione dei servizi di assistenza in stazione alle persone a ridotta mobilità</b></p>	<p><b>Pubblicazione sugli store Google e Apple dell'app "SalaBlu Plus"</b></p>
<p>Messa in esercizio di <b>194 autobus (4 elettrici e 190 motorizzati Euro 6)</b>, dotati di dispositivi in grado di garantire bassi consumi</p>	<p>Acquisizione di altri 262 autobus tra cui 2 elettrici, 44 ibridi e 209 motorizzati Euro 6</p>
<p><b>Riprogettazione dei servizi di Customer Service del settore merci</b> con l'ausilio di risorse dedicate e applicativi informatici</p>	<p>Migliorare la gestione del cliente in tutte le fasi del servizio con interventi di <b>Customer Care</b> mirati a recuperare affidabilità e fiducia</p>
<p>Nell'ambito del progetto "Tornelli 2.0", per la gestione controllata dei flussi viaggiatori nell'area binari, elaborazione dei progetti relativi a circa <b>60 stazioni ferroviarie</b></p>	<p><b>Installazione delle delimitazioni mobili</b> a protezione delle aree binari della stazione di <b>Napoli Centrale</b> e avvio progettazione per le stazioni di <b>Torino Porta Nuova, Venezia Santa Lucia e Bologna Centrale</b></p>

Il Gruppo ha l'obiettivo di offrire servizi di qualità ai viaggiatori e ai clienti industriali per rispondere alle loro esigenze, all'insegna della sicurezza, della sostenibilità e della mobilità integrata.

Il viaggio abbraccia molteplici dimensioni: l'offerta di servizi, la qualità erogata e percepita, le modalità di gestione dei rapporti con viaggiatori e clienti industriali.

### Travel experience (102-2, 102-4, 102-6, 102-7)

L'offerta di servizi integrati ha l'obiettivo di garantire un'esperienza di viaggio che risponda alle esigenze specifiche delle persone, con *focus* prioritario su chi usa il trasporto pubblico tutti i giorni.



- 1) L'infrastruttura amministrata dalle società del Gruppo FS Italiane in Italia e all'estero, nell'esercizio 2018, si riferisce a circa 17.560 km. Di questi, 16.781 km sono relativi all'infrastruttura ferroviaria nazionale, gestita dalla controllata Rete Ferroviaria Italiana. Oltre alla rete gestita da RFI SpA, sul territorio nazionale, il Gruppo FS Italiane gestisce i 474 km di linea di Ferrovie del Sud Est e Servizi Automobilistici Srl (FSE Srl). I rimanenti 300 km circa costituiscono l'infrastruttura gestita dal gruppo Netinera in Germania, di proprietà del Gruppo FS Italiane.
- 2) Comprende il traffico viaggiatori realizzato all'estero dalle società del Gruppo.

L'impegno del Gruppo è testimoniato dalla nascita nel 2018 di servizi per favorire la mobilità integrata e la possibilità di personalizzare l'esperienza del viaggio in base alle esigenze delle persone.

### MOBILITÀ INTEGRATA



Nel 2018 sono nate "Unica Toscana", "Unica Emilia Romagna" e "Umbria GO" per consentire ai viaggiatori di potersi spostare in libertà utilizzando il sistema di trasporto integrato.

"Unica Toscana" è la nuova tessera personale che permette di spostarsi all'interno dell'area metropolitana di Firenze con autobus urbani, tram e, in tutta la Toscana, con i treni regionali.

"Unica Emilia Romagna", è una *smart card* con tecnologia *contactless*, con funzionalità multiservizi, su cui possono essere caricati i titoli di viaggio (treno e autobus), permettendo di viaggiare indipendentemente dalla tipologia di vettori e operatori utilizzati.

"Umbria GO", permette di accedere a tutti i servizi di trasporto pubblico in Umbria, entro i confini tariffari regionali.

## Stazione

Le stazioni rappresentano dei veri e propri *hub* cittadini, molto spesso situati al centro delle città, che permettono ai passeggeri di usufruire anche di servizi commerciali quali ristorazione, *shopping center*, sale di attesa, *info point*, biglietterie automatizzate, ecc..

Il progetto "*hub station*" ha l'obiettivo di ridefinire, con la collaborazione delle istituzioni, il ruolo della stazione nel territorio, come polo di servizi e nodo intermodale. I progetti "*easy station*" e "*smart station*" ridisegnano, invece, l'interno delle stazioni, l'infrastruttura fisica e digitale, per migliorarne funzionalità e attrattività.



### STAZIONI A IMPATTO "ZERO"

**Stazioni ferroviarie a impatto zero con il progetto GreenHub.** Obiettivo unire sostenibilità ambientale, efficientamento energetico, tecnologia innovativa e nuovi servizi per viaggiatori e frequentatori. GreenHub è un progetto pilota per rendere le stazioni del futuro un unico spazio *green* in cui coesisteranno, sia all'interno dell'edificio sia all'esterno, tecnologie innovative studiate da *startup* italiane e internazionali.

I viaggiatori avranno a disposizione panchine con prese integrate per la ricarica di *tablet* e *smartphone* oltre a un *access point* con la predisposizione per la connettività Wi-Fi. Attraverso appositi *display* potranno essere consultate informazioni geolocalizzate. Inoltre sarà possibile ricaricare, nelle aree esterne alla stazione, anche le biciclette a pedalata assistita o gli *scooter* elettrici.



Per favorire la mobilità e la fruizione dei servizi di stazione da parte di tutti i viaggiatori, il Gruppo è impegnato nella progressiva eliminazione delle barriere architettoniche e nell'offerta di servizi di assistenza ai viaggiatori con disabilità e a ridotta mobilità. In particolare, in 280 stazioni (distribuite su tutto il territorio nazionale) è offerto un servizio di assistenza per assicurare la possibilità di spostarsi

in modo agevole ai viaggiatori con disabilità fisiche, sensoriali o motorie che ne compromettano la mobilità.

L'assistenza è gestita tramite 14 "Sale Blu" situate nelle principali stazioni che assicurano l'informazione, la prenotazione e l'organizzazione dei servizi accoglienza in stazione, accompagnamento a bordo del treno, salita e discesa a/da bordo treno, ecc... Nel corso del 2018 i servizi erogati sono stati circa 358 mila (+ 12 % rispetto al 2017, numero che conferma il *trend* di crescita registrato negli anni precedenti).

**Rete ferroviaria**

Per mantenere la continua efficienza dell'infrastruttura e garantire la massima sicurezza della circolazione, il Gruppo è costantemente impegnato nella protezione, nella manutenzione e nel potenziamento dell'infrastruttura e delle sue dotazioni tecnologiche, così come nella realizzazione di nuove linee e impianti e nella messa a punto di modalità produttive e gestionali sempre più efficaci.

LINEE FERROVIARIE IN ESERCIZIO 16.781 km <sup>1</sup>	
<b>CLASSIFICAZIONE</b>	
Linee fondamentali	6.469 km
Linee complementari	9.360 km
Linee di nodo	952 km
<b>TIPOLOGIA</b>	
Linee a doppio binario	7.721 km
Linee a semplice binario	9.060 km
<b>ALIMENTAZIONE</b>	
Linee elettrificate	12.018 km
- a doppio binario	7.644 km
- a semplice binario	4.374 km
Linee non elettrificate (diesel)	4.763 km

Nota 1) di cui 70 Km di rete estera

**Rete stradale e autostradale**

Il Gruppo costruisce, gestisce e mantiene la rete stradale statale che connette ogni località del Paese. Progetta nuove soluzioni ad alta specializzazione ingegneristica che consentono di superare i limiti di connessione su un territorio geologicamente complesso come quello italiano. Le 1.800 gallerie del Gruppo rappresentano la metà delle gallerie presenti sull'intero panorama europeo. La rete viaria comprende oggi circa 30.000 km di strade statali e di autostrade in gestione diretta, compresi svincoli e complanari. Per garantire maggiore continuità territoriale, con l'emissione del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri il 20 febbraio 2018, è stato avviato il recupero di circa 6.250 km di strade regionali e provinciali.

**Treno**

Il trasporto passeggeri su ferro si divide in due principali segmenti:

- media e lunga percorrenza
- regionali

**NAZIONALE**

**MEDIA E LUNGA PERCORRENZA**



fino a 300 km/h. 187 collegamenti giornalieri tra le principali città italiane (Torino, Milano, Venezia, Bologna, Firenze, Roma, Napoli)



fino a 250 km/h. 48 collegamenti giornalieri tra Roma e alcuni dei principali bacini metropolitani del Nord e del Sud del Paese



42 treni al giorno collegano centri di medie e grandi dimensioni, dalle 5 del mattino fino alle 21



Intercity Giorno e Intercity Notte circolano su linee convenzionali e collegano città grandi e medie



Eurocity ed Euronight uniscono le principali località italiane a importanti città dell'Austria, Germania, Svizzera e Francia

**REGIONALI**



**CAPILLARITÀ**  
rete capillare, in ambito metropolitano, regionale e interregionale, con treni distribuiti su tutto l'arco della giornata



**SERVIZI**  
servizi frequenti nelle aree metropolitane e servizi veloci per collegare i principali poli regionali, assicurando in "stazioni porta" l'interconnessione tra i due diversi livelli di servizio

**FLOTTA**  
acquisto di nuovi treni più moderni e confortevoli (Pop e Rock) e le attività di *revamping* (effettuate e in programma), porteranno, entro il 2019, al rinnovamento del 75% della flotta

**INTERNAZIONALE**

**FRANCIA**



collegamenti diurni tra la Francia e l'Italia e un collegamento notturno tra Parigi e Venezia

**GERMANIA**



trasporto pubblico regionale in Bavaria, Sassonia, Turingia, Repubblica Ceca e Austria. Nelle aree metropolitane di Berlino, Brandeburgo, Brema e Amburgo. Circa 260 Km di rete con una flotta di 358 treni

**GRECIA**



trasporto passeggeri su tre segmenti: intercity (connessioni tra le principali prefetture - da Patras a Alexandroupolis; Dikaia a Florina; Atene e Thessaloniki), suburbano (regioni di Atene, Thessaloniki e Patras) e internazionale (Sofia, Belgrado)

**UK**



trasporto passeggeri da Londra (Fenchurch Street) verso Basildon, Southend e Grays, passando in 26 stazioni nell'East London e South Essex

## Autobus e tram

Il trasporto passeggeri su gomma completa l'offerta integrata del Gruppo con una presenza sia a livello nazionale che internazionale.

## NAZIONALE

### LOCALE



trasporto pubblico locale (urbano ed extraurbano) di importanti città italiane Firenze, Padova, Perugia e Salerno. Oltre che di altre città in Campania, Puglia, Toscana, Umbria e Veneto.

### LUNGA PERCORRENZA



servizio integrato costituito con bus dedicati che collegano città di medie dimensioni e località turistiche con le Freccie AV in partenza da Bologna, Bolzano, Firenze, Lecce, Milano, Napoli, Roma, Salerno, Torino, Venezia e Verona.

## INTERNAZIONALE

### GERMANIA



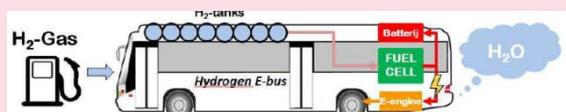
trasporto pubblico su gomma nella regione Renania Settentrionale-Vestfalia, Francoforte sul Meno, Amburgo, Hannover. Con una flotta di 978 autobus.

### PAESI BASSI



trasporto pubblico locale nell'area metropolitana di Utrecht, nella provincia di Groningen-Drenthe e nell'area di Drechtsteden, Molenlanden e Gorinchem (DMG).

### TRANSIZIONE VERSO BUS A "ZERO EMISSIONI"



Il Gruppo intende investire in tecnologie a zero emissioni dirette (autobus elettrici e a idrogeno). L'energia che alimenta gli autobus dovrà essere generata completamente da fonti

energetiche rinnovabili, ad esempio attraverso l'utilizzo di pannelli solari o turbine eoliche.

In particolare, in Olanda, il Gruppo al fine di raggiungere l'obiettivo di zero emissioni dirette, ha da tempo avviato alcuni progetti:

- da dicembre 2017, sono impiegati 10 autobus "articolati elettrici" sulla linea "Qlink Green" (combinazione della linea 1 e della linea 2) nella città di Groningen;
- impiego di 10 autobus elettrici a batteria sulla linea 1 della città di Utrecht. Le batterie saranno ricaricate in postazioni dedicate (a ricarica veloce - "fast"), localizzate alla fine delle relative tratte;
- adesione al progetto europeo "High V.LO-City" per impiegare, nel servizio di trasporto, autobus a idrogeno nell'area di Groningen. Come parte del progetto, due autobus elettrici a celle a combustibile "Van Hool" (bus ad idrogeno) vengono impiegati, sostituendo 2 autobus diesel. Questi 2 autobus ad idrogeno sono in servizio 6 giorni a settimana, da Appingendam alle città di Groningen e Assen.

Inoltre, Qbuzz ha l'obiettivo di sostituire, entro il 2030, tutti i bus della sua flotta con bus a "zero emissioni".

## Vicini alle persone (102-43, 102-44; 419-1)

La qualità dei servizi, erogata e percepita, riveste per il Gruppo un'importanza strategica per valorizzare l'esperienza di viaggio di ogni passeggero (treno e autobus) e per soddisfare le esigenze dei clienti che ci affidano il trasporto delle loro merci.

Il Gruppo ha implementato da tempo un processo per il monitoraggio della *customer care*, in funzione dei parametri dichiarati nelle diverse carte dei servizi<sup>33</sup>, e della *customer satisfaction* attraverso indagini che coinvolgono un campione di passeggeri/clienti volte ad analizzare le loro aspettative e il relativo grado di soddisfazione. Inoltre, al fine di garantire *feedback* appropriati a tutti i clienti, è stato implementato un sistema di monitoraggio dei reclami che, oltre a soddisfare le legittime aspettative, permette anche di migliorare l'efficienza e l'efficacia dei servizi.

Nei successivi paragrafi sono riportati alcuni indicatori sintetici delle *performance* del Gruppo.

### Customer care



### Customer satisfaction



### Gestione reclami



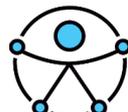
### Miglioramento dei servizi



<sup>33</sup> La Carta dei Servizi è lo strumento con il quale la società comunica e rendiconta i principi e gli impegni per migliorare i servizi offerti.

***Infrastruttura – rete ferroviaria e stazioni***

Per quanto riguarda la **rete ferroviaria e le stazioni** gli obiettivi di qualità dichiarati nella carta dei servizi (elaborata secondo quanto previsto dalla normativa di riferimento per i servizi pubblici del settore trasporti - Dir. P.C.M. 27 gennaio 1994 e D.P.C.M. 30 dicembre 1998) sono costantemente monitorati e rendicontati. Nel 2018 tutti gli obiettivi sono stati raggiunti, sia quelli riferiti alla qualità percepita, rilevati tramite indagini di *customer satisfaction*, sia quelli riferiti alla qualità offerta, verificati tramite monitoraggio interno e di terzi.

RETE FERROVIARIA / STAZIONI		
Indicatore	Obiettivo 2018	Consuntivo 2018
<p><i>Efficienza energetica delle stazioni</i></p> 	Rinnovamento (in 40 stazioni) dei sistemi di illuminazione tramite esclusivo utilizzo di lampade a LED	
<p><i>Sicurezza in stazione</i></p> 	Numero dei furti in stazione inferiore alla media del triennio di riferimento <sup>1</sup>	
<p><i>Accessibilità delle stazioni</i></p> 	Realizzazione di almeno 100 interventi per il miglioramento dell'accessibilità (banchine e ascensori)	
	Obiettivo raggiunto	
	<p>1) Sono esclusi i furti avvenuti nell'ambito degli esercizi commerciali. Il triennio di riferimento è il 2008-2010, assunto come periodo di consolidamento degli effetti prodotti dalla Convenzione attiva dal 2007 tra Capogruppo FS Italiane e il Ministero dell'Interno per lo sviluppo di azioni congiunte mirate alla sicurezza dei clienti e degli <i>asset</i> del Gruppo.</p>	

In merito agli obiettivi di qualità percepita, collegati alla percentuale di viaggiatori soddisfatti (che hanno espresso un voto tra 6 e 9) per i servizi offerti nelle stazioni, i risultati di *customer satisfaction* hanno evidenziato per la quasi totalità dei macro-fattori a livello intera rete, un sostanziale allineamento con i valori del 2017, che si mantengono tutti sopra la soglia del 90%<sup>34</sup>.

<sup>34</sup> Nelle figure e pagine successive si utilizza "p.p." per indicare le variazioni in punti percentuali.

## AMBIENTE DI STAZIONE



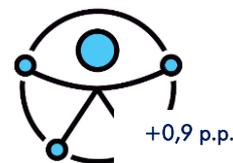
### Qualità

Qualità della stazione nel complesso  
 Consuntivo 2018: 96,6%  
 Consuntivo 2017: 95,6%



### Informazioni in stazione

Percezione dell'informazione in condizioni di  
 criticità nella circolazione  
 Consuntivo 2018: 94,0%  
 Consuntivo 2017: 93,3%



### Assistenza

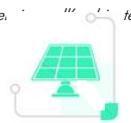
Livello di soddisfazione per il servizio di  
 assistenza erogato nel circuito Sale Blu  
 Consuntivo 2018: 99,5%  
 Consuntivo 2017: 98,6%

Con riferimento alle persone che hanno usufruito dei servizi di assistenza nelle stazioni del circuito Sale Blu, nel 2018 la percentuale delle persone soddisfatte è stata pari al 99,5% (+0,9 % rispetto al 2017).

Si conferma per il 2018 il *trend* in aumento dei reclami (+27%) - e dei disservizi in essi contenuti (+29%) - da ricondurre, come già per il 2017, sia alla crescente conoscenza da parte degli utenti del *webform* posto nell'area dedicata alle segnalazioni del sito RFI, sia alla velocizzazione dei tempi di risposta che ha instaurato un colloquio proficuo e dinamico tra Gestore e Clienti. In linea con l'aumento totale dei disservizi, le segnalazioni relative ad aspetti ambientali (rumore, vegetazione infestante nelle aree ferroviarie, ecc.) rappresentano l'11 % del totale dei disservizi, e registrano un incremento del 22% rispetto al 2017.

***Infrastruttura – rete stradale e autostradale***

Per quanto riguarda la **rete stradale e autostradale**, il Gruppo monitora gli obiettivi dichiarati nella carta dei servizi:

STRADE E AUTOSTRADE		
Indicatore <sup>1</sup>	Obiettivo 2018	Consuntivo 2018
Sicurezza del viaggio 	Tempo intercorrente tra la verifica della segnalazione pervenuta in Sala Operativa e la pubblicazione sui sistemi di informazione all'utenza (VAI (Viabilità Anas Integrata), PMV (Pannelli a Messaggio Variabile), SitoAnas) di eventi relativi alla viabilità Standard di riferimento max 30 min.	
Regolarità del servizio 	Tempo di chiusura della strada per nevicate non eccezionali e/o non dovuta a chiusura programmata sulle tratte campione individuate Standard di riferimento: ≤ 12 ore	
Attivazione 	Produzione di energia da fonti rinnovabili (Fotovoltaico) Standard di riferimento: ≥ 750 Giga joule	
 Obiettivo raggiunto		

Nota 1: principali indicatori della carta dei servizi Anas

Nel corso dell'anno viene effettuata anche un'analisi di *customer satisfacton* con riferimento al servizio dedicato "Pronto Anas". L'indagine ha rilevato un livello di soddisfazione pari a 7,4 su 10.

Nell'ultimo triennio 2016-2018 sono pervenuti circa 150.000 contatti (80% risolte immediatamente dal *Contact Center*, 20% gestite dagli uffici territoriali). Il 4% delle richieste rappresentano un disservizio percepito dal cliente (reclami e solleciti).

Treno

Italia

Nel segmento media e lunga percorrenza si registra un leggero calo nella *performance* di puntualità dei treni.

**MEDIA E LUNGA PERCORRENZA**



**Puntualità**

% di treni in arrivo entro 15' dall'orario previsto<sup>1)</sup>  
 Consuntivo 2018: 95,7%  
 Consuntivo 2017: 97,6%

-1,9 p.p. ↓



**Regolarità del servizio**

Treni regolari al netto dei treni limitati, cancellati o in arrivo con oltre 120 minuti di ritardo  
 Consuntivo 2018: 98,3%  
 Consuntivo 2017: 99,7%

-1,4 p.p. ↓

1) Sono considerati arrivati in orario i treni giunti oltre la soglia per cause esterne, per cause imputabili al Gestore della rete e ad altre imprese ferroviarie

↑ miglioramento    ✓ stabile    ↓ peggioramento

Per quanto riguarda il fattore puntualità, invece, i treni regionali confermano il *trend* di miglioramento fatto registrare nel corso degli ultimi anni.

**REGIONALE**



**Puntualità**

% di treni in arrivo entro 5' dall'orario previsto<sup>1)</sup>  
 Consuntivo 2018: 97,6%  
 Consuntivo 2017: 97,1%

+0,5 p.p. ↑



**Regolarità del servizio**

Cancellazioni totali rispetto ai treni programmati (escl. sciopero)  
 Consuntivo 2018: 1,4%  
 Consuntivo 2017: 1,1%

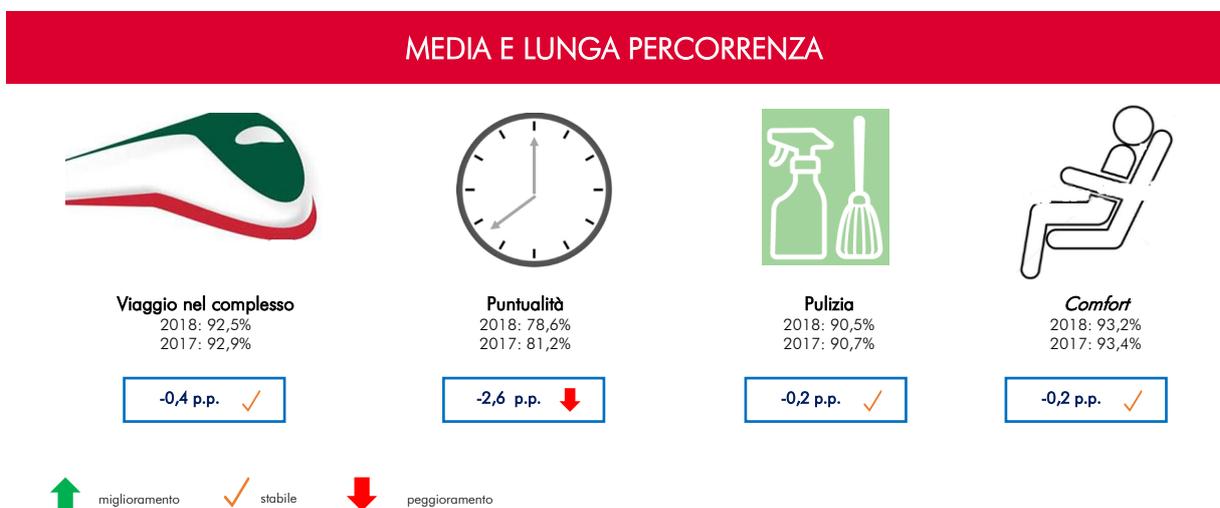
+0,3 p.p. ✓

1) Sono considerati arrivati in orario i treni giunti oltre la soglia per cause esterne, per cause imputabili al Gestore della rete e ad altre imprese ferroviarie

↑ miglioramento    ✓ stabile    ↓ peggioramento

La qualità percepita viene rilevata attraverso indagini periodiche con passeggeri di età superiore a 14 anni con riferimento alla loro esperienza di viaggio sui treni gestiti dal Gruppo (media - lunga percorrenza<sup>35</sup> e corto raggio - locale/regionale<sup>36</sup>). La rilevazione avviene attraverso interviste *face to face* e interviste telefoniche<sup>37</sup>.

Il segmento media e lunga percorrenza ha fatto registrare nel 2018 una complessiva stabilità della soddisfazione dei passeggeri. La soddisfazione complessiva inerente il "viaggio nel complesso"<sup>38</sup> è sostanzialmente invariata rispetto allo scorso anno, con il 92,5% di passeggeri soddisfatti nel 2018 rispetto al 92,9% del 2017. Più in particolare, si rileva anche una sostanziale stabilità riguardo il "comfort a bordo" (-0,2 p.p. rispetto al 2017) e la "pulizia" (-0,2 p.p.); mentre diminuisce la soddisfazione relativa alla "Puntualità" di 2,6 punti percentuali rispetto al 2017.



<sup>35</sup> Ogni rilevazione, a cadenza bimestrale per un totale di 6 rilevazioni annue, prevede 5.000 interviste rivolte a un campione di viaggiatori selezionato secondo una procedura di tipo probabilistico basata su tre stadi: relazione di traffico, stazione, *brand*.

<sup>36</sup> Ogni rilevazione, a cadenza bimestrale per un totale di 6 rilevazioni annue, prevede 7.666 interviste, tale numerosità consente di effettuare un approfondimento sulla clientela che viaggia su 35 principali linee ferroviarie regionali distribuite sull'intero territorio nazionale.

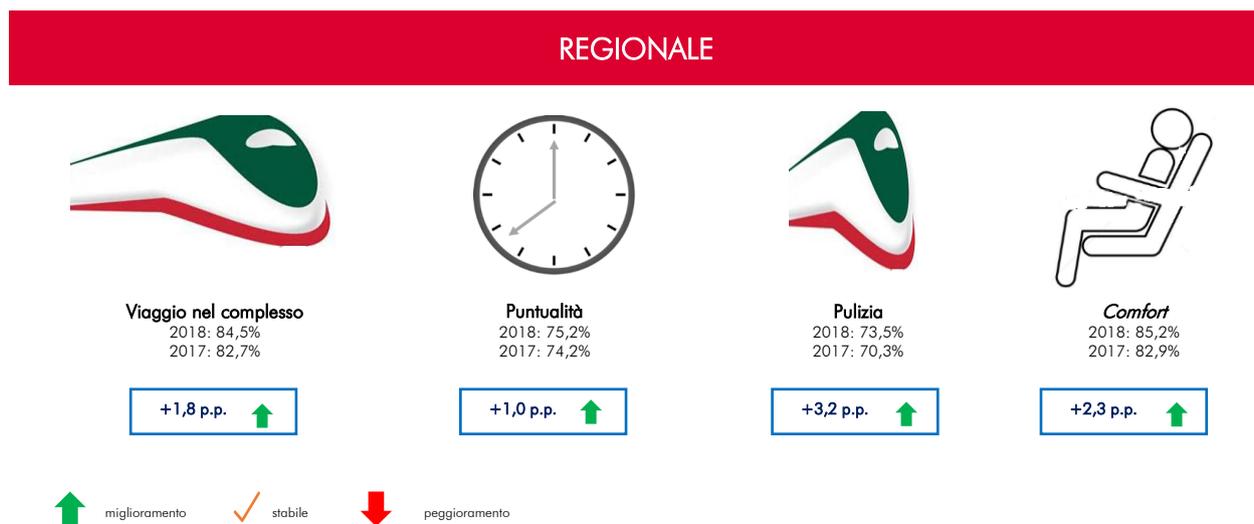
<sup>37</sup> Le interviste *face to face* sono effettuate in stazione prima della partenza del treno. Le interviste telefoniche con tecnica CATI (*Computer Assisted Telephone Interview*) sono realizzate contattando nuovamente l'intervistato entro i due/tre giorni successivi al viaggio. Il giudizio per ciascuna variabile oggetto di indagine è espresso mediante una scala da 1 a 9, dove 9 esprime la massima soddisfazione e 1 la massima insoddisfazione. Sono considerati soddisfatti i viaggiatori che hanno attribuito un punteggio pari o maggiore a 6 ai diversi fattori oggetto dell'indagine.

<sup>38</sup> La soddisfazione del viaggio nel suo complesso prende in esame tutte le fasi: pre-viaggio, afflusso in stazione, permanenza in stazione, permanenza a bordo, deflusso da stazione e post viaggio.

Nel 2018 i risultati del segmento trasporto regionale hanno fatto registrare un aumento della soddisfazione dei passeggeri con riferimento a tutti i principali aspetti del viaggio.

La soddisfazione relativa al “viaggio nel complesso” registra un risultato pari all’84,5%, con un incremento di circa 2 punti percentuali rispetto all’anno 2017.

Analizzando i singoli aspetti si registra un miglioramento di tutti i fattori, in particolare migliorano la soddisfazione riguardo la “pulizia”, con un incremento di 3,2 p.p. rispetto allo scorso anno, il “comfort” con un aumento di 2,3 p.p. e la “puntualità” con un incremento di 1 p.p..



Il generale andamento positivo degli indicatori di *customer satisfaction*, rilevato fra i clienti dei servizi di trasporto regionale, ha trovato particolare riscontro a livello locale in Friuli Venezia Giulia e nelle Province autonome di Trento e Bolzano, dove la “permanenza a bordo” è stata valutata positivamente da una percentuale di viaggiatori che va dal 94 al 96% degli intervistati.

Le Regioni in cui tali valori sono minori, ma che riportano i maggiori miglioramenti rispetto al 2017, sono il Molise con un livello di soddisfazione che aumenta di 4,4 p.p., la Sicilia con un incremento di 4,1 p.p., la Basilicata e l’Emilia Romagna con incrementi di 3,1 p.p. rispetto allo scorso anno.

### NASCE IL PRIMO *CUSTOMER CARE* DEDICATO AI PENDOLARI



Al fine di rafforzare l'attenzione del Gruppo ai bisogni dei viaggiatori, specie dei pendolari, è stato implementato un servizio di *customer care* dedicato sui treni e nelle stazioni, a cui si aggiungono *desk* e *box* informativi dislocati nelle principali stazioni e le altre attività di *caring* già esistenti (informazioni personalizzate via *app*, la *chat* telefonica, il numero verde gratuito, ecc.).

