

# INSIEME VERSO LA MOBILITÀ DEL FUTURO

RAPPORTO DI  
SOSTENIBILITÀ  
2020



**F** FERROVIE  
DELLO STATO  
ITALIANE



# INSIEME VERSO LA MOBILITÀ DEL FUTURO

RAPPORTO DI  
SOSTENIBILITÀ  
2020



# ORGANI SOCIALI DI FERROVIE DELLO STATO ITALIANE SPA

## Consiglio di Amministrazione

## Nominati dal 30 luglio 2018<sup>1</sup>

Presidente	Gianluigi Vittorio Castelli
Amministratore delegato e direttore generale	Gianfranco Battisti
Consiglieri	Andrea Mentasti
	Francesca Moraci
	Flavio Nogara
	Cristina Pronello
	Vanda Ternau

## Collegio sindacale

## Nominati dal 3 luglio 2019<sup>2</sup>

Presidente	Alessandra Dal Verme
Sindaci effettivi	Susanna Masi
	Gianpaolo Davide Rossetti
Sindaci supplenti	Letteria Dinaro
	Salvatore Lentini

## Magistrato della Corte dei Conti delegato al controllo su Ferrovie dello Stato Italiane SpA<sup>3</sup>

Giovanni Coppola

## Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari

Roberto Mannozi

## Società di revisione legale

KPMG SpA (per il periodo 2014-2022)

<sup>1</sup> Gianfranco Battisti è stato nominato AD il giorno 31 luglio 2018.

<sup>2</sup> Per delibera assembleare assunta in pari data.

<sup>3</sup> A decorrere dal 1° gennaio 2020, così come deliberato nell'adunanza del 17-18 dicembre 2019, sono assegnate al Presidente di sezione Giovanni Coppola le funzioni di Delegato titolare al controllo della gestione finanziaria della Società a norma dell'art. 12 della legge n. 259/1958. Il Presidente Giovanni Coppola sostituisce il Presidente Angelo Canale.

# INDICE

## 01

**LETTERA AGLI STAKEHOLDER ..... 6**

## 02

**INTRODUZIONE AL REPORT ..... 10**

## 03

**I NUMERI DEL 2020 ..... 18**

## 04

**IL GRUPPO FS:  
STRATEGIA E GOVERNANCE ..... 24**

**Il profilo del Gruppo e il nostro modello di business ..... 26**

Settori e aree geografiche ..... 28

**Lo scenario della new mobility: resilienza e ripartenza ... 32**

Il ruolo del Gruppo per la ripresa del Paese ..... 34

Gli investimenti per lo sviluppo della mobilità del Paese ..... 35

L'innovazione come acceleratore del cambiamento ..... 38

La finanza sostenibile, leva della trasformazione ..... 39

La nostra agenda per la mobilità sostenibile del futuro ..... 44

**Trasparenza e responsabilità nel business ..... 50**

La Corporate governance ..... 51

La Governance della sostenibilità ..... 58

Business integrity ..... 61

Rating ESG e altri riconoscimenti ..... 75

**Gestione integrata dei rischi e delle opportunità ..... 78**

**Coinvolgimento degli stakeholder ..... 90**

# 05

## IL GRUPPO FS PER LE PERSONE ..... 98

### Centralità dei bisogni delle persone e dei clienti ..... 110

La dimensione del viaggio ..... 110

Vicini alle persone ..... 114

Logistica integrata ..... 130

Promozione della sicurezza ..... 132

Security, sicurezza delle informazioni e privacy ..... 144

### Le nostre persone e il loro valore ..... 150

Selezione e gestione delle risorse umane ..... 155

Promozione, formazione e sviluppo delle competenze ..... 162

Salute e sicurezza ..... 166

Welfare e diversity & inclusion ..... 168

Relazioni industriali ..... 172

### Relazioni con le comunità ..... 174

Promozione della coesione sociale ..... 174

Promozione della cultura e altre iniziative sociali ..... 179

Fondazione FS Italiane ..... 182

# 06

## IL GRUPPO FS PER IL PIANETA ..... 186

### Energia ed emissioni ..... 194

Il settore dei trasporti nel percorso di decarbonizzazione ... 194

Le fonti energetiche ..... 196

Emissioni ..... 199

Energia e settori di attività ..... 202

### Acquisti responsabili ..... 204

I nostri fornitori ..... 204

Sustainable procurement ..... 206

### Infrastrutture sostenibili ..... 209

Gestione e controllo dei cantieri ..... 214

Gestione del rumore ..... 218

### Altri impatti ..... 220

Gestione rifiuti ..... 220

Gestione risorse idriche ..... 222

# 07

## RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE ..... 224







# 01

RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ 2020

## **LETTERA AGLI STAKEHOLDER**

# LETTERA AGLI STAKEHOLDER

102-14

Il 2020 ha tracciato un segno profondo nella vita di tutti, imponendo il dramma della crisi sanitaria su una scala non comune in tempi recenti e sconvolgendo equilibri sociali ed economici. Sotto il profilo economico alle prime immediate conseguenze, dovute alle forti misure restrittive di inizio anno, stanno seguendo altri scenari di incertezza e volatilità che sarà necessario affrontare.

Il settore dei trasporti ha risentito pesantemente della pandemia, presentando una massiccia riduzione dei volumi di traffico che, in Italia, si è attestata intorno a oltre il 30% in meno di domanda di mobilità rispetto al 2019, considerando tutte le modalità di trasporto.

La situazione contingente ha determinato un cambiamento nei comportamenti delle persone nei confronti del viaggio e della mobilità collettiva. Per rilanciare il trasporto ferroviario e su bus nel contesto attuale, si rende necessario un ripensamento profondo dell'offerta di servizi per ricreare la fiducia nella mobilità collettiva.

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane e tutte le sue persone hanno affrontato e stanno affrontando questo periodo, continuando a connettere il Paese tutti i giorni, ponendo ancora più attenzione nel fornire ai clienti ambienti sicuri e servizi efficienti e, ai colleghi, tutte le misure adeguate per lavorare, riuscendo a distinguersi per l'eccellenza operativa. L'impegno per rispondere alle esigenze di mobilità di persone e merci in ambienti sicuri sia per i viaggiatori sia per i dipendenti è stato riconosciuto da un ente terzo come il RINA che ha assegnato la Biosafety Trust Certification, conferita alle aziende che si distinguono per le migliori best practices in materia di prevenzione e controllo delle infezioni, anche quelle da Covid-19.

A meno di dieci anni dal traguardo segnato dall'Agenda 2030 delle Nazioni Unite per lo sviluppo sostenibile e sulla spinta europea di trasformazione verso un modello di società equa, sana e prospera nell'interazione con la natura, il Gruppo FS Italiane intende porsi come riferimento per la ripresa economica

generando nei prossimi anni crescita, lavoro e reddito così da consentire alle nuove generazioni di vivere in un Paese più sostenibile e più resiliente. Questo si riflette nell'adesione al Global Compact delle Nazioni Unite, che sancisce la partecipazione del Gruppo FS Italiane a un 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.

Consapevole del ruolo essenziale del settore della mobilità, infatti, il Gruppo FS Italiane intende proseguire nella valorizzazione dell'eredità storica dell'azienda, mantenendo alta la quantità e qualità degli investimenti e tracciando al contempo una strada nuova segnata dall'adozione e concretizzazione di strategie sostenibili: la chiave per essere sempre più solidi e meno esposti a rischi. Puntare sulla personalizzazione e alla qualità dei servizi offerti, rendere il trasporto su ferro la struttura portante della logistica sostenibile, adottare sistemi sempre più digitali e connessi per realizzare un sistema infrastrutturale innovativo, cooperare con istituzioni, enti locali e altri stakeholder per progettare e realizzare le stazioni hub di mobilità rappresentano alcuni degli assi su cui il Gruppo FS sta disegnando il prossimo futuro.

Ispirandosi ai 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile contenuti nell'Agenda 2030, il Gruppo FS ha avviato la definizione di obiettivi di lungo periodo. Dopo aver approvato i primi su tre temi cruciali per gli stakeholder come le emissioni di anidride carbonica, la sicurezza e lo shift modale, il lavoro attuale consiste nel declinare tali obiettivi in impegni concreti e target intermedi che punteranno sul rinnovo dei mezzi, sull'elettrificazione delle poche porzioni di rete non ancora elettrificate, sull'efficientamento e il ricorso a energia pulita, sulla digitalizzazione e sull'applicazione di tecnologie smart alle infrastrutture in un contesto aziendale inclusivo e rispettoso dell'ambiente e del valore delle persone.

Per fare questo è necessario proseguire nel percorso intrapreso in questi anni, adeguando i servizi e le strutture alle nuove esigenze di sicurezza, anche sanitaria, e di flessibilità e

realizzare un sistema infrastrutturale e di mobilità moderno, digitalizzato e sostenibile.

Un percorso che, grazie all'eccellenza, alla competenza e all'innovazione che ha saputo maturare nel campo, ha visto il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane rafforzare la propria posizione sui mercati esteri. Attivo in oltre 60 paesi e con 22 sedi nei cinque continenti, è diventato un punto di riferimento mondiale nel proprio settore e pronto ad affrontare le sfide internazionali e del mercato europeo quale nuovo mercato domestico. Il Gruppo, ad esempio, è entrato nel consorzio con cui sarà tra i primi operatori privati ad accedere nel mercato iberico con un servizio decennale Alta Velocità il cui inizio è previsto per gennaio 2022.

Un percorso che si è sviluppato anche nel corso di un anno complesso come il 2020 e che, in alcuni momenti significativi raccolti nel presente Rapporto di Sostenibilità, può testimoniare come vengono declinati i principi di sostenibilità in azioni concrete.

A dimostrazione della capacità di adattamento e risposta dell'azienda, nello stabilimento bolognese ONAE (Officina Nazionale Apparecchiature Elettriche) è stata attrezzata una linea di fabbricazione di mascherine protettive, da usare in chiave anti-Covid-19, certificate dall'Istituto Superiore di Sanità, prodotte in un milione e 800 mila pezzi al mese, destinate non solo a tutti i dipendenti delle Società del Gruppo, ma anche alla collettività attraverso una convenzione sottoscritta con la Protezione Civile.

Sul fronte degli strumenti innovativi, disegnati per venire incontro alle esigenze delle persone, la nuova app di Trenitalia ha lanciato funzionalità come il self-check in, che facilita il sistema di controlleria, e lo smart caring, un servizio di informazione real time. Dedicato ai viaggiatori dei treni regionali è stato sperimentato, tramite l'app, anche un counter digitale che, utilizzando un sistema a tre colori, ha consentito ai viaggiatori di conoscere in tempo reale il numero dei posti disponibili a bordo treno ed evitare situazioni di sovraffollamento. La dedizione verso i clienti è stata dimostrata inoltre con la consegna in molte regioni italiane, anche nel corso del 2020, di nuovi treni per i pendolari, caratterizzati da particolari attenzioni verso le persone che ogni giorno si muovono in treno. Rappresentano una scelta vincente in termini di sostenibilità e accessibilità: materiali riciclabili, spazi per il trasporto bici, risparmio energetico e spazi adeguati per le persone a ridotta mobilità. Su questo l'impegno è massimo da parte di tutto il Gruppo, come dimostra la crescita della rete delle Sale Blu, centri di assistenza ai viaggiatori con disabilità e a ridotta mobilità, che sale a 332 stazioni attive, grazie alle ulteriori nove inserite del network di RFI.

Oltre all'estensione dello smart working, anche al fine di tutelare la salute dei lavoratori, un ampio processo di digitalizzazione ha reso possibile garantire continuità dei processi di selezione, formazione e sviluppo delle persone del Gruppo FS Italiane. Nuove eccellenze nell'innovazione delle metodologie di talent acquisition, sviluppo e formazione hanno permesso di mantenere saldo il legame fra le persone e l'azienda, nell'ottica del reciproco supporto e del senso di squadra.