520 i ferrovieri, in prevalenza giovani e neoassunti, coinvolti in questo progetto innovativo partito nelle principali stazioni, che coprirà complessivamente 100mila treni regionali all'anno e si estenderà in tutta Italia con un'attenta focalizzazione al territorio. L'impegno, assunto dal *management* di FS Italiane fin dal suo insediamento, è coerente a una strategia complessiva che punta a ricondurre le persone e i loro bisogni al centro delle attenzioni di tutte le società del Gruppo ed esporta, nel mondo del regionale alcuni *plus* che fino a ieri erano prerogativa esclusiva delle Frecce.

Salgono così a sei i servizi di assistenza a disposizione dei viaggiatori del trasporto regionale di Trenitalia, fra quelli effettuati dal personale in stazione e a bordo treno e quelli disponibili sui propri *smartphone* e *tablet*.

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

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

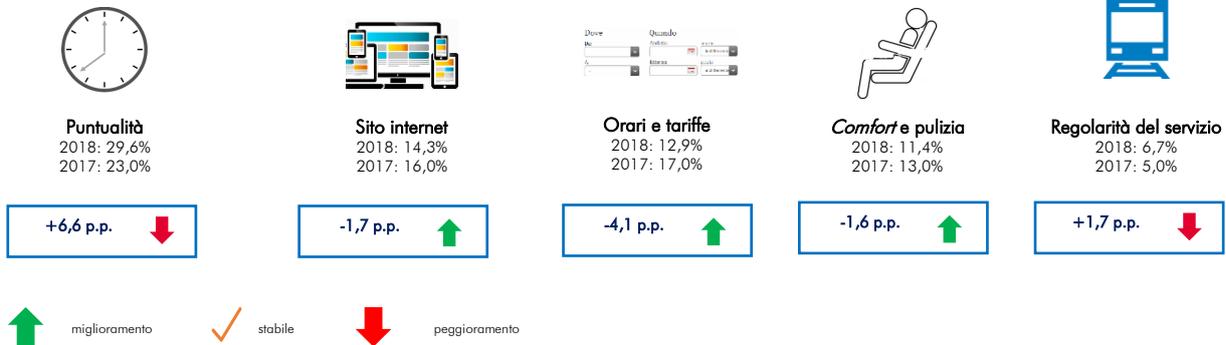
I reclami sono gestiti tramite una piattaforma informatica integrata nel "*Customer Relationship Management*", che consente l'analisi e la presa in carico degli stessi in sinergia con gli altri canali di contatto con la clientela (quali, ad esempio, le biglietterie, i centri di assistenza alla clientela in stazione, il *web*, il *call center*, la posta tradizionale, l'*e-mail*).

Nel 2018 sono stati 46.196 i reclami relativi ai servizi di trasporto a media e lunga percorrenza, con un aumento del 21,4% rispetto all'anno precedente. Le principali cause di reclamo hanno riguardato la puntualità (in aumento rispetto al 2017), il funzionamento del sito *internet*, gli orari e le tariffe (il cui peso percentuale è in diminuzione rispetto al 2017).

Di seguito si riportano le principali cause di reclami:

## CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI (distribuzione %)

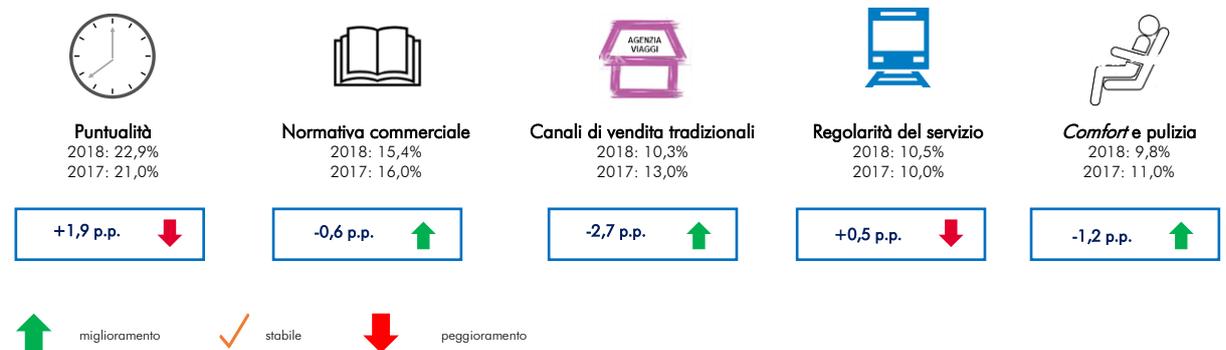
## Media e lunga percorrenza (nazionale e internazionale)



I reclami pervenuti relativamente al trasporto regionale nel 2018 sono stati 27.167 in aumento del 6,6% rispetto al 2017. Confrontando la quota percentuale di segnalazioni rispetto al totale, risulta in leggero aumento la percentuale di reclami relativi alla puntualità, mentre risultano in diminuzione i disservizi inerenti i canali di vendita tradizionali (-2,7 punti percentuali), il *comfort* e pulizia (-1,2 p.p.) e la normativa commerciale (-0,7 p.p.).

## CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI (distribuzione %)

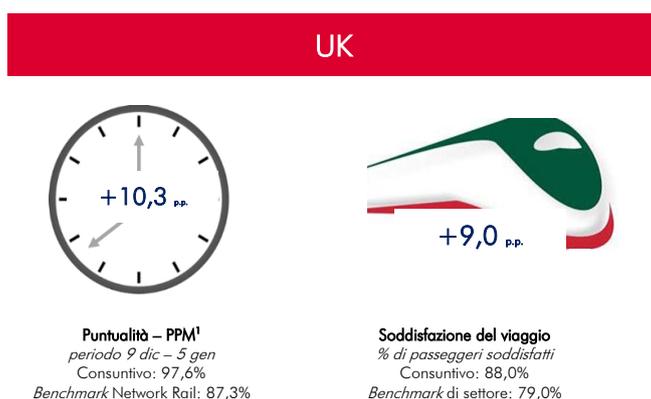
## Regionale



UK

Trenitalia c2c, che offre il servizio di trasporto passeggeri tra Londra e l'Essex, è risultata essere la più puntuale impresa ferroviaria del Regno Unito, con il 97,6% (nel 2017 era il 93,8%) dei treni arrivati in orario nel periodo esaminato, contro una media nazionale pari a 87,3%.

La soddisfazione dei passeggeri viene misurata attraverso una *survey* (su base semestrale) "National Rail Passenger Survey". I risultati ottenuti sono per quasi tutti i criteri superiori alla media delle altre imprese del settore (Londra & Sud Est). La soddisfazione del viaggio nel suo complesso è stata pari all'88% contro una media di settore pari al 79% (+ 9 p.p.).



1) PPM (Public Performance Measure), rappresenta lo *standard* attraverso il quale è monitorata la puntualità dei treni ed è definito dal Network Rail (gestore dell'infrastruttura). Tale indicatore mostra la percentuale di treni che viaggiano secondo la tratta e le tempistiche pianificate e che arrivano alla stazione di destinazione entro 5 minuti dall'orario programmato (per Londra & Sud Est e servizi regionali) oppure 10 minuti (per servizi di lunga percorrenza)

### TRENITALIA c2c: MIGLIOR IMPRESA FERROVIARIA NEL REGNO UNITO

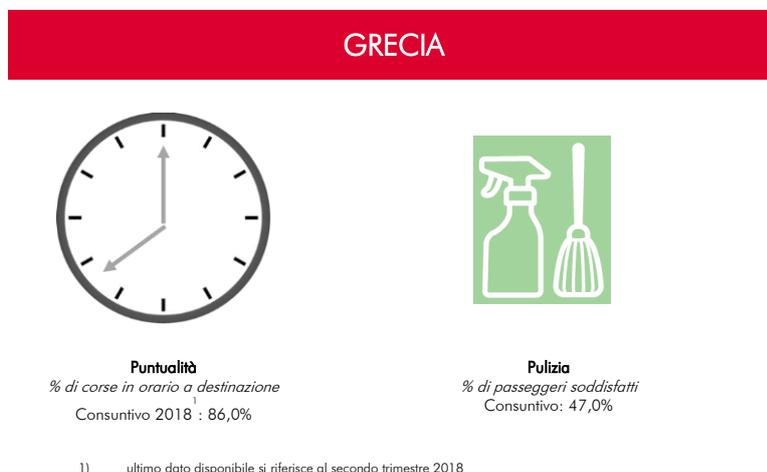


Nel 2018 Trenitalia c2c si è aggiudicata il premio quale miglior compagnia ferroviaria della Gran Bretagna. Il riconoscimento è arrivato in occasione dei National Transport Awards (anche grazie alla fornitura di 60 nuove carrozze, all'implementazione di un miglior sistema di rimborso in caso di ritardi e cancellazioni dei treni, e il lancio della connessione Wi-Fi gratuita per tutti i passeggeri).

I reclami pervenuti nel 2018 sono pari a 11.612, in linea con quelli dello scorso anno.

Grecia 

TrainOSE<sup>39</sup> monitora su base mensile, attraverso delle misurazioni dirette, la puntualità dei treni<sup>40</sup> e la soddisfazione dei passeggeri (es. attraverso *survey* e tecnica del *mystery client*).



Il numero di reclami pervenuti nel 2018 (pari a 3.145), risulta in netta diminuzione rispetto al 2017 (-26,7%). Le principali cause di reclamo hanno riguardato i ritardi e le politiche di prezzo e di indennizzo.

 Germania 

Il Gruppo Netinera, per il monitoraggio della puntualità e della soddisfazione dei passeggeri, utilizza una metodologia definita dall’Autorità per i Trasporti Pubblici su base regionale e in funzione della tipologia di servizio offerto. Per tale motivo, al momento, non sono disponibili indicatori di sintesi a livello di Gruppo o di società.

<sup>39</sup> L’acquisizione di TrainOSE si è perfezionata nel corso dell’ultimo trimestre del 2017, pertanto non è possibile effettuare una comparazione della puntualità e della soddisfazione dei passeggeri rispetto al precedente esercizio.

Inoltre, il monitoraggio della puntualità è stato sospeso a partire dal mese di luglio 2018 per un aggiornamento delle procedure relative a tale processo.

<sup>40</sup> La rilevazione viene effettuata sulla base dello standard UNI EN 13816/2002 “Trasporti, Logistica e Servizi - Trasporto pubblico di passeggeri - Definizione, obiettivi e misurazione della qualità del servizio”.

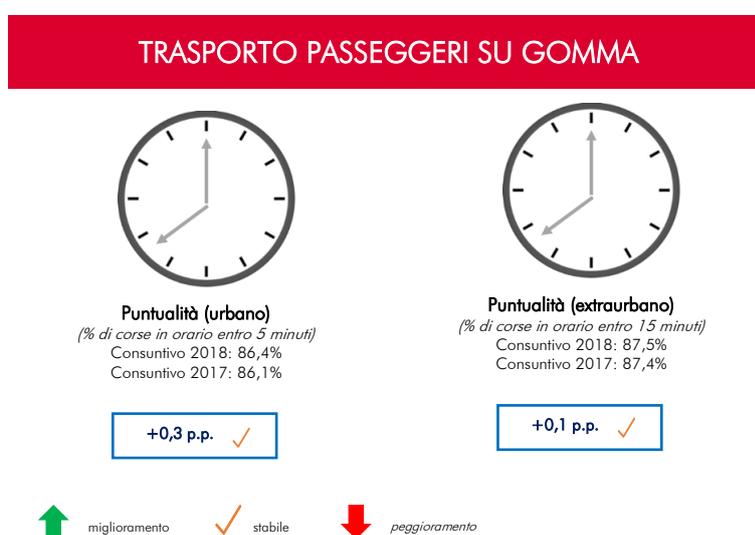
### Autobus e tram

Il trasporto passeggeri su gomma completa l'offerta integrata del Gruppo con una presenza a livello nazionale e internazionale.

Nel 2018 per la prima volta, al fine di rappresentare la *performance* complessiva del Gruppo, è stato effettuato un consolidamento dei risultati<sup>41</sup> basato su alcune semplificazioni necessarie per poter aggregare diverse modalità di raccolta e misurazione.

Gli obiettivi sono rendicontati in diverse carte dei servizi su base regionale/provinciale/comunale e specifici per ambito urbano ed extraurbano.

Il dato sulla puntualità del servizio urbano e del servizio extraurbano risulta essere sostanzialmente in linea con la performance dello scorso anno.



La qualità percepita viene monitorata attraverso indagini periodiche<sup>42</sup>. Le rilevazioni sono effettuate sia su abbonati, con un *focus* effettuato attraverso interviste CATI, sia sulla totalità dei passeggeri, attraverso interviste *face to face* e con questionari in auto-compilazione durante la fruizione del servizio. Nel corso delle analisi sono stati considerati "soddisfatti" i passeggeri che hanno espresso un giudizio pari o superiore a 6, su una scala da 1 a 10. I dati di soddisfazione pubblicati sono un'aggregazione ponderata dei risultati delle ricerche telefoniche e delle indagini sul campo.

Per quanto riguarda il servizio urbano i risultati registrati mostrano, nel complesso, un generale aumento della soddisfazione dei passeggeri.

<sup>41</sup> I dati si riferiscono ai servizi TPL delle direzioni regionali Busitalia, Umbria e Toscana, nonché alle società controllate Busitalia Veneto, Busitalia Campania, ATAF Gestioni.

<sup>42</sup> Nel corso del 2018 sono state effettuate rilevazioni CATI (*Computer Assisted Telephone Interview*) a giugno/luglio sui territori Busitalia, rilevazioni CAPI nelle città turistiche umbre a giugno/luglio, CAPI (*Computer Assisted Personal Interview*) e autocompilati su tutti i territori BUSITALIA e controllate a novembre/dicembre. La società di rilevazione è Mediatca-MG Research e il totale di clienti intervistati è 5.625 per i servizi extraurbani e 9.241 per i servizi urbani (dati aggregati).

## URBANO



**Giudizio complessivo**  
2018: 86,3%  
2017: 82,8%

+3,5 p.p.



**Regolarità del servizio**  
2018: 74,1%  
2017: 70,4%

+3,7 p.p.



**Pulizia**  
2018: 75,8%  
2017: 72,0%

+3,8 p.p.



**Comfort**  
2018: 74,5%  
2017: 73,7%

+0,8 p.p.



miglioramento



stabile



peggioramento

Il servizio “extraurbano” mostra, invece, una leggera flessione della soddisfazione dei passeggeri.

## EXTRAURBANO



**Giudizio complessivo**  
2018: 84,9%  
2017: 85,2%

-0,3 p.p.



**Regolarità del servizio**  
2018: 74,4%  
2017: 74,9%

-0,5 p.p.



**Pulizia**  
2018: 69,4%  
2017: 67,5%

+1,9 p.p.



**Comfort**  
2018: 76,3%  
2017: 79,1%

-2,8 p.p.



miglioramento



stabile



peggioramento

Anche per il settore trasporto passeggeri su gomma il Gruppo è impegnato in una attenta gestione dei reclami pervenuti al fine di fornire una pronta risposta ai clienti.

Nel corso del 2018 sono pervenuti 6.999 reclami, in crescita rispetto al 2017 (+10,2%). In particolare, sono aumentati i reclami relativi al trasporto urbano (+13%), mentre risultano in diminuzione i reclami relativi al servizio extraurbano (-2%).

L'analisi dei reclami pervenuti consente al Gruppo di concentrare i propri sforzi nelle aree maggiormente percepite come carenti al fine di perfezionare i servizi erogati e contribuire all'incremento della soddisfazione dell'utenza.

Le categorie di reclamo più ricorrenti riguardano: la regolarità del servizio, la puntualità delle corse, il *comfort* a bordo, il rapporto con i clienti e le informazioni fornite.

## CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI (distribuzione %)

## Urbano



## CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI (distribuzione %)

## Extraurbano



Il sistema di monitoraggio della soddisfazione dei passeggeri prevede lo svolgimento di un'indagine "Barometro OV<sup>43</sup>", su base nazionale, per tutte le tratte (trasporto regionale e urbano) e le società concessionarie. Nel corso dell'anno sono intervistati circa 90 mila passeggeri.

Nelle aree in cui opera (Utrecht e Groningen), i servizi offerti hanno registrato una soddisfazione complessiva pari a 7,7, leggermente superiore alla media nazionale che si attesta a 7,6 (su un punteggio da 1 a 10). Anche gli altri parametri oggetto di indagine risultano in linea o superiori rispetto alla media nazionale:

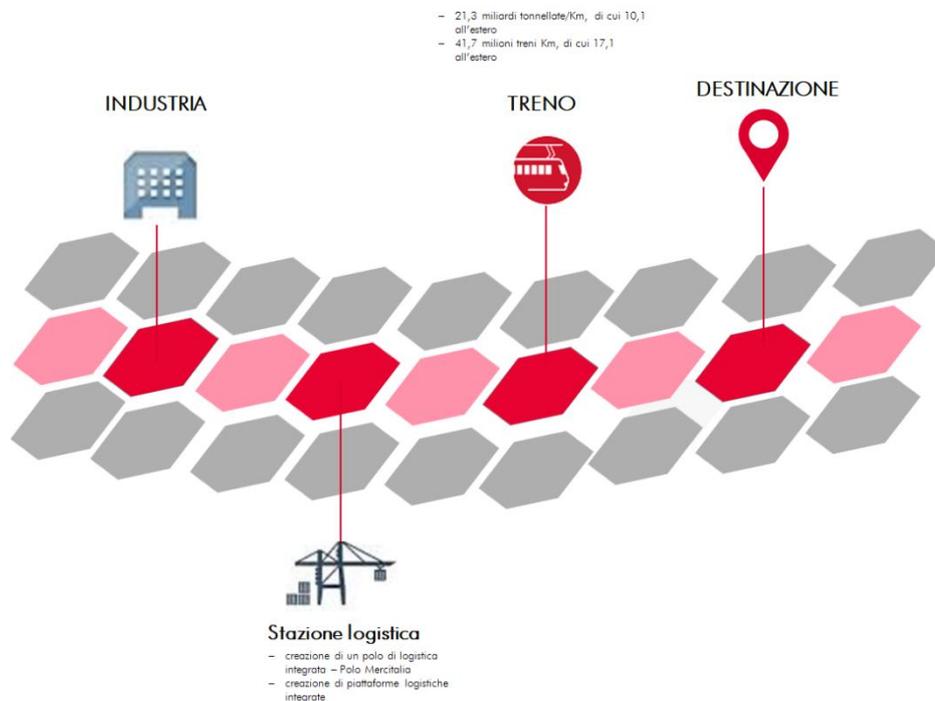
<sup>43</sup> "OV-Klantbarometer" è un'indagine nazionale, svolta da un soggetto terzo, sulle opinioni dei viaggiatori del trasporto pubblico (urbano e regionale). I viaggiatori hanno la possibilità di valutare diversi aspetti del servizio. La ricerca si svolge annualmente, nel periodo ottobre-dicembre, su autobus, tram, metropolitane, treni regionali e navi. Le aree di indagine corrispondono in gran parte alle aree in cui operano i concessionari del servizio di trasporto pubblico.

- per la puntualità, un livello di soddisfazione pari a 7,2 per la concessione "Groningen Drenthe" e pari 7,1 per la concessione "Utrecht (U-OV)", in linea con la media nazionale (pari a 7,2);
- per il prezzo, un livello di soddisfazione pari a 7,0 per entrambe le concessioni, superiore alla media nazionale (pari a 6,7);
- per l'informazione al pubblico, un livello di soddisfazione pari a 8,1 per la concessione "Groningen Drenthe" (+0,2 rispetto alla media nazionale) e pari 7,9 per la concessione "Utrecht (U-OV)" (in linea con la media nazionale, pari a 7,9).

Il numero di reclami pervenuti nel 2018 è pari a 6.803. Le principali cause di reclamo hanno riguardato il servizio e il rapporto tra clientela e azienda.

### Logistica integrata (102-2, 102-4, 102-6, 102-7, 102-43, 102-44)

Il Gruppo intende proporsi come un operatore di logistica integrata, sia in Italia sia all'estero, contribuendo al miglioramento del sistema del trasporto delle merci e promuovendo lo *shift* modale: dal trasporto su strada a quello su ferro, con meno impatti in termini sociali (incidentalità, congestionamento delle infrastrutture stradali) e ambientali (minori emissioni in atmosfera, minori consumi energetici).



L'offerta commerciale del Gruppo<sup>44</sup> si basa su una vasta gamma di collegamenti italiani e internazionali e soddisfa le esigenze dei diversi settori merceologici anche attraverso una strutturazione per *Business Unit* che permette di garantire il minor *time-to-market* per i clienti:

<sup>44</sup> Il settore merci del Gruppo è guidato da Mercitalia Logistics ed è composto da Mercitalia Rail, la maggiore impresa ferroviaria per il trasporto merci italiana; Gruppo TX Logistik, la seconda più grande impresa ferroviaria per il trasporto merci in Germania, attiva anche in altri Paesi europei; Mercitalia Intermodal, il più grande operatore del trasporto combinato strada-rotaia in Italia, e il terzo in Europa; Mercitalia Transport & Services, specializzata in servizi di trasporto su gomma e di logistica a valore aggiunto; Mercitalia Shunting & Terminal, Società attiva dalla fase di progettazione, realizzazione e manutenzione di raccordi fino all'offerta di servizi di movimentazione e manutenzione del materiale rotabile, compresa la gestione e l'esercizio di *inland terminal* intermodali, uno dei maggiori gestori di *terminal* intermodali in Italia; TerALPter.Alp (Terminal AlpTransit), specializzata nella realizzazione di infrastrutture terminalistiche all'avanguardia.

## TRASPORTO MERCI NAZIONALE

### Industry



servizi dedicati alle filiere Siderurgia, Chimica e Automotive

### Intermodal



gamma completa di soluzioni ferroviarie e logistiche dedicate al trasporto di *containers*, casse mobili, semirimorchi e autoarticolati

### General Cargo



trasporti per l'industria manifatturiera e cantieristica, prodotti per la grande distribuzione e trasporti militari

## TRASPORTO MERCI INTERNAZIONALE



a livello internazionale, il Gruppo offre soluzioni logistiche e ferroviarie in Austria, Danimarca, Francia, Germania, Norvegia, Olanda, Polonia, Romania, Svezia e Svizzera. I principali settori merceologici per i quali il Gruppo offre servizi dedicati sono: chimico, legno e carta, materie prime, minerario, agricoltura, *automotive*



### MERCITALIA FAST: MERCI AD ALTA VELOCITÀ



Nel 2018 il Polo Mercitalia ha lanciato il nuovo Servizio **Mercitalia Fast**, primo treno merci al mondo ad alta velocità.

La prima relazione ferroviaria, avviata novembre scorso, collega ogni notte **Maddaloni/Marcianise (CE)** con **Bologna Interporto** e viceversa, in sole **3 ore e 30 minuti**, percorrendo le linee AV/AC ad una velocità media commerciale di 180 km/h pari a 3 volte la velocità di un camion.

Il nuovo servizio Mercitalia Fast è pensato per il trasporto di prodotti *time sensitive*, per clienti quali Corrieri Espresso, Operatori Logistici, Produttori e Distributori, con un occhio di favore al mondo dell'*e-commerce*. La merce viaggia a bordo di un ETR 500 configurato in composizione 12 carrozze per una capacità di carico equivalente a 18 camion o 2 aerei Boeing 747 Cargo. Le merci vengono trasportate in piena sicurezza all'interno di unità *roll-container* pratiche e veloci da movimentare. Grazie al nuovo Servizio Mercitalia Fast saranno **ridotte dell'80% le emissioni di anidride carbonica** nell'atmosfera rispetto alla modalità di trasporto su gomma.

Il Cliente rappresenta lo *Stakeholder* principale per il Polo Mercitalia; la sua centralità, i suoi bisogni e le sue aspettative hanno spinto le società ad avviare, nel corso del 2018, il processo di *Customer Satisfaction* che verrà consolidato nel corso del 2019.

La centralità del Cliente è dimostrata attraverso:

- la fornitura di servizi *tailor made*;
- la flessibilità nella realizzazione di soluzioni di trasporto più efficienti e competitive;

- la creazione di relazioni di valore impresa-cliente al fine di garantire offerte adeguate, tempestive e personalizzate;
- l'innovazione e lo sviluppo di *driver* strategici unitamente al rinnovamento dei mezzi e delle infrastrutture di cui il Polo Mercitalia dispone.

In particolare, Mercitalia Rail<sup>45</sup> ha avviato, a partire dalla primavera 2018, un progetto pilota per la determinazione della qualità dei servizi offerti. Il livello di soddisfazione del servizio è risultato sufficiente, ma sicuramente da migliorare (64% del 2018<sup>46</sup> a fronte del 61% del 2016 +3 p.p.).

Sempre nel corso del 2018 Mercitalia Rail, al fine di incrementare il livello di affidabilità e per fidelizzare i clienti, ha attuato un'importante riorganizzazione della struttura di *Customer Service*, unico *front line* dell'azienda sul mercato, rispondendo a tutti i clienti sia per gli aspetti operativi (*track & trace* e riprogrammazione a breve) sia per gli aspetti documentali (lettere di vettura, reclami e riordini).

La nuova organizzazione, sempre più orientata alla gestione di traffici internazionali, offre inoltre un'operatività *H24* per garantire un livello assistenza sempre maggiore.

Anche per la *Business Unit* "Trasporto e Logistica Multimodale" di MIL è stato registrato un giudizio complessivo, relativamente alla qualità del servizio, superiore alla media (da 7,67/10 del 2016 a 8/10 del 2018).

Con riferimento alla società Mercitalia Intermodal le valutazioni più elevate da parte dei clienti sono state registrate relativamente alla disponibilità e alla professionalità degli uffici operativi (punteggio 7,3/10), mentre risultano migliorabili la gestione delle prenotazioni e alcuni dei servizi logistici offerti.

Anche per il settore merci, il Gruppo è impegnato in una attenta gestione dei reclami pervenuti al fine di fornire servizi sempre più rispondenti alle esigenze della clientela. Nel corso del 2018 sono pervenuti 1.271 reclami, in diminuzione rispetto al 2017 (-12%).

---

<sup>45</sup> La prima impresa ferroviaria del Polo Mercitalia nata dalla scissione del ramo d'azienda denominato "Cargo" di Trenitalia.

<sup>46</sup> Nel 2017 non è stata effettuata l'analisi della soddisfazione della clientela a causa della ristrutturazione del polo merci.

## Promozione della sicurezza (416-1, 416-2)

La sicurezza delle persone rappresenta per il Gruppo una priorità e un fattore strategico, che si traduce in un impegno quotidiano per garantire sulla propria rete (ferroviaria e stradale) i più elevati *standard*.

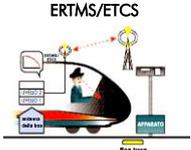
Tale attenzione si concretizza attraverso l'adozione di processi manutentivi certificati, l'utilizzo di sofisticati strumenti diagnostici e importanti investimenti in manutenzione straordinaria, sicurezza e tecnologie che nel 2018 ammontano:

- nel settore infrastrutture a circa 3 miliardi di euro (+ 10,9% rispetto al 2017, al netto degli investimenti del Gruppo Anas);
- nel settore trasporto a circa 407 milioni di euro (+7,7% rispetto al 2017).

### Trasporto passeggeri su ferro - sicurezza della circolazione

Il Gruppo, sulla rete di oltre 16.700 km di linee (con circa 2.200 stazioni<sup>47</sup>), pone grande attenzione nella gestione in sicurezza della circolazione dei treni delle diverse Imprese Ferroviarie clienti che svolgono servizi di trasporto passeggeri e merci.

Gran parte della rete è gestita con complesse tecnologie di comando e controllo a distanza (SCC, ACCM, CTC) governate da posti centrali di coordinamento:

TECNOLOGIE PER LA SICUREZZA DELLA RETE*		
		Km di linea
 <p><b>ERTMS/ETCS</b></p>	<p>Il Gruppo ha adottato, tra i primi in Europa, l'<i>European Rail Traffic Management System/European Train Control System</i> (ERTMS/ETCS) di livello 2 sulle nuove linee della rete ad Alta Velocità/Alta Capacità. Il sistema - su <i>standard</i> europeo - assicura ai treni dei diversi paesi di circolare senza soluzione di continuità su tutte le linee europee che ne sono dotate ed è capace di garantire la circolazione in sicurezza dei treni con l'adozione di funzionalità e tecnologie all'avanguardia.</p>	709
 <p><b>SCC, SCC – AV, SCC – M e CTC</b></p>	<p>Il Sistema di comando e controllo (SCC), in adozione sulle direttrici fondamentali e sui principali nodi ferroviari metropolitani, insieme alle sue evoluzioni per le linee Alta Velocità (SCC-AV e SCC-M), è il più avanzato sistema di gestione integrata a distanza della circolazione in uso in campo ferroviario. Il <i>Centralized Traffic Control</i> (CTC) consente il telecomando e la regolazione a distanza della circolazione su linee e stazioni da postazioni centrali (Posti Centrali- PC). Tali sistemi consentono agli operatori di supervisionare in tempo reale la posizione dei treni lungo la rete e all'interno degli impianti ferroviari.</p>	12.953
 <p><b>SSC</b></p>	<p>Il Sistema Supporto Condotta (SSC), fornisce il controllo della velocità massima ammessa, istante per istante, in relazione ai vincoli posti dal segnalamento, dalle caratteristiche dell'infrastruttura e dalle prestazioni del treno, sia in condizioni normali che di degrado. Il sistema risulta applicabile su linee non elettrificate della rete complementare e la cui velocità massima è di 150 Km/h, a semplice o doppio binario.</p>	3.831
 <p><b>SCMT</b></p>	<p>Il Sistema Controllo Marcia Treno (SCMT) è un sistema di sicurezza della marcia dei treni di ausilio al macchinista e fornisce il controllo della velocità massima ammessa, istante per istante, in relazione ai vincoli posti dal segnalamento, dalle caratteristiche dell'infrastruttura e dalle prestazioni del treno, sia in condizioni normali che di degrado.</p>	12.273
 <p><b>GSM-R</b></p>	<p>GSM-R (dove "R" sta per "Railway"), è un sistema proprietario che consente sia le tradizionali comunicazioni voce e dati sia lo scambio di informazioni tra i sistemi tecnologici di segnalamento e controllo della circolazione più avanzati.</p>	11.580

\* per approfondimenti si rimanda al seguente link <http://www.rfi.it/rfi/SICUREZZA-E-INNOVAZIONE/Tecnologie>

<sup>47</sup> Impianti con servizi viaggiatori attivi/possibili

A tali tecnologie per il controllo della circolazione, si affianca una costante attività di controllo, sia tecnico sia strumentale dell'infrastruttura, anche attraverso l'ausilio di mezzi della diagnostica mobile. Tali attività sono disciplinate da procedure e protocolli che definiscono la modalità dei controlli, la frequenza e le relative responsabilità.



#### DIAGNOSTICA PER LA SICUREZZA

Il treno **Dia.Man.Te** (che sta per **Diagnostica e Manutenzione Tecnologica**), il più innovativo dal punto di vista tecnologico, ha portato la velocità di rilievo a 330 km/h. L'architettura del sistema è basata sui sensori e sui sistemi di acquisizione (detti URG, Unità di Rilevamento Grandezze). Essi sono distribuiti lungo tutto il treno e interessano tutti i rotabili; i dati rilevati sono convogliati alle

varie postazioni operatore, dove sono visualizzati, elaborati, memorizzati ed eventualmente stampati, tramite una Unità di visualizzazione, Elaborazione e Memorizzazione (UEM).

I dati, misure e liste difetti, oltre che memorizzati su ciascuna UEM sono concentrati a fine giornata su un *server* di bordo, l'*On Board Database*, da dove possono essere trasferiti, tramite memoria di massa, tramite collegamento *wireless* e *intranet* RFI nei punti attrezzati o tramite rete GSM/GPRS/UMTS/HSDPA, a terra dove possono essere ulteriormente elaborati e immessi nel Sistema Informativo della Manutenzione di RFI (SIM) noto come InRete2000, a disposizione di tutti gli operatori della manutenzione interessati.

I difetti rilevanti, considerati "anormalità in atto", sono invece individuati in *real-time*, validati dall'operatore e inviati istantaneamente (via Wi-Fi/GSM-R/Intranet) ai Centri Esercizio Infrastrutture (CEI), ai responsabili della manutenzione e al Sistema Informativo della Manutenzione per l'intervento di riparazione immediato.

Tutti i dati misurati sono associati con la posizione geografica rilevata, la progressiva chilometrica, il codice sede tecnica che suddivide univocamente il binario in sedi tecniche di tratta e di località e coordinate geografiche misurate dal sistema GPS (*Global Position System*) di bordo.

Il Gruppo, inoltre, per garantire la piena disponibilità della rete in condizioni di sicurezza e affidabilità, svolge in modo continuativo attività di manutenzione dell'infrastruttura, di tipo ordinario e straordinario. Le attività di manutenzione ordinaria sono finalizzate al contenimento del normale degrado dell'infrastruttura e sono effettuate sia ciclicamente, secondo periodicità programmate, sia per risolvere eventuali criticità<sup>48</sup>.

Le attività di manutenzione straordinaria sono pianificate ed effettuate per il rinnovo/sostituzione di sottosistemi, o di loro componenti, al fine di migliorarne l'affidabilità, la produttività, l'efficienza e la sicurezza.

Il monitoraggio delle prestazioni di sicurezza dell'Infrastruttura Ferroviaria Nazionale (IFN) gestita dal Gruppo è effettuato mediante indicatori calcolati sulla base dei dati registrati nelle proprie Banche Dati (Banca Dati Pericoli per il monitoraggio di incidenti), nel rispetto dei criteri internazionali vigenti (definiti dall'EUAR - Agenzia dell'Unione Europea per le ferrovie). Per alcuni di questi indicatori l'EUAR, basandosi

<sup>48</sup> Tali attività sono contrattualizzate nell'ambito del Contratto di Programma – parte Servizi - per un importo, anche nel 2018, di 890 milioni di euro/anno.

sulle serie storiche, ha anche elaborato e assegnato “valori obiettivo” sia a livello europeo (CST<sup>49</sup>) sia a livello nazionale (NRV<sup>50</sup>).

A fronte dei valori obiettivo fissati per alcuni indicatori di sicurezza (Unità di Misura espresso in FWSI<sup>51</sup> riferiti alla “base di graduazione”), i valori registrati nel 2018, riportati nella tabella di seguito, evidenziano i livelli di sicurezza conseguiti dal Gruppo.

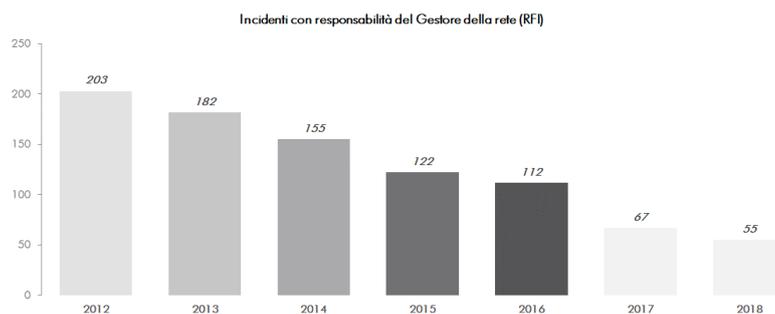
OBIETTIVI COMUNI DI SICUREZZA					
Categoria di rischio	Unità di misura	Basi di graduazione	Obiettivi		Valori registrati
			CST Comuni (x 10 <sup>-2</sup> )	NRV Italia (x 10 <sup>-2</sup> )	Cumulato RFI (x 10 <sup>-2</sup> )
Passeggeri	Numero di passeggeri FWSI per anno derivante da incidenti gravi / numero di km-treno passeggeri per anno	km-treno passeggeri per anno	170,00	38,10	31,94
	Numero di passeggeri FWSI per anno derivante da incidenti gravi / numero di km-passeggeri per anno	km-passeggeri per anno	1,65	0,257	N.D.
Dipendenti o imprese appaltatrici	Numero di dipendenti FWSI per anno derivante da incidenti gravi / numero di km-treno per anno	km-treno per anno	77,90	18,90	10,48
Utilizzatori dei passaggi a livello	Numero di utilizzatori di passaggi a livello FWSI per anno derivante da incidenti gravi / numero di km-treno per anno	km-treno per anno	710,00	42,90	8,28
Altra persona sul marciapiede	Numero annuale di FWSI a persone appartenenti alla categoria “Altri” derivante da incidenti gravi/numero di km-treno per anno	km-treno per anno	14,50	6,70	0,28
Altra persona che non si trova sul marciapiede					
Persona che attraversa indebitamente la sede ferroviaria	Numero di FWSI a persone per anno derivante da incidenti gravi / numero di km-treno per anno	km-treno per anno	2.050,00	119,00	182,63

<sup>49</sup> *Common Safety Target* (Obiettivi Comuni di Sicurezza).

<sup>50</sup> *National Reference Value* (Valore di Riferimento nazionale): specifico valore assegnato al sistema ferroviario di ciascuno Stato Membro in riferimento ai diversi CST.

<sup>51</sup> *Fatalities and Weighted Serious Injuries* (incidenti mortali e lesioni gravi ponderate).

Dall'analisi per tipologia di incidenti, si registra per il 2018 un aumento del numero di "incidenti significativi"<sup>52</sup> (+ 14 rispetto al 2017) correlato, in particolare, agli "incidenti alle persone che coinvolgono materiale rotabile in movimento" e di quello riguardante le "collisioni treni contro



ostacoli che ingombrano la sagoma" (+4), mentre sono in sensibile diminuzione (-8) gli "incidenti ai Passaggi a Livello". Si tratta in tutti e tre i casi di tipologie di incidenti riconducibili per la maggior parte a cause esogene al sistema ferroviario (circa l'86%), quindi incidenti dovuti al comportamento delle persone che interagiscono con il sistema ferroviario in violazione delle leggi e delle norme vigenti.

Come evidenziato nella tabella seguente in conseguenza degli incidenti significativi, sono stati registrati (alla data di redazione del presente documento<sup>53</sup>) 74 decessi e 89 ferimenti gravi. Il sensibile aumento di questi ultimi rispetto al 2017 è dovuto, in particolare, al deragliamento di un convoglio dell'impresa Trenord nei pressi di Pioltello. Tale incidente, avvenuto il 25 gennaio 2018, ha interessato il treno regionale n. 10452 della impresa ferroviaria Trenord Srl causando il decesso di tre passeggeri e il ferimento di altri. Si segnala che avanti la Procura della Repubblica presso il Tribunale di Milano è in corso un procedimento penale nel quale risultano iscritti, in qualità di indagati, le società, Trenord Srl e RFI SpA e alcuni loro rappresentanti e dipendenti.

Passando ad analizzare il numero complessivo degli incidenti direttamente imputabili al Gruppo, sia "significativi" secondo la definizione EUAR, che "lievi", si conferma il *trend* in diminuzione iniziato nel 2012.

Relativamente alle conseguenze alle persone associate a incidenti significativi, di seguito si riporta una tabella riassuntiva:

<sup>52</sup> Secondo la classificazione adottata dalla EUAR (European Union Agency for Railways): qualsiasi incidente che coinvolge almeno un veicolo ferroviario in movimento e causa almeno un decesso o un ferito grave, oppure danni significativi a materiale, binari, altri impianti o all'ambiente, oppure un'interruzione prolungata del traffico, esclusi gli incidenti nelle officine, nei magazzini e nei depositi o all'ambiente", danni quantificabili in 150.000 euro o più. "Interruzione prolungata del traffico": i servizi ferroviari su una linea principale sono sospesi per 6 ore o più.

<sup>53</sup> Ultimo aggiornamento 4 marzo 2019 - il consolidamento definitivo dei dati è subordinato alla chiusura delle attività istruttorie ancora in corso da parte delle Autorità competenti per la determinazione dei decessi e ferimenti da riferire a suicidi/tentati suicidi.

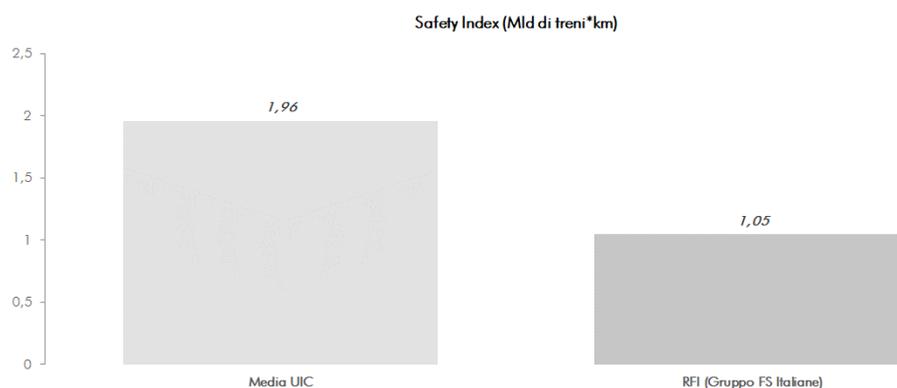
DANNI ALLE PERSONE				
Tipologia	Decessi		Lesioni gravi	
	2018	2017	2018	2017
Dipendenti RFI (comprese le imprese appaltatrici)	2	2	6	1
Dipendenti Imprese Ferroviarie	1	0	2	0
Passeggeri	4	2	58	3
Utilizzatori di Passaggi a livello	3	6	0	4
Persone che attraversano indebitamente la sede ferroviaria	64	43	22	27
Altra persona sul marciapiede	0	0	1	0
Altra persona non sul marciapiede	0	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>74</b>	<b>53</b>	<b>89</b>	<b>35</b>

Il Gruppo monitora le prestazioni di sicurezza anche secondo i criteri emanati dalla UIC<sup>54</sup> che permette di poter comparare la propria *performance* anche con riferimento alle altre reti europee. In particolare, l'UIC ha definito un indice di sicurezza complessivo degli incidenti, con cui gli stessi vengono pesati (singolarmente) rispetto ad alcuni parametri quali:

- la tipologia degli incidenti (treno contro treno, treno contro persone, treno contro veicoli, ecc.);
- l'entità dei danni alle persone (numero di decessi, ovvero di feriti);
- la categoria delle persone che hanno subito danni (violazioni o meno da parte della persona);
- la responsabilità dell'incidente (endogena o esogena).

<sup>54</sup> Gli incidenti "tipici" UIC sono così classificati: collisione, deragliamento, incendio al materiale rotabile, incidente che interessa le merci pericolose che coinvolga almeno un veicolo ferroviario in movimento (treni, manovre, mezzi d'opera) in ambito esercizio e che abbiano determinato un incidente significativo. Sono esclusi gli investimenti a persone, i danni alle persone causati da indebite salite/discese dai treni in movimento, i suicidi e i tentati suicidi.

Questa classificazione prescinde dai danni alle persone e mira a misurare la sicurezza intrinseca dei sistemi ferroviari, considerando di minore importanza gli incidenti avvenuti a causa di comportamenti vietati nei contesti ferroviari.



Come si evince dal grafico<sup>55</sup>, il *Safety Index* associato al Gruppo è di molto inferiore alla media UIC, confermando la rete<sup>56</sup> del Gruppo tra le più performanti in termini di sicurezza.

Il Gruppo presidia la sicurezza di esercizio con strutture dedicate, nell'ambito delle quali sono assicurate tutte le attività tenendo conto dell'attuale contesto normativo europeo e nazionale. Il cuore del presidio è costituito dal Sistema di Gestione della Sicurezza di Esercizio. Il rischio di esercizio è tenuto sotto controllo attraverso diverse attività che vanno dai continui monitoraggi, alla valutazione e controllo dei rischi, alla individuazione e adozione di misure di prevenzione (mitigazione). Ove ritenuto necessario, vengono definiti specifici indicatori e/o progetti mirati alla diminuzione del rischio che sono annualmente riportati all'interno del Piano della Sicurezza. Sia gli indicatori sia i progetti possono riguardare uno o più delle tre componenti chiave del Sistema: macchine (tecnologia), uomini (fattore umano e organizzazione) e procedure (criteri di svolgimento dei processi).

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

<sup>55</sup> Fonte: UIC Safety Report 2018 - Significant Accidents 2017.

<sup>56</sup> Rete gestita da RFI SpA

### Sicurezza dell'infrastruttura stradale

Il Gruppo ha l'obiettivo di garantire la sicurezza della viabilità nella rete in gestione. Un'attività che richiede un impegno costante e attento su circa 30.000 km di strade.

Tale obiettivo viene perseguito sia mediante la diffusione della cultura della sicurezza e del rispetto delle regole del Codice della Strada sia attraverso la quotidiana sorveglianza della rete, il tempestivo intervento del personale di esercizio in caso di necessità e la costante operatività della Sala Operativa Nazionale e delle Sale Operative Compartimentali.

Tra le principali iniziative lanciate rientrano il sistema "Vergilius" per il controllo del rispetto dei limiti di velocità, l'installazione di nuovi pannelli a messaggio variabile e di telecamere e stazioni di rilevamento meteo finalizzate a elevare gli *standard* di sicurezza della rete gestita. Inoltre, è proseguito l'impegno per incrementare la sicurezza passiva nelle strade. Al fine di garantire le migliori condizioni di sicurezza passiva per tutti gli utenti della strada, è stato dato avvio al processo di eliminazione delle discontinuità presenti nelle barriere di sicurezza a nastri e paletti, attraverso lo sviluppo di dispositivi di sicurezza continui dotati di protezioni speciali salva-motociclisti.

Dal 2015, in controtendenza rispetto al passato, è stato avviato un vasto programma di manutenzione programmata destinando circa il 45% delle risorse. Nel 2018 la spesa per la manutenzione è aumentata con l'obiettivo di far crescere il livello di sicurezza e *comfort* di guida degli utenti.

Tale impegno però non è sufficiente, visto che oltre il 90% degli incidenti derivano dal comportamento del guidatore e, come mostrano i dati degli ultimi anni, tra le cause che mettono a rischio la sicurezza di chi guida c'è soprattutto la distrazione. Per cercare di ridurre l'incidenza di tale fattore, il Gruppo organizza campagne di informazione per promuovere la cultura della sicurezza.

#### PROMOZIONE DELLA SICUREZZA SU STRADA



La campagna "Quando guidi, guida e basta" è il *claim* della campagna per la sicurezza stradale 2018 promossa dal Gruppo in collaborazione con il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e la Polizia di Stato per sensibilizzare gli utenti della strada a essere prudenti e concentrati mentre si è al volante.

La campagna sulla sicurezza stradale 2018 è dedicata proprio ai rischi che derivano dalla distrazione, dalle cattive abitudini alla guida e dal mancato rispetto delle regole del Codice della Strada.

Il Gruppo, inoltre, cerca di assicurare la manutenzione ricorrente e programmata, della rete stradale in concessione, la tutela del patrimonio, la sicurezza della circolazione stradale, garantendo la sorveglianza e il tempestivo intervento nei casi di emergenza, su strade e autostrade in gestione diretta, attraverso il coordinamento e l'indirizzo degli Uffici Territoriali, della Sala Situazioni e la gestione dei rapporti con gli organi di Polizia Stradale e Protezione Civile.

Nel corso del 2018 sono stati investiti oltre 1,5 miliardi di euro per la manutenzione dell'infrastruttura stradale, in particolare per interventi di manutenzione programmata che hanno riguardato principalmente

il ripristino superficiale e profondo del piano viabile e la relativa segnaletica, il risanamento e l'adeguamento delle strutture di ponti, viadotti, gallerie e muri, la sistemazione di versanti e pendici oltre al rifacimento di impianti tecnologici e di illuminazione. Per quanto riguarda la manutenzione ricorrente, gli interventi hanno riguardato attività di sgombero neve, sfalcio erba, ripristino localizzato dell'asfalto e delle barriere di sicurezza, pulizia del piano viabile, delle pertinenze, delle opere d'arte e idrauliche oltre al pronto intervento su strada.

Sono stati avviati due importanti progetti che riguardano l'impiantistica: "Smart Road" per dotare la strada di sensori e telecamere per aggiornare in tempo reale gli utenti con informazioni fondamentali per la viabilità quali le previsioni meteo, il traffico e la viabilità; "Green Light" per la sostituzione degli impianti di distribuzione elettrica e d'illuminazione (in galleria e all'aperto) con apparati di ultima generazione ad alto risparmio energetico e basso impatto ambientale, progettati per offrire una maggiore visibilità in condizioni di scarsa luminosità o nelle ore notturne.

Nell'ottica del controllo sugli *asset* aziendali, è stata avviata l'attività ispettiva di ponti e viadotti (su base trimestrale) da eseguire con apposita *app* su *tablet*. Tale attività ispettiva è stata espletata per la quasi totalità dei ponti e/o viadotti della rete in gestione (93,4%).

#### Sicurezza del trasporto passeggeri su gomma

Per il trasporto su gomma in termini di sicurezza sono fondamentali: il rinnovamento graduale del parco mezzi dotato di impianto di videosorveglianza e dei sistemi di sicurezza attiva (controllo pressione gomme, assistente attiva alla frenata, sensore di distanza, assistente di corsia, ecc.) e passiva (protezione contro le collisioni, impianto antincendio a bordo, ecc.); il monitoraggio telematico della flotta (AVM).

#### Sicurezza del trasporto merci

La sicurezza per il Polo Mercitalia assume una grande valenza anche in considerazione:

- dell'articolazione e della complessità organizzativa delle società che lo compongono;
- della presenza di attività particolarmente *heavy* e rischiose dal punto di vista della salute e sicurezza dei propri collaboratori, della collettività e dell'ambiente;
- della necessità di integrazione degli aspetti di *business* e di sostenibilità economica da raggiungere, senza in alcun caso trascurare gli aspetti legati alla sicurezza.

Per questi motivi tutte le società del Polo hanno formalizzato Politiche per la Sicurezza, la Sostenibilità e il Benessere organizzativo, che si fondano sui seguenti pilastri:

- *commitment*, al fine di coinvolgere e responsabilizzare il personale a tutti i livelli organizzativi, attraverso la definizione di specifici ruoli attivi nella gestione sistematica della sicurezza;
- prevenzione dei rischi e riduzione degli effetti indesiderati, attraverso sistemi innovativi e tecnologie avanzate;

- controllo periodico delle attività al fine di verificare lo stato di avanzamento delle azioni mitigative messe in atto e l'eventuale modifica delle stesse a seguito di cambiamenti del contesto;
- differenziazione competitiva quale elemento di forza nei confronti dei propri clienti finali e dei propri *stakeholder*.

Tutte le società del Polo considerano la sicurezza dell'esercizio una componente essenziale della cultura ferroviaria, un presupposto vincolante e fondamentale in tutte le attività, nonché un'area strategica per lo sviluppo del proprio *business*.

Per questo motivo, sono stati fatti importanti investimenti e sono stati avviati progetti strategici, come ad esempio il progetto "*Smart Train*" che ha l'obiettivo di realizzare un convoglio ferroviario che, grazie all'utilizzo della telematica di bordo, sia in grado di automatizzare una serie di processi che coinvolgono aspetti legati alla sicurezza di esercizio, alle logiche manutentive, alle operazioni terminalistiche e all'operatività delle imprese ferroviarie. Tale progetto prevede di dotare i macchinisti di un *tablet* sul quale riceveranno in tempo reale i dati trasmessi attraverso una serie di antenne installate sui carri intermedi.

Il progetto prevede lo sviluppo di un sistema "anti deragliamento" (*Information Derailment Detection System – IDDS*) che avrà lo scopo di poter avvisare il macchinista in caso di svio di un carro. Un ulteriore vantaggio anche per la sicurezza degli operatori, sarà rappresentato dall'automatizzazione delle procedure operative di preparazione del treno (prova freno e compilazione documentazione di viaggio) che ridurranno gli eventuali errori legati al fattore umano.

## Security, sicurezza delle informazioni e *privacy*

### Sicurezza

La sicurezza e la tutela del personale, dei viaggiatori/frequentatori, dei beni e del *know-how* rappresentano per il Gruppo un valore essenziale.

Il Gruppo investe costantemente al fine di garantire e monitorare la sicurezza del viaggio e dei luoghi in cui opera (rete e stazioni). Per il monitoraggio degli indicatori di sicurezza, il Gruppo ha consolidato una collaborazione con la Polizia Ferroviaria (organo istituzionalmente responsabile della prevenzione e repressione dei reati in ambito ferroviario).

Indicatori di sicurezza	2018	2017	2016	Delta % 2018/2017	Trend 2018/2017
Aggressioni al personale ferroviario	382	463	436	-17,5%	↑
Furti in stazione	1.579	1.746	1.724	-9,6%	↑
Furti a bordo treno	2.710	3.206	2.794	-15,5%	↑
Furti di rame in esercizio	354	484	557	-26,9%	↑
Furti di rame in deposito	17	5	11	+240,0%	↓
<b>Totale</b>	<b>5.042</b>	<b>5.904</b>	<b>5.522</b>	<b>-14,6%</b>	<b>↑</b>

Il miglioramento della quasi totalità degli indicatori di sicurezza, evidenzia il successo delle azioni di prevenzione e mitigazione implementate dal Gruppo. In particolare, nel corso del 2018 si sono registrati:

- 2.710 furti a danno dei viaggiatori a bordo treno, in diminuzione del 1% rispetto al 2017;
- 1.579 furti a danno dei viaggiatori in stazione, in diminuzione del 10% rispetto allo scorso anno (2017: 1.746 furti).

Per quanto riguarda gli *asset* aziendali, le misure di prevenzione e contrasto attuate dal Gruppo, in collaborazione con le Forze dell'Ordine, hanno ottenuto i seguenti risultati:

- diminuzione del 27% dei furti di rame lungo linea rispetto al precedente anno (484 furti lungo linea nel 2017; 354 furti nel 2018);
- diminuzione del 50% dei chilogrammi sottratti rispetto al precedente anno (196.029 chilogrammi di materiale pregiato trafugati nel 2017; 97.084 chilogrammi trafugati nel 2018);
- diminuzione del 26% del danno economico complessivo rispetto al precedente anno (circa 1.9milioni di euro nel 2017 contro circa 1,2 milioni di euro nel 2018).

Nell'ambito dei rapporti tra il Gruppo FS e il Sistema Nazionale della Protezione Civile, si è proceduto al secondo rinnovo della Convenzione tra il Gruppo e il Dipartimento della Protezione Civile della Presidenza del Consiglio dei Ministri e sono stati svolti interventi di formazione comprensivi anche del tema dei "Rischi specifici in area ferroviaria" presso vari centri territoriali e rivolti ai volontari delle Regioni Puglia, Lazio, Umbria e Lombardia.

Si sono tenute, inoltre, due attività informative volte a rafforzare la collaborazione nella pianificazione e gestione delle criticità ed emergenze in area ferroviaria rivolte a:

- Referenti della Direzione Produzione-Sicurezza e referenti gestione dell'emergenza di RFI;
- Operatori delle Sale Nazionali delle società del Gruppo FS.

Il Gruppo sta investendo, inoltre, in nuove dotazioni tecnologie di *security* a favore, anche, di una migliore percezione di sicurezza da parte di tutti gli *stakeholder*, come ad esempio: l'implementazione dei sistemi di videosorveglianza a bordo treno, la sperimentazione dei dispositivi "Bodycam" e il pulsante di emergenza presente sul *tablet* in dotazione al personale di sicurezza.

### Cyber security

All'interno del Gruppo FS la componente di difesa *Cyber* è in continua evoluzione. Sono stati realizzati importanti investimenti per l'adozione delle più moderne ed efficaci tecnologie di sicurezza a protezione dei dati e delle informazioni, presenti sui sistemi aziendali, da vecchie e nuove minacce.

Nel 2019 sarà operativo il *Cyber Security Operation Center* (C-SOC) interno, nel quale confluiscono le più avanzate tecnologie di sicurezza necessarie per raccogliere, correlare, analizzare e gestire gli eventi di sicurezza provenienti dai sistemi IT, *SCADA* (*Supervisory Control And Data Acquisition*) e *IoT* (*Internet of things*) del Gruppo FS, nel rispetto degli obblighi normativi e istituzionali.

Tali iniziative si collocano in un percorso evolutivo che ha l'obiettivo di portare la capacità di prevenzione delle minacce informatiche a un livello di maturità predittiva, in modo da identificare possibili attacchi prima ancora che possano manifestarsi, attraverso lo sviluppo di tecnologie di *big data security* con capacità cognitive.

Nel corso del 2018 la funzione di *Cyber Security* ha gestito e neutralizzato 5.813 tentativi di attacco rilevati sui sistemi aziendali, ben il 60% in più rispetto al 2017.

### Privacy – Data Protection Officer

Il “Regolamento generale sulla protezione dei dati” (GDPR) rafforza la tutela dei diritti e delle libertà delle persone fisiche in materia di dati personali (*Data Protection*), in linea con il riconoscimento di tali diritti e libertà come elemento fondamentale per i cittadini dell’UE.

A seguito dell’introduzione del Regolamento, il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha definito e attuato un *framework* organizzativo a protezione dei dati di clienti, dipendenti, fornitori ed altri soggetti terzi. Il *framework* di *data protection*, articolato su linee di indirizzo generali e comunicazioni organizzative specifiche rispetto agli adempimenti previsti dal Regolamento, definisce i principi chiave per la salvaguardia dei dati personali, i ruoli attuativi con il relativo assetto delle macro responsabilità e i flussi informativi da e verso il CdA, i Vertici aziendali, le strutture che partecipano alla realizzazione del *Framework* di *data protection* e quelle coinvolte nel trattamento di dati personali, nonché le persone fisiche interessate dai trattamenti.

## Protezione dell'ambiente (102-15; 103-2, 103-3)

Abbiamo fatto...	Dove vogliamo andare...
Finalizzata la <b>Linea Guida per l'applicazione del <i>Life Cycle Assessment</i> ai progetti di infrastrutture ferroviarie.</b>	Individuare una metodologia per la promozione dello <i>Stakeholder Engagement</i> , al fine di disporre di uno strumento organico per pianificare e gestire il dialogo con il territorio durante le diverse fasi del <b>ciclo di vita di un'infrastruttura ferroviaria.</b>
Protagonisti al <i>summit</i> di Tokyo di <i>buildingSMART</i> per lo <b>sviluppo di progetti con soluzioni <i>openBIM</i> (<i>Building Information Modeling</i>).</b>	Concludere il progetto DYNAMAP, sviluppando un <b>sistema dinamico di mappatura acustica</b> per rilevare e rappresentare, in tempo reale, l'impatto acustico generato dalle <b>infrastrutture stradali.</b>
Applicazione del protocollo Envision™, il primo sistema di rating, per progettare e realizzare infrastrutture sostenibili.	
Rinnovata la <b>Politica Ambientale di FS</b>	Avvio degli impianti fotovoltaici presso l'officina OMC Vicenza e presso gli impianti IMC AV Roma S. Lorenzo e IMC Napoli Centrale per una produzione annua di circa 1,7 GWh
Sviluppata <b>metodologia di valutazione della sostenibilità</b> dei servizi nel trasporto merci	Riconversione progressiva in <b>elettrico della flotta degli autoveicoli</b> aziendali di servizio

Il Gruppo Ferrovie dello Stato italiane è consapevole che il successo di un'organizzazione nel lungo periodo debba essere fondato su una strategia che tiene in alta considerazione il rispetto e la tutela degli equilibri naturali.

Il trasporto su ferro è una delle modalità di spostamento più efficienti, meno inquinanti e col minore impatto sul territorio e rappresenta il nucleo del progetto di mobilità sostenibile. Sebbene lo sviluppo tecnologico stia affinando le performance ambientali di diversi sistemi, riducendo ad esempio la produzione di sostanze inquinanti e climalteranti dei motori termici, in ottica di miglioramento di qualità della vita, qualità dell'aria e sicurezza, risulta ancora necessario considerare il trasporto collettivo, per persone e merci, centrale nello sviluppo della mobilità del futuro, specialmente in ambito urbano.

Il principale contributo del Gruppo FS alla realizzazione di un modello di sviluppo ambientalmente sostenibile consiste, quindi, nell'offrire al Paese un efficiente sistema di trasporto ferroviario, in grado di realizzare il necessario riequilibrio modale dalla gomma e dall'aereo verso il trasporto su ferro.