L'attenzione ai temi del cambiamento climatico rappresenta una sfida chiave del settore dei trasporti e un impegno tangibile per FS. In base alla capacità di rendicontare, governare e gestire gli aspetti climatici, il Gruppo FS Italiane ha raggiunto la fascia Leadership, con il punteggio A-, del rating di sostenibilità emesso da Carbon Disclosure Project (CDP), una delle principali organizzazioni del settore. Sulla stessa linea si è costituito il "Program Team per le iniziative di adattamento a fronte dei rischi derivanti dal cambiamento climatico", un tavolo di lavoro intersocietario che si pone l'obiettivo di definire la quantificazione dell'esposizione ai rischi derivanti dal cambiamento climatico nel lungo periodo e un piano organico di progetti di intervento di adaptation coerente con le previsioni del Green Deal Europeo. FS lavora nella convinzione che il riconoscimento della diversità e dell'inclusione sia fonte di vantaggio competitivo ed elemento che arricchisce e genera valore, nell'azienda e nel Paese. A dimostrazione di questo, nel 2020 il Gruppo FS Italiane ha anche sottoscritto i Women's Empowerment Principles (WEP) - definiti dalle UN Women, l'agenzia delle Nazioni Unite che si occupa di gender equality - per promuovere le pari opportunità delle donne rispetto al luogo di lavoro, il mercato e la comunità, e ha sostenuto, insieme a 27 aziende italiane e multinazionali, 4 Weeks 4 Inclusion.

Il presente Rapporto di Sostenibilità intende fornire un quadro rappresentativo di ciò che abbiamo raggiunto, degli sforzi su cui ci stiamo concentrando, dei nostri principi e delle nostre prospettive. Il 2021 sarà l'anno europeo delle ferrovie; la Commissione europea ha inteso celebrarlo per dare consistenza al ruolo primario che il settore occupa nella transizione ecologica del continente e nel ripensamento di un nuovo paradigma di mobilità. Con questa visione del futuro, il Gruppo FS Italiane, grazie alla professionalità, all'etica e ai valori di tutti i suoi lavoratori, continuerà col massimo impegno nello sviluppo del trasporto ferroviario, secondo una visione di mobilità sostenibile in evoluzione, capace di creare valore per la collettività e per i territori attraversati.

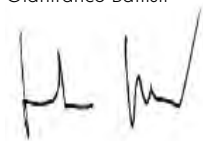
#### Il Presidente

Gianluigi Vittorio Castelli



#### L'Amministratore delegato

Gianfranco Battisti





# 02

RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ 2020

## **INTRODUZIONE AL REPORT**



# INTRODUZIONE AL REPORT

102-1 102-12 102-45 102-46 102-47 102-48 102-49 102-51 102-54 102-56 103-1

Le informazioni contenute nel Rapporto di Sostenibilità 2020 (RdS) sono confrontate con quelle relative ai due esercizi precedenti<sup>4</sup>. Eventuali differenze rispetto ai precedenti Rapporti di Sostenibilità sono dovute al perfezionamento dei metodi di rilevazione adottati.

Le informazioni di sostenibilità assumono sempre più un ruolo centrale per comunicare la performance di medio-lungo termine e la capacità di creare valore da parte dell'impresa. Tale centralità pone la sfida di come garantire l'attendibilità delle informazioni rappresentate e di come definire un adeguato processo di controllo e gestione dei rischi che sottendono alla loro raccolta e rendicontazione.

Al fine di garantire che le informazioni di sostenibilità siano accurate, complete, coerenti e tempestive per gli stakeholder, il Gruppo ha definito un modello di controllo interno che vede coinvolti gli attori e le società che partecipano al processo di rendicontazione.

Il presente Rapporto è stato redatto in conformità agli standard "GRI Sustainability Global Reporting Initiative (GRI)", secondo l'opzione di rendicontazione Comprehensive. I dati e le informazioni rendicontati sono stati forniti direttamente dalle funzioni responsabili, attraverso una piattaforma informatica dedicata, o sono stati desunti da altre fonti ufficiali<sup>5</sup>. Il RdS 2020 è stato approvato, congiuntamente alla Relazione Finanziaria Annuale (RFA) di Gruppo, dal Consiglio di Amministrazione di Ferrovie dello Stato Italiane SpA nella seduta del 31 marzo 2021.

Il RdS è sottoposto a revisione limitata (limited assurance engagement) da KPMG SpA, secondo quanto previsto dall'ISAE 3000 (Revised).

Inoltre, nella RFA, ai sensi del decreto legislativo n. 254/16 (decreto) che ha dato attuazione alla direttiva 2014/95/UE, è inclusa la Dichiarazione consolidata di carattere non

finanziario (DNF), che riporta alcune informazioni incluse nel presente documento.

Nel RdS 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 approfondimenti sono riportati negli allegati:

- › *Tabelle indicatori di performance*, dove sono riportati i principali indicatori di sostenibilità del Gruppo;
- › *GRI Content index*, tabella di riepilogo dei contenuti del RdS rispetto ai GRI Standards;
- › *Schede societarie – focus ambiente*, schede di approfondimento con un focus sulle principali informazioni ambientali delle società incluse nel perimetro di rendicontazione;
- › *RIPARTIAMOINSIEME*, documento che sintetizza l'impegno, le iniziative e le azioni poste in essere dal Gruppo durante l'emergenza Covid-19.

Tutti gli allegati sono disponibili anche online, nella sezione Sostenibilità del sito internet [www.fsitaliane.it](http://www.fsitaliane.it).

## ANALISI DI MATERIALITÀ

Il Gruppo ogni anno aggiorna l'analisi per l'identificazione delle tematiche sociali, ambientali ed economiche "materiali" (cosiddetta analisi di materialità) necessaria per riconoscere le opportunità di creazione di valore nel lungo periodo.

Nel 2020, per la prima volta, la matrice di materialità è stata costruita con un approccio bottom up (partendo quindi dall'analisi delle informazioni raccolte dalle società controllate<sup>6</sup>) e in 3 fasi:

<sup>4</sup> La pubblicazione è annuale. La precedente edizione, relativa all'esercizio 2019, è stata pubblicata nel mese di aprile 2020.

<sup>5</sup> Per maggiori dettagli si rimanda, in taluni casi, alla Relazione Finanziaria Annuale di Gruppo al 31 dicembre 2020.

<sup>6</sup> Le Società che hanno contribuito alla matrice sono state: Trenitalia, RFI, Anas, Polo Mercitalia, Busitalia Sita Nord, FS Sistemi Urbani, Italferr, Ferrovie del Sud Est e Servizi Automobilistici, Ferservizi oltre a FS SpA.



### SELEZIONE

L'identificazione dei **temi potenzialmente rilevanti** sulla base di un'approfondita analisi di documenti interni ed esterni al Gruppo



### VALUTAZIONE

La valutazione della **rilevanza per il Gruppo e per gli stakeholder** è stata ottenuta tramite differenti canali di ascolto:

- › Datamaran: piattaforma che utilizza l'intelligenza artificiale per ascoltare i principali stakeholder esterni (es. peer/comparable dei settori industriali in cui opera il Gruppo, normativa volontaria e coegente in ambito nazionale e internazionale)
- › Survey verso i cittadini
- › Survey online rivolta ai dipendenti del Gruppo
- › Survey online rivolta al top management di Ferrovie dello Stato Italiane SpA
- › Attività di engagement attivate dalle principali società coinvolte nel processo e rivolte agli stakeholder esterni (es. fornitori, istituzioni, associazioni, ecc.) e al management

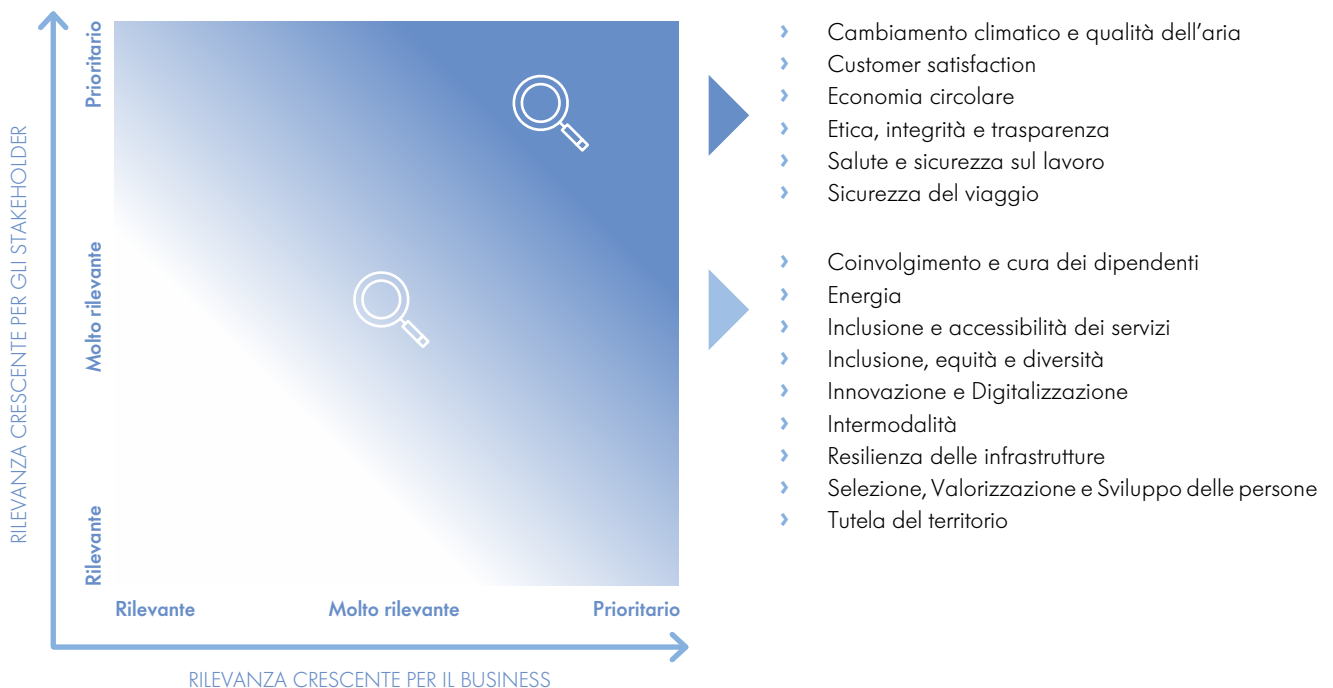


### PRIORITIZZAZIONE

L'elaborazione di una metodologia di risalita dei risultati e sviluppo della prima **matrice di materialità di Gruppo** con logica «bottom up»

La metodologia di aggregazione dei dati elaborati dalle società ha tenuto conto di: rilevanza e dimensione della società, numerosità degli stakeholder esterni coinvolti, peso organizzativo del management consultato. La priorità dei temi è stata mappata secondo due

dimensioni: la rilevanza strategica per il Gruppo (asse orizzontale) e la rilevanza percepita per gli stakeholder (asse verticale). I temi che si collocano nelle aree "molto rilevante" e "prioritario" sono considerati "materiali" e sono rappresentati di seguito:



TEMI MATERIALI VS SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS (SDGs)<sup>7</sup>

**CAMBIAMENTO CLIMATICO  
E QUALITÀ DELL'ARIA**

Lotta ai **cambiamenti climatici** attraverso la **riduzione di emissioni di gas a effetto serra** (es. CO<sub>2</sub>, ozono, metano, ecc.); e azioni per il miglioramento della **qualità dell'aria**; azioni per la riduzione dell'**inquinamento atmosferico** (es. polveri sottili, ossidi di azoto, ecc.)


**COINVOLGIMENTO E  
CURA DEI DIPENDENTI**

Promozione del **benessere dei dipendenti** attraverso **politiche di welfare** (es. ascolto e coinvolgimento dei dipendenti; assicurazione/rimborsi sanitari; contributo asilo nido, cura anziani, baby sitter, ecc.); gestione cambiamenti organizzativi - es. job rotation, programmi di riqualificazione professionale, strumenti di compensazione finanziaria, ecc.); **smart working**


**CUSTOMER  
SATISFACTION**

Impegno nel garantire e migliorare la **qualità dei servizi** offerti ai clienti, attuali e potenziali, in stazione e a bordo treno e autobus (es. comfort, vivibilità, pulizia, puntualità, informazione al pubblico, security, ecc.); **relazione di fiducia** con il cliente mediante l'attivazione di canali di ascolto dedicati; monitoraggio **soddisfazione dei clienti** e corretta **gestione dei reclami**


**ECONOMIA  
CIRCOLARE**

Gestione dei **rifiuti pericolosi e non**; contrasto all'**abbandono indebito dei rifiuti**; utilizzo efficiente dei **materiali**; azioni per il **riuso, riutilizzo, riciclo, recupero** e la **valorizzazione dei materiali**


**ENERGIA**

Riduzione dei **consumi energetici**; promozione **uso efficiente delle risorse energetiche** (es. smart grid, cogenerazione, illuminazione a LED, ecc.) e delle **fonti rinnovabili** (es. carburanti alternativi, biocarburanti, energia da idrogeno "verde", motori ibridi, biocombustibili, fotovoltaico, eolico, ecc.)