A tale scopo, il Gruppo FS punta al continuo miglioramento delle prestazioni ambientali di tutta la filiera del trasporto di cui si occupa (progettazione, realizzazione, gestione e manutenzione delle infrastrutture e degli immobili) in modo da favorire scelte sostenibili.

L'approccio da seguire deve essere il più possibile improntato a una valutazione che evidenzii le esternalità generate, nelle loro diverse declinazioni, in modo da ottenere l'effettivo risultato del servizio e dell'opera nel contesto in cui sono realizzati.

Nell'ottica del miglioramento continuo, il Gruppo FS si è dotato di un apparato di regole per favorire una gestione omogenea ed efficace delle tematiche ambientali. Le società del Gruppo sono tenute ad analizzare l'intera catena del valore lungo tutte le fasi del ciclo di vita, considerando gli aspetti ambientali su cui esercitano un controllo e quelli su cui esercitano influenza.

La politica ambientale, rinnovata nel 2018, sottolinea l'impegno che FS intende dispensare come operatore responsabile nel settore della mobilità sviluppando infrastrutture e modalità di trasporto integrate ed efficienti e minimizzando, e quando possibile azzerando, gli impatti dannosi sull'ambiente.

## Infrastrutture sostenibili (102-11; 203-1, 203-2; 413-1, 413-2)

L'inserimento ambientale di opere ingegneristiche di grande estensione e complessità, quali le infrastrutture ferroviarie e stradali, passa attraverso il **confronto partecipativo con gli stakeholder interessati**. Tale attività, in essere dalle prime fasi progettuali fino alle fasi realizzative e all'esercizio dell'infrastruttura, viene effettuata nella **consapevolezza che l'opera costituisce un'opportunità per valorizzare i territori attraversati**, favorendo le continuità del tessuto naturale e urbano grazie a soluzioni progettuali mirate a integrare obiettivi ambientali, economici e sociali.

Le società del Gruppo sottopongono i progetti alle procedure valutative e autorizzative previste dalla normativa, affrontando sin dalle prime fasi di studio e di progettazione i potenziali impatti sull'ambiente e sul territorio.

Le migliori soluzioni tecniche e progettuali sono individuate partendo dalla definizione dei tracciati, delle tipologie di opere meno impattanti, delle opere di mitigazione necessarie (in relazione alle caratteristiche naturali, antropiche e storico archeologiche delle aree da attraversare), in funzione del tipo di traffico da servire, nonché in riferimento alla tipologia e alla durata delle attività e degli insediamenti di cantiere.

Elementi cardine di un intervento pienamente **sostenibile** sono la presa in carico dei diversi aspetti del territorio in cui l'opera deve inserirsi, il coinvolgimento di tutti gli *stakeholder*, anche attraverso modalità di comunicazione che garantiscano la partecipazione e la trasparenza, la valutazione integrata degli obiettivi ambientali, economici e sociali.

In particolare, le scelte progettuali volte a promuovere azioni concrete orientate ai principi di sostenibilità sono evidenziate all'interno di studi che **rendicontano indicatori** quali:

- **per la fase di progettazione:**
  - riutilizzo di materiali da scavo;
  - riqualifica e rinaturalizzazione di aree degradate;
  - realizzazione di opere di mitigazione e compensazione;
  - analisi delle problematiche archeologiche legate all'inserimento dell'opera nel territorio;
- **per la fase di costruzione:**
  - attività di monitoraggio ambientale e sociale in quanto una grande opera coinvolge non solo risorse fisiche ma anche risorse sociali, economiche e territoriali, innestandosi in un tessuto socio-culturale che condiziona destini individuali, progetti familiari e aggregazioni sociali.



Nel 2018 è stata finalizzata la Linea Guida per l'applicazione del *Life Cycle Assessment* ai progetti di infrastrutture

ferroviarie che

consente di disporre di uno strumento oggettivo per tracciare una visione di lungo periodo che contempra tutte le fasi della vita utile dell'infrastruttura, determinandone l'impronta ambientale attraverso un procedimento di valutazione dei carichi energetici e ambientali.



**Envision™ è il primo sistema di rating per progettare e realizzare infrastrutture sostenibili** creato da ISI

(*Institute for Sustainable Infrastructure*),

organizzazione *no profit* nata per sviluppare sistemi di *rating* di sostenibilità per le infrastrutture civili, in collaborazione con l'Università di Harvard.

Il protocollo, articolato in 60 criteri di sostenibilità, per progettare e realizzare infrastrutture sostenibili attraverso una griglia di analisi, adattabile a qualunque progetto di sviluppo infrastrutturale, permette di guardare in modo olistico allo sviluppo dell'infrastruttura nel territorio e alla sua sostenibilità nel lungo termine e prevede la valutazione e certificazione del progetto da parte di un Organismo di Terza Parte indipendente.

Le competenze e l'esperienza maturata nella progettazione di opere sostenibili hanno portato a individuare nel **protocollo Envision™** un **utile strumento per attestare l'impegno del Gruppo nella ricerca di soluzioni progettuali più efficaci in termini di sostenibilità** e nel garantire un approccio multidisciplinare nelle fasi di progettazione dell'infrastruttura ferroviaria, attraverso l'adozione di metodologie che consentono di attuare la progettazione integrata, monitorare l'intero ciclo di vita di un'opera, riorganizzare e automatizzare i flussi di attività in ambiente collaborativo.

**La fase di progettazione è fondamentale anche per gli interventi di manutenzione** che mirano alla conservazione e, quando necessario, al ripristino delle caratteristiche strutturali e funzionali delle infrastrutture, delle opere d'arte o di singoli elementi strutturali.

Proprio in questo quadro, l'innovazione del Gruppo si esprime anche con la ricerca scientifica e passa attraverso la condivisione delle nuove conoscenze. **Il Gruppo è tra i pionieri nell'utilizzo della nuova metodologia di progettazione BIM (*Building Information Modeling*)**, la piattaforma condivisa di progettazione tridimensionale che consente di monitorare l'intero ciclo di vita di un'opera.

In ambito stradale, negli anni più recenti, è stato ad esempio **sviluppato il concetto di "strada vestita": tutti gli aspetti relativi alla manutenzione e alla impiantistica tecnologica vengono previsti già nella fase del progetto** in base allo *standard* BIM che integra tutti gli elementi caratterizzanti dell'infrastruttura stradale.



**Lo strumento fornisce una rappresentazione**

**computabile** delle caratteristiche fisiche e funzionali di una struttura e delle sue informazioni

relative all'intero processo, organizzate **in un unico contenitore** di dati grafici, disegni e attributi, specifiche tecniche e schede, rendendo possibile un'esecuzione integrata della commessa (dal *concept* iniziale fino alla manutenzione, trasformazione, dismissione e riciclo dell'opera).



### Protagonisti al *summit* di Tokyo di *buildingSMART*

Nel corso del *summit* sono stati assegnati i *buildingSMART* International Awards, i riconoscimenti alle migliori aziende che hanno sviluppato progetti con soluzioni *openBIM* per il *design*, la progettazione, la costruzione e la gestione delle risorse.

Tra i vincitori del 2018, nella categoria "*Operation & Maintenance Category*" è stato consegnato il premio al progetto "*The Naples Central Station Project*" sviluppato in collaborazione con RFI e Grandi Stazioni Rail, per l'eccellenza e l'innovazione nell'uso e nell'adozione degli standard e delle soluzioni *openBIM* di *BuildingSmart*.

Anche in ambito ferroviario, durante il secondo *summit buildingSMART – International home of openBIM* del 2018, organizzato da *buildingSMART International*<sup>57</sup>, il Gruppo ha partecipato nella *Railway Room*, che vede il confronto dei principali gestori infrastrutturali internazionali nella creazione e adozione di *standard* digitali *openBIM* per migliorare la progettazione, la costruzione e la gestione delle risorse e degli *asset* aziendali, stabilendo un approccio universale alla collaborazione.

Per approfondimenti sulle attività di progettazione delle infrastrutture, si rimanda alla sezione «Sostenibilità» del sito *internet* [www.fsitaliane.it](http://www.fsitaliane.it) e ai siti *internet* di RFI ([www.rfi.it](http://www.rfi.it)), Anas ([www.stradeanas.it](http://www.stradeanas.it)) e Italferr ([www.italferr.it](http://www.italferr.it)).



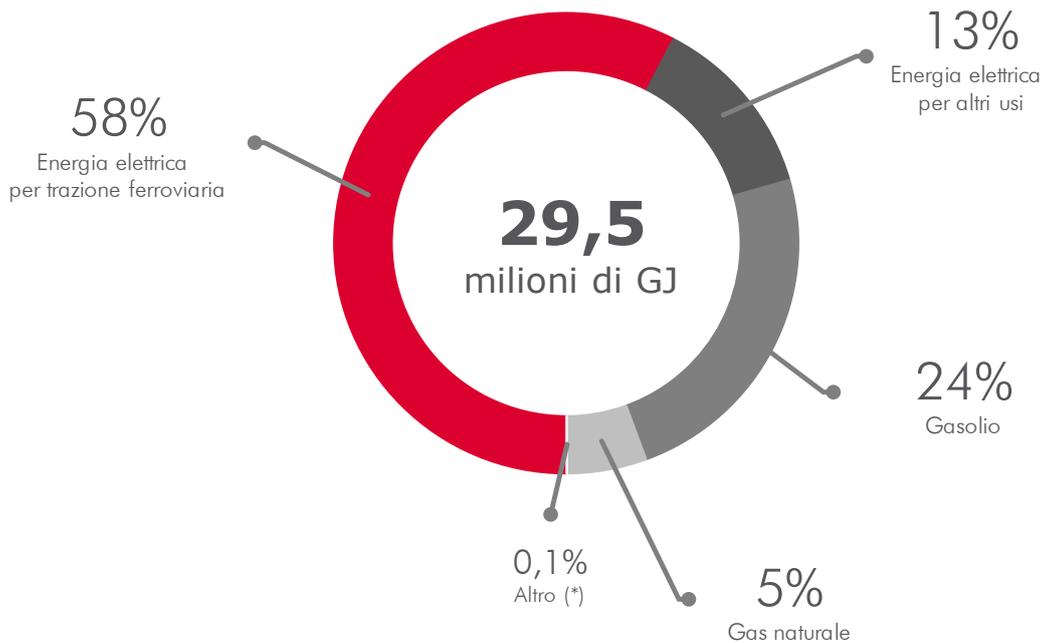
### Viadotto Polcevera: affidato a Italferr sviluppo progettazione esecutiva

La progettazione del Viadotto "Polcevera" di Genova sarà basata sull'idea architettonica elaborata dallo studio Renzo Piano

<sup>57</sup> Organizzazione internazionale di standardizzazione che mira a migliorare lo scambio d'informazioni tra le applicazioni *software* attraverso l'Open BIM.

Energia e cambiamento climatico (203-2; 302-1, 302-3, 302-4, 302-5; 305-1, 305-2, 305-4, 305-5, 305-7; 416-1)

## CONSUMO DI ENERGIA FINALE DEL GRUPPO FS

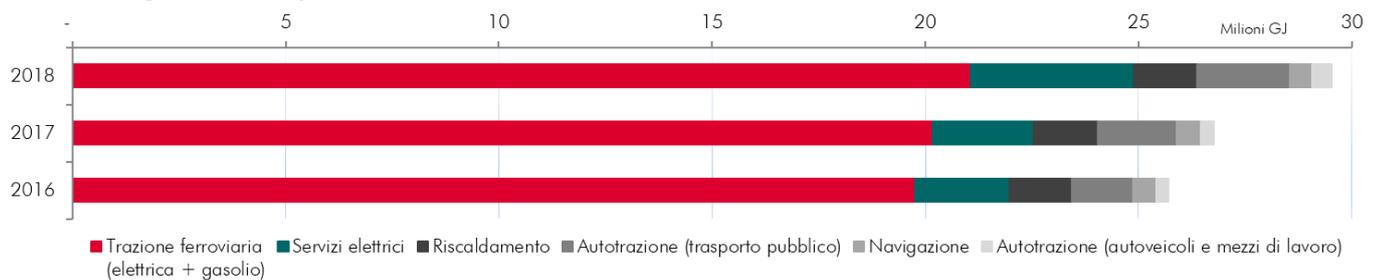


(\*) Calore, olio combustibile, benzina e GPL

I volumi di energia impiegati rappresentano un aspetto prioritario da monitorare nella contabilità ambientale del Gruppo FS. Nel 2018 i consumi finali si sono attestati a 29,5 milioni di GJ sui quali incide in maniera prevalente la quota di energia elettrica, circa il 71% considerando sia la componente destinata alla trazione sia quella destinata ad altri usi (ad esempio illuminazione infrastrutture, uffici e stazioni, attività di manutenzione dei mezzi in officina, etc.) e in misura minore quella di gasolio (24%) e di gas naturale (5%). Energia elettrica e gasolio destinati alla trazione ferroviaria coprono oltre il 70% degli impieghi energetici, altrimenti utilizzati per servizi elettrici, riscaldamento e trasporto su gomma.

L'ammontare complessivo dei consumi ha registrato un aumento, rispetto all'anno precedente, di circa il 10%, legato in parte alla più alta offerta di servizi, in termini quantitativi e qualitativi, in parte all'ingresso nel perimetro di rendicontazione di Anas, TrainOSE e Qbuzz.

## Energia finale per destinazione



Con riferimento all'energia per fonte, si può osservare un andamento crescente dei consumi che riguarda tutte le tipologie, ad eccezione del gas naturale, con particolare incidenza su consumi relativi alle peculiarità di *business* delle nuove società. L'aumento più consistente rispetto all'anno precedente sia in termini assoluti (+1,45 milioni di GJ) sia in termini percentuali (+61%) riguarda l'energia elettrica per usi diversi da trazione, a cui contribuisce l'inserimento nel conto dei consumi di Anas, così come appare rilevante la variazione del gasolio, aumentato di quasi 1 milione di GJ, in parte dovuto ai servizi delle nuove società di trasporto, ferroviario e su gomma, che sono entrate nel Gruppo FS.

CONSUMO DI ENERGIA FINALE DEL GRUPPO FS	Unità di Misura	2018	2017	2016	delta % 18/17
Energia elettrica per trazione ferroviaria	GJ	17.012.650	16.665.851	16.368.857	2%
Energia elettrica per altri usi	GJ	3.811.347	2.362.673	2.222.208	61%
Gasolio	GJ	7.040.029	6.042.206	5.501.967	17%
Gas naturale	GJ	1.631.371	1.665.663	1.582.828	-2%
Altro (*)	GJ	24.817	23.203	24.239	7%
<b>TOTALE</b>	<b>GJ</b>	<b>29.520.215</b>	<b>26.759.596</b>	<b>26.700.099</b>	<b>10%</b>

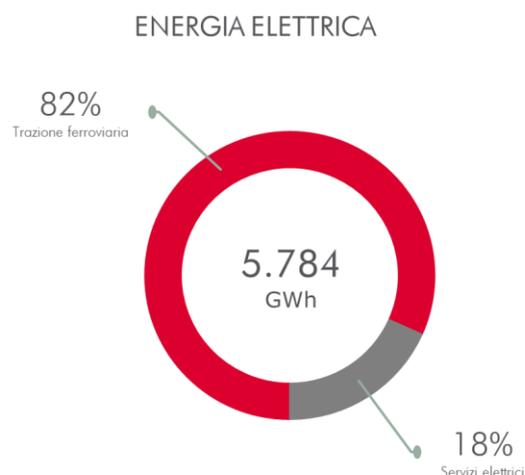
(\*) Calore, olio combustibile, benzina e GPL

Prendendo in esame gli impieghi per singola fonte è possibile evincere come sia il trasporto su ferro a incidere sulle due principali voci

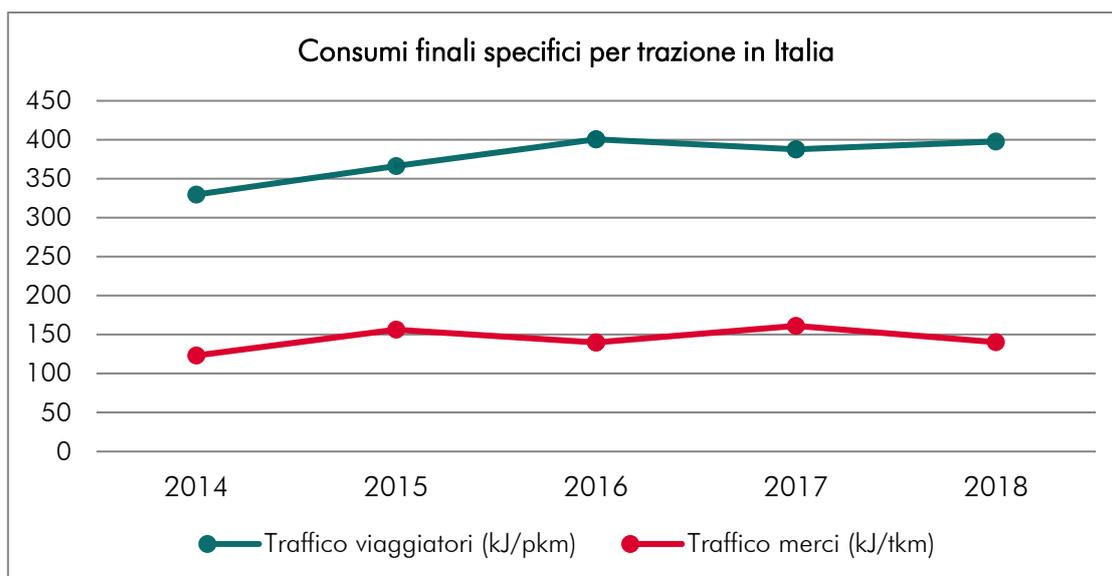
energetiche (energia elettrica e gasolio).

Tuttavia è bene ricordare che circa il 90% dei viaggi avviene su rete elettrificata e solo una parte minoritaria ha

un'alimentazione a gasolio, con risvolti in termini ambientali dovuti a una maggiore efficienza energetica e alla possibilità di beneficiare in maniera immediata della produzione di energia elettrica da fonti







Il materiale rotabile dedicato al trasporto passeggeri, a tal fine, è soggetto a un'importante riqualificazione in termini di servizio offerto, a cui è legato un aumento della domanda di energia per passeggero-km, a fronte del quale sono sempre più previste misure per ridurre i consumi e massimizzarne l'efficienza: un esempio è rappresentato dal treno Frecciarossa 1000 che ha previsto particolari attenzioni su *design*, illuminazione e sistemi di recupero di energia di frenata che permettono diversi vantaggi ambientali. Dal 2019 entreranno in servizio i nuovi treni regionali *Pop* e *Rock*, progettati per rispondere a importanti requisiti ambientali che permettono di ridurre i consumi di energia fino al 30% rispetto ai treni di precedente generazione. Le *performance* ambientali di questa nuova generazione di convogli sono state riconosciute anche dal mercato e hanno permesso l'emissione di *Green Bond*<sup>59</sup>.

Relativamente ai consumi per tonnellata-km, è importante rilevare come la ristrutturazione del segmento merci che sta interessando il Gruppo FS a partire dal 2016 sta comportando variazioni in termini di traffico e di mezzi utilizzati con ripercussioni anche sui valori relativi ai consumi specifici.

EMISSIONI DIRETTE E INDIRETTE DI GAS SERRA	Unità di Misura	2018	2017	2016	delta % 18/17
Energia elettrica per trazione ferroviaria	tCO <sub>2</sub>	1.575.625	1.591.363	1.527.104	-1%
Energia elettrica per altri usi	tCO <sub>2</sub>	342.705	219.818	201.609	56%
Gasolio	tCO <sub>2</sub>	518.698	444.984	406.537	17%
Gas naturale	tCO <sub>2</sub>	94.119	95.351	90.167	-1%
Altro (*)	tCO <sub>2</sub>	1.754	1.640	1.721	7%
<b>TOTALE</b>	<b>tCO<sub>2</sub></b>	<b>2.532.901</b>	<b>2.353.156</b>	<b>2.227.139</b>	<b>8%</b>

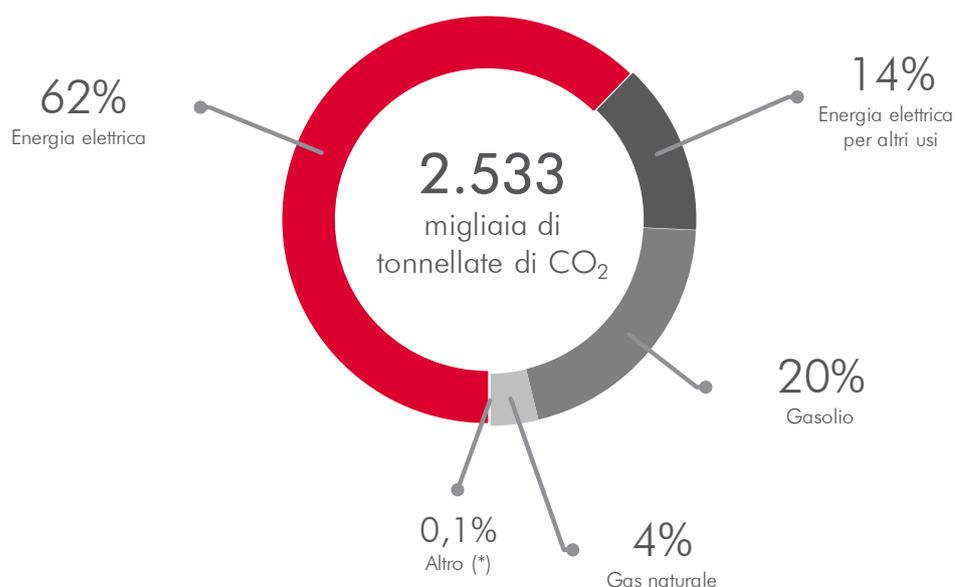
(\*) Calore, olio combustibile, benzina e GPL

Le emissioni di gas a effetto serra riflettono i consumi energetici. Tra il 2017 e il 2018 il Gruppo FS nel suo complesso ha prodotto 179.745 tonnellate in più di CO<sub>2</sub> (+8%) per un totale di 2.532.901 t. Gli aumenti più consistenti sono conseguenti ai maggiori consumi di energia elettrica per altri usi (+56%) e di gasolio (+17%), in parte dovuti al perimetro allargato alle nuove società a partire dal 2018; risultano

<sup>59</sup> Vedi par. *Green Bond*

lievemente in diminuzione i valori dovuti alla trazione ferroviaria su rete elettrica e di gas naturale: le emissioni relative al gas seguono il decremento osservato nei consumi, mentre per le emissioni da trazione ferroviaria su rete elettrica l'effetto di riduzione, malgrado un aumento della produzione ferroviaria, è dovuto al miglioramento della quota di rinnovabili nel mix nazionale di produzione elettrica.

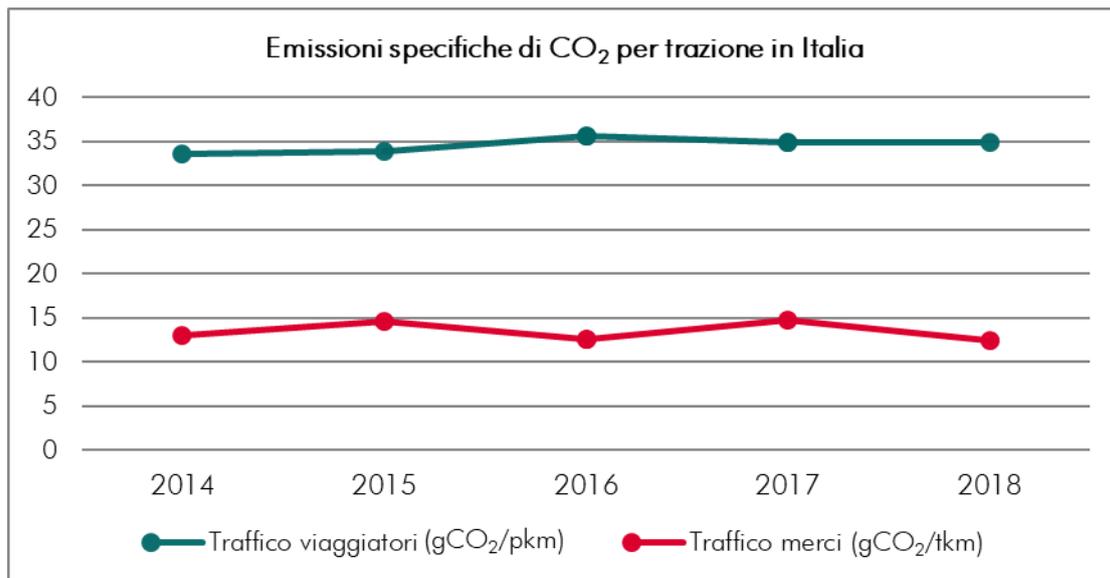
## EMISSIONI DIRETTE E INDIRETTE DI GAS SERRA



(\*) Calore, olio combustibile, benzina e GPL

Quasi i due terzi delle emissioni di CO<sub>2</sub> sono effetto della trazione ferroviaria elettrica, mentre il restante risulta imputabile per il 20% ai consumi di gasolio, per il 14% alle forniture elettriche e per il 4% per quelli di gas naturale.

I valori sulle emissioni specifiche mostrano andamenti simili a quelli riportati per i consumi specifici: le emissioni per unità di traffico per passeggeri e merci si attestano rispettivamente intorno a 35 gCO<sub>2</sub>/passeggeri-km e meno di 15 gCO<sub>2</sub>/tonnellate-km. Nel primo caso il valore, dopo la crescita avvenuta tra il 2014 e il 2016, vi è stata una lieve flessione, mentre nel secondo il valore risulta più o meno lo stesso dell'ultimo biennio.



Il Gruppo FS è impegnato attivamente sul fronte della promozione e diffusione delle fonti rinnovabili e della riduzione dell'emissione di sostanze inquinanti e climalteranti in atmosfera. In primo luogo, diverse società del Gruppo stanno stipulando contratti di fornitura elettrica con certificazione di Garanzia di Origine di produzione da fonti rinnovabili, con quote fino all'intera copertura della fornitura. Inoltre si stanno avviando diverse campagne di installazione di impianti fotovoltaici e solari termici destinati ad autoconsumo sugli immobili appartenenti al Gruppo FS. Ad esempio, presso alcuni impianti di Trenitalia (quali quelli di Roma, Napoli e Vicenza) sono stati ultimati lavori per l'installazione di sistemi fotovoltaici per una produzione annua di energia elettrica pari a circa 2 GWh e contestualmente è stata avviata l'installazione di impianti fotovoltaici presso alcune ulteriori officine (ad esempio a Napoli e Milano), grazie alle quali si prevede una produzione fotovoltaica annua pari a circa 5,7 GWh. Anche Ferservizi ha previsto un piano decennale di interventi per autoproduzione di energia da fonti rinnovabili che si è attivato nel 2018 e ha visto la realizzazione delle prime opere per un totale di circa 140 MWh. È anche partita un'iniziativa in ambito *Mobility Management*



#### Il viaggio del Treno Verde

Ogni anno la storica campagna di Ferrovie dello Stato Italiane e Legambiente attraversa il paese da Nord a Sud per condividere con i cittadini le buone pratiche da adottare in termini di sostenibilità ambientale.

Il focus del viaggio del 2018, composto di 12 tappe, è stato il percorso di decarbonizzazione e innovazione in cui tutti gli attori (istituzioni, aziende, cittadini, etc.) sono chiamati a partecipare per avere un futuro sempre più *smart&green*.

La mobilità ha un ruolo cruciale in questo percorso ed è necessario un approccio di riorganizzazione sistemica che metta al centro modalità più sostenibili, a partire dal trasporto su ferro, e incentivare così comportamenti più rispettosi dell'ambiente.

che intende favorire un comportamento responsabile dei dipendenti della Sede Centrale del Gruppo FS negli spostamenti casa-lavoro, introducendo un contributo per il parcheggio di automobili destinato a iniziative per la mobilità sostenibile.

Il settore dei trasporti è responsabile anche dell'emissione di inquinanti che deteriorano la qualità dell'aria con ripercussioni sulla salute delle persone, specialmente negli ambienti urbani, e sull'ambiente. Se, per

quanto riguarda il trasporto ferroviario, queste emissioni possono essere considerate marginali rispetto agli altri aspetti ambientali, è comunque importante monitorare quanto immesso in atmosfera. Anche in questo caso le emissioni di ossidi di azoto, ossidi di zolfo e particolato sono perlopiù derivanti da processi di combustione. Le Società del Gruppo FS che si occupano di trasporto su gomma si stanno impegnando a rinnovare la flotta in favore di mezzi di moderna motorizzazione che permettono un sensibile abbattimento di emissioni dannose per l'ambiente e per la salute (CO<sub>2</sub>, NO<sub>x</sub>, PM): a breve termine saranno messi su strada un totale di circa 300 mezzi con motorizzazioni Euro 6, ibride ed elettriche, in sostituzioni di mezzi di vecchia generazione e nel piano del Gruppo Busitalia, con orizzonte 2023, si prevede l'inserimento di oltre 2.000 nuovi mezzi.