**ETICA, INTEGRITÀ E  
TRASPARENZA**

Adozione dei più **elevati standard etici** nelle attività dell'impresa, in conformità con la visione e i valori aziendali; lotta alla **corruzione** e **concussione**; rafforzamento dell'**identità aziendale** e della **reputazione**; **trasparenza** nel business; tutela e rispetto della **libera concorrenza**, delle regole di condotta e delle normative sulle pratiche commerciali scorrette/monopolistiche



<sup>7</sup> Il Gruppo contribuisce, con le proprie attività quotidiane, anche al raggiungimento degli SDGs non collegati ai temi materiali.





### INCLUSIONE E ACCESSIBILITÀ DEI SERVIZI

**Inclusione** e **accessibilità** delle stazioni per la piena fruibilità dei servizi offerti da parte di tutti i cittadini; presenza in stazione di percorsi privi di ostacoli; servizi di assistenza in stazione e a bordo - treno e autobus - per le persone con disabilità e a ridotta mobilità (es. Sale Blu, passerelle tattili, ausili visivi e acustici, ecc.)



### INCLUSIONE, EQUITÀ E DIVERSITÀ

Inclusione, **non discriminazione** e valorizzazione delle **diversità** in azienda (età, genere, conoscenze ed esperienze, religione, visione politica, etnia, nazionalità, orientamento sessuale, abilità fisica, provenienza geografica, ecc.); **pari opportunità**; imparzialità; gender pay gap



### INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE

Sviluppo di **soluzioni innovative** e di **nuove tecnologie** per l'evoluzione di processi e servizi esistenti; **digitalizzazione** dei processi aziendali in ottica di efficienza dei tempi, riduzione dei costi e dei consumi energetici



### INTERMODALITÀ

Promozione **modalità di spostamento collettive e condivise**, per persone e merci, sempre più efficienti e col minor impatto sociale e ambientale (es. meno traffico e migliore qualità dell'aria); miglioramento dell'**integrazione** fra tutti i sistemi di mobilità pubblica e dolce (es. treno, trasporti urbani e extraurbani, bici), incluse le informazioni sui servizi



### RESILIENZA DELLE INFRASTRUTTURE

Presidio e prevenzione degli **impatti sull'infrastruttura**, ferroviaria e stradale, derivanti dai crescenti effetti del **cambiamento climatico** e dalla **fragilità del territorio** (es. fenomeni idrogeologici, sismici, alluvionali, ecc.); incremento della solidità degli asset ferroviari e stradali per mantenere la funzionalità e l'efficienza nel lungo periodo



### SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

Promozione della **salute e sicurezza sul lavoro**; **prevenzione** incidenti e infortuni; **integrità psicofisica** delle persone; **cultura** aziendale della sicurezza; monitoraggio stress da lavoro correlato; ergonomia





### SELEZIONE, VALORIZZAZIONE E SVILUPPO DELLE PERSONE

Strategie di **comunicazione e valorizzazione** del marchio Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane per attrarre giovani e professionisti; **criteri meritocratici** nelle assunzioni e nell'individuazione dei talenti; percorsi di **sviluppo professionale e di carriera**, valorizzazione del know how, dell'esperienza e del merito (es. Job Posting interno, percorsi di crescita professionale, ecc.); politiche meritocratiche e di **incentivazione e retribuzione**



### SICUREZZA DEL VIAGGIO

Mantenimento **elevati standard** di qualità e sicurezza del viaggio; **affidabilità e manutenibilità** di tutti i componenti dell'infrastruttura ferroviaria e stradale; **protezione** dei viaggiatori in stazione e a bordo treno e autobus (da furti, molestie, aggressioni, ecc.); **sicurezza della circolazione** di treni, autobus e auto; impegno nella diffusione di una cultura della sicurezza



### TUTELA DEL TERRITORIO

**Prevenzione e mitigazione** dell'impatto delle attività sul **suolo** e sulla **qualità delle acque** sotterranee e superficiali; **bonifica** aree contaminate; minimizzazione del **consumo di suolo**; **conservazione** degli habitat e degli ecosistemi naturali; protezione e valorizzazione del **patrimonio naturale e archeologico**



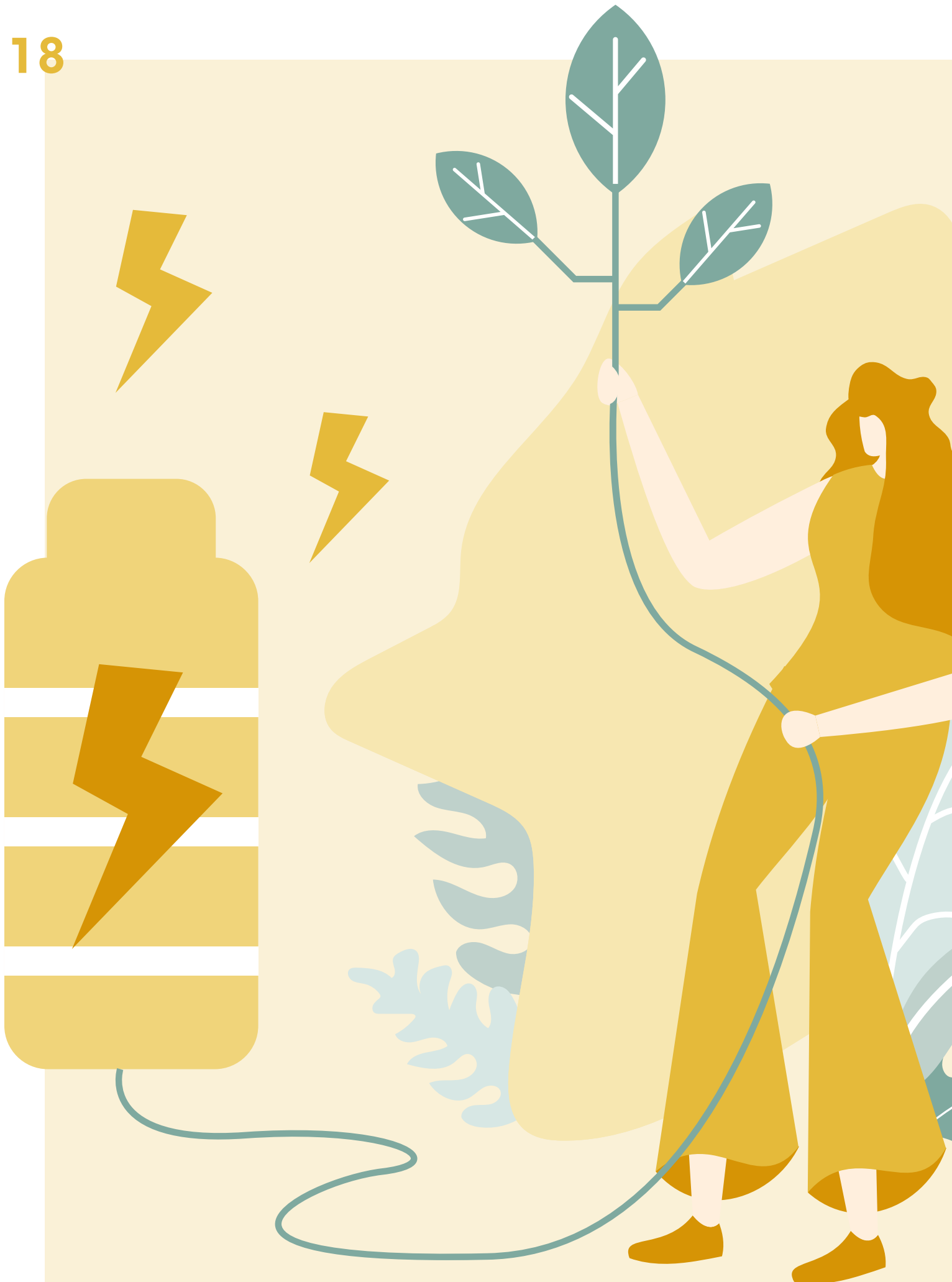
Il perimetro di rendicontazione è stato definito in funzione della materialità economico-finanziaria di Gruppo<sup>8</sup>, delle dimensioni delle società e della modalità di controllo (società controllate dirette - perimetro di primo livello). Sono stati considerati, inoltre, aspetti qualitativi in materia di

informativa non finanziaria (come previsto dagli Standard di rendicontazione adottati) che hanno comportato un'estensione del perimetro di primo livello anche ad altre società consolidate con il metodo integrale (per il dettaglio si rimanda all'allegato *GRI Content Index*).

---

<sup>8</sup> Nel presente documento si utilizzano i termini Capogruppo o FS Italiane per identificare la società Ferrovie dello Stato Italiane SpA. Con i termini Gruppo o Gruppo FS si intendono invece tutte le società che rientrano nel perimetro di rendicontazione.





# 03

RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ 2020

**I NUMERI  
DEL 2020**



# I NUMERI DEL 2020

102-7



## I risultati della gestione

### Dati economici

Risultato netto	mIn €	(562)
Valore economico direttamente generato	mIn €	10.941
Valore economico distribuito	mIn €	9.621
Investimenti	mIn €	8.952

### Dati traffico passeggeri e merci

Traffico su ferro - viaggiatori		
- viaggiatori-km	mld	18
- treni-km	mln	242
Traffico su ferro - merci		
- tonnellate-km	mld	21
- treni-km	mln	41
Traffico su gomma - viaggiatori		
- passeggeri-km	mld	1,7
- bus-km	mln	172,6



## Dialogo con gli stakeholder

Stakeholder coinvolti	n	oltre 200
Proposte accolte ai panel stakeholder (dal 2013)	n	85



### Il Gruppo FS per il Pianeta

#### Energia ed emissioni

Energia - Consumi di energia finale all'interno del Gruppo	mln Gj	24,8
Emissioni - Emissioni di gas a effetto serra	mln tCO <sub>2</sub>	2

#### Acquisti responsabili

Gare per infrastrutture ferroviarie e stradali	mld €	20
--	-------	----



### Il Gruppo FS per le Persone

#### Qualità del servizio - puntualità

Trasporto passeggeri su ferro		
- Servizi a mercato (Frecce)	fascia 0-10 minuti	79,1%
- Servizi universali (IC Giorno e IC Notte)	fascia 0-15 minuti	87,3%
- Servizio regionale	fascia 0-5 minuti	92,8%
Trasporto passeggeri su gomma		
- Servizio urbano	fascia 0-5 minuti	96,5%
- Servizio extraurbano	fascia 0-15 minuti	94,5%

#### Customer satisfaction (Italia)

Trasporto passeggeri su ferro (viaggio nel complesso)		
- Trasporto media e lunga percorrenza	% soddisfatti	95,3%
- Trasporto regionale	% soddisfatti	89,0%
Infrastruttura		
- Informazioni in stazione	% soddisfatti	95,8%

### Promozione della sicurezza

Investimenti in sicurezza

Infrastruttura	mln €	3.077,9
----------------	-------	---------

Trasporto	mln €	418,6
-----------	-------	-------

### Le nostre persone e il loro valore

Totale personale	n	81.409
------------------	---	--------

- donne	%	18,2
---------	---	------

- uomini	%	81,8
----------	---	------

Formazione	mgl ore	518
------------	---------	-----

Partecipazioni a corsi e-learning	n	110.000
-----------------------------------	---	---------

### Relazioni con la comunità

Il riuso del patrimonio

Superficie comodati d'uso complessivo	mq	177.779
---------------------------------------	----	---------

- per attività sociali (Help center e centri di accoglienza)	mq	15.216
--	----	--------

- altro patrimonio immobiliare	mq	155.563
--------------------------------	----	---------

La Fondazione FS Italiane

Valore del patrimonio	mln €	10,6
-----------------------	-------	------

Valore per le comunità locali (2014-2019)	mln €	36,2
---	-------	------





Azienda leader per l'impegno sul clima



Per il **sesto anno consecutivo**, azienda più ambita dove lavorare



8° in Europa nel settore **Transports and Logistics**



Azienda più apprezzata nella categoria **Passenger Transportation**



**INTEGRATED GOVERNANCE INDEX**

2° posto nella classifica **Integrated Governance Index delle società non quotate**