ALTRE EMISSIONI ATMOSFERICHE	Unità di Misura	2018	2017	2016	delta % 18/17
NO <sub>x</sub>	t	8.324	7.428	6.965	12%
SO <sub>2</sub>	t	634	739	775	-14%
PM <sub>10</sub>	t	220	191	176	15%

## Altri impatti

### Gestione risorse idriche (303-1)

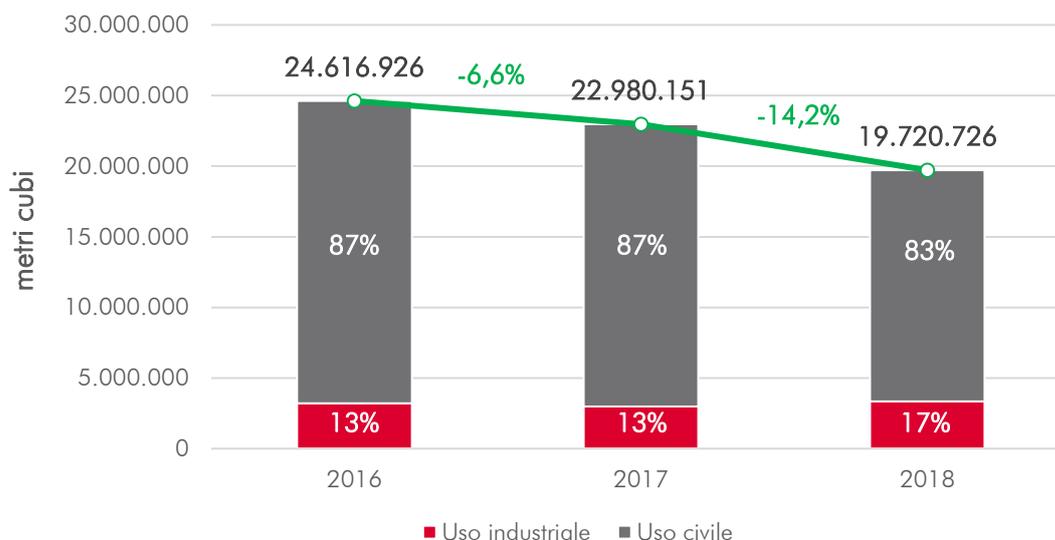
La tipologia dei *business* caratteristici del Gruppo comporta limitati consumi della risorsa idrica, prevalentemente utilizzata per uso civile e, quindi, a servizio degli uffici, dei bagni, delle docce delle officine, dei servizi igienici a bordo treno e delle fontanelle presenti in stazione. I volumi utilizzati per fini industriali riguardano, invece, lavaggi di treni e bus.



**20 milioni**  
di metri cubi

**-14,2%** rispetto al 2017

Frequenti sono le campagne organizzate dalle società del Gruppo per sensibilizzare i viaggiatori a un uso responsabile della risorsa e, in merito agli utilizzi industriali, l'attenzione è rivolta principalmente alla riduzione dei consumi per garantire efficace raccolta e trattamento dei relativi reflui<sup>60</sup>.



Nel 2018 si è registrata una diminuzione dei consumi idrici di circa il 15% rispetto al 2017, confermando il *trend* positivo registrato già lo scorso anno, a sostegno dell'efficacia del processo di gestione dell'acqua che proseguirà nei prossimi anni attraverso la razionalizzazione delle utenze idriche e l'attivazione degli interventi necessari a ridurre gli sprechi.

<sup>60</sup> L'acqua prelevata per uso industriale segue un processo di trattamento dei reflui differente rispetto al trattamento dei reflui dell'acqua per uso civile, in considerazione delle specifiche caratteristiche dei carichi inquinanti.

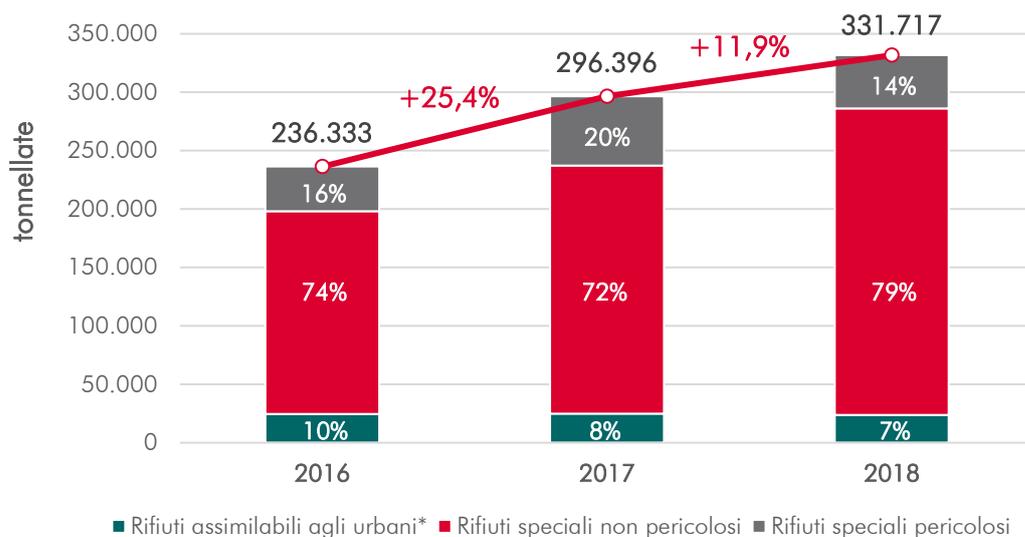
## Gestione dei rifiuti (306-2)



**332 mila**  
tonnellate

**Oltre 95%** a recupero

L'impegno del Gruppo nel gestire, monitorare e ridurre i rifiuti<sup>61</sup> prodotti è dimostrato dall'implementazione di modelli di gestione orientati alla prevenzione, al riuso e al riciclo dei rifiuti derivanti dalle attività industriali in un'ottica di "economia circolare" e dalla ricerca di soluzioni finalizzate al miglioramento dei sistemi di raccolta nei servizi rivolti ai viaggiatori, in particolare nelle stazioni.



\*Inclusi i rifiuti assimilabili agli urbani prodotti negli spazi aperti al pubblico delle stazioni.

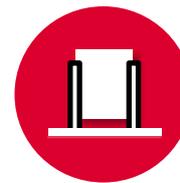
I rifiuti derivanti dalle attività poste in essere dalle società che operano nei settori dell'Infrastruttura e del Trasporto rappresentano il 99% del totale dei rifiuti prodotti nel 2018 dal Gruppo. Le attività di demolizione dei carri ferroviari, associate al programma degli investimenti del rinnovo e potenziamento della flotta del settore merci, e l'incremento delle attività di manutenzione dell'infrastruttura ferroviaria, hanno determinato la crescita della produzione di rifiuti registrata nel 2018, pari a circa il 12% rispetto al 2017; la percentuale di rifiuti speciali inviati a recupero - principalmente ferro, acciaio, cemento e traverse in legno - si conferma intorno al 95%.

<sup>61</sup> I rifiuti sono classificati secondo l'origine in rifiuti speciali e assimilabili agli urbani. I rifiuti speciali sono i rifiuti derivanti da attività produttive di industrie e aziende che, in considerazione della concentrazione di sostanze inquinanti contenute al loro interno, si classificano in pericolosi o non pericolosi. I rifiuti assimilabili agli urbani sono rifiuti speciali che presentano caratteristiche e composizione merceologica tali da consentirne il recupero o lo smaltimento in impianti originariamente progettati per il trattamento di rifiuti urbani ovvero rifiuti domestici derivanti da luoghi adibiti ad abitazioni civili e gestiti dalla pubblica amministrazione.

## Gestione del rumore

L'impegno del Gruppo finalizzato alla riduzione degli impatti acustici si concretizza sia nelle fasi di progettazione delle nuove infrastrutture (nuove linee e nuovi impianti dedicati al traffico passeggeri e merci, anche intermodale) sia nella realizzazione di interventi per il mantenimento e miglioramento della rete esistente (nuove tecnologie per la circolazione, elettrificazioni, raddoppi, potenziamenti, riqualificazioni delle stazioni, manutenzioni, asfalto fonoassorbente, ecc.).

In ambito stradale, l'azione del Gruppo nell'individuare soluzioni che consentano la mitigazione acustica lungo le vie di propagazione sonora, nel rispetto dei vincoli ambientali e paesaggistici, è duplice: non solo ricerca di soluzioni sul mercato, in grado di rispondere a requisiti di qualità e sostenibilità, ma anche progettazione di soluzioni innovative, come le barriere integrate multifunzione (fotovoltaiche, di sicurezza, verdi, catalitiche).



**452 km**  
di barriere acustiche  
ferroviarie in Italia

### Progetto DYNAMAP



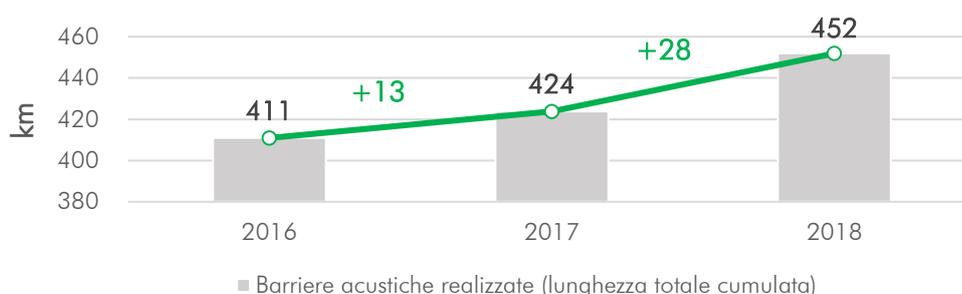
Il progetto mira a sviluppare un sistema di mappatura acustica dinamica in grado di rilevare e rappresentare in tempo reale l'impatto acustico generato dalle infrastrutture stradali.

I principali obiettivi del progetto sono:

- automatizzare il processo di mappatura del rumore;
- sviluppare sensori a basso costo e dispositivi di comunicazione per aggiornare le mappe in tempo reale;
- implementare e testare il sistema in un agglomerato urbano e in una strada principale;
- dimostrare che l'automazione porterà a una riduzione di tempi, costi e personale dedicato;
- migliorare e facilitare l'informazione del pubblico;
- verificare il miglioramento del sistema attraverso sensori in grado di fornire informazioni sulla qualità dell'aria, le condizioni meteorologiche, ecc.

In ambito ferroviario, il nuovo materiale rotabile che entra in esercizio è conforme alle più recenti specifiche tecniche in materia.

Con riferimento alle linee ferroviarie di nuova realizzazione o oggetto di potenziamento e le linee già in esercizio, l'impegno del Gruppo ha prodotto i seguenti risultati:



## Catena di fornitura sostenibile (102-15, 102-16; 103-2, 103-3)

Abbiamo fatto...	Dove vogliamo andare...
Oltre 5 miliardi di euro in acquisti "core" di cui oltre l'84% attribuibili a fornitori con sede legale in Italia.	Proseguire nel percorso di <b>miglioramento delle performance di sostenibilità della catena di fornitura</b> riducendone al contempo i rischi ambientali e sociali.
Oltre 500 milioni di euro in acquisti "no core".	
Partecipato ai tavoli di lavoro promossi da <b>Railponsible</b> , iniziativa che raggruppa le principali aziende del settore ferroviario con l'obiettivo di promuovere acquisti sostenibili.	Instituire una <b>task force</b> per l'implementazione del progetto " <b>Supply Chain Sustainable Management</b> " coinvolgendo le principali società del Gruppo.
Avviato il progetto " <b>Supply Chain Sustainable Management</b> " con l'obiettivo di migliorare le <i>performance</i> della catena di fornitura, riducendone al contempo i rischi ambientali e sociali.	
Premiati al <i>Procurement Awards 2018</i> , nella categoria "Acquisti Etici e Sostenibili", concorso dedicato alle <i>best practice</i> messe in atto dalle aziende nei processi d'acquisto.	

L'attività negoziale delle società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, nel rispetto delle finalità istituzionali del Gruppo e delle società stesse, si ispira ai principi dettati dal trattato UE a tutela della concorrenza ed è disciplinata dal "Regolamento per le Attività Negoziali delle società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane"<sup>62</sup>.



I nostri rapporti con i fornitori (inclusi collaboratori esterni, consulenti, intermediari, subappaltatori, subfornitori e più in generale tutti i soggetti coinvolti nella *supply chain*) e *business partner* sono orientati al **rispetto dei principi di onestà, integrità, imparzialità nonché ai valori della sostenibilità.**

Improntiamo tutte le nostre azioni e comportamenti alla massima correttezza e legalità con esclusione di qualunque favoritismo e operiamo solo con persone e imprese affidabili, onorabili e in possesso di una buona reputazione.

Per questo, così come richiamato all'interno del Codice Etico, il Gruppo si impegna a:

- **incoraggiare** fornitori e *business partner* a promuovere il rispetto dei diritti umani e la tutela dell'ambiente;
- **garantire** la massima ed effettiva concorrenza e parità di trattamento;
- **selezionare** fornitori e *business partner* e i loro prodotti in base a criteri quali qualità, prezzo, prestazioni ambientali e altri requisiti di necessità e utilità aziendale, secondo modalità dichiarate e trasparenti;
- **garantire** diligenza, buona fede, correttezza e rispetto delle procedure interne nel corso delle trattative negoziali e nell'esecuzione del contratto con fornitori e *business partner*;
- **garantire** la trasparenza delle operazioni e la tracciabilità dei flussi finanziari;
- **rispettare e garantire** l'obbligo di riservatezza su informazioni, documenti e dati di cui veniamo a conoscenza;
- **non sfruttare** eventuali lacune contrattuali di informazioni nonché condizioni di debolezza economica.

Gli *standard* contrattuali delle società del Gruppo prevedono **l'obbligo, da parte del fornitore, di conoscere e rispettare gli impegni sottoscritti all'interno Codice Etico**, promuovendo così lo sviluppo di pratiche virtuose e finalizzate al miglioramento delle condizioni di lavoro e alla riduzione degli impatti ambientali lungo tutta la catena del valore.

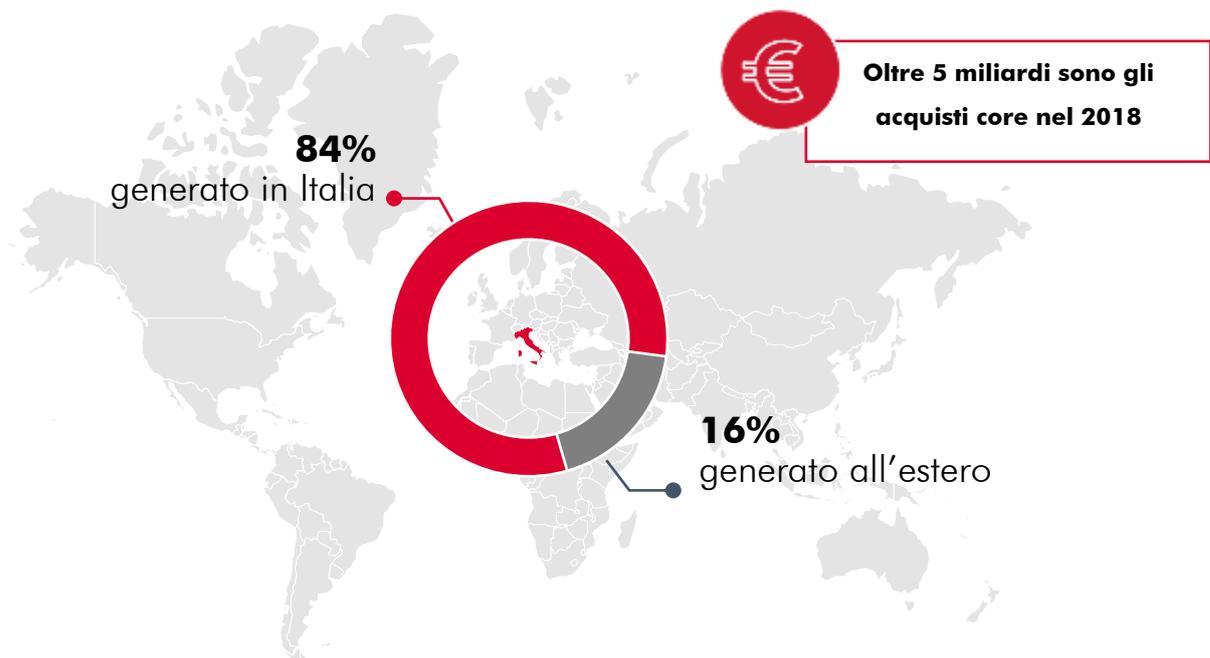
**L'inclusione di criteri di sostenibilità**, all'interno delle gare aggiudicate con il metodo dell'offerta economicamente più vantaggiosa, **è una prassi che il Gruppo attua da anni**, coerentemente alle regole introdotte dal Nuovo Codice degli Appalti (pubblicato con D.Lgs. n.50/2016), e riguardano principalmente:

- il possesso delle certificazioni ISO 14001, ISO 9001 e OHSAS 18001;
- l'utilizzo di materiali eco-compatibili e la certificazione dei prodotti;
- l'efficientamento energetico e l'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili;
- misure per la tutela della salute e della sicurezza sul luogo di lavoro.

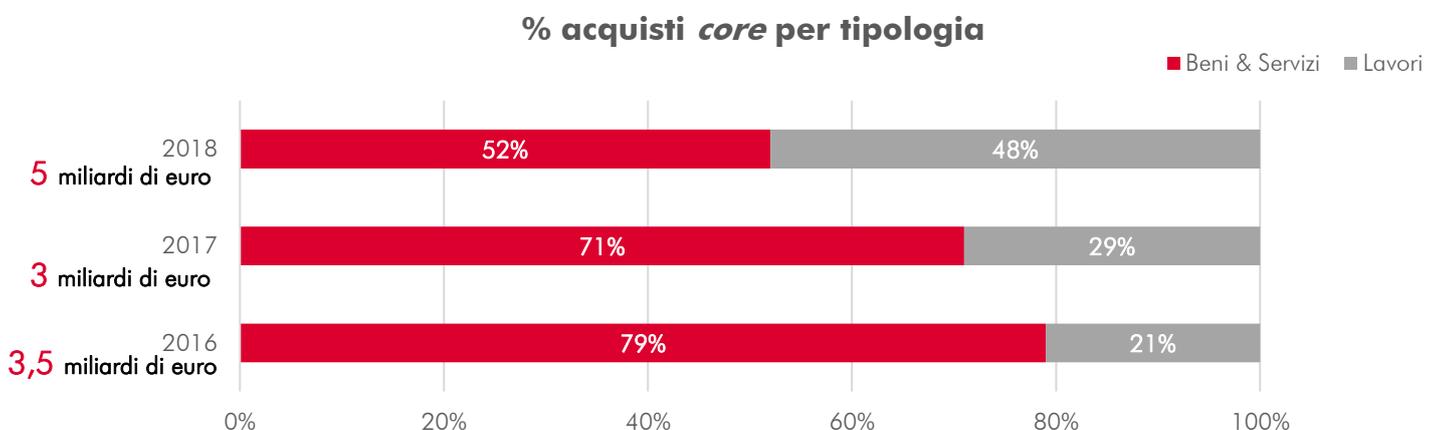
<sup>62</sup> Consultabile *online* sui portali d'acquisto delle società del Gruppo.

Creazione di valore attraverso i fornitori (102-9, 102-12, 204-1; 308-1, 308-2; 414-2)

Nel 2018 le società del Gruppo hanno gestito acquisti *core* per oltre 5 miliardi di euro, di cui oltre l'84% attribuibile a fornitori diretti<sup>63</sup> con sede legale in Italia che generano, direttamente e indirettamente, reddito e opportunità di lavoro sul territorio. A questi si aggiungono gli oltre 500 milioni di euro relativi alle gare bandite da Ferservizi nel 2018 per gli acquisti *no core*, cioè non strettamente legati al *core business* delle società del Gruppo.



Di seguito è rappresentata la suddivisione, negli ultimi 3 anni, degli acquisti *core* del Gruppo per tipologia:



<sup>63</sup> Società esterne al Gruppo con le quali le società del Gruppo hanno rapporti diretti.

Oltre il 60% degli acquisti<sup>64</sup> è stato gestito da RFI e da Anas che, con l'ingresso nel Gruppo, ha aumentato l'incidenza percentuale della spesa legata agli appalti di lavoro rispetto al totale, contribuendo, in tale tipologia di acquisti, per oltre il 20% sui circa 5 miliardi di euro registrati nel 2018.



## Gestione e controllo dei cantieri (403-2)

Nella fase di realizzazione delle infrastrutture, il Gruppo, nel ruolo di committente, affida i lavori a imprese terze attribuendo principalmente a società interne al Gruppo il ruolo di soggetto tecnico nonché, a seconda delle esigenze e dello schema contrattuale specifico, di direzione lavori e/o supervisione lavori, con il compito di svolgere direttamente, qualora previste, le attività di monitoraggio prima, durante e dopo i lavori individuando, ove presenti, le criticità e le opportune misure correttive.

Il controllo ambientale nei cantieri viene effettuato attraverso ispezioni e sopralluoghi periodici svolti da un *team* di esperti nonché attraverso le attività di monitoraggio ambientale mediante le quali è possibile controllare la presenza di eventuali modifiche indotte nella costruzione dell'opera.



**In fase di realizzazione dell'opera ferroviaria, è prevista contrattualmente l'implementazione, da parte delle ditte appaltatrici dei lavori, di specifici Sistemi di Gestione conformi ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001, 14001 e OHSAS 18001.**

Attraverso questa procedura, il Gruppo ha contribuito a instaurare nel settore delle costruzioni una crescente consapevolezza e attenzione relativa alle tematiche di gestione ambientale e di tutela del territorio e della salute e sicurezza dei lavoratori.

<sup>64</sup> Il valore si riferisce alle fatture emesse nell'anno di rendicontazione e relative agli acquisti di beni, servizi e lavori

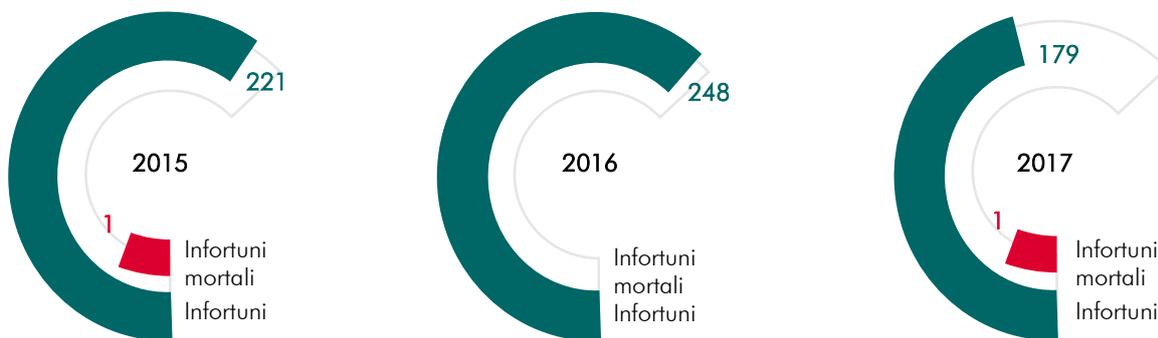
Il monitoraggio dello stato ambientale consente di:

- verificare l'effettivo manifestarsi delle previsioni d'impatto;
- verificare l'efficacia dei sistemi di mitigazione posti in essere;
- garantire una corretta gestione ambientale del cantiere;
- rilevare e gestire tempestivamente eventuali emergenze ambientali.

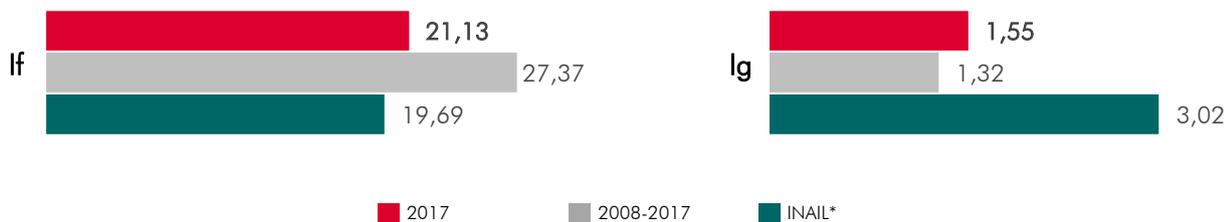
Per quanto concerne, invece, le tematiche legate alla sicurezza nei cantieri, il Gruppo da sempre rivolge la massima attenzione alle attività di responsabilizzazione e sensibilizzazione delle ditte appaltatrici.

Di seguito si riportano i principali indici sulla safety<sup>65</sup>:

#### Infortuni dipendenti ditte appaltatrici (n.)



#### Indici di frequenza (If) e di gravità (Ig)



\*indici INAIL medi relativi al settore costruzioni per gli anni 2008-2010 desunti dalle pubblicazioni presenti on-line e che rappresentano i dati più aggiornati disponibili al momento della redazione del presente documento

Dall'analisi dei dati si evince come, a fronte di una maggiore frequenza degli infortuni registrati da Italferr rispetto alla media INAIL, l'indice di gravità presenta valori notevolmente inferiori rispetto al corrispondente indice INAIL nonostante l'infortunio mortale che si è verificato in un cantiere del raddoppio Cervaro-Bovino. Per approfondimenti sulle attività di gestione e controllo dei cantieri relativi alle infrastrutture, si rimanda alla sezione «Sostenibilità» del sito internet [www.fsitaliane.it](http://www.fsitaliane.it) e ai siti internet di RFI ([www.rfi.it](http://www.rfi.it)), Anas ([www.stradeanas.it](http://www.stradeanas.it)) e Italferr ([www.italferr.it](http://www.italferr.it)).

<sup>65</sup> I dati riguardano i cantieri degli appalti civili e tecnologici in cui Italferr è coinvolta come Direzione Lavori/Coordinatore in fase di Esecuzione Lavori, nonché per gli appalti relativi e nuove linee AV/AC affidate a *General Contractor* e gli appalti a Contraente Generale, nei quali Italferr svolge esclusivamente il ruolo di Alta Sorveglianza. I dati 2017 sono relativi a 102 appalti (92,7% del totale); i dati relativi al 2018 sono in fase di elaborazione.

## Promozione della sostenibilità (102-12)

Nel corso del 2018 è proseguito l'impegno del Gruppo nel percorso di miglioramento della gestione della *supply chain* attraverso la **somministrazione di un questionario di auto-valutazione**, composto da oltre 40 domande suddivise in 4 sezioni (diritti umani, ambiente, società e salute e sicurezza sul lavoro), ai fornitori strategici<sup>66</sup> delle società, l'esecuzione di **attività di audit** e la **partecipazione ai tavoli di lavoro promossi nell'ambito di Railponsible**, iniziativa che raggruppa le principali aziende del settore ferroviario con l'obiettivo di promuovere acquisti sostenibili attraverso la condivisione di *best practice* e processi virtuosi.

Inoltre, sulla base dell'esperienza maturata da RFI che, a partire dal secondo semestre del 2017, ha introdotto nelle gare un criterio premiale relativo al profilo di sostenibilità del fornitore, utilizzando la piattaforma di monitoraggio sviluppata da EcoVadis, **il Gruppo ha avviato il progetto "Supply Chain Sustainable Management"** con l'obiettivo di migliorare le *performance* della catena di fornitura, riducendone al contempo i rischi ambientali e sociali, attraverso un percorso articolato nei 3 *step* di seguito rappresentati.



### RFI premiata *Procurement Awards* 2018

La **sostenibilità** quale **requisito essenziale e fondamentale per la selezione delle aziende fornitrici**: è questa la motivazione del premio attribuito nell'ambito della terza edizione del *Procurement Awards Beyond Saving* (categoria "Acquisti Etici e Sostenibili"), concorso patrocinato dal Comune di Milano e dedicato alle *best practice* messe in atto dalle aziende nei processi d'acquisto.

Il comitato scientifico, composto da membri di imprese pubbliche e private di rilievo nazionale, ha riconosciuto gli importanti risultati raggiunti dalla società nel promuovere pratiche responsabili della *Supply Chain* globale e della *CSR (Corporate Social Responsibility)* applicate al settore ferroviario degli acquisti.

1

### Assessment

**Introdurre**, nelle gare da aggiudicare sulla base dell'offerta economicamente più vantaggiosa, **una valutazione sul profilo di sostenibilità del fornitore che contribuisca all'attribuzione di un punteggio premiale**

2

### Monitoraggio

**Monitorare le performance di sostenibilità dei fornitori** attraverso la raccolta e l'analisi delle informazioni relative ai loro **impatti ambientali, sociali ed economici**

3

### Verifica

**Effettuare attività di verifica (audit)** sui fornitori

<sup>66</sup> I fornitori strategici sono stati individuati utilizzando come criterio il peso percentuale rispetto al fatturato di acquisto totale del 2018.

## Le persone e il loro valore (102-8; 103-2, 103-3; 405-1)

Abbiamo fatto...	Dove vogliamo andare...
Il Gruppo FS italiane conferma il primo posto nella classifica <i>Best Employer of Choice</i>	Pubblicazione <i>policy</i> per la <i>talent Acquisition</i> e <i>policy</i> in ambito di rapporti con le Università, con gli Enti di formazione e di Ricerca
Oltre 573 mila giornate di formazione, circa il 31% in più rispetto al 2017	<i>Leadership Program</i> : introduzione di nuovi programmi di <i>learning</i> per lo sviluppo della <i>leadership</i> a sostegno del <i>Talent Management</i>
Diminuzione Infortuni e indice di incidenza, <i>performance</i> confermate ben oltre gli obiettivi prefissati	<i>Progetto People</i> : valorizzazione delle persone attraverso i racconti dei mestieri e delle loro storie per rappresentare Il Gruppo
Implementazione della nuova metodologia del <i>Talent Management</i> che apporta una profonda innovazione nell'approccio alle Policy di Sviluppo del Gruppo	Elaborazione di <i>Tavole di sostituzione</i> , strumento per mappare le persone in azienda e stabilire le gerarchie di successione per i ruoli chiave, volte alla copertura di posizioni critiche e alla valorizzazione dei percorsi di sviluppo di persone di talento
WIM ( <i>Women in motion</i> ) raggiunge 5.000 studenti di 40 città italiane e apre le porte alle bambine di 10 scuole primarie	INCLUSIVAMENTE: percorsi dedicati per sensibilizzare sugli <i>Unconscious Bias</i> e ai temi della D&I
Siglato accordo con le OO.SS. che introduce lo <i>smart working</i> in maniera strutturale come modalità di lavoro	Emanazione dei nuovi indirizzi e obiettivi, in materia di salute e sicurezza del lavoro, in linea con il prossimo piano industriale e proseguimento nella riduzione degli infortuni e dell'indice di incidenza
Erogazione contributi unilaterali (per gli asili nido, i centri estivi e vacanze studio all'estero) e attivazione servizio frangibilità (per assistenza di familiari in difficoltà, disabili o non autosufficienti)	WE: go live della nuova intranet aziendale e piano di <i>change management</i> per ingaggiare le nostre persone  Erogazione borse di studio per figli meritevoli, sussidi economici per i figli diversamente abili

Il Gruppo mette le sue persone, in quanto patrimonio di grande valore, al centro della sua strategia e per questo si impegna, per garantirne il benessere e la crescita, nelle attività di informazione, formazione e sviluppo a tutti i livelli organizzativi. La selezione di nuovi talenti, lo sviluppo e l'avanzamento di carriera sono fondati sulla equità e sul merito.