Tra le 200 aziende migliori come datori di lavoro per le **donne in Italia**



2° Best Employer nel settore **Energia e Trasporti**



2° **eccellenza digitale** del settore mobilità e trasporto



Per il secondo anno consecutivo, azienda **più apprezzata** per la **migliore esperienza di ricerca online** per studenti e neolaureati



Il programma d'apprendimento **Innovation Skill Hub** vince il premio per l'innovazione



Tra i **Gold Performer** della classifica .trust 2020 di Lundquist



**REPUTATION SCIENCE**

20° azienda **più sostenibile** sul web





# 04

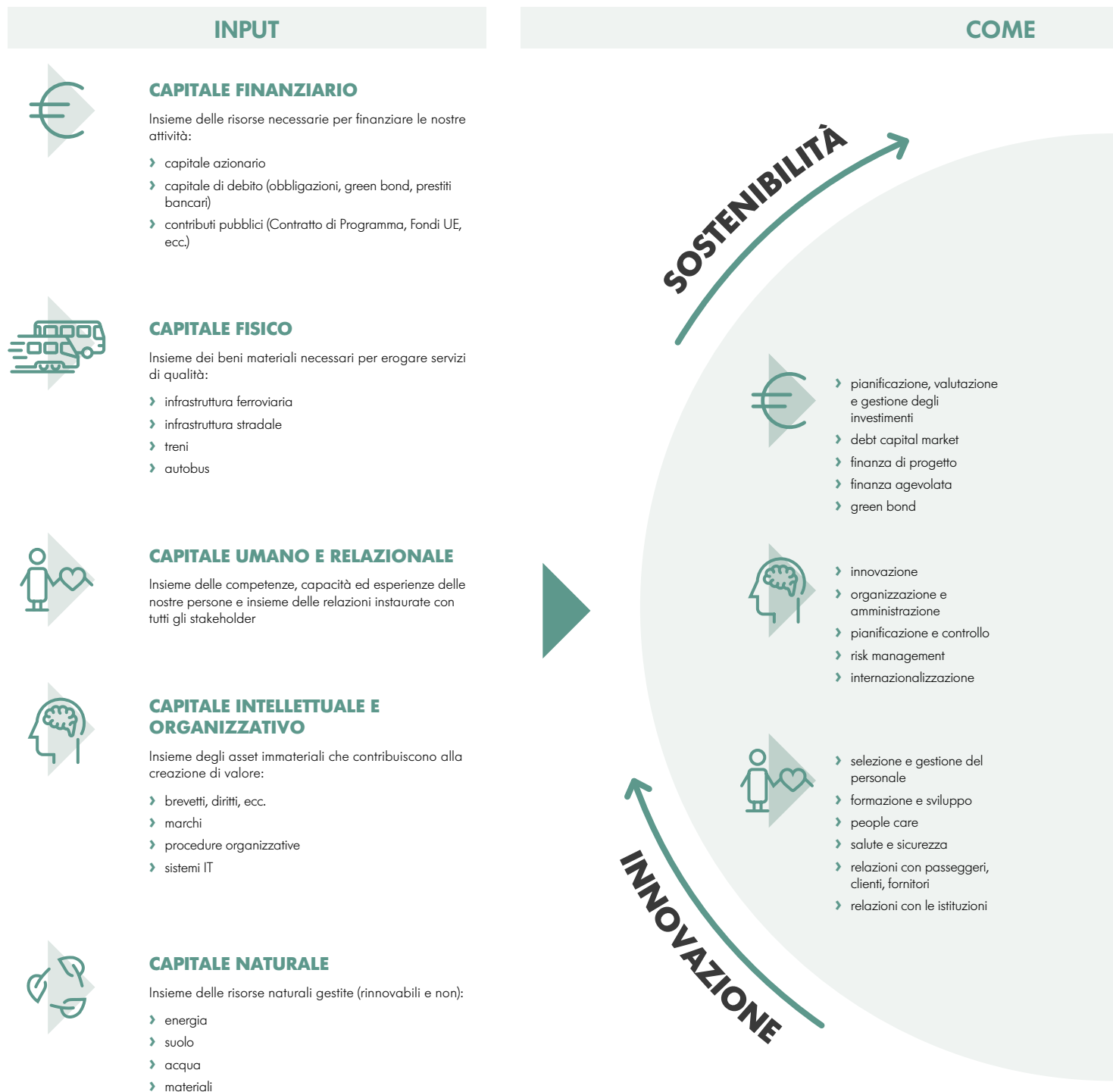
RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ 2020

## **IL GRUPPO FS: STRATEGIA E GOVERNANCE**

# IL PROFILO DEL GRUPPO E IL NOSTRO MODELLO DI BUSINESS

Il modello di business adottato intende valorizzare i diversi capitali (finanziario, fisico, umano e relazionale, intellettuale e organizzativo, naturale)<sup>9</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>9</sup> Secondo il framework dell'IIRC – International Integrated Reporting Council.

## LA NOSTRA VISION

Il Gruppo FS aspira a trainare la ripresa del Paese, creando valore e contribuendo a una mobilità multi-modale di persone e merci, con al centro i bisogni delle persone, che sia sempre più sostenibile, sicura e al contempo focalizzata sull'eccellenza operativa, mantenendo un ruolo di leadership sulle frontiere tecnologiche e di infrastruttura di trasporto digitale resiliente, non solo in Italia, ma con consolidata presenza internazionale.

### OPERIAMO



- › progettazione nuove infrastrutture
- › gestione, monitoraggio e manutenzione dell'infrastruttura ferroviaria/stradale e delle flotte (treno, tram e autobus)
- › definizione di servizi di trasporto intermodali
- › erogazione di servizi di trasporto passeggeri e merci (servizi a mercato <sup>1</sup> e servizi universali <sup>2</sup>)
- › monitoraggio e investimenti in sicurezza del viaggio

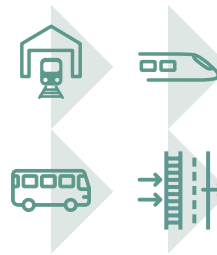


- › energy management
- › sistemi di gestione ambientale

**CENTRALITÀ DELLE PERSONE**

**QUALITÀ DEL SERVIZIO**

### RISULTATI



- › servizi regionali
- › servizi alta velocità
- › servizi intermodali
- › servizi di logistica integrata
- › nuove infrastrutture
- › servizi internazionali
- › servizi di ingegneria

### IMPATTI



centralità dei bisogni delle persone



performance economica e investimenti



sicurezza delle persone



creazione di valore e competitività per il Paese



puntualità e regolarità del servizio



competenze e progresso tecnologico



attrattività e soddisfazione del personale



sostenibilità ambientale

**SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS**

<sup>1</sup> Servizi effettuati in piena autonomia commerciale e senza contributi pubblici.

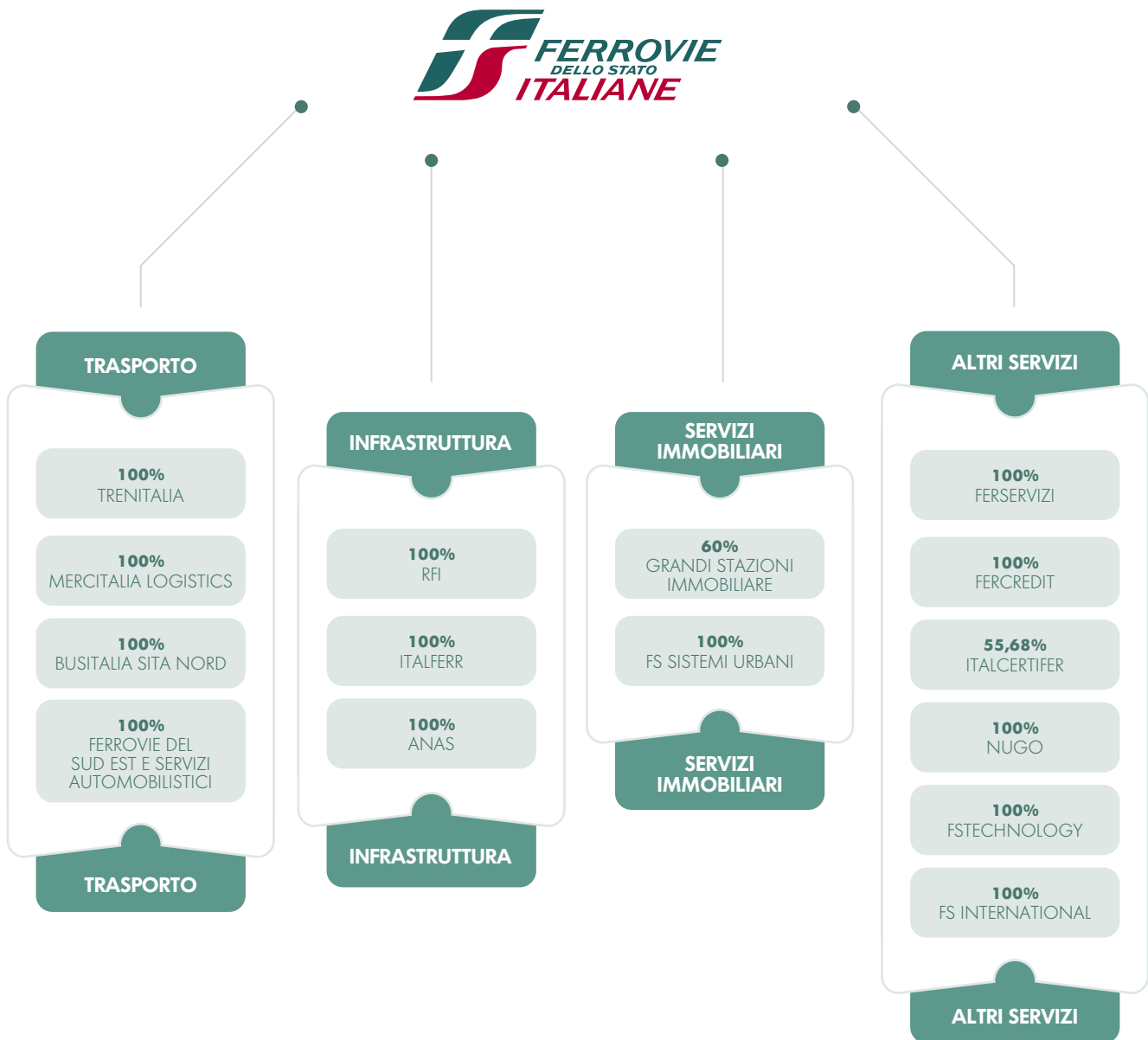
<sup>2</sup> Servizi di trasporto di pubblica utilità effettuati su richiesta dello Stato o delle Regioni che, sulla base di Contratti di Servizio, riconoscono all'impresa di trasporto dei corrispettivi a fronte del rispetto di requisiti stabiliti (frequenza, tariffe, livelli di prestazioni e fermate).

## SETTORI E AREE GEOGRAFICHE

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. Come previsto

nel modello organizzativo, che riflette le previsioni statutarie, le attività sociali vengono svolte principalmente, anche se non esclusivamente, attraverso società partecipate<sup>10</sup>.



<sup>10</sup> La mappa dei settori e delle partecipazioni di Ferrovie dello Stato Italiane è aggiornata a febbraio 2021. 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. Tramite le società controllate, **il Gruppo opera con continuità anche nel mercato estero.**

### TRASPORTO



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

In particolare, nel **trasporto su rotaia** opera principalmente Trenitalia, 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 Freccie.

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 che opera in Grecia tra Atene e Salonicco; c2c che effettua il trasporto passeggeri nel mercato inglese e Ferrovie del Sud-Est e Servizi Automobilistici (FSE) 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, nato nel 2017 e ad oggi composto da sette società operative a livello nazionale e internazionale: Mercitalia Logistics, la capogruppo specializzata nella valorizzazione degli asset immobiliari a destinazione logistica e in attività di logistica integrata; Mercitalia Rail, la maggiore impresa ferroviaria merci in Italia e una delle principali in Europa; TX Logistik, la terza più grande impresa ferroviaria merci in

Germania, operativa in diversi paesi europei; Mercitalia Intermodal, il più grande operatore di trasporto combinato strada/rotaia in Italia e il terzo in Europa; Mercitalia Shunting&Terminal, il "champion" italiano nelle attività di primo e ultimo miglio ferroviario e uno dei maggiori gestori di inland terminal in Italia; Mercitalia Maintenance, specializzata nella manutenzione di carri ferroviari; TERALP (Terminal AlpTransit), specializzata nella realizzazione di infrastrutture terminalistiche all'avanguardia.