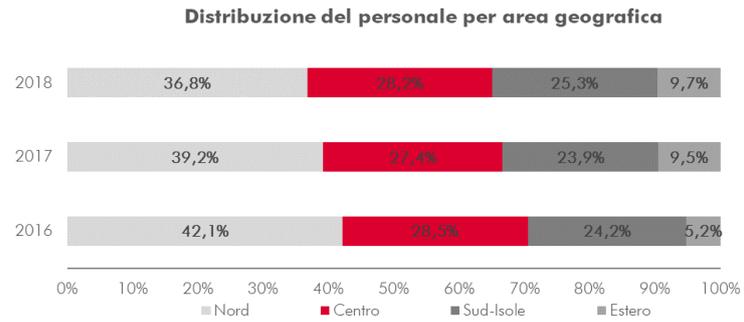
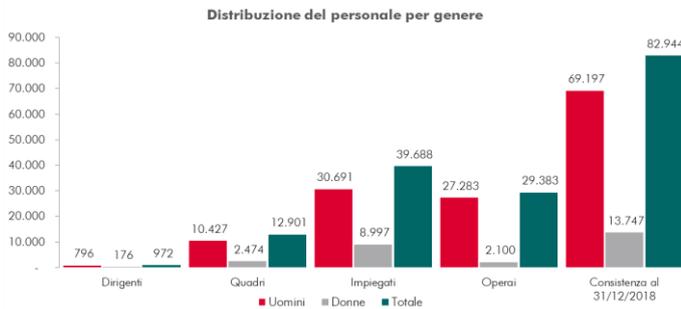
Il Gruppo considera la diversità una fonte di valore e l'inclusione quale principio fondante dell'organizzazione e si impegna a garantire trattamenti equi e non discriminatori rispetto a genere, etnia, religione, opinioni politiche, orientamenti personali, e assicura libertà di associazione e di espressione all'interno dei luoghi di lavoro. Il Gruppo è impegnato a implementare un approccio organizzativo strategico di *diversity & inclusion*, inteso come processo aziendale di cambiamento per la valorizzazione di conoscenze, attitudini e competenze che ogni dipendente può offrire all'Azienda. In questa cornice di riferimento, la diversità è il mix di caratteristiche e unicità che contraddistinguono le persone, l'inclusione è ciò che permette al mix di funzionare e determinare livelli di performance eccellenti dell'intera organizzazione.

Il Gruppo è impegnato inoltre a migliorare sempre più la salute e la sicurezza sul lavoro, attraverso continui investimenti in tecnologia, formazione, mantenimento e sviluppo dei sistemi di gestione e monitoraggio. Tale impegno è dimostrato anche dalla definizione di specifici obiettivi pluriennali di Gruppo orientati sia alla riduzione del numero e della frequenza degli infortuni sia all'azzeramento degli infortuni con conseguenze mortali.

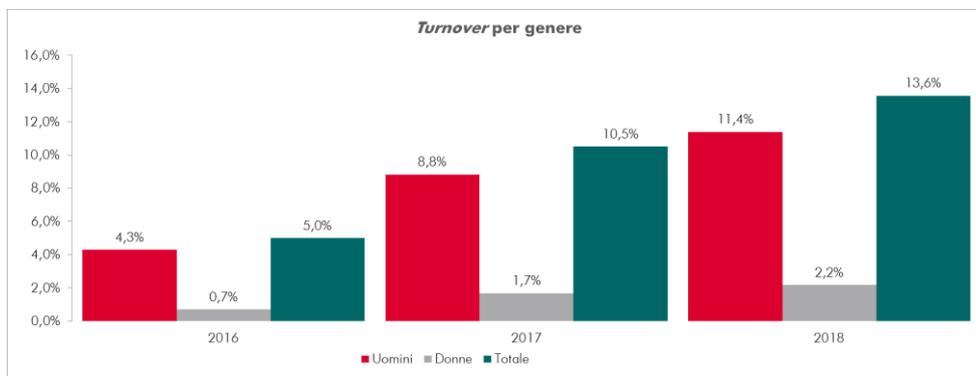
Sono 82.944 le persone del Gruppo Ferrovie dello Stato al 31 dicembre 2018, di cui circa il 90% lavora nelle società con sede in Italia. Le oltre 8.500 risorse in più, incremento pari a oltre l'11% (+9% per variazione del perimetro e +2% per il saldo positivo tra ingressi e uscite), sono da ricondurre principalmente alle politiche di acquisizione societarie del Gruppo, in particolare la società ANAS e sue controllate.

In crescita la presenza femminile, circa il 17% (+1,4 punti percentuali), nelle posizioni sia dirigenziali sia non dirigenziali, in linea con le azioni del Gruppo per ridurre il *gender gap*.

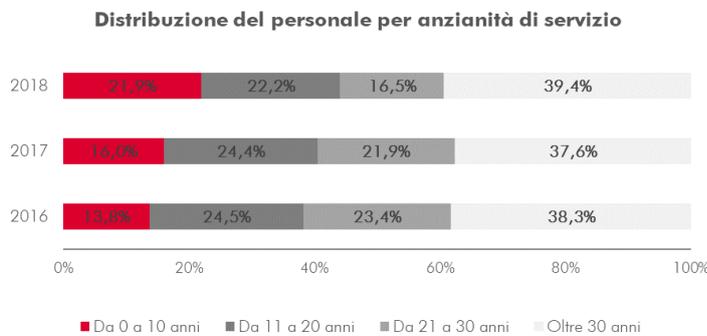
<b>Consistenze del personale Gruppo FS</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Dirigenti	972	778	727
<i>Incidenza % donne</i>	<i>18,1</i>	<i>17,2</i>	<i>16,1</i>
Quadri	12.901	10.996	11.005
<i>Incidenza % donne</i>	<i>19,2</i>	<i>16,9</i>	<i>16,7</i>
Impiegati	39.688	33.948	32.117
<i>Incidenza % donne</i>	<i>22,7</i>	<i>21,6</i>	<i>20,7</i>
Operai	29.383	28.714	26.331
<i>Incidenza % donne</i>	<i>7,1</i>	<i>7,0</i>	<i>6,1</i>
Consistenza totale al 31 dicembre	82.944	74.436	70.180
Incidenza % donne	16,6	15,2	14,6
Incidenza % uomini	83,4	84,8	85,4
Consistenza media annua	81.662	72.441	69.056



Di seguito si riportano alcuni grafici relativi a informazioni di dettaglio sulle consistenze nel periodo di riferimento<sup>67</sup>.



Il tasso di turnover si attesta al 13,6% rispetto al 10,5% dell'anno precedente.



L'anzianità di servizio media del 2018 è pari a 21,5 anni, mentre l'età media risulta essere pari a 47,2 anni.

<sup>67</sup> Il perimetro di analisi riguarda le seguenti società: FS SpA, RFI, Trenitalia, Ferservizi, Italferr, FS Sistemi Urbani, Mercitalia Logistics, Mercitalia Rail, Mercitalia Transport & Services, Cemat, Busitalia Veneto, Busitalia Rail Service, Busitalia Campania, Grandi Stazioni Rail, Grandi Stazioni Immobiliare, Terminali Italia, Italcertifer e Nugo. Il totale delle consistenze del perimetro di analisi è pari a 62.518, circa il 75,4% del totale dell'organico.

Selezione e gestione (102-8, 102-35, 102-36; 201-3; 401-1, 401-2; 404-2; 405-1, 405-2)

### ***Recruitment***

Al fine di promuovere la diversificazione professionale, anche con l'obiettivo di valorizzare le risorse interne del Gruppo lo strumento del *Job Posting*, sviluppato secondo principi di trasparenza ed equità, stimola le nostre persone a esprimere il proprio interesse verso aree e ambiti professionali diversi dall'attuale, aggiornando il proprio cv online in banca dati; nel 2018 l'attività ha coinvolto oltre 1.300 risorse e sono state gestite in totale 84 posizioni infragruppo.

Per affrontare le continue sfide del *business*, in un contesto di costante cambiamento tecnologico, culturale e sociale, il Gruppo si rivolge al mercato del lavoro per individuare giovani talenti e risorse con specifiche expertise in grado di portare valore nello sviluppo e nel raggiungimento degli obiettivi prefissati.

La ricerca sul mercato esterno, svolta sempre secondo principi di equità, meritocrazia e trasparenza, nel 2018 si è focalizzata su neolaureati in ambito ingegneristico, *information & communication technology*, economico, giuridico e su figure *professional*. Sono stati valutati oltre 400.000 cv presenti in banca dati, di cui oltre 100.000 in risposta agli annunci pubblicati, arrivando a sviluppare un bacino pari a 297 neolaureati di interesse pronti per l'inserimento in azienda, di cui 80 intercettati grazie alla continua collaborazione con il network delle università (oltre 8.000 i giovani incontrati e circa 5.000 cv raccolti) e alla realizzazione di attività diversificate di *employer branding*. In particolare, il Gruppo è molto attivo nel promuovere un dialogo continuo e diretto con i laureati di tutta Italia, utilizzando strumenti, canali e linguaggi a loro vicini, con costanti attività di *web* e *social recruitment*. Tra queste, la progettazione e la realizzazione di 5 #FSRecruitingday che, attraverso un processo di selezione completamente digitalizzato e una pagina Facebook dedicata, ha coinvolto oltre 15.000 utenti in prove di selezione *online* (test sulle *soft skills*, lingua inglese, video colloqui) e *on site* attraverso realtà virtuale, *making makers game*, *collaboration game* con la creazione di un ulteriore bacino a cui attingere per future esigenze.

In relazione al *target professional*, sono stati sviluppati vivai di professionalità utili al *business* con l'individuazione di 377 esperti e 25 manager di interesse.

Per le selezioni esterne di personale operativo, ogni società ha utilizzato la propria procedura nel rispetto dei citati principi e linee guida di Gruppo, considerando come requisito preferenziale la residenza dei candidati nella regione di svolgimento dell'attività lavorativa.

Al fine di formare competenze utili al sistema Paese e coltivare bacini di potenziale interesse per i ruoli operativi, grande attenzione è stata dedicata agli studenti delle scuole secondarie superiori attraverso iniziative di orientamento, formazione e progetti in Alternanza Scuola-Lavoro, anche con testimonianze al

femminile, incrementando il *network* esistente e portandolo a 76 convenzioni attive, 1.700 studenti coinvolti e 110 attività realizzate (progetti formativi, *open day*, visite guidate).

E' stato, inoltre, sviluppato il progetto "Neet"<sup>68</sup>, dedicato ai giovani che non sono coinvolti in processi di formazione/educazione/lavoro, per favorirne l'orientamento, la formazione di competenze utili e il *matching* domanda - offerta sul mercato del lavoro.

Con l'obiettivo di consolidare l'*attraction* dei talenti e il *recruitment* su tutti i *target* sono stati ampliati i canali di comunicazione e promozione delle opportunità professionali: potenziato il *career website* "FSitaliane.it/Lavoraconnoi", realizzata la pagina *Facebook* dedicata ai *Recruiting day*, consolidata la presenza sul canale *LinkedIn*, ampliati i canali digitali di *recruitment*, quali portali lavoro/università e *social network*.



**Best Employer of Choice 2019:** il nostro Gruppo si conferma l'azienda più desiderata dai giovani laureati.

"Guidare la classifica Best Employer of choice per il quinto anno consecutivo è per FS Italiana una responsabilità e un onore", ha dichiarato Gianfranco Battisti, Amministratore Delegato di FS Italiana.

A dicembre l'#FSRecruitingday realizzato dal Gruppo ha permesso di selezionare, per l'assunzione già dal 2019, **20 giovani laureati** in ingegneria (elettrica, elettronica, meccanica, telecomunicazioni, informatica e gestionale) e disegno industriale.

Continua l'impegno del Gruppo nel promuovere e realizzare iniziative di *employer branding* e *networking* con le Università, attraverso un contatto continuo con i giovani. In particolare:

- circa 10 tra Master, Scuole di Alta Formazione e Academy in collaborazione con le Università, garantendo il supporto nel processo di selezione e organizzazione, testimonianze in aula dei *manager* FS, laboratori di ricerca, *project work* e *stage* nelle società del Gruppo e, per i migliori allievi, borse di studio (circa 50 con i principali atenei italiani);
- corsi di laurea per favorire l'internazionalizzazione e lo sviluppo/esportazione del nostro *know-how* all'estero - es. il corso "Mobility: Infrastructures and Services" e il Piano di Studi in Mobility Engineering, presso i corsi di laurea in Ingegneria Meccanica ed Elettrica del Politecnico di Milano<sup>69</sup>; il "Master Degree in Transport Systems Engineering" presso l'Università Sapienza di Roma (percorsi in lingua inglese con forte adesione da parte di studenti stranieri); il progetto "Invest your Talent in Italy" con il Ministero Affari Esteri e Cooperazione Internazionale e ICE (Agenzia per la promozione all'estero e l'internazionalizzazione delle imprese italiane), presso i corsi di laurea in Ingegneria Meccanica della Sapienza di Roma e Ingegneria Telecomunicazioni del Politecnico di Milano;

<sup>68</sup> "Not (engaged) in education, employment or training", progetto realizzato nell'ambito di un tavolo di lavoro con gruppi industriali italiani (Gruppo FS, Enel, Poste Italiane, MPS, Widiba, Amarelli).

<sup>69</sup> Nell'ambito del Protocollo di Intesa per la Ricerca e la Cooperazione Scientifica siglata tra Politecnico e FS anche a beneficio delle società del Gruppo.

- corso di laurea in Ingegneria Informatica del Politecnico di Milano presso Elis Roma, con avvio di un *digital hub*, garantendo a 4 studenti posti di studio per lo sviluppo di *project work* di interesse strategico per il Gruppo in ambito Industria 4.0;
- *stage* e supporto agli studenti per tesi di laurea, per favorire l'osmosi tra *know-how* aziendale e universitario attraverso la stipula o il rinnovo di convenzioni con gli atenei *target* e lo sviluppo di progetti formativi e/o di temi di tesi di laurea innovativi (92 *stage* in totale, 20 convenzioni e oltre 130 tra docenze e testimonianze di nostri manager);
- seminari e *workshop* specialistici e sulle *soft skills*, finalizzati all'orientamento dei giovani e allo sviluppo di competenze tecniche in ambito ferroviario e dei processi di staff - es. Facoltà Ingegneria Grandi Imprese (Sapienza) - seminario "Saper essere, saper fare" per preparare i giovani a presentarsi a colloqui o *assessment* di selezione, e corsi in co-tutela in ambito di ingegneria elettrica; Consorzio Elis - workshop "Dallo Smart Recruiting alla Smart Employee Journey; Politecnico di Milano, facoltà di Ingegneria Elettronica e delle Telecomunicazioni - "Tavola Rotonda con aziende a lezione di ingegneria elettrica" e convegno "Il ruolo dell'ingegneria di Sistema nella progettazione e gestione di sistemi di trasporto su ferro"; Consiglio Nazionale degli Ingegneri - la tavola rotonda "Professionisti nel lavoro che cambia" (14 appuntamenti);
- organizzazione e partecipazione a 20 eventi in tutta Italia, tra *recruiting day*, *career day*, *job meeting*, eventi di *diversity* e presentazioni istituzionali: giornate di incontro, ascolto, orientamento al lavoro e selezione di migliaia di giovani, in cui *ambassador* aziendali hanno presentato il Gruppo FS e le opportunità professionali nelle società;
- promozione della cultura del Long Life Learning con "Federica", iniziativa con Federico II di Napoli, attraverso lo sviluppo di MOOC - Massive Open Online Courses su piattaforma Web Learning, per la formazione continua dei dipendenti del Gruppo.

### Sistema di retribuzione e previdenziale<sup>70</sup>

Le tipologie contrattuali applicate dal Gruppo FS sono: contratto a tempo indeterminato (part time, full time e apprendistato) e contratto a tempo determinato (sia part time sia full time). Il 99,9% dei dipendenti del Gruppo FS opera con contratto a tempo indeterminato<sup>71</sup>.

I dipendenti sono coperti da accordi collettivi; il CCNL applicato al personale non dirigente del Gruppo, nelle quasi totalità dei casi<sup>72</sup>, è quello della Mobilità/Area contrattuale Attività Ferroviarie, integrato con il

---

<sup>70</sup> Il perimetro di analisi è riferito alle società, già citate in nota a inizio capitolo, che rappresentano il 75,4% del totale dell'organico del Gruppo.

<sup>71</sup> Circa l'1,7% dei contratti a tempo indeterminato sono part-time e circa l'8,7% apprendistato.

<sup>72</sup> Gli altri CCNL applicati sono il CCNL Logistica, Trasporto Merci e Spedizione per la società Mercitalia Intermodal, il CCNL del settore Terziario per le Società GS Rail e GS Immobiliare e il CCNL Autoferrotranvieri- internavigatori (Mobilità-TPL) per le società Busitalia Campania, Busitalia Rail e Busitalia Veneto.

contratto aziendale di Gruppo, del 16.12.2016. Nei contratti sia a tempo determinato sia a tempo indeterminato si applica il minimo contrattuale previsto per il parametro di appartenenza.

Nei contratti di apprendistato, per i primi 24 mesi, il dipendente è inquadrato nella posizione retributiva più elevata del livello professionale immediatamente inferiore a quello previsto per la figura professionale attribuita, e per i successivi 12 mesi, nella posizione retributiva iniziale del livello professionale di destinazione finale.

Tutti i dipendenti, compresi i neo assunti, percepiscono, oltre ai minimi contrattuali, alcune voci retributive fisse previste dal CCNL (tra cui gli scatti di anzianità) e ulteriori voci legate alle diverse modalità di impiego. Possono prevedersi, inoltre, interventi di incremento retributivo e riconoscimenti di premi (una tantum) a carattere straordinario, erogabili una sola volta l'anno.

In linea con quanto previsto dal CCNL, il Gruppo prevede per i suoi dipendenti un piano di assistenza sanitaria integrativa che offre, oltre al pacchetto base (a carico della società di appartenenza del lavoratore), la possibilità di estendere la copertura al nucleo familiare e di acquistare i pacchetti aggiuntivi a condizioni particolarmente vantaggiose.

L'architettura del sistema retributivo dei dirigenti del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane recepisce quanto previsto dal CCNL dei Dirigenti di Aziende Produttrici di Beni e Servizi, circa la definizione del trattamento economico minimo di garanzia. La definizione del livello retributivo complessivo (fisso e variabile) tiene conto dei contenuti professionali e manageriali delle posizioni, delle valutazioni gestionali e di potenziale e delle *performance* espresse annualmente dalla risorsa. La valutazione delle singole posizioni avviene attraverso una apposita metodologia di pesatura che consente di disporre di elementi oggettivi idonei a progettare e gestire le politiche retributive, le scelte organizzative e i percorsi di carriera.

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

Nella definizione delle politiche di remunerazione dei dirigenti del Gruppo si fa riferimento sia al mercato esterno, per la verifica della coerenza dell'offerta retributiva aziendale in un'ottica di motivazione del dirigente, sia alla coerenza interna tra livello dell'offerta retributiva e complessità della posizione ricoperta.

I provvedimenti di adeguamento retributivo sono, invece, mirati a supportare le politiche interne di gestione e di sviluppo nonché di valorizzazione del personale al fine di accrescerne il senso di appartenenza e la motivazione nel tempo. Gli interventi economici annuali (una tantum) sono finalizzati a valorizzare e riconoscere l'apporto del singolo, attraverso l'apprezzamento di *performance* espresse con continuità a livelli di eccellenza.

L'offerta retributiva dei dirigenti prevede, inoltre, un sistema di incentivazione di breve termine

(*Management By Objective, MBO*), in cui la componente variabile della retribuzione è correlata al raggiungimento di specifici obiettivi<sup>73</sup> aziendali e di Gruppo.

Nel processo di MBO 2018 la sicurezza sul lavoro e la sostenibilità ambientale sono state confermate come principi e valori fondamentali rispetto ai quali accrescere la cultura e la sensibilità dei dipendenti del Gruppo.

L'offerta retributiva complessiva in favore dei dirigenti è integrata, infine, da una serie di *benefits*/agevolazioni che principalmente riguardano: il telefono cellulare, la copertura assicurativa per infortuni professionali ed extraprofessionali, per invalidità permanente da malattia e mortis causa, il fondo assistenza sanitaria integrativa (FASI), il fondo di previdenza integrativa (PREVINDAI) e infine l'assicurazione sanitaria integrativa al Fasi (ASSIDAI).

Anche per il personale quadro responsabile di unità organizzative di microstruttura di elevata rilevanza per la missione aziendale e per il raggiungimento delle principali finalità del Gruppo, è previsto un sistema di incentivazione in linea con quello definito per il personale dirigente.

Il modello di *compensation* rivolto a tali dipendenti è finalizzato a riconoscere livelli retributivi congrui rispetto sia ai ruoli organizzativi ricoperti sia alle responsabilità assegnate, nonché a rafforzare la tensione al risultato incentivando il miglioramento continuo delle *performance*.

La retribuzione di tale personale si compone di una parte fissa, collegata alla complessità della posizione ricoperta e alla valutazione di potenziale, e di una parte variabile correlata al raggiungimento di obiettivi formalmente assegnati. I riconoscimenti economici sono strettamente legati all'incarico affidato nonché al permanere delle condizioni soggettive e oggettive che ne hanno determinato l'attribuzione.

Non esistono differenze salariali legate al genere. Eventuali differenze retributive medie tra donne e uomini, come riportato nella tabella che segue, sono riconducibili esclusivamente alle diverse posizioni professionali ricoperte in Azienda, alle diverse modalità prestative e alla responsabilità loro associata. È da considerare, ad esempio, che le donne sono meno presenti nei settori di esercizio e, di conseguenza, le retribuzioni medie rappresentate risentono di tale fattore (meno competenze accessorie per turni, lavoro festivo, lavoro notturno, ecc.).

---

<sup>73</sup> Gli obiettivi devono essere rappresentativi delle priorità delle strategie di Gruppo e devono essere individuati attraverso un approccio trasparente che permetta la loro misurazione e certificazione in maniera oggettiva attraverso i sistemi contabili e di reporting di Gruppo.

Remunerazione personale (differenza percentuale della retribuzione annua delle donne rispetto a quella degli uomini)		2018	2017	2016
Dirigenti	RAL*	-4,3	-5,1	-4,5
	RGA**	-2,7	-4,7	-3,4
Quadri	RAL	1,9	1,8	2,3
	RGA	-3,0	-3,1	-3,7
Impiegati	RAL	-2,9	-2,4	-2,0
	RGA	-15,8	-15,7	-16,3
Operai	RAL	1,7	1,6	0,9
	RGA	-4,4	-4,0	-5,6

\*RAL: Retribuzione Annuale Lorda

\*\*RGA: Retribuzione Globale Annuale

Il *gender pay gap* del Gruppo, calcolato sulla retribuzione globale lorda, nel 2018 è pari a circa 6,2%. Nei paesi dell'Unione il *gap* retributivo tra donne e uomini è del 16,2%. In questa classifica l'Italia si inserisce con un *gap* pari al 5,3% nell'economia nel suo complesso. Se si scompone lo stesso indice a seconda che il datore di lavoro sia pubblico o privato, emergono forti differenze: nel pubblico è pari a 4,4%, percentuale che sale a 17,9 nel privato<sup>74</sup>

Il finanziamento delle prestazioni previdenziali in favore dei dipendenti è realizzato mediante l'imposizione di specifici contributi, in parte a carico del lavoratore e in parte a carico del datore di lavoro. A carico del lavoratore è prevista una percentuale di contribuzione pari al 9,19%, che si applica sull'imponibile previdenziale; tale aliquota sale di un punto percentuale per imponibili previdenziali mensili superiori a 3.886 euro. Il datore di lavoro, invece, provvede con una percentuale di contribuzione del 23,81%, da applicarsi sempre sull'imponibile previdenziale. Per la generalità dei dipendenti del Gruppo, il datore di lavoro sostiene ulteriori oneri che riguardano la maternità, la malattia, la NASpl<sup>75</sup> e il contributo ordinario al fondo per il perseguimento di politiche attive a sostegno del reddito e dell'occupazione. Tale fondo ha lo scopo di attuare, nei confronti dei lavoratori delle società del Gruppo, interventi volti a favorire programmi formativi per riconversione e/o riqualificazione professionale, a realizzare politiche attive di sostegno al reddito e dell'occupazione, a prevedere assegni straordinari per il sostegno del reddito riconosciuti ai lavoratori nel quadro dei processi di agevolazione all'esodo. Per quanto riguarda la previdenza complementare, i dipendenti del Gruppo FS Italiane possono aderire al fondo negoziale previsto dal CCNL FS (Eurofer) ovvero, ad alcuni fondi aperti tutti con regime stabilito dalla legge.

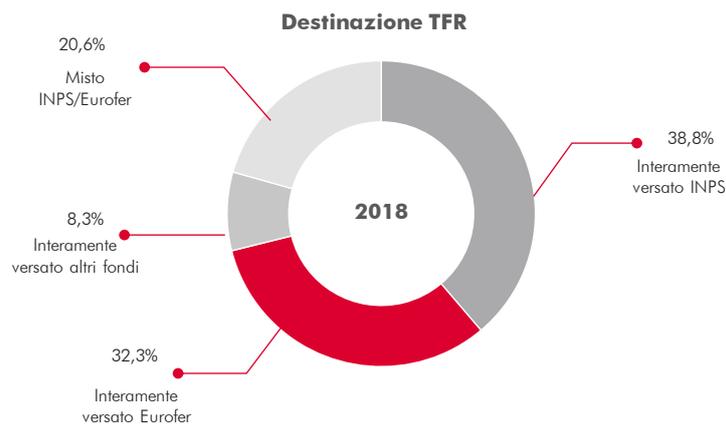
<sup>74</sup> Fonte dati sito Eurostat <https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/pdfscache/6776.pdf>, aggiornamento marzo 2018.

<sup>75</sup> Nuova Assicurazione Sociale per l'Impiego.

Il datore di lavoro e il lavoratore concorrono al fondo Eurofer in forma paritetica. Il lavoratore può ulteriormente incrementare la propria contribuzione in forma volontaria, senza che ciò comporti un corrispettivo aumento della contribuzione datoriale. Inoltre, il Contratto della Mobilità e il Contratto Aziendale di Gruppo FS Italiane, del 16.12.2016, hanno previsto ulteriori incrementi di contribuzione da destinare al fondo Eurofer: versamento annuale per tutti i dipendenti di una somma pari a 100 euro pro-capite; versamento di un'ulteriore somma di 100 euro pro-capite annue qualora non utilizzata per agevolazioni per la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro; versamento, su base volontaria, in tutto o in parte dell'importo del premio risultato sulla base di quanto previsto dall'accordo di Gruppo FS del 23 aprile 2018.

La contribuzione paritetica non è dovuta ai fondi aperti, ai quali è devoluto il solo Trattamento di Fine Rapporto (TFR) nella misura indifferenziata del 100%.

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

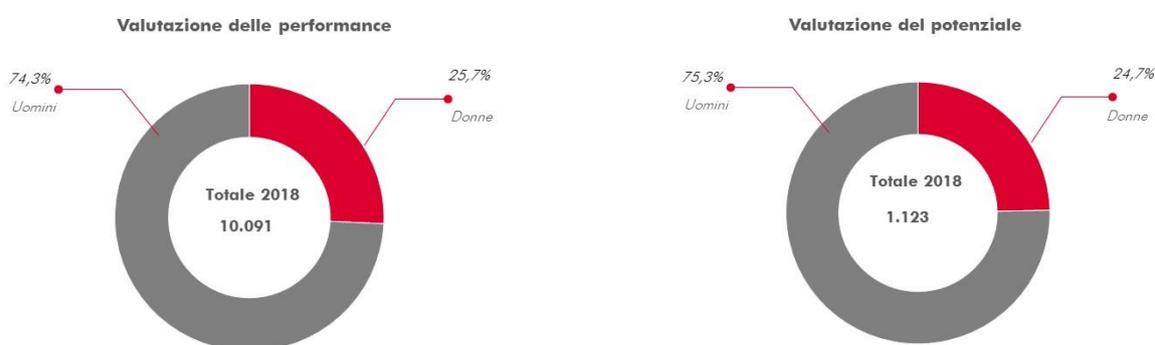


## Promozione e sviluppo delle competenze (404-1, 404-2, 404-3)

Il Gruppo valorizza e sviluppa le persone nel rispetto di criteri di merito e di trasparenza e in un'ottica funzionale al raggiungimento degli obiettivi del Piano di Impresa.

Il modello di sviluppo ha l'obiettivo di assicurare la coerenza dell'assetto professionale e manageriale con le necessità espresse dal Piano, dagli sviluppi del *business* e dal conseguente assetto organizzativo.

L'obiettivo del Performance Management è favorire la crescita delle prestazioni aziendali attraverso un'evoluzione delle prestazioni delle persone. Attraverso la valutazione delle prestazioni, la persona valutata ha l'opportunità di ricevere obiettivi chiari e misurabili e di avere un confronto aperto e strutturato con il proprio Responsabile, al fine di valorizzarne i punti di forza e di intervenire sulle aree di miglioramento con azioni specifiche, tese a consolidare le competenze *on the job*.



La valutazione di performance annuale, effettuata dai responsabili delle risorse attraverso la piattaforma SIV (Sistema Integrato di Valutazione) ha coinvolto circa il 16% della consistenza media annua<sup>76</sup>. Per le risorse che non rientrano nel processo di valutazione del SIV, il monitoraggio delle prestazioni rese annualmente è affidato ai relativi responsabili attraverso meccanismi informali (per esempio, restituzione di feedback su punti di forza e aree di miglioramento).

La Formazione è uno strumento decisivo per la valorizzazione delle professionalità e lo sviluppo delle competenze necessarie al raggiungimento degli obiettivi di Gruppo.

Nel 2018 sono state erogate oltre 573 mila giornate di formazione a livello di Gruppo<sup>77</sup>, circa il 31% in più rispetto al 2017, di cui la maggior parte con la finalità di mantenere e aggiornare le competenze tecnico specialistiche e sviluppare una più forte cultura della sicurezza. L'incremento rispetto al 2017 è dovuto essenzialmente a: maggiori volumi per l'acquisizione e l'aggiornamento delle competenze tecnico specialistiche sui processi *core*; grande spazio dedicato alle figure chiave degli istruttori e dei *tutor*

<sup>76</sup> La percentuale è calcolata sulla consistenza media del perimetro di riferimento (FS SpA, RFI, Trenitalia, Ferservizi, Italferr, Mercitalia Rail, Mercitalia Logistics, FS Sistemi Urbani e Busitalia Sita Nord).

<sup>77</sup> Il perimetro di analisi riguarda le seguenti società: FS SpA, RFI, Trenitalia, Busitalia Sita Nord, Ferservizi, Italferr, FS Sistemi Urbani, Mercitalia Logistics e Mercitalia Rail.

dell'apprendistato (in particolare nel mondo commerciale); la maggiore diffusione e sensibilizzazione dei temi legati alla *safety* per generare una elevata consapevolezza sulla gestione del rischio.

Sono state inoltre realizzate 15.325 giornate di formazione per il personale esterno appartenente ad aziende fornitrici al fine di assicurare standard di competenze e di sicurezza omogenee.

Il costo complessivo è stato di oltre 9,4 milioni di euro e il ricorso ai finanziamenti per la formazione ha generato un ricavo pari a circa 6 milioni di euro.

Le attività formative della Capogruppo hanno perseguito gli obiettivi di:

- consolidare e sviluppare le **competenze manageriali** sostenendo la *performance* delle persone che arrivano a ricoprire posizioni a più alto e ampio grado di responsabilità e allineando i *manager* al nuovo *performance management*;
- accompagnare i **processi di innovazione e cambiamento** in atto, tramite una formazione più vicina ai bisogni concreti dei clienti interni e basata su un approccio più laboratoriale per allenare le competenze attraverso il fare;
- accompagnare i neoassunti nei **percorsi di induction** in termini di allineamento al modello delle competenze, di ingaggio, di conoscenza dei principali processi di *business* e dei mestieri chiave del Gruppo;
- sostenere la **cultura del diversity management** anche attraverso una forte focalizzazione sui temi della conciliazione vita-lavoro;
- agevolare la diffusione di contenuti normativi e di *compliance* tramite un'attività di *digital learning*.



360° Review

**Performance Evolution:** realizzato il percorso formativo che ha visto il coinvolgimento di oltre 1.000 manager del Gruppo sul nuovo modello di *performance management*.

Le attività formative si sono focalizzate sull'acquisizione delle competenze e del metodo per la gestione dei *feedback* continui e per la costruzione di piani di miglioramento/sviluppo dei collaboratori.



**Customer care:** per migliorare sempre più la qualità del viaggio anche in termini di informazione e attenzione al passeggero.

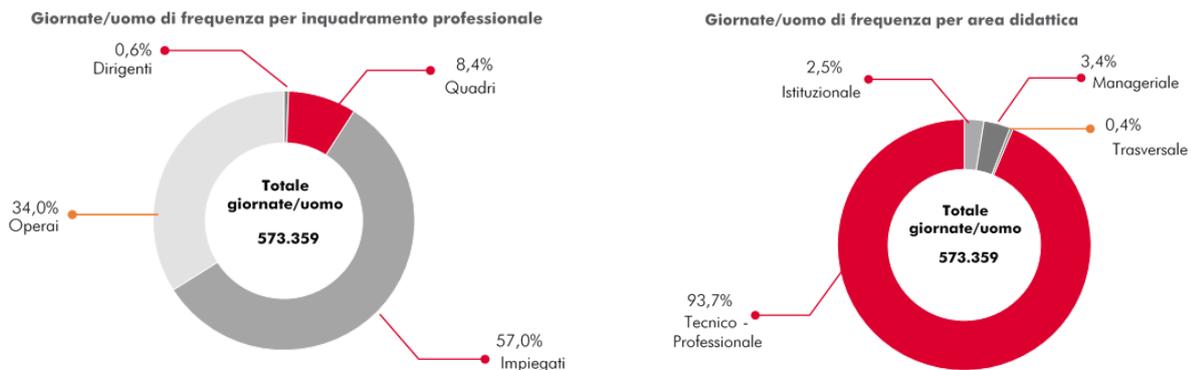
Le attività formative si sono concentrate su interventi di supporto al ruolo per gli operatori dell'assistenza che lavorano nelle sale del Freccia Lounge di Roma e Milano, il personale di bordo delle Freccie e Intercity e il personale di assistenza per il servizio regionale.

Le attività formative erogate a livello di Gruppo si distinguono in:

- **Istituzionale:** interventi formativi/informativi dedicati alla presentazione del Gruppo e delle linee strategiche aziendali;

- **Comportamentale/manageriale:** corsi e seminari orientati al consolidamento e/o allo sviluppo di specifiche competenze manageriali, comportamentali e relazionali;
- **Tecnico-professionale:** interventi formativi finalizzati all'acquisizione e aggiornamento di competenze tecnico-professionali, sia pratiche sia teoriche;
- **Comune/trasversale:** interventi formativi dedicati all'acquisizione e aggiornamento di competenze comuni alle persone rispetto al livello organizzativo (lingue, informatica, ecc.) e di competenze professionali richieste dalle *policy* di Gruppo.

La Capogruppo e le società operative intervengono generalmente su tutte le tipologie formative indicate; nello specifico, la Capogruppo ha responsabilità diretta soprattutto sulla formazione Istituzionale e Manageriale verso le popolazioni *target*, mentre le società intervengono prevalentemente nell'ambito della formazione tecnico-professionale su specifici ruoli di *business*.



## Salute e sicurezza (403-2, 403-3)

La salute e la sicurezza delle persone sono da sempre elemento distintivo del patrimonio del Gruppo, impegnano tutto il personale e guidano le decisioni e le modalità con cui gestire i processi produttivi. Il nuovo Codice Etico del Gruppo FS ne rafforza il valore e conferma che la responsabilità sociale della nostra Impresa impone non solo di soddisfare rigorosamente gli obblighi normativi nel campo della salute e sicurezza, ma di andare oltre, investendo nelle persone attraverso il costante miglioramento delle azioni di prevenzione e la promozione del benessere organizzativo.

Per confermare e rafforzare il valore e l'impegno per la prevenzione, il Gruppo ha organizzato il *workshop* "La salute, la sicurezza sul lavoro e la promozione del benessere organizzativo", coinvolgendo più di 500 responsabili aziendali, tra cui i vertici delle principali società del Gruppo; in tale ambito si è evidenziato quanto sia fondamentale cogliere i cambiamenti tecnologici/organizzativi in atto guidati dalla digitalizzazione e da industria 4.0 per investire contemporaneamente anche nella cultura della prevenzione, nonché la necessità di mettere in campo iniziative e buone pratiche per estendere la cultura della sicurezza al perimetro dei lavori in appalto.



**Eni e FS Italiane collaborano per l'eccellenza nella sicurezza sul lavoro:** siglato il Memorandum di intesa fra Eni e il Gruppo FS\*. L'intesa ha una durata di tre anni con l'obiettivo di aumentare gli *standard* di sicurezza nel settore degli appalti, migliorandone la gestione e i relativi processi operativi.

Condividere esperienze, *best practices* e conoscenze in materia di sicurezza sul lavoro, diffondere la digitalizzazione nell'ambito della prevenzione e promuovere, ancor di più, comportamenti virtuosi, responsabili e sicuri dei propri dipendenti e del personale delle imprese appaltatrici.

(\*) Al fine di dare seguito e operatività al Memorandum, è stato istituito uno *Steering Group* FS-ENI.

Le attività inerenti il progetto del "Laboratorio sui modelli organizzativi Health, Safety and Environment" curato della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa<sup>78</sup> sono proseguite con tre seminari affrontando i temi: stili di leadership e comportamenti "Extra-Role", gestione del rischio e permeabilità dei modelli organizzativi HSE, sistema delle deleghe e responsabilità.

Nel 2018 è proseguito l'impegno per una rigorosa gestione della prevenzione incentrata sul raggiungimento degli obiettivi di riduzione degli infortuni e di miglioramento dei processi operativi di sicurezza, prescritti dalla Disposizione di Gruppo AD n. 214 del 2016.

I dati complessivi confermano il *trend* di lungo termine di costante riduzione degli infortuni e dell'indice di incidenza, si segnala una diminuzione degli infortuni in itinere.

Nella tabella che segue si riportano i dati sugli infortuni indennizzati, in via di definizione, forniti dall'ente assicuratore INAIL.

<sup>78</sup> Hanno aderito al progetto oltre al Gruppo FS, i gruppi industriali componenti il Tavolo Interaziendale HSE (Eni, Vodafone, Enel, Terna, Autostrade per l'Italia, IPZS, Saras, TIM, A2A).

Da una prima analisi dei dati si evidenzia il *trend* in diminuzione sia degli infortuni, con una riduzione rispetto al 2017 di oltre il 14% a fronte di un obiettivo del 3%, sia dell'indice di incidenza di circa il 15% rispetto al *target* prefissato del 3%; risultano in diminuzione anche gli infortuni in itinere (circa il 22%).

Infortuni indennizzati INAIL <sup>79</sup>	2018 <sup>80</sup>	2017	2016
Infortuni in occasione di lavoro	1.141	1.333	1.352
Infortuni donne	142	175	173
Infortuni uomini	999	1.158	1.179
Infortuni mortali	4	1	2
Infortuni donne	-	-	-
Infortuni uomini	4	1	2
Infortuni in itinere	264	338	302
Infortuni donne	80	88	91
Infortuni uomini	184	250	211
Indice di incidenza generale <sup>81</sup>	18,4	21,6	22,5
Indice di incidenza donne	14,4	17,2	19,7
Indice di incidenza uomini	19,0	22,0	22,5
Indice di gravità <sup>82</sup>	776	838	1.001

La società Anas ha registrato nel 2018 un numero di denunce di infortuni sul lavoro pari a 100 con un valore dell'indice di incidenza di 16,5<sup>83</sup>.

In Italia, le malattie occupazionali, che danno luogo a immediati danni alla salute dei dipendenti, sono denunciate dal datore di lavoro all'INAIL nell'ambito degli infortuni sul lavoro, come previsto dalla normativa vigente in materia, e sono conteggiate dall'INAIL nel novero degli infortuni sul lavoro. A tal riguardo, nel Gruppo si segnalano, in particolare, denunce di infortunio per *stress* post traumatico del personale di guida treno (in caso di investimenti di persone lungo le linee ferroviarie, generalmente suicidi). A questa fattispecie, si aggiungono le malattie professionali determinate da genesi di lungo periodo dovute a fattori patogeni presenti nei luoghi di lavoro. Nel caso del Gruppo, i riconoscimenti delle malattie professionali, che sono normalmente non superiori al 50% delle denunce, riguardano accadimenti organizzativi di molti anni addietro, in taluni casi decine di anni.

Le malattie professionali più presenti nelle attività ferroviarie sono quelle osteo-articolari e muscolo scheletriche nonché le ipoacusie da rumore. Di seguito si riportano in tabella i dati delle visite di controllo

<sup>79</sup> I dati INAIL 2018/17 sono parzialmente consolidati.

<sup>80</sup> I dati 2018 includono le seguenti società: FS Italiane, RFI, Trenitalia, Ferservizi, Italferr, FS Sistemi Urbani, Italcertifer, Mercitalia Logistics, Mercitalia Rail e Busitalia Sita Nord.

<sup>81</sup> Indice di incidenza: [n. infortuni sul lavoro/consistenza]\*1.000 dipendenti, calcolato secondo lo standard europeo ESAW.

<sup>82</sup> Indice di gravità: [numero di giornate perse/consistenza]\*1.000 dipendenti.

<sup>83</sup> I dati sono elaborati con gli analoghi criteri utilizzati per le altre società.

sanitarie periodiche, relative ai vari fattori di rischio, che rappresentano uno degli elementi più significativi delle attività di prevenzione delle malattie occupazionali delle società del Gruppo.

Personale sottoposto a visite	2018	2017	2016
Personale sottoposto a visite di sorveglianza sanitaria	45.561	51.502	45.074
Personale sottoposto a visite mediche di sicurezza ferroviaria	24.043	17.735	16.266

Oltre il 12% delle giornate/uomo, nell'area didattica tecnico-professionale, sono state dedicate alla formazione in materia di salute e sicurezza del lavoro e ambiente, per un totale di circa 63.500 giornate/uomo.

## *Welfare e Diversity (102-8; 405-1)*

Il Gruppo considera la diversità come un valore da riconoscere e rafforzare. S'impegna per creare ambienti di lavoro aperti e inclusivi, nella convinzione che la diversità che ciascun individuo rappresenta sia fonte di benessere organizzativo e vantaggio competitivo dell'azienda.

Attraverso il Codice Etico, il Gruppo promuove, tra le altre cose, "la creazione di ambienti di lavoro rispettosi e collaborativi reprimendo ogni forma di molestia; politiche rivolte al benessere psico-fisico del personale, ricercando una integrazione tra le esigenze di lavoro e quelle personali e familiari; il rifiuto dello sfruttamento del lavoro anche e, soprattutto, quello minorile, la non tolleranza di alcuna forma di lavoro irregolare e l'impegno a garantire un trattamento normativo e retributivo equo, basato su criteri di merito e di competenza, senza discriminazione alcuna...".

Le attività e i progetti per i dipendenti del Gruppo sono sostenuti da una parte dai Comitati Pari Opportunità Nazionale e Territoriali<sup>84</sup>, dall'altra direttamente da strutture interne dedicate.

### Iniziative aziendali

#### *Diversity & Inclusion*

- **Women in Motion (WIM):**<sup>85</sup> prosegue la campagna di orientamento scolastico rivolta alle studentesse italiane che ha coinvolto a oggi 82 scuole, fra scuole superiori e scuole medie, di tutto il territorio nazionale per un totale di 5.000 studenti coinvolti. È stata realizzata la nuova formula "WIM in viaggio con l'altra metà del cielo", un progetto di alternanza scuola lavoro che ha coinvolto 10 Istituti Tecnici italiani e 10 Scuole Primarie, con la partecipazione complessiva di 300 studenti, 150 bambine e 20 colleghi impiegati nelle aree tecniche come tutor di supporto alla progettazione e realizzazione da parte di ragazzi e bambine di 10 progetti a tema ferroviario (plastici 3D, programmi informatici, etc.);
- **Formazione maternità e "leadership poliedrica":** sono state realizzate altre due nuove edizioni rivolte a 20 donne rientrate dal periodo della maternità e a 8 loro responsabili diretti o superiori, per un totale di circa 150 gg/uomo. Come per le edizioni precedenti, durante le 5 giornate di corso, le donne e i capi hanno lavorato sulla consapevolezza delle reciproche esigenze correlate alla maternità; le donne hanno riflettuto sulle strategie e sugli strumenti per sviluppare un migliore equilibrio tra il ruolo professionale e il ruolo familiare, nonché sulla propria motivazione ed

---

<sup>84</sup> Organismo aziendale bilaterale e paritetico istituito ai sensi dell'art. 1, punto 3, lett. C) del CCNL della Mobilità/Area contrattuale Attività ferroviarie e dell'art. 3 del Contratto Aziendale di Gruppo FS Italiane del 16 dicembre 2016. Il Comitato è articolato in un comitato nazionale e 15 comitati territoriali. Nel 2017 sono stati rinnovati sia il CPO Nazionale sia quelli territoriali e nominati i nuovi Presidenti (il rinnovo di alcuni CPO territoriali è avvenuto nei primi mesi del 2018).

<sup>85</sup> Progetto, in collaborazione con "Valore D", associazione di grandi imprese per la diversità e la *leadership* femminile, il cui obiettivo è promuovere la carriera delle donne nelle aree tecniche e nei settori lavorativi che fino a oggi sono stati impiegati prevalentemente da uomini.

efficacia professionale; i responsabili diretti hanno approfondito le tematiche relative alla *leadership* poliedrica e alla gestione della motivazione;

- **Associazione Valore D<sup>86</sup>**: partecipazione a 34 eventi rivolti a uomini e donne per sostenere l'inclusione delle diversità, 2 percorsi di *mentoring* interaziendali, 5 percorsi di sviluppo dedicati a donne del *management* (in totale 76 partecipanti tra i dipendenti);

## Welfare

- **Smart working:**



### Estensione dello *smartworking* nel Gruppo FS

Sottoscritto, il 20/4/2018, l'accordo tra le società del Gruppo che applicano il CCNL Mobilità/Area AF del 16/12/2016 e le OO.SS. per introdurre lo *smart-working* come misura strutturale di conciliazione tra vita professionale e vita privata dei lavoratori. L'adesione del lavoratore è su base volontaria.

La prima manifestazione di interesse ha coinvolto circa **1.700 potenziali aderenti** di cui il **47%** ha presentato successiva domanda.

A seguito del crollo del Viadotto Morandi del 14 agosto 2018, il Gruppo ha previsto, tra le misure gestionali straordinarie, l'estensione dello *smart-working* ai dipendenti con sede a Genova.

- **Open Day:** sono state aperte ai figli dei dipendenti 20 sedi di lavoro del Gruppo su tutto il territorio nazionale, tra uffici e impianti. In totale hanno partecipato 2.780 persone di cui circa 1.300 bambini tra i 4 e i 12 anni. In ogni sede sono state organizzate visite conoscitive delle specifiche realtà, attività di animazione e laboratori a tema "un viaggio tutto *green*", per trasferire in maniera giocosa il concetto di sostenibilità ambientale;
- **Portale Welfare:** attivato a fine 2017, il Portale rappresenta lo strumento unico e integrato in cui trovare tutta l'offerta di *welfare* del Gruppo. Oltre a offrire un ampio catalogo di servizi e convenzioni per il tempo libero e benessere, per l'istruzione dei figli e per la cura dei familiari, permette ai dipendenti di gestire le domande di rimborso per i servizi di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro. Permette inoltre di accedere ai portali di RBM per l'assistenza sanitaria integrativa e del fondo Eurofer per la previdenza integrativa;
- **Contributi unilaterali:** nel 2018, il Gruppo ha previsto l'erogazione di un contributo unilaterale per le spese per l'asilo nido, un contributo unilaterale per le spese di centri estivi e un sussidio per vacanze studio all'estero;
- **Servizio Frangibilità:** a giugno è stato attivato un nuovo servizio riservato ai dipendenti del Gruppo che assistono familiari in difficoltà, disabili o non autosufficienti;
- **Customer Care per i dipendenti:** è stato attivato un servizio di supporto ai dipendenti relativamente alle iniziative di *welfare*, inclusa l'assistenza sanitaria integrativa.

<sup>86</sup> Il Gruppo è socio sostenitore dell'Associazione, in linea con le strategie di valorizzazione delle diversità e, in particolare, di sostegno della *leadership* femminile.

Iniziative Comitato Pari Opportunità (CPO)**- Prevenzione della Salute:**

- organizzati tre seminari a livello territoriale di sensibilizzazione sul tabagismo, sulla prevenzione oncologica dei tumori specifici femminili, sulla prevenzione oncologica in generale e su alimentazione, attività fisica e corretti stili di vita;
- nell'ambito del progetto "Prevenzione e Salute in ufficio", sono state date alcune indicazioni sui requisiti di cibi e bevande distribuiti dalle erogatrici automatiche presso la sede centrale di Roma, allo scopo di migliorarne qualità e varietà (secondo le linee guida condivise con il Dipartimento di Salute del Sanitario di RFI) e sui requisiti funzionali/ambientali dei contenitori.

**- Condizioni di lavoro:**

**Ferrovie dello Stato Italiane premiate dall'INAIL di Genova come azienda virtuosa:** nell'ambito di una indagine conoscitiva promossa dall'INAIL Liguria e dalla Consiglieria di parità della Regione Liguria, Laura Amoretti, sono state individuate le aziende che hanno sviluppato e agevolato un clima lavorativo sereno, improntato a dinamiche interpersonali costruttive.

Il Gruppo ha ricevuto il riconoscimento per aver rappresentato al meglio le proprie "buone pratiche" in tema di *welfare* aziendale e *diversity*, attraverso alcuni progetti: Fatti Un Regalo Con La Settimana Della Prevenzione, Uno+uno= tre. L'incontro fa la differenza, *smart working*, portale di *welfare* aziendale.

**- Comunicazione e sensibilizzazione:**

- intensificata nella *intranet* aziendale la pubblicazione di messaggi per far conoscere l'attività e sensibilizzare il personale sui temi della parità;
- in occasione dell'8 marzo, sono state raccolte e pubblicate sulla *intranet* aziendale alcune immagini dal mondo del lavoro in FS per dare un volto alle colleghe impegnate nei settori ancora considerati tipicamente maschili;
- per raggiungere le colleghe in servizio e le viaggiatrici in ascolto è stato lanciato un messaggio dal CPO Nazionale tramite il canale ufficiale FS news Radio;
- realizzate a livello territoriale iniziative per la sensibilizzazione dei dipendenti sul tema della violenza contro le donne.

**- Sicurezza sul lavoro:**

- partecipazione di alcune componenti del CPO alla giornata contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali organizzata da Trenitalia (Friuli Venezia Giulia); tavola rotonda con il CPO sul tema di *stress* da lavoro correlato in ottica di genere;
- partecipazione di alcune componenti del CPO ai corsi di aggiornamento in materia di igiene e sicurezza sul lavoro, rivolti ai dipendenti di Ferservizi (Toscana ed Emilia Romagna) intervenendo sulla prospettiva di genere nell'ambito del tema salute e sicurezza sul lavoro.

- **Analisi e studio:**

- avviata l'elaborazione dei dati del Rapporto biennale sulla situazione del personale del Gruppo FS<sup>87</sup>;
- organizzata una "*sentiment analysis*", in occasione dell'8 marzo, che ha coinvolto oltre le componenti dei CPO nazionale e territoriali anche altri colleghe e colleghi, per un confronto sulla Festa della Donna e sui bisogni delle lavoratrici.

---

<sup>87</sup> Redatto in base all'art. 46 del Dlgs. 198/2006 "Codice delle Pari Opportunità".

## Relazioni Industriali (102-41; 401-3; 402-1; 403-2)

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

Le Organizzazioni sindacali (OOSS) sono destinatarie delle informative previste e svolgono attività di contrattazione secondo quanto stabilito dal CCNL<sup>88</sup>. Anche le modifiche delle macrostrutture organizzative societarie e delle microstrutture delle singole unità produttive sono oggetto di informativa alle OOSS.

Lo stesso CCNL prevede che le modifiche relative all'organizzazione del lavoro e all'articolazione dei regimi di orario debbano essere precedute da una specifica procedura negoziale, destinata a esaurirsi nel termine massimo di 20 giorni dalla sua attivazione. La contrattazione con le OOSS avviene sia a livello centrale, attraverso le rispettive segreterie nazionali, sia a livello territoriale, attraverso le segreterie regionali congiuntamente alle Rappresentanze Sindacali Unitarie.

Nel Gruppo vigono accordi formali con le Organizzazioni sindacali sulla salute e sicurezza del lavoro che intendono promuovere interventi tesi a favorire lo sviluppo della cultura della sicurezza e della prevenzione tra i lavoratori, attraverso il tempestivo aggiornamento della formazione dei dipendenti anche per effetto dell'introduzione di nuove apparecchiature o nuove tecnologie.

Per approfondimenti sulle relazioni industriali si rimanda alla Relazione finanziaria annuale 2018 del Gruppo (cap. Relazione sulla gestione, par. L'impegno per uno sviluppo sostenibile – Capitale umano).

Sostanzialmente immutati il tasso di sindacalizzazione e assenteismo nel Gruppo, pari rispettivamente a 61,8% e 8,7%.

Tasso di assenteismo e ore perse per sciopero	2018	2017	2016
Tasso di assenteismo <sup>89</sup> (%)	8,7	8,8	8,9
Ore perse per sciopero (n)	39.779	57.709	108.776

Per quanto riguarda le ore perse per sciopero si è registrato un decremento sostanziale rispetto all'anno precedente. Inoltre, si deve considerare che gli scioperi di carattere aziendale riguardano il 28% delle ore perse complessivamente.

### Congedo parentale nel Gruppo

Il Gruppo FS Italiane applica la normativa di riferimento legale e contrattuale che prevede il periodo di fruizione del congedo parentale fino a 12 anni di vita del bambino: oltre al periodo di astensione obbligatoria (congedo di maternità/paternità) previsto dalla legge, il dipendente (padre e/o madre) può

<sup>88</sup> Nel Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane non esistono rischi per la libertà di associazione e contrattazione.

<sup>89</sup> Nel calcolo del tasso di assenteismo rientrano, in particolare, le ore perse per malattia, infortuni, maternità, sciopero, ex legge 104, permessi studio, permessi matrimoniali e straordinari.

usufruire di un periodo di astensione facoltativa; tale periodo può arrivare a un massimo di sei mesi per ciascun genitore, ma non può superare, nel caso ne usufruiscano entrambi i genitori, gli 11 mesi.

Il Contratto aziendale di Gruppo prevede condizioni di miglior favore in ordine al trattamento economico durante il periodo di astensione facoltativa da parte di un qualsiasi dipendente (fino a 6 anni di vita del bambino).

Il numero dei dipendenti che hanno usufruito di almeno una giornata di congedo parentale, nel corso del 2018, è il seguente:

Congedo parentale	numero	giornate
donne	1.044	19.720
uomini	4.202	52.297
<b>totale</b>	<b>5.246</b>	<b>72.016</b>

A completare il quadro delle azioni a tutela della maternità, sono previsti permessi per visite e accertamenti prenatali nonché per la malattia del bambino<sup>90</sup>. Anche per quest'ultimi il Contratto aziendale di Gruppo garantisce un trattamento economico di miglior favore.

---

<sup>90</sup> 30 giorni di permesso retribuito all'anno, fino a 3 anni di età del bambino.

## Supporto alla comunità (103-2, 103-3)

Abbiamo fatto...	Dove vogliamo andare...
Partecipazione a <b>Fà la Cosa Giusta!</b> Fiera, a Milano, sugli stili di vita sostenibili	<b>Corsi di formazione per il personale ferroviario</b> sul disagio sociale di stazione
Rete degli <b>Help Center</b> : prese in carico circa 20.700 persone in difficoltà	<b>Apertura nuovi Help Center</b> a Rovereto e Viareggio. Ampliamento locali <b>Help Center</b> di Pescara e Messina. Valutazione apertura <b>Help Center</b> a Terni e Cagliari
<b>Campagna raccolta fondi Natalizia</b> : raccolti oltre 300.000 euro	Nell'ambito del protocollo con la Regione Toscana, <b>valutazione apertura Help Center</b> a Livorno, Montecatini e Grosseto
<b>Treno dei Bambini</b> : un Frecciarossa ha portato 400 bambini, provenienti dalle periferie di Milano e di Roma, a incontrare Papa Francesco.	<b>Campagna Raccolta Fondi 2019</b> in occasione del 10° anniversario dell'AV
<b>Viaggi con Treni Storici</b> : 914 corse con treni d'epoca per un totale di 75.000 viaggiatori	<b>Treno Solidale</b> : fondo a sostegno dell'acquisto di biglietti ferroviari per persone in grave stato di disagio sociale.
<b>Inserimento sul sito del progetto TopRail della finestra Italia</b> , con l'offerta dei viaggi di Fondazione FS per appassionati dei treni storici	
<b>85 biglietti "solidali" emessi</b> a sostegno delle persone con grave stato di disagio sociale	

La solidarietà è un valore fondamentale per il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, concretamente impegnato nella realizzazione di progetti e iniziative a favore delle persone disagiate.

D'intesa con l'associazionismo e gli Enti locali, Ferrovie dello Stato Italiane ha fatto propria una politica di sostegno e programmazione per iniziative sociali nelle aree ferroviarie. Partendo dalle stazioni è nato un nuovo sistema di *welfare*: non più il *Welfare State*, che ci ha accompagnato negli ultimi settant'anni ma un welfare collaborativo operando in partnership con attori "socialmente determinanti": Enti locali e Terzo Settore, e anche reti e imprese locali che promuovono un'azione di responsabilità sociale comunitaria.

## Promozione della coesione sociale

### Help Center

L'emergenza sociale, derivante sia dal protrarsi della crisi economica in atto sia dall'acuirsi dei flussi migratori, investe tutto il territorio nazionale, concentrandosi in particolare nelle stazioni ferroviarie: il progetto di solidarietà degli *Help Center*, promosso e realizzato in collaborazione con gli Enti locali e il Terzo settore, rappresenta la risposta del Gruppo al crescente fenomeno di disagio sociale e al notevole incremento della pressione migratoria diretta verso l'Europa e l'Italia in particolare.

Gli *Help Center* sono degli sportelli di ascolto con l'obiettivo di intercettare e prendere in carico i più deboli della nostra società al fine di avviarli verso degli efficaci percorsi di recupero, collaborando con i servizi sociali e le istituzioni preposte. Il Gruppo gioca un ruolo importante in questo progetto, concedendo in comodato d'uso gratuito locali, all'interno o nei pressi delle stazioni ferroviarie, ad associazioni ed enti che si occupano di marginalità ed emergenza sociale, affinché possano creare le strutture idonee.

La rete degli *Help Center* si estende attualmente in 18 stazioni ferroviarie dal Nord al Sud dell'Italia:



*Chivasso*  
*Torino Porta Nuova*  
*Genova Cornigliano*  
*Milano Centrale*  
*Brescia*  
*Trieste*  
*Bologna Centrale*  
*Firenze Santa Maria Novella*  
*Pisa San Rossore*  
*Roma Termini*  
*Pescara*  
*Napoli Centrale*  
*Foggia*  
*Bari*  
*Melfi*  
*Reggio Calabria*  
*Messina Centrale*  
*Catania*

La superficie totale concessa in comodato d'uso gratuito è pari a 2.658 m<sup>2</sup> per un valore commerciale pari a 3.987.000<sup>91</sup> €.