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 e le sue partecipate<sup>11</sup> e, anche in questo ambito, dalla già citata FSE.

### INFRASTRUTTURA



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, la cui mission prevede il ruolo principale di Gestore nazionale della infrastruttura ferroviaria, e da Anas, impegnata nella gestione della rete stradale e autostradale italiana di interesse nazionale. Italferr contribuisce ai risultati del settore attraverso le **attività di ingegneria**, consolidate 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. Contribuisce ai risultati del settore anche Grandi Stazioni Rail, la società controllata da RFI e 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).

<sup>11</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.

## SERVIZI IMMOBILIARI



Nel settore servizi immobiliari opera la società FS Sistemi Urbani 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 es. scissioni, fusioni, conferimenti in società veicolo, ecc.) alle società del Gruppo, si occupa della vendita degli immobili e dei terreni facenti parte degli asset immobiliari di sua proprietà.

## ALTRI SERVIZI



Nel settore altri servizi opera Ferrovie dello Stato Italiane, 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, che gestisce in outsourcing, per le principali società del Gruppo, le attività non direttamente connesse all'esercizio ferroviario; Fercredit, 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; Italcertifer, che si occupa della conduzione di attività di certificazione, valutazione e prove riferite a sistemi di trasporto e infrastrutturali; FSTechnology SpA, società dedicata alla tecnologia e all'innovazione e FS International, nata con lo scopo di esportare nel mondo l'ampio know-how del Gruppo FS, si propone quale One-Stop-Shop per offrire soluzioni integrate su una vasta gamma di segmenti della mobilità, come linee ferroviarie ad alta velocità e convenzionali, servizi di trasporto merci e logistica, sistemi mass transit, infrastrutture ferroviarie e stradali, gestione degli asset, tecnologie digitali, nonché servizi di safety&security.



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").



**FS Italiane è costantemente impegnata nel consolidare la propria leadership nel trasporto ferroviario in Europa e nel mercato internazionale.**

Il Gruppo FS Italiane è un **punto di riferimento nel settore dei trasporti a livello internazionale**, sia per l'eccellenza delle competenze nel settore ferroviario, sia per le tecnologie innovative utilizzate.

Operativo in diversi paesi europei, tramite società controllate, in particolare: Netinera e TX Logistik, rispettivamente trasporto passeggeri e merci, in Germania, Thello in Francia, c2c nel Regno Unito, Trainose in Grecia, Qbuzz, società di trasporto pubblico locale su gomma e ferro in Olanda e ILSA in Spagna.

Il consorzio ILSA, composto da Trenitalia e Air Nostrum, è **tra i primi operatori privati ad accedere nel mercato iberico**. L'inizio del servizio è previsto per gennaio 2022 e avrà durata decennale. **Il treno scelto da ILSA è il Frecciarossa 1000.**





## LO SCENARIO DELLA NEW MOBILITY: RESILIENZA E RIPARTENZA

103-2 103-3

La crisi causata dal Covid-19 **ha lasciato nel 2020 ferite profonde**, soprattutto tra i più deboli e gli anziani, interessando tutti i settori economici e generando un profondo senso di incertezza collettivo.

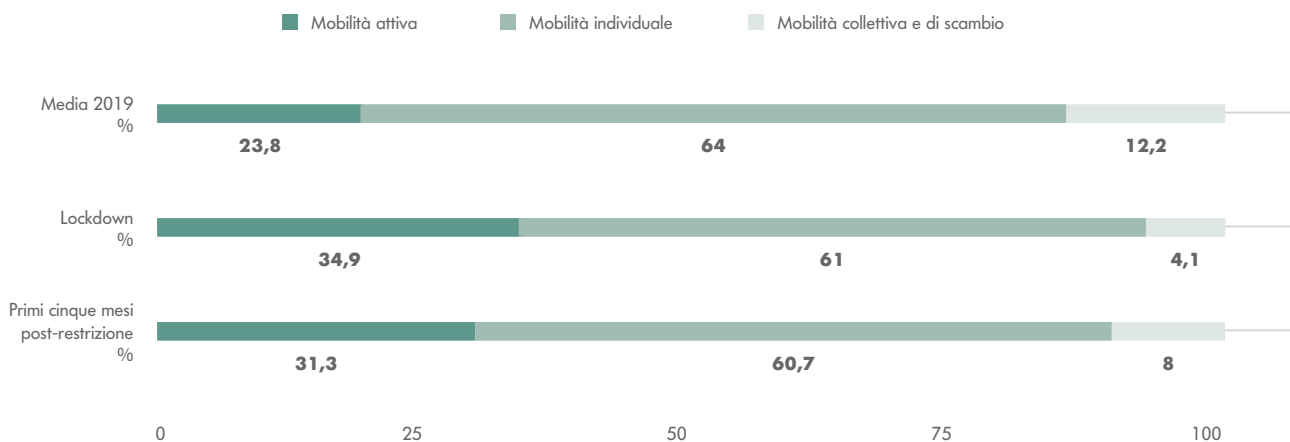
Secondo le stime del Rapporto Audimob<sup>12</sup>, **nel biennio 2017-2019 abbiamo assistito a una ripresa della domanda di mobilità** (+8% gli spostamenti, +14% i passeggeri\*km), dopo una fase, durata quasi 10 anni, di contrazione dalla crisi economica del 2008 in avanti.

Durante **il periodo del lockdown** (periodo compreso tra il 12 marzo 2020 e il 3 maggio 2020), si è assistito a un **prevedibile crollo verticale dei volumi di domanda** rispetto al regime ordinario pre-Covid (riferimento alla media 2019), stimabile nell'ordine di oltre il 65% in meno di spostamenti giornalieri e di oltre l'80% in meno di passeggeri\*km. Sul drastico abbattimento delle distanze ha inciso, oltre alla forte diminuzione delle percorrenze giornaliere pro capite, anche la riduzione della lunghezza media dei viaggi (circa il 40%), evidente e prevedibile effetto della regola dello "spostamento di sola prossimità, salvo motivate eccezioni" imposto durante il confinamento.

Nelle settimane successive alla piena **rimozione delle misure limitative** degli spostamenti (periodo compreso tra il 18 maggio 2020 e il 17 giugno), la domanda di mobilità in Italia ha sperimentato un fortissimo incremento rispetto al periodo del lockdown: il numero di spostamenti è più che raddoppiato, con una crescita del 144%, mentre, in termini di passeggeri\*km, l'incremento è stato del 366% per effetto del sensibile allungamento della lunghezza media degli spostamenti.

Tuttavia, **i livelli pre-Covid del 2019 restano ancora distanti** di circa il 15% per il numero di viaggi e di circa il 25% per il numero di passeggeri\*km.

In generale, si può affermare che i comportamenti di mobilità dei cittadini si sono modificati radicalmente nel 2020, da un lato a causa delle restrizioni, via via rimodulate, dall'altro evolvendo lungo nuove traiettorie di domanda.



Fonte: rielaborazione dati Audimob

<sup>12</sup> 17° Rapporto sulla mobilità degli italiani - Tra gestione del presente e strategie per il futuro realizzato dall'Istituto superiore di formazione e ricerca per i trasporti (Isfort) in collaborazione con il Ministero delle infrastrutture e trasporti e il CNEL e con il contributo scientifico di Agens.

**Analizzando i dati relativi alle quote modali nel 2020**, nonostante sembri essere scongiurato il rischio di un'esplosione della mobilità privata, emerge l'impatto che la pandemia ha determinato:

- › un **forte sviluppo della mobilità attiva**<sup>13</sup>, la cui quota modale è rimasta costantemente sopra il 30% durante l'anno e i volumi assoluti di spostamenti dalla fine della chiusura a metà ottobre hanno superato del 10%, nella media giornaliera, il livello 2019;
- › una **sostanziale tenuta dell'auto**, che ha perso pochi punti di share e registra un numero minore di viaggi, nella media del post-confinamento, stimato al -20% rispetto al 2019;
- › una **vistosa contrazione della mobilità collettiva e intermodale** che, nonostante il recupero registrato dopo il lockdown, vede ancora la propria quota modale ridotta di un terzo (ferma all'8%) e un numero di passeggeri inferiore di quasi il 50% ai valori medi del 2019.

Nella fase di ripartenza, **la paura da contagio è risultata essere il principale fattore psicologico che ha determinato l'abbandono del mezzo pubblico** a favore di modi percepiti più sicuri per gli spostamenti, come la mobilità non-motorizzata e l'auto, principalmente in contesto urbano ed extraurbano rispettivamente. Altri fattori da considerare risultano essere la scomodità di accesso al veicolo dettata dalle regole di protezione, la riorganizzazione del mondo del lavoro (es. smart working, disoccupazione) e la riduzione dell'offerta di servizi di trasporto pubblico.

Dall'analisi emerge che **il settore della mobilità collettiva** risulta essere fortemente lontano dai numeri del regime pre-Covid e **uno dei settori che ha subito l'impatto più forte**, mettendo in risalto la fragilità dei vecchi sistemi e modelli di trasporto che, oggi più che mai, richiedono un profondo cambiamento di paradigma su ambiente e sostenibilità. Per questo FS Italiane ha sviluppato una nuova vision finalizzata a costruire una società più equa e più sostenibile.

Come noto, pertanto, per molti gruppi industriali - soprattutto, ma non solo, del settore dei trasporti - l'andamento economico e finanziario riferito al 2020 mostra significativi impatti, ed effetti negativi conseguenti, legati all'emergenza sanitaria manifestatasi a seguito della diffusione, su scala mondiale, del Coronavirus. I principali impatti sul conto economico consolidato annuale del Gruppo FS sono evidenziati e illustrati di seguito.

Il **Risultato netto** di periodo del Gruppo è impattato negativamente dalla pandemia per 986 milioni di euro per effetto della forte riduzione dei ricavi (1.695 milioni di euro, che includono gli effetti in positivo dei contributi di sostegno derivanti dalle norme nel frattempo intervenute), solo parzialmente compensata da una diminuzione dei costi (652 milioni di euro), della riduzione degli ammortamenti, accantonamenti e svalutazioni (44 milioni di euro), dalle minori imposte (28 milioni di euro), pur in presenza di un peggioramento del saldo della gestione finanziaria (15 milioni di euro).

<sup>13</sup> Piedi, bicicletta, micromobilità.

## IL RUOLO DEL GRUPPO PER LA RIPRESA DEL PAESE

L'emergenza sanitaria a seguito della diffusione del virus Covid-19 ha avuto un forte impatto su gran parte delle attività del Paese.

Il Gruppo FS Italiane tuttavia **non si è mai fermato, così come non si ferma da oltre 100 anni** connettendo e muovendo il Paese tutti i giorni, garantendo ai clienti ambienti sicuri e servizi all'altezza dei loro bisogni e fornendo ai colleghi gli strumenti necessari per lavorare sempre meglio.

**Nei primi giorni dell'emergenza** sono stati sanificati i treni, attivati i termoscanter nelle grandi stazioni, installati i dispenser per igienizzare le mani e messi in sicurezza gli ambienti ferroviari, siano essi officine o convogli. Laddove possibile è stato esteso lo smartworking e sono state attivate iniziative di formazione a distanza, sposando appieno le cause della digital transformation.

Gli strumenti messi a disposizione dal Gruppo permettono di **lavorare ovunque e con qualsiasi dispositivo** in modo da proseguire le attività in team, organizzando riunioni e rimanendo in contatto con i colleghi.

**Nonostante l'emergenza, molti dipendenti del Gruppo sono stati sul campo ogni giorno, sfruttando capacità ed entusiasmo per restituire ai clienti la migliore esperienza possibile e il piacere di viaggiare.** Sono stati circa 3.800 i treni regionali di Trenitalia in circolazione per l'inizio della fase 2, 14 Freccie e 6 Intercity fra le principali città italiane utili agli spostamenti necessari indicati dalle Autorità competenti.

FS Italiane è il primo gruppo industriale nazionale per investimenti tecnici in Italia, caratteristica che lo rende responsabile e in possesso dei mezzi **per tracciare la nuova strada da percorrere**, traghettando l'Italia verso il domani.

E non è un caso che solo dalla metà di luglio alla metà di ottobre 2020, sono stati prodotti circa 5 milioni di mascherine protettive **destinate ai dipendenti del Gruppo e alla Protezione Civile**, riconvertendo alcuni spazi, come lo stabilimento ONAE (Officina Nazionale Apparecchiature Elettriche) a Bologna, in centri per la produzione di dispositivi sanitari. Ciò rientra tra le diverse iniziative promosse da Ferrovie dello Stato Italiane nel contrasto alla diffusione del Covid-19, con l'obiettivo di offrire i massimi livelli di sicurezza ai propri dipendenti, ai viaggiatori e contribuire alla battaglia collettiva contro la pandemia.

La visione verso il futuro e l'orientamento al cambiamento hanno permesso di vedere l'emergenza, non come limite, ma come possibilità, fornendo al Gruppo gli strumenti per decodificare il presente e ripensare il futuro.

Da ciò nasce il **Recovery plan** messo a punto da Ferrovie dello Stato Italiane per rafforzare **l'organizzazione e la gestione interne, fortemente impattate dall'emergenza.**

Allo stesso proposito è stata **istituita una task force Intersocietaria** che ha lavorato sin dall'inizio dell'emergenza per predisporre e attuare tutte le misure necessarie per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus negli ambienti di lavoro. Gli sforzi della task force sono stati inizialmente orientati a garantire ai lavoratori, ai clienti e ai frequentatori delle stazioni le migliori condizioni possibili di salubrità e sicurezza sanitaria, al fine di minimizzare ogni rischio da contagio e assicurare la prosecuzione delle attività produttive.

Per maggiori dettagli circa l'impegno, le iniziative e le azioni posti in essere dal Gruppo durante l'emergenza **si rimanda all'allegato #RIPARTIAMOINSIEME.**



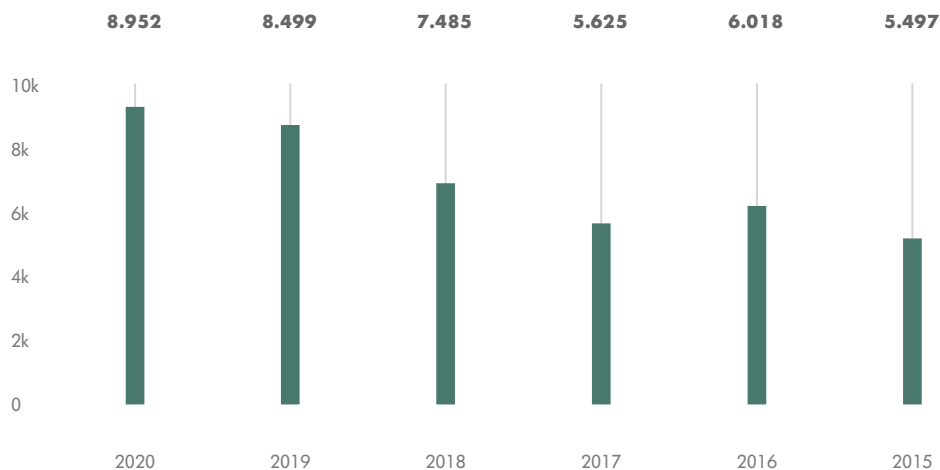
## GLI INVESTIMENTI PER LO SVILUPPO DELLA MOBILITÀ DEL PAESE

203-1 203-2

In un contesto economico pesantemente condizionato dalla pandemia, il Gruppo FS Italiane è riuscito a dare continuità alle azioni di sviluppo degli investimenti, registrando, anche per il 2020, un trend della spesa

per investimenti in crescita, attestandosi ancora tra i principali investitori in Italia e sostenendo lo sviluppo e il rinnovo del settore dei trasporti, dell'infrastruttura e della logistica.

### INVESTIMENTI DEL GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE (IN MILIONI DI EURO)\*



\* Dal 2019 comprendono gli anticipi contrattuali alle imprese fornitrici corrisposti da RFI e ANAS

Gli investimenti tecnici<sup>14</sup> realizzati dal Gruppo FS nel corso del 2020, pari a 8.952 milioni di euro, mostrano un incremento di oltre il 5%, rispetto al volume di contabilizzazioni realizzato nel 2019, determinato dalla crescita degli investimenti nel settore infrastruttura. In particolare, RFI ha registrato investimenti per 4.917 milioni di euro, Anas 2.015 milioni di euro, Trenitalia 1.417 milioni

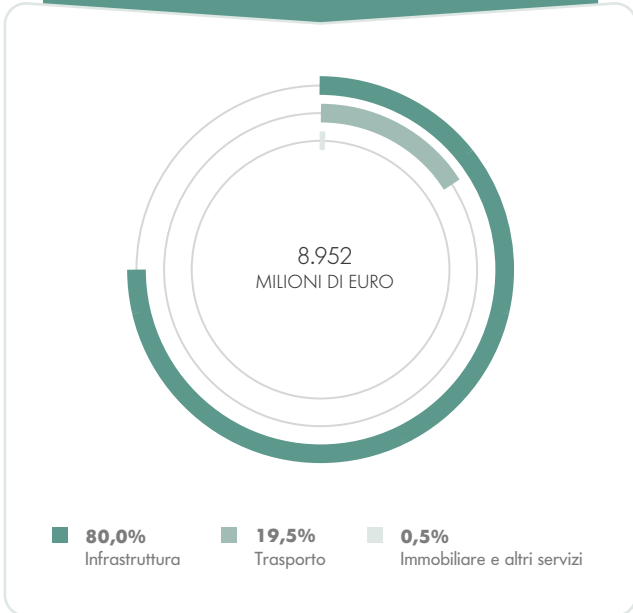
di euro, le società del Gruppo Busitalia 152 milioni di euro e, per finire, le società del Gruppo Mercitalia 77 milioni di euro.

Si evidenzia che le attività di investimento del Gruppo FS sono concentrate per il 98% sul territorio nazionale mentre il restante 2% è relativo a società che operano all'estero.

<sup>14</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 del business, in attività materiali, attività in concessione e altre attività immateriali, escludendo gli investimenti di carattere finanziario (connessi a operazioni su partecipazioni).

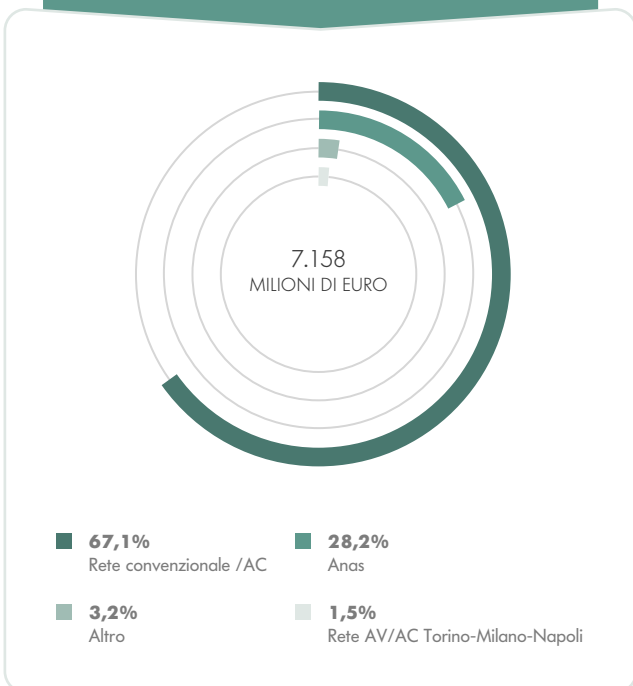
Di seguito un'analisi degli investimenti per settore di business.

**INVESTIMENTI PER SETTORE DI BUSINESS**



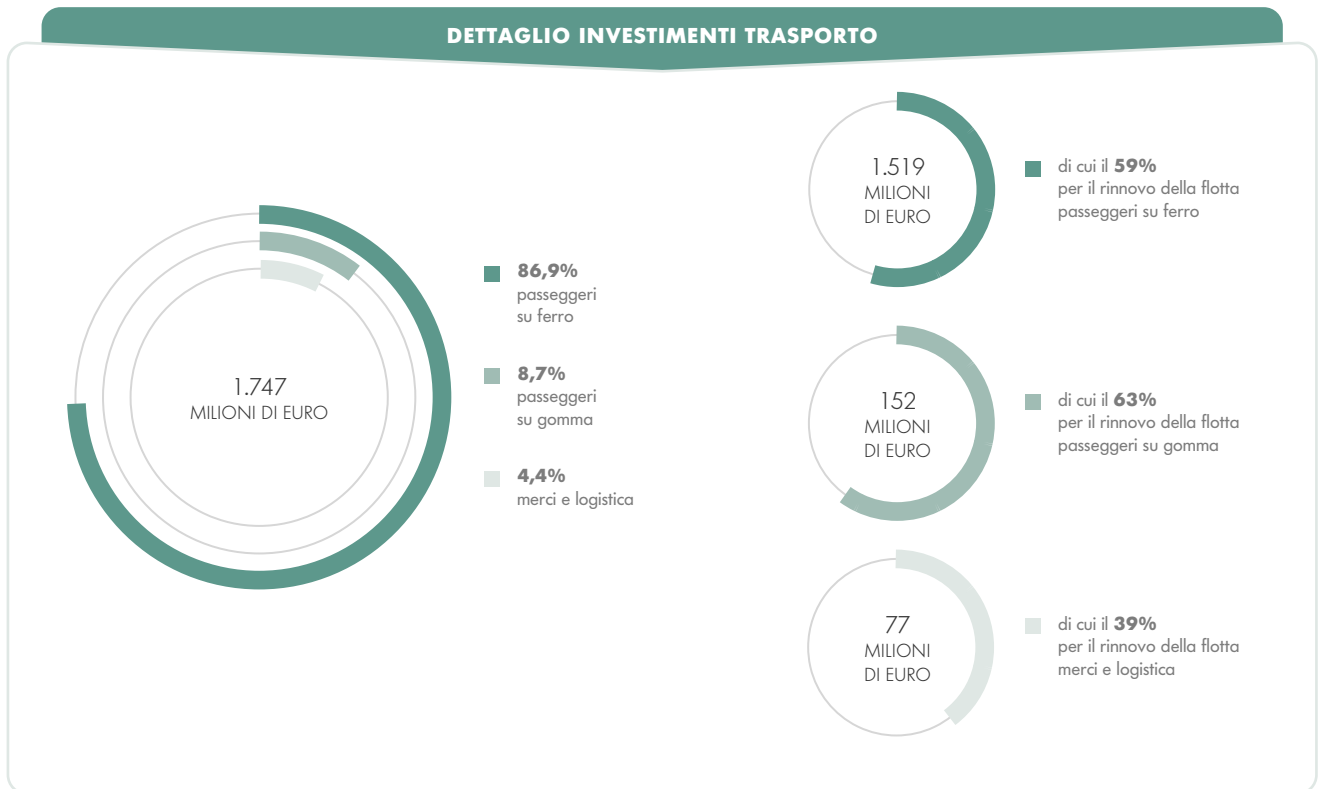
Nel settore infrastruttura circa il 43% degli investimenti è stato destinato alla sicurezza, tecnologie e mantenimento in efficienza (di questi 240 milioni di euro sono relativi a interventi in tecnologie d'avanguardia sulla rete ferroviaria) e circa il 42% è stato dedicato alle nuove opere (stradali e ferroviarie).

**DETTAGLIO INVESTIMENTI INFRASTRUTTURA**



Per quanto riguarda il settore trasporto, si segnala che circa il 58% (1.018 milioni di euro) degli investimenti è

stato destinato al rinnovo della flotta<sup>15</sup>, interessando sia il trasporto su ferro, passeggeri e merci, sia quello su gomma.



Nel 2020 il Gruppo FS, nell'ambito del più ampio settore di ricerca e sviluppo, ha realizzato investimenti in sviluppo per 19,9 milioni di euro<sup>16</sup> dei quali il 72% circa in tecnologie

per la sicurezza della circolazione, il 27% per studi e sperimentazioni su nuovi componenti e sistemi, l'1% alla difesa di ambiente e territorio.

<sup>15</sup> Per il trasporto passeggeri su ferro e merci e logistica il rinnovo include sia l'acquisto sia il revamping del materiale rotabile.

<sup>16</sup> Tali investimenti rientrano negli investimenti del settore infrastruttura.

## L'INNOVAZIONE COME ACCELERATORE DEL CAMBIAMENTO

L'esecuzione dei processi di innovazione continua e sistemica rappresenta per il Gruppo un driver strategico per rafforzare le posizioni di leadership acquisite nei settori di riferimento. Attraverso l'innovazione il Gruppo mira a offrire servizi sempre più di qualità e personalizzati sulle esigenze dei viaggiatori e dei clienti, come degli altri stakeholder, abbracciando 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.