È prevista, per l'anno prossimo, l'apertura degli *Help Center* di Rovereto e Viareggio. È in fase di progettazione l'ampliamento dei Centri di Pescara e Messina e la valutazione tecnica per l'apertura a Terni e Cagliari.

Infine, grazie all'accordo fra la Regione Toscana e il Gruppo FS, è in fase di valutazione l'apertura di ulteriori *Help Center* a Livorno, Montecatini e Grosseto.

Affinché gli *Help Center* possano lavorare sinergicamente, a vantaggio anche della qualità del servizio e della sicurezza nelle aree ferroviarie, il Gruppo si avvale della stretta collaborazione dell'Osservatorio Nazionale sul Disagio e la Solidarietà nelle Stazioni (ONDS). L'ONDS, la cui direzione è affidata alla cooperativa sociale Europe Consulting Onlus, svolge attività di coordinamento di tutti i centri, formazione per gli operatori degli *Help Center* e analisi dettagliate nell'ambito del disagio sociale<sup>92</sup>. La situazione in tempo reale degli *Help Center* collegati in rete è visibile sul sito [www.onds.it](http://www.onds.it).

#### Principali prestazioni della rete degli *Help Center*

Nel 2018, nella rete degli *Help Center* sono state prese in carico circa 20.700 persone, una cifra che subisce una flessione significativa (20% in meno) rispetto al 2017 per una delocalizzazione di alcuni servizi, in particolare del comune di Milano presso altri uffici, ma anche per l'inserimento dei varchi di accesso ai binari delle stazioni. Aumenta invece la percentuale dei nuovi utenti, ossia coloro che per la prima volta si sono rivolti ai servizi sociali di stazione, questo a significare come le "nuove povertà" individuino comunque gli *Help Center* come luogo privilegiato dove poter ricevere orientamento e assistenza.

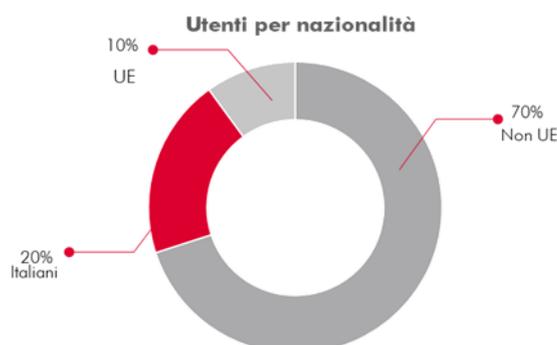
#### Indicatori principali delle attività degli *Help Center*

	2018	2017	2016	2018 vs 2017
Giorni di apertura complessiva	4.927	4.635	4.565	6%
Ore di apertura Complessiva	23.936	25.614	31.721	-7%
<b>INGRESSI</b>	<b>159.299</b>	<b>192.958</b>	<b>241.237</b>	<b>-17%</b>
Interventi di orientamento sociale	92.546	95.181	74.411	-3%
Interventi di bassa soglia	241.451	361.107	409.005	-33%
<b>TOTALE INTERVENTI</b>	<b>333.997</b>	<b>456.288</b>	<b>483.416</b>	<b>-27%</b>
<b>TOTALE UTENTI</b>	<b>20.677</b>	<b>25.890</b>	<b>22.687</b>	<b>-20%</b>
di cui Nuovi Utenti	13.769	13.254	10.790	4%

<sup>91</sup> Stimando una media di 1.500 euro al m<sup>2</sup>.

<sup>92</sup> L'ONDS si avvale per la raccolta e l'analisi dei dati della piattaforma informatica Anthology.

Sono oltre 90.000 gli interventi di supporto e orientamento sociale erogati e circa 240.000 gli interventi di bassa soglia (erogazione di beni primari, cibo, vestiti o coperte o servizi igienico sanitari di base), per un totale di circa 334.000 interventi. Gli uomini si confermano la maggioranza dei beneficiari (83%) mentre la provenienza prevalente è straniera con 70% di extracomunitari, 10% di cittadini UE.



### Centri di accoglienza

Oltre agli *Help Center*, sono diversi i centri di accoglienza sorti all'interno di locali ferroviari non più utilizzati e gestiti dal grande associazionismo italiano, in particolare a Roma e Milano:

- l'Ostello Caritas "Don Luigi Di Liegro" a Roma
- il Centro "Rifugio Caritas" a Milano
- il Centro Diurno "Binario 95" a Roma
- il Progetto Arca onlus a Milano
- il Centro "Pedro Arrupe" (a Roma)<sup>93</sup> per i richiedenti asilo e rifugiati politici gestito dall'Associazione Centro Astalli.

La superficie totale concessa, in comodato d'uso gratuito, per attività sociali svolte nei centri di accoglienza, corrisponde a circa 11.000 m<sup>2</sup>, per un valore complessivo stimato pari a circa 16.500.000<sup>94</sup> €. Complessivamente la superficie totale concessa nel 2018 in comodato d'uso gratuito per attività sociali, corrisponde a circa 13.700<sup>95</sup> m<sup>2</sup>, per un valore complessivo stimato pari a circa 20.500.000<sup>96</sup> €.

<sup>93</sup> Attivo dal 2002 nei locali dell'ex Ferrotel di Roma Smistamento; nel 2017 sono state accolte 64 persone appartenenti a 18 nuclei familiari; 10 famiglie hanno lasciato il Centro passando a un alloggio autonomo oppure proseguendo il loro percorso in semi-autonomia o in casa famiglia.

<sup>94</sup> Considerando un valore medio di 1.500 euro al m<sup>2</sup>.

<sup>95</sup> Il dato relativo alla superficie comprende la rete degli *Help Center* (2.658 m<sup>2</sup>) e i Centri di Accoglienza (11.016 m<sup>2</sup>). A questa superficie va aggiunto, per le finalità sociali e culturali, il Museo della Shoah (7.000 m<sup>2</sup> a Milano Centrale), concesso all'omonima Fondazione per un canone simbolico.

<sup>96</sup> Il valore di vendita medio di mercato è stimato a 1.500 euro al m<sup>2</sup>. Quest'ultimo dato (invariato rispetto all'anno scorso) è stato fornito da Ferservizi prendendo a riferimento i valori medi di mercato di immobili in grandi città in stato di parziale degrado e in zone non ad alta valenza commerciale.

### Riuso del patrimonio immobiliare e linee ferroviarie dismesse

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane possiede, oltre agli *asset* funzionali all'esercizio del *core business*, un esteso patrimonio immobiliare parzialmente non utilizzato, costituito da stazioni, caselli e sedimi ferroviari. Ad oggi 491 stazioni, d'intesa con gli enti locali e l'associazionismo, sono state dedicate ad attività che prevedono la valorizzazione del territorio o l'attivazione di servizi a favore della cittadinanza<sup>97</sup>. Complessivamente sono stati destinati a tali scopi spazi per circa 118.000<sup>98</sup> m<sup>2</sup> per un valore complessivo di circa 176.600.000 €.

Le linee ferroviarie dismesse, potenzialmente destinabili a usi sociali e per la mobilità dolce, sono quantificabili in circa 1.400 km di sedime di ex linee ferroviarie, comprendenti sia le linee definitivamente dismesse con decreto ministeriale, sia quelle costituite da tratti dismessi per la realizzazione di varianti di tracciato. Attualmente oltre 400 km di linee dismesse sono state trasformate in linee turistiche, percorsi ciclabili e *greenways*.

### Campagna Raccolta Fondi

Ogni anno il Gruppo FS promuove e organizza la tradizionale campagna natalizia in collaborazione con importanti organizzazioni impegnate nell'ambito sociale.

Nel corso del 2018 è stata realizzata la raccolta fondi *CONDIVIDI ANCHE TU* a favore della Fondazione Banco Alimentare Onlus per sostenere il recupero e la distribuzione di alimenti. Circa 300 volontari a bordo dei treni hanno offerto ai passeggeri una tavoletta di cioccolato donato da Perugina in cambio di un contributo minimo di 3 euro. Con 3 euro Banco Alimentare recupera e distribuisce 21 kg di alimenti, equivalenti a 42 pasti<sup>99</sup>.

Le donazioni sono continuate fino a fine giugno 2018, attraverso le biglietterie automatiche *self service* in stazione e nei FrecciaClub, e hanno permesso di raccogliere quasi 340.000 euro.

A fine anno, in collaborazione con ActionAid Italia è stata organizzata la Campagna Raccolta Fondi "*Il loro futuro nelle tue mani*" per contrastare l'abbandono scolastico e creare comunità inclusive e responsabili. Volontari a bordo dei treni hanno offerto ai passeggeri una tavoletta di cioccolato di Altromercato, in cambio di una libera offerta. Il progetto *OpenSpace*, realizzato da ActionAid, punta a creare un'istruzione inclusiva e di qualità e a favorire l'*empowerment* di ragazze e ragazzi attraverso percorsi innovativi e laboratoriali.

---

<sup>97</sup> Il numero si riferisce alle stazioni interessate da almeno un contratto di comodato d'uso gratuito.

<sup>98</sup> Il numero di riferisce a fabbricati concessi in comodato; per quanto riguarda i piazzali esterni alla stazione e/o terreni sono stati concessi dal Gruppo circa 8.188.145,26 m<sup>2</sup>.

<sup>99</sup> 1 pasto equivalente corrisponde a 500 gr di alimenti secondo la stima adottata dalla Fédération Européenne des Banques Alimentaires.

Progetti nazionali, europei e campagne di sensibilizzazione sociale

In ambito nazionale il Gruppo FS ha partecipato anche nel 2018 a “Fa’ la cosa giusta”, la principale fiera Nazionale del consumo critico e degli stili di vita sostenibili. La fiera è occasione di incontro e confronto per la valorizzazione dei territori più periferici e meno turistici e per uno sviluppo economico, sociale e culturale.

Nel 2018 il Gruppo ha destinato circa 169.000 € per realizzare importanti progetti e iniziative a favore delle persone in stato di disagio sociale sia in ambito nazionale che europeo.

ATTIVITA'	DETTAGLIO ATTIVITA'	IMPORTO
PROSECUZIONE ATTIVITA' ONDS 2018	Attività di supporto alla struttura che si occupa di attività sociali nel coordinamento e ampliamento della rete degli <i>Help Center</i> , nel monitoraggio dei dati della rete, nelle attività internazionali, nella formazione specifica degli operatori sociali anche per la gestione del data base condiviso come strumento di lavoro comune	€ 120.000
PROGETTI SOCIALI	Partecipazione 15 <sup>a</sup> edizione "Fa la cosa Giusta" come <i>mobility partner</i> , <i>Assessment</i> attività sociali, incontri della rete europea, Campagne Raccolta Fondi natalizia	€ 42.918
PROGETTO TRENO SOLIDALE	Il progetto prevede l'emissione gratuita di biglietti ferroviari per spostamenti via treno per l'inserimento sociale e lavorativo di persone in stato di grave disagio sociale segnalate dall'Osservatorio Nazionale sul Disagio e Solidarietà nelle Stazioni.	€ 6.000
		<b>€ 168.918</b>

In ambito europeo, il Gruppo è *partner* di una rete europea di imprese operanti nel settore della mobilità ferroviaria, che hanno deciso di mettere a fattore comune le esperienze relative alle progettualità sul disagio sociale. Dal 2008 è firmatario della Carta Europea della solidarietà (Carta europea per lo sviluppo di iniziative sociali nelle stazioni) composta da 17 *partner* di diversi paesi europei<sup>100</sup> che hanno mostrato di condividere la stessa visione dell'impegno civico e sociale nella gestione del disagio sociale nelle stazioni. La rete sociale europea si è nel tempo allargata includendo soggetti non ferroviari, che hanno sottoscritto dei paralleli Patti di Sostegno; tra gli altri aderiscono l'European Federation of National Organisations Working with the Homeless (FEANTSA), l'UIC, il Comune di Parigi e il Comune di Roma<sup>101</sup>.

<sup>100</sup> Romania (CFR), Slovenia (Zeleznice), Norvegia (NSB), Bulgaria (NRC) e Danimarca (DSB), Repubblica Ceca (CD), Svezia (Jernhusen), Germania (DB), Croazia (HZ), Grecia (Trainose) e Serbia (SZ).

<sup>101</sup> Aderiscono anche la Fondazione delle Ferrovie Spagnole, l'ANCI, la Comunità di Sant'Egidio, la Fondazione Centro Astalli, l'Associazione per i senza dimora Aux Captifs, La Libération e FNARS, un'importante Federazione di organizzazioni e associazioni francesi che offrono accoglienza alle persone in stato di disagio sociale, CINI Onlus che opera nelle principali stazioni ferroviarie dell'India.

## Promozione della cultura e altre iniziative sociali

### Il Gruppo per la cultura

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

Per il 2018, non solo è stata rinnovata l'importante collaborazione con le principali Fondazioni e realtà museali del Paese, ma le attività di *partnership* culturale hanno subito un notevole incremento con l'obiettivo di creare sempre maggiori e nuove opportunità di viaggio favorendo l'utilizzo del treno come mezzo ideale per arrivare nelle città d'arte, conoscere le eccellenze culturali del Paese e visitare le più importanti esposizioni.

Tra i principali eventi a cui il Gruppo ha partecipato nel 2018, vanno citati:

- la Biennale di Venezia, (Biennale d'Arte e Festival del Cinema),
- la Festa del Cinema di Roma,
- il Roma Summer Fest all'Auditorium Parco della Musica,
- il Firenze Rock.

Da segnalare, inoltre, le *partnership* con Zetema, Fondazione Musei Civici di Venezia, Fondazione Brescia Musei, Ferrara Arte, Arthemisia Group, Mondomostre Skira, 24ore Cultura e Teatro Comunale di Bologna che offrono *benefit* ai visitatori che si recano alle mostre in treno.

Il Gruppo, inoltre, è socio di:

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

### Altri temi sociali

Nel 2018 il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha sviluppato, insieme a importanti Istituzioni e Associazioni di settore, iniziative volte a supportare i temi quali: la salvaguardia e la promozione della salute, la promozione della cultura della disabilità e dell'accessibilità ai servizi ferroviari, la promozione della pratica sportiva in condizioni di parità e uguaglianza, la prevenzione del rischio di abbandono e dispersione scolastica, la tutela della donna e l'eco sostenibilità.

In particolare, tra i progetti cui il Gruppo ha partecipato ci sono:

- Frecciarosa: la prevenzione viaggia ad Alta Velocità. Iniziativa dedicata alla cura e alla prevenzione delle malattie del seno e all'educazione di corretti stili di vita;
- Treno dei Bambini: manifestazione promossa e organizzata dal "Pontificio Consiglio della Cultura" e dal "Cortile dei Gentili" sul tema "Città Amica". Un Frecciarossa con destinazione Vaticano, ha portato a bordo tanti giovanissimi: 400 bambini provenienti da 4 scuole elementari delle periferie

di Milano e 2 scuole delle periferie di Roma. Culmine della giornata è stato l'incontro con Papa Francesco;

- Festival della Cultura Paralimpica: iniziativa promossa dal Comitato Italiano Paralimpico e sostenuta dal Gruppo che si è svolta dal 21 al 23 novembre presso la stazione Tiburtina di Roma, luogo in grado di evocare apertura agli altri, confronto e integrazione. Viaggiando a bordo delle Frecce hanno partecipato campioni del movimento paralimpico italiano: Bebe Vio, Alex Zanardi, Oney Tapia, Daniele Cassioli;
- Treno Verde: il Treno Verde di Legambiente e Ferrovie dello Stato Italiane giunto alla 30esima edizione, con il rinnovato riconoscimento del Ministero dell'Ambiente, ha guardato all'Italia del 2030. Il viaggio del Treno Verde è partito da Bruxelles per chiedere all'Unione europea obiettivi più stringenti e concreti nel Pacchetto Energia e Clima 2030;
- Giochi senza barriere: l'evento, a scopo benefico, è stato ideato dall'Associazione art4sport ONLUS della campionessa paraolimpica azzurra Bebe Vio in collaborazione con il Coni. Obiettivo era la promozione della cultura dello sport, quale veicolo di integrazione tra bambini e ragazzi, di socializzazione e integrazione;
- *Race for the Cure*: la più grande manifestazione per la lotta ai tumori del seno.

Per quanto riguarda invece iniziative a carattere territoriale, il Gruppo ha sostenuto:

- Il Banco alimentare cerca volontari: i dipendenti hanno avuto la possibilità di fare squadra raccogliendo per il Banco Alimentare del Lazio il cibo donato dagli stessi dipendenti, con i volontari o i referenti del Banco Alimentare;
- l'associazione OFFICIUM - Fibrosi Cistica proponendo la vendita di prodotti natalizi il cui ricavato ha contribuito a finanziare progetti di assistenza ai bambini e ragazzi malati;
- una delle mense organizzate dalla Comunità di Sant'Egidio a Roma, partecipando attraverso il progetto "Le Strade della Solidarietà".

## Fondazione FS Italiane

La Fondazione FS Italiane, istituita nel 2013, ha l'obiettivo di preservare e rendere fruibile il patrimonio storico e culturale rappresentato dai treni storici, dal materiale documentale (libri, documenti e mappe, materiale audiovisivo) che sono testimonianza della storia del settore ferroviario e della società italiana a partire dai primi anni del 1900.

### Un patrimonio Italiano



Promotori della Fondazione FS sono Ferrovie dello Stato Italiane, Rete Ferroviaria Italiana e Trenitalia.

Le principali attività svolte dalla Fondazione sono:

- organizzazione di viaggi con treni storici<sup>102</sup>;
- promozione del turismo ferroviario;
- manutenzione e messa in esercizio di veicoli storici;
- gestione del Museo di Pietrarsa;
- promozione e organizzazione di manifestazioni, mostre e attività espositive.

<sup>102</sup> Le linee ferroviarie riattivate a scopi turistici "Binari senza tempo", sono state individuate per entrare a far parte di un vero e proprio "museo dinamico" ("Ferrovia della Valsesia", "Ferrovia del Tanaro", "Ferrovia del Lago", "Ferrovia della Val d'Orcia", "Transiberiana d'Italia", "Ferrovia dell'Irpinia", "Ferrovia dei Templi", "Ferrovia del Sannio", "Ferrovia Pedemontana" e "Ferrovia del Monferrato").

### VIAGGI CON TRENI STORICI



- 914 singole corse con treni d'epoca per un totale di 75.000 viaggiatori
- 500 viaggi con treni storici sui «Binari senza tempo\*» per un totale di 47.000 passeggeri
- 68.520 treni/km
- 3,7 milioni di euro di ricavi

\* linee ferroviarie, tra la natura e l'arte, dedicate ai soli treni storico-turistici, fuori dai grandi nodi ferroviari o dagli itinerari a intenso traffico

### MUSEO NAZIONALE FERROVIARIO DI PIETRARSA



- 170.000 visitatori
- 2.850 visitatori treno storico
- 30 grandi manifestazioni
- 1 milione di euro di ricavi

Nel corso del 2018 sono stati ulteriormente arricchiti i siti web della Fondazione [www.fondazionefs.it](http://www.fondazionefs.it) (es. nuova sezione per disegni tecnici del materiale rotabile) e del Museo Nazionale Ferroviario di Pietrarsa, [www.museopietrarsa.it](http://www.museopietrarsa.it) (aggiornamento grafica e realizzazione di altri *virtual tour* del museo). Il portale dell'archivio storico, [www.archiviofondazionefs.it](http://www.archiviofondazionefs.it), una piattaforma digitale aperta al pubblico in cui è possibile consultare documenti, disegni, fotografie e pellicole digitalizzate, è ulteriormente arricchito con nuovo materiale audiovisivo e documentario digitalizzato e dalla sezione "Archivio storico disegni rotabili", che rappresenta la fonte più diretta e completa per lo studio della storia e della tecnica dei rotabili delle Ferrovie dello Stato.

#### TOP RAIL: TURISMO SOSTENIBILE



Il Progetto **TopRail**, nasce in seguito alla dichiarazione ONU "2017, anno del Turismo Sostenibile". L'obiettivo è promuovere e incoraggiare il **turismo ferroviario** dando rilievo alla **qualità dei servizi offerti in un'ottica di sviluppo sostenibile** attraverso *partnership*, accordi commerciali e quant'altro sia necessario a offrire un prodotto che soddisfi le attese di chi desidera un turismo responsabile.

Oggi sul sito internet **TopRail** è presente la finestra Italia con l'offerta dei viaggi di Fondazione FS, viaggi dedicati al turismo di nicchia per gli appassionati dei viaggi sui treni storici. Gli obiettivi del progetto sono:

- **rendere il viaggio in treno attrattivo** per un bacino sempre più ampio di turisti;
- **rendere il treno attrattivo per le comunità**: s'intende collegare il turismo ferroviario alle attrazioni non solo turistiche ma anche culturali, enogastronomiche ecc., legate al territorio.

Il progetto quest'anno prevede di includere i viaggi detti "dolci" con la proposta del riutilizzo delle linee dismesse a scopo turistico.

La Fondazione FS raddoppia la sua presenza su *Facebook*, con la nuova pagina del Museo Nazionale Ferroviario di Pietrarsa, che conta 18.000 “mi piace”, mentre la pagina ufficiale ne conta oltre 146.000, e sono più di 4.100 gli iscritti alla *newsletter* che ogni mese ricevono il calendario degli eventi.

La Fondazione, attraverso le sue attività (principalmente ricavi da noleggio dei treni storici, ricavi da locazione spazi e dalla vendita biglietti al Museo di Pietrarsa), investe nella creazione di valore sociale e culturale, per il Paese e per le aree in cui opera. In particolare, le attività di manutenzione e messa in esercizio dei treni storici, le attività di gestione e musealizzazione del patrimonio (materiale rotabile, materiale audiovisivo, disegni) contribuiscono a preservare e valorizzare il patrimonio storico, sociale e culturale del Paese.

Di seguito si riporta una stima degli impatti<sup>103</sup> generati dalle attività della Fondazione in termini sociali e culturali.



*I passeggeri dei treni storici contribuiscono allo sviluppo delle aree e dei borghi (acquisto di prodotti locali, acquisto di prodotti artigianali) e alla valorizzazione del patrimonio storico e culturale degli stessi.*

#### NOTE

1) I ricavi da soci si riferiscono ai contributi versati dai soci Fondatori nel quinquennio 2014-2018 in conto esercizio (per il funzionamento della Fondazione) e in conto investimento (per finanziare gli investimenti della Fondazione per progetti di tutela, manutenzione e incremento del patrimonio materiale e immateriale).

2) I ricavi da attività comprendono quelli derivanti dalla vendita dei biglietti del museo di Pietrarsa, i ricavi per il noleggio dei treni storici e altri ricavi commerciali. Il periodo di riferimento è il quinquennio 2014-2018.

3) la stima del valore del patrimonio storico, sociale e culturale della Fondazione è stata effettuata sulla base della perizia effettuata da un consulente esterno per la valutazione degli *asset* che sono stati oggetto di conferimento alla Fondazione all'atto della sua costituzione. In via prudenziale tale stima non ha preso in considerazione gli investimenti effettuati per la valorizzazione, manutenzione e messa in esercizio degli *asset* conferiti.

4) I passeggeri dei treni storici contribuiscono allo sviluppo delle aree e dei borghi (acquisto di prodotti locali, acquisto di prodotti artigianali) e alla valorizzazione del loro patrimonio storico e culturale. La stima del valore creato per le comunità locali e per il territorio è stata effettuata sulla base della ricerca effettuata nel 2013 dall'organizzazione governativa "All Party Parliamentary Group on Heritage Railways" dal titolo "The Social and Economic Value of Heritage Railways". Tale ricerca, infatti, ha stimato che per ogni sterlina di ricavo dalla vendita dei biglietti si generano 2,7 sterline per le comunità locali in termini di acquisto di prodotti locali, pranzo/cena, musei del territorio, ecc.. Tale coefficiente è stato riparametrizzato sulla base del rapporto tra i consumi totali in Gran Bretagna e i consumi totali in Italia nel 2017 (fonte Eurostat). Il coefficiente è risultato quindi essere pari a 2,01.

<sup>103</sup> La stima degli impatti è stata effettuata anche sulla base del *Framework* definito dall'Associazione Civita "Dalla CSR alla Corporate Cultural Responsibility: come valorizzare gli interventi delle Imprese in Cultura.

## Relazione della società di revisione (102-13)



KPMG S.p.A.  
 Revisione e organizzazione contabile  
 Via Ettore Petrolini, 2  
 00197 ROMA RM  
 Telefono +39 06 80961.1  
 Email [it-fmauditaly@kpmg.it](mailto:it-fmauditaly@kpmg.it)  
 PEC [kpmgspa@pec.kpmg.it](mailto:kpmgspa@pec.kpmg.it)

## Relazione della società di revisione indipendente sul Rapporto di sostenibilità

Al Consiglio di Amministrazione della  
 Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A.

Abbiamo svolto un esame limitato (*"limited assurance engagement"*) del Rapporto di sostenibilità del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane (di seguito il "Gruppo") per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018.

### Responsabilità degli Amministratori per il Rapporto di sostenibilità

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione del Rapporto di sostenibilità in conformità agli standard *GRI Sustainability Reporting Standards* definiti nel 2016 dal *GRI - Global Reporting Initiative*, indicati nel paragrafo "Introduzione al report" del Rapporto di sostenibilità, e per quella parte del controllo interno che essi ritengono necessaria al fine di consentire la redazione di un Rapporto di sostenibilità che non contenga errori significativi, anche dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali. Gli Amministratori sono altresì responsabili per la definizione degli obiettivi del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti, nonché per l'identificazione degli *stakeholder* e degli aspetti significativi da rendicontare.

### Responsabilità della società di revisione

E' nostra la responsabilità della redazione della presente relazione sulla base delle procedure svolte. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel principio *"International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information"* (*"ISAE 3000 Revised"*), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board per gli incarichi che consistono in un esame limitato. Tale principio richiede il rispetto dei principi etici e di indipendenza previsti dalle disposizioni di legge e regolamentari applicabili in Italia e dai principi di revisione vigenti, il mantenimento di un sistema complessivo di controllo della qualità ISQC (Italia) n.1 nonché la pianificazione e lo svolgimento del nostro lavoro al fine di acquisire una sicurezza limitata che il Rapporto di sostenibilità non contenga errori significativi.

Le procedure svolte sul Rapporto di sostenibilità hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Rapporto di sostenibilità, analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

KPMG S.p.A. è una società per azioni di diritto italiano e fa parte del network KPMG di entità indipendenti affiliate a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), entità di diritto svizzero.

Ancona Aosta Bari Bergamo  
 Bologna Bolzano Brescia  
 Catania Como Firenze Genova  
 Lecce Milano Napoli Novara  
 Padova Palermo Parma Perugia  
 Pescara Roma Torino Treviso  
 Trieste Varese Verona

Società per azioni  
 Capitale sociale  
 Euro 10.345.200,00 i.v.  
 Registro Imprese Milano e  
 Codice Fiscale N. 00709600159  
 R.E.A. Milano N. 512267  
 Partita IVA 00709600159  
 VAT number IT00709600159  
 Sede legale: Via Vittor Pisani, 25  
 20124 Milano MI ITALIA



**Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane**  
 Relazione della società di revisione indipendente  
 sul Rapporto di sostenibilità  
 31 dicembre 2018

Tali procedure hanno riguardato il rispetto dello *standard GRI 101: Foundation* per la definizione del contenuto e della qualità del Rapporto di sostenibilità, e sono riepilogate di seguito:

- comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo "Creazione di valore per gli *stakeholder*" del Rapporto di sostenibilità e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo al 31 dicembre 2018, sul quale abbiamo emesso la relazione ai sensi degli artt. 14 e 16 del D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 39, in data 15 aprile 2019;
- analisi, tramite interviste, del sistema di governo e del processo di gestione dei temi connessi allo sviluppo sostenibile inerenti la strategia e l'operatività del Gruppo;
- analisi del processo di definizione degli aspetti significativi rendicontati nel Rapporto di sostenibilità, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di stakeholder e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi inclusi nel Rapporto di sostenibilità. In particolare, abbiamo svolto:
  - interviste e discussioni con il personale delle Direzioni della Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A. e con il personale di: Rete Ferroviaria Italiana – RFI S.p.A., Trenitalia S.p.A., ANAS S.p.A., Ataf Gestioni S.r.l., Busitalia-Sita Nord S.r.l., Busitalia Veneto S.p.A., Grandi Stazioni Rail S.p.A., Ferrovie del Sud Est e Servizi Automobilistici S.r.l., Netinera Deutschland GmbH e Qbuzz BV al fine di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione del Rapporto di sostenibilità, nonché circa i processi e le procedure di controllo interno che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del Rapporto di sostenibilità,
  - analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del Rapporto di sostenibilità, al fine di ottenere evidenza dei processi in atto, della loro adeguatezza e del funzionamento del sistema di controllo interno per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni in relazione agli obiettivi descritti nel Rapporto di sostenibilità;
- analisi della conformità e della coerenza interna delle informazioni qualitative riportate nel Rapporto di sostenibilità rispetto agli standard identificati nel paragrafo "Responsabilità degli Amministratori per il Rapporto di sostenibilità" della presente relazione;
- analisi del processo di coinvolgimento degli *stakeholder*, con riferimento alle modalità utilizzate, mediante l'analisi dei verbali riassuntivi o dell'eventuale altra documentazione esistente circa gli aspetti salienti emersi dal confronto con gli stessi;
- ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante della Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A., sulla conformità del Rapporto di sostenibilità agli standard indicati nel paragrafo "Responsabilità degli Amministratori per il Rapporto di sostenibilità", nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in esso contenuti.



**Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane**  
*Relazione della società di revisione indipendente  
sul Rapporto di sostenibilità  
31 dicembre 2018*

Il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quello da svolgere per un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised* ("*reasonable assurance engagement*") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

### **Conclusioni**

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Rapporto di sostenibilità del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane al 31 dicembre 2018 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità agli standard *GRI Sustainability Reporting Standards* definiti nel 2016 dal *GRI - Global Reporting Initiative*, come descritto nel paragrafo "Introduzione al report" del Rapporto di sostenibilità.

Roma, 15 aprile 2019

KPMG S.p.A.

Marco Maffei  
Socio