Di fronte a uno scenario altamente incerto, dominato dall'evento pandemico, nel Gruppo FS si è ancora di più rafforzata l'esigenza di ripensare e rimodulare i servizi e l'uso delle infrastrutture, ponendo l'innovazione come uno degli acceleratori del cambiamento.

Nel 2020, il Gruppo ha avviato l'iter di costruzione del suo primo e ambizioso Piano di innovazione, che contempla oltre 200 progetti innovativi afferenti a tutte le società. Il Piano è basato su un framework caratterizzato da 4 cluster strategici fortemente connessi ai temi di sostenibilità: infrastrutture e territorio, aerospazio, alternative energetiche, maas (mobility as a service) e nuovi modelli di business; e da alcune azioni trasversali tra cui l'adozione di un modello di procurement agile dedicato a startup e PMI innovative e la definizione di un modello di knowledge transfer per la valorizzazione della proprietà intellettuale.

Nel corso dell'anno si sono svolte le fasi centrali della seconda edizione del progetto *Innovate*, il programma di Corporate Entrepreneurship del Gruppo. La seconda edizione, incentrata sulla sostenibilità, avviata nel 2019

con la fase di call4ideas, è proseguita nel 2020 con il bootcamp per la selezione delle idee e dei team da portare in accelerazione. Il programma, che ha visto la partecipazione attiva di 3.525 colleghi, ha consentito ai 5 team intersocietari vincitori di seguire un percorso focalizzato. Il percorso, svolto con strumenti digitali causa della pandemia, si concluderà con la premiazione nel 2021.

Nel 2020, il Gruppo FS ha incontrato oltre 500 startup e PMI innovative, il doppio rispetto al triennio precedente. Inoltre, nel corso dell'anno, sono state avviate 13 collaborazioni significative con principali player in materia di innovazione (osservatori, centri di ricerca e università, incubatori, acceleratori e venture capitalist, istituzioni, altre corporate, ecc.) che valorizzano, oltre alle startup e PMI innovative, l'ecosistema innovazione presidiato dal Gruppo FS.

Nel corso dell'anno il Gruppo FS ha inoltre sviluppato: 4 call4Ideas, 3 hackathon, 7 proof of concept e 7 scouting verticali su business need specifici.

Il Gruppo, nel 2020, ha ricevuto 2 Premi Innovazione e preso parte a più di 20 eventi.

Infine, nel dicembre 2020 il Gruppo FS ha dato il via a un altro grande progetto inaugurando i primi due Innovation Hub, pensati per far incontrare e collaborare istituzioni, investitori e imprese, particolarmente start up, con l'obiettivo di intercettare nuove opportunità di business e ricercare soluzioni innovative in grado di rispondere alle nuove sfide tecnologiche imposte dal mercato.

### Innovation Hub – stazione Termini e Napoli

Il primo Innovation Hub, allestito presso la stazione Termini a Roma, è focalizzato sul tema delle smart cities e funzionerà da cabina di regia con il ruolo di dirigere e coordinare l'attività degli altri hub da realizzare nei prossimi anni in tutta Italia. Il secondo, dedicato al mondo del turismo, si trova a Napoli nel Campus di San Giovanni a Teduccio dell'Università Federico II e sarà gestito insieme a Campania NewSteel, incubatore promosso e partecipato da Città della Scienza e dall'ateneo federiciano.



Nell'ambito delle attività di progettazione e ricerca internazionali, il Gruppo collabora con le associazioni di settore e le istituzioni europee per la definizione del futuro della ricerca europea nella digitalizzazione, nella mobilità e nella logistica integrate. Inoltre, il Gruppo ha un ruolo attivo nel coordinamento e nella partecipazione ai progetti di ricerca e sviluppo finanziati da programmi europei come Horizon 2020 e il futuro programma Horizon Europe, nonché nell'ambito delle partnership dedicate Shift2Rail e il

nuovo partenariato di Europe's Rail nel quale è entrato a far parte in qualità di membro fondatore.

FS è impegnata, nell'ambito della nuova partnership Europe's Rail, a sostenere gli obiettivi del New Green Deal per il raggiungimento di forme di trasporto decarbonizzate, sostenibili e inclusive. Il Gruppo è inoltre attivo nel New Green Deal attraverso lo scouting di call per la partecipazione diretta in progetti dedicati.

## LA FINANZA SOSTENIBILE, LEVA DELLA TRASFORMAZIONE

I recenti sviluppi normativi e la crescente pressione dell'opinione pubblica stanno favorendo la collaborazione tra istituzioni, finanza e imprese per unire gli sforzi nel mantenere il riscaldamento globale entro i limiti stabiliti dall'accordo di Parigi e per garantire alle generazioni future la possibilità di vivere in un mondo più sostenibile.

Il Recovery plan, il New Green Deal, la tassonomia e la finanza sostenibile spingono la transizione verde del continente per migliorare il benessere delle persone e raggiungere la carbon neutrality entro il 2050.

Il Gruppo, consapevole del proprio ruolo in Europa, nel sistema Paese, e in particolare nel settore dei trasporti, ha scelto di impegnarsi nella promozione di una mobilità (infrastruttura e servizi) sempre più integrata, inclusiva, collettiva e a basso impatto ambientale.

In tale contesto si inquadra la scelta di finanziare l'acquisto di materiale rotabile (per passeggeri e merci) e, più in generale, progetti che contribuiscono al miglioramento delle performance del Gruppo attraverso strumenti di finanza sostenibile.

Tali strumenti, oltre a garantire un vincolo di destinazione dei proventi verso progetti sostenibili, incrementano la trasparenza nei confronti degli stakeholder attraverso la rendicontazione delle modalità di impiego dei fondi ricevuti e dei relativi impatti (ambientali e sociali).

Con lo scopo di finanziare progetti con impatti positivi in termini di sostenibilità ambientale e sociale, Ferrovie dello Stato Italiane ha dunque sviluppato un Green Bond Framework in linea con i Green Bond Principles emanati dall'International Capital Market Association.

Il 27 marzo 2018 è stato istituito il Green Bond Working Committee con le funzioni di attuazione e aggiornamento del Green Bond Framework, con particolare riguardo alle attività di individuazione e valutazione degli Eligible Green Projects, anche attraverso il dialogo con le controparti coinvolte nell'analisi di "greenness" dei progetti e nell'implementazione delle procedure di reporting e gestione dei proceeds delle emissioni.

Nel corso dell'ultimo triennio sono stati emessi due Green Bond<sup>17</sup> per un importo complessivo pari a 1,3 miliardi di euro.

<sup>17</sup> Per approfondimenti si rimanda al seguente indirizzo <https://www.fsitaliane.it/content/fsitaliane/it/investor-relations/debito-e-credit-rating/green-bond-framework.html>.

Dalla prima emissione, nel 2017, è stato avviato un percorso che ha l'obiettivo di integrare le decisioni di finanziamento con criteri ESG, in linea con il modello di business del Gruppo.

I due Green Bond hanno finanziato l'acquisto di materiali rotabile per il trasporto pubblico e per il trasporto delle merci:

**20 nuovi treni ETR 1000 (Frecciarossa 1000),**  
per il trasporto passeggeri sulla linea alta velocità;

**60 nuovi treni Electric Multiple Unit, Pop e Rock,**  
per il trasporto passeggeri regionale;

**40 nuove loco elettriche**  
per il trasporto delle merci;

**140 vagoni di ultima generazione**  
per il trasporto delle merci.



L'acquisto di tali treni e loco ha contribuito a ridurre le emissioni per un totale di circa 33,6 mila tonnellate di CO<sub>2</sub><sup>18</sup> in due anni.

I 60 nuovi treni regionali per il trasporto passeggeri potranno consentire un risparmio stimato di CO<sub>2</sub> pari a 270 mila tonnellate fino al 2032.

In particolare:

- › **i nuovi treni regionali Pop** (media capacità) e **Rock** (alta capacità), sono dotati di tecnologie ad alta efficienza energetica (come motori a ventilazione naturale, utilizzo di leghe leggere, luci a led, sensori per una climatizzazione ottimale, smart parking mode, ecc.) che consentono una riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> di circa il 20% rispetto ai treni dello stesso segmento. Inoltre, tali treni hanno un indice di riciclabilità tra il 92% e il 96%, maggiori spazi e punti di ricarica per bici elettriche e hanno avuto accesso al meccanismo dei certificati bianchi (meccanismo incentivante per tecnologie ad alta efficienza energetica);
- › **le nuove locomotive** (E494 ultimo modello della famiglia TRAXX single-system locomotive) sono state disegnate al fine di ridurre i consumi energetici, le vibrazioni e l'inquinamento acustico, attraverso la dotazione di nuove tecnologie quali parking mode, eco-mode (che permettono di modulare i consumi anche in funzione del carico), un sistema frenante dinamico (che permette di recuperare l'energia di frenata) e un sistema di climatizzazione di ultima generazione. Anche i **nuovi vagoni** sono dotati di accorgimenti tecnologici che permettono di incrementare la sicurezza (sensori elettronici che prevengono gli incidenti) e di ridurre i consumi energetici (sono più leggeri di circa 1.400 chilogrammi).

FS Italiane, con il secondo Green Bond, è stata la prima azienda in Italia ad aver ottenuto la certificazione dalla Climate Bonds Initiative - organizzazione no profit che promuove a livello mondiale la finanza sostenibile come strumento per contrastare i cambiamenti climatici.

A testimonianza della volontà del Gruppo nel prediligere strumenti di finanza sostenibile a sostegno degli investimenti per ridurre gli impatti ambientali del settore, il green bond ratio<sup>19</sup> è pari al 39% mentre il green debt ratio<sup>20</sup> è pari al 9%.

Nel 2020 sono stati inoltre utilizzati altri strumenti di finanza sostenibile:

- › green loan - 300 milioni di euro di prestito bancario (Banca centrale europea), per l'acquisto di nuovi Frecciargento (treni elettrici) per il trasporto passeggeri, in linea con i criteri della Tassonomia Europea;
- › finanziamento allineato ai criteri della tassonomia europea - 400 milioni di euro per l'acquisto di nuovi treni per il trasporto pubblico, finanziati tramite il Programma Green Bond di Eurofima;
- › finanziamento climate action della Banca europea per gli investimenti (BEI) - fino a 450 milioni di euro per l'acquisto nuovi treni ibridi per il trasporto regionale, di cui 150 milioni già sottoscritti dalla BEI.

<sup>18</sup> Le emissioni evitate (in un anno) sono state calcolate prendendo i dati reali per gli ETR 1000 e le nuove loco, mentre nel caso dei treni regionali il dato è stato stimato attraverso il confronto rispetto ai treni della stessa classe sul mercato. Per maggiori approfondimenti si rimanda al Green Bond Report scaricabile al seguente indirizzo [https://www.fsitaliane.it/content/dam/fsitaliane/Documents/investor-relations/FS\\_Italiane\\_Green\\_bond\\_report\\_2020.pdf](https://www.fsitaliane.it/content/dam/fsitaliane/Documents/investor-relations/FS_Italiane_Green_bond_report_2020.pdf).

<sup>19</sup> Importo totale delle obbligazioni verdi in essere (a fine esercizio) diviso per l'importo totale (media mobile a cinque anni) delle obbligazioni in essere.

<sup>20</sup> Importo totale di tutti gli strumenti di debito verde in essere (a fine esercizio) diviso per l'importo totale (media mobile a cinque anni) di tutti i debiti in essere (previsto dagli "Orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario: Integrazione concernente la comunicazione di informazioni relative al clima" emessi dalla Commissione europea il 20 giugno 2019).





58

SS1

# LA NOSTRA AGENDA PER LA MOBILITÀ SOSTENIBILE DEL FUTURO

102-14 102-15

Diventare un'impresa di mobilità del futuro capace di operare nel rispetto dei principi della sostenibilità, è quanto sintetizzato nella vision, declinata nei tre commitment sotto, su cui è costruito il modello di business del Gruppo FS Italiane.

## 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 protagonisti 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

Questa manifestazione di intenti forma una base condivisa di valori che orienta le scelte del Gruppo in linea con l'Agenda 2030 definita dalle Nazioni Unite. Alla luce della crisi sanitaria, sociale ed economica in atto, in un futuro che si prevede non risponderà più a logiche lineari, l'attenzione agli equilibri sociali e ambientali diventa prioritaria per migliorare la resilienza del Gruppo FS.

Il modello di business sul quale il Gruppo si è

impegnato negli ultimi anni punta quindi alla creazione di valore per l'ambiente e per le comunità, attraverso l'integrazione dei principi di sostenibilità nelle strategie di impresa.

In questa cornice, nel processo di definizione delle priorità e degli obiettivi strategici del Gruppo, risulta cruciale il coinvolgimento degli stakeholder (viaggiatori, clienti industriali, istituzioni, accademia, associazioni ambientaliste, dipendenti, ecc.).



## Panel degli stakeholder



**LA NOSTRA VISION**

**I primi 3 obiettivi 2030-2050**

ENERGIA ED EMISSIONI

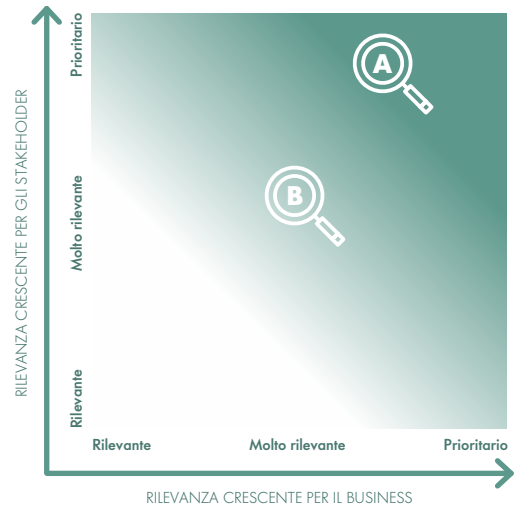
MOBILITÀ SOSTENIBILE



SICUREZZA



**La Matrice di Materialità**



**A**

- › Cambiamento climatico e qualità dell'aria
- › Customer satisfaction
- › Economia circolare
- › Etica, integrità e trasparenza
- › Salute e sicurezza sul lavoro
- › Sicurezza del viaggio

**B**

- › Coinvolgimento e cura dei dipendenti
- › Energia
- › Inclusione e accessibilità dei servizi
- › Inclusione, equità e diversità
- › Innovazione e Digitalizzazione
- › Intermodalità
- › Resilienza delle infrastrutture
- › Selezione, Valorizzazione e Sviluppo delle persone
- › Tutela del territorio

**Rivedere e apprendere**

**Pianificare**

**VISION**

Economia

Ambiente



Società

**Monitorare e rendicontare**

**Indirizzare e supportare**

IL PROCESSO DI DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI DI LUNGO PERIODO

Il Gruppo ha così definito, nel 2019, i primi obiettivi di lungo periodo (2030-2050) su sicurezza, mobilità sostenibile, energia ed emissioni.

## I PRIMI TRE OBIETTIVI DI LUNGO PERIODO

### 1 Energia ed emissioni

Carbon neutrality entro il 2050 (inclusa trazione)



### 2 Mobilità sostenibile

Passeggeri: 5% di modal shift da auto privata a mobilità condivisa, pubblica e dolce al 2030 (15% al 2050), rispetto al 2015

Merci: 50% trasporto su gomma e 50% trasporto su treno al 2050 (tratte superiori a 300 km)



### 3 Sicurezza

Best in class in Europa. Vision: Zero eventi mortali riferiti a viaggiatori su mezzi del Gruppo FS (treno, autobus e altri sistemi di mobilità), a persone interferenti con l'ecosistema ferroviario, al personale del Gruppo FS e delle ditte appaltatrici, entro il 2050

Meno 50%, rispetto al 2015, degli incidenti mortali sulle strade di competenza Anas entro il 2030



Con riferimento all'Agenda 2030 delle Nazioni Unite, il Gruppo si è impegnato a contribuire direttamente al raggiungimento di 6 dei 17 Sustainable Development Goal, con l'ambizione di:

- › raggiungere la carbon neutrality;
- › diventare il best in class europeo per la sicurezza;

- › promuovere il riequilibrio modale del settore, riducendo la dipendenza del Paese dall'auto privata e dai trasporti merci su gomma, modalità di trasporto che comportano elevati costi ambientali (es. inquinamento e occupazione del suolo) e sociali (es. congestione e incidenti stradali).



Nel corso del 2020, è stato inoltre avviato un processo per declinare gli obiettivi strategici di lungo periodo sopra descritti, in impegni concreti e target intermedi. Il lavoro ha coinvolto sia le società controllate che direttamente contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi sia quelle che agiscono da abilitatrici attraverso l'erogazione di servizi<sup>21</sup>.

Partendo dall'analisi delle iniziative avviate o pianificate

dalle società, integrate da analisi del contesto esterno (es. input da enti e organizzazioni esterne) e da benchmark con peer e comparable, sono state sviluppate cinque roadmap preliminari (una per ciascuno dei cinque sotto-obiettivi 2030-50), volte a modellizzare la curva di raggiungimento degli obiettivi specifici e ad analizzare i gap. Di seguito si riportano, con approccio non esaustivo, le principali direttrici che guideranno il raggiungimento degli obiettivi al 2030 e 2050:

	Obiettivi	Principali direttrici
<b>1</b> <b>Energia ed emissioni</b>	Carbon neutrality entro il 2050 (inclusa trazione)	› Rinnovo flotta treni e autobus a minor impatto ambientale
		› Interventi di efficientamento energetico di impianti, immobili e stazioni
		› Autoproduzione e acquisto energia rinnovabile
<b>2</b> <b>Mobilità sostenibile</b>	Passeggeri: 5% di modal shift da auto privata a mobilità condivisa, pubblica e dolce al 2030 (15% al 2050), rispetto al 2015	› Iniziative a favore dell'intermodalità
		› Potenziamento tecnologico e prestazionale delle reti e stazioni
		› Innovazione e digitalizzazione a supporto dei servizi
<b>3</b> <b>Sicurezza</b>	Merci: 50% trasporto su gomma e 50% trasporto su treno al 2050 (tratte superiori a 300 km)	› Potenziamento/efficientamento della rete
		› Ampliamento servizio verso nuovi clienti
		› Sviluppo partnership con stakeholder pubblici e privati
<b>3</b> <b>Sicurezza</b>	Best in class in Europa. Vision: Zero eventi mortali riferiti a viaggiatori su mezzi del Gruppo FS (treno, autobus e altri sistemi di mobilità), a persone interferenti con l'ecosistema ferroviario, al personale del Gruppo FS e delle ditte appaltatrici, entro il 2050	› Soppressione passaggi a livello
		› Sviluppo e/o implementazione sistemi di sicurezza
		› Iniziative di security
<b>3</b> <b>Sicurezza</b>	Meno 50%, rispetto al 2015, degli incidenti mortali sulle strade di competenza Anas entro il 2030	› Rafforzamento della cultura della sicurezza diffusa
		› Iniziative di innovazione tecnologica (es. installazione sistemi di speed tutor e implementazione smart roads)
		› Implementazione barriere intelligenti
		› Potenziamento/introduzione segnaletica in galleria

<sup>21</sup> Trenitalia, RFI, Busitalia Sita Nord, Anas, Polo Mercitalia, Italferr, Ferrovie del Sud Est, Ferservizi, FS Sistemi Urbani, Nugo, Fercredit, FS Technology, Italcertifer.

Nella formulazione del Piano d'Impresa 2019-2023, il Gruppo FS ha identificato i seguenti elementi strutturali caratterizzanti il mercato del trasporto passeggeri e merci in Italia:

- › squilibrio tra trasporto pubblico e privato che impone la necessità di ridefinire il mix a favore della modalità di trasporto di natura pubblica e/o condivisa;
- › gap di connettività ferroviaria e di integrazione infrastrutturale che rende di faticosa applicazione la realizzazione di servizi intermodali seamless che

possano migliorare la customer experience con evidente beneficio anche sul tema dello shift modale di cui al punto precedente;

- › ruolo sempre più importante e pervasivo dell'innovazione tecnologica e dei principi di sostenibilità.

Per rispondere efficacemente a tali elementi di contesto, il Gruppo FS ha delineato il percorso di medio/lungo termine da seguire, **ispirandosi ai seguenti pilastri strategici:**



Tuttavia, nel corso dell'anno 2020, anno intermedio del Piano d'Impresa di riferimento, il Covid-19 ha portato uno shock esogeno senza precedenti in tutti i settori dell'economia mondiale, in quello relativo ai trasporti in particolare.

La diffusa incertezza e le limitazioni alla mobilità a seguito dell'emergenza sanitaria sono state tanto imponenti da impattare le abitudini di comportamento dei singoli e delle organizzazioni e così pervasive da lasciar intravedere l'affermazione di un nuovo concetto di "normalità" che,

tuttavia, non risulta ancora perfettamente delineato in quanto lo stato di emergenza è ad oggi tutt'altro che superato.

La pandemia ha messo a dura prova il trasporto passeggeri, che è stato uno dei più colpiti dalla crisi, generando ripensamenti nelle abitudini di mobilità e di spostamento dei cittadini. Considerando tutte le modalità di trasporto, in Italia nel 2020 si è assistito a una riduzione della domanda pari a circa il 35% rispetto all'anno precedente. In particolare, limitatamente alla modalità ferroviaria, c'è stato un drastico

calo della mobilità di media-lunga percorrenza mentre per la mobilità di corto raggio c'è stato un ricorso massivo al mezzo privato a discapito dell'uso dei mezzi pubblici.

Anche a crisi superata, **la crescita dei volumi sarà lenta** e si stima che bisognerà attendere almeno due/tre anni per vedere tornare i livelli di mobilità passeggeri ai valori che hanno caratterizzato il 2019.

Anche il trasporto merci è stato impattato dalla crisi pandemica sebbene in misura inferiore rispetto a quello passeggeri, e in particolare quello su rotaia è stato tra le modalità di trasporto che meglio ha sopportato il calo della domanda dimostrando la propria strutturale resilienza. Anche in termini di previsioni di ripresa, si stima che in ambito merci questa **sarà molto più rapida** e che già l'anno 2022 vedrà attestarsi i traffici merci sui livelli che hanno caratterizzato il 2019.

La crisi pandemica sta rappresentando **una forte disruption operativa e strategica** e, contestualmente, **un'opportunità per abilitare un percorso di resilienza trasformativa** per emergere più forti, governando l'incertezza e facendo leva sull'esperienza maturata. Il contesto attuale, di forte indeterminatezza e volatilità, ha necessariamente richiesto una riflessione strategica approfondita sull'evoluzione del settore di riferimento nel medio-lungo termine, che, oltre a identificare le azioni per la ripartenza, ponga le basi per

delineare il ruolo che il Gruppo FS potrà giocare per il sistema paese al fine favorire la mobilità di persone e cose nel prossimo decennio.

La pandemia ha rivoluzionato lo scenario della mobilità, generando nuovi trend economici, sociali e tecnologici, che influenzeranno il new normal con preferenze e bisogni dei clienti sempre più tailored. Gli importanti risultati raggiunti sino ad oggi dal Gruppo costituiscono una solida base su cui far leva per costruire le fondamenta per il futuro, contribuendo ad una mobilità collettiva sempre più sostenibile e sicura e alla creazione di valore economico (qualità ed efficienza di servizi di trasporto e di infrastruttura), sociale (promozione di una società equa e partecipata) e ambientale (rigenerazione del capitale naturale) a favore delle nuove generazioni.

**Innovazione, digitalizzazione e sostenibilità** continueranno a essere tre fattori abilitanti del percorso evolutivo, che consentiranno il consolidamento di Ferrovie dello Stato Italiane quale Mobility Service Provider su una multi-modalità integrata nell'eco-sistema del trasporto.

In un periodo di profonda incertezza per l'economia del Paese, piegata dalla pandemia da Covid-19, **la volontà di ripartire e di guardare al futuro è ben definita nella strategia del Gruppo FS italiane**, che continua a puntare alla creazione di valore per il Paese.



# TRASPARENZA E RESPONSABILITÀ NEL BUSINESS

103-2 103-3

**Il mondo attorno a noi sta cambiando.** Per continuare a crescere e per contribuire sempre più allo sviluppo e al benessere dei paesi nei quali operiamo, dobbiamo guardare avanti, capire le tendenze e le forze che daranno forma alla nostra impresa in futuro e muoverci rapidamente per prepararci a quello che verrà.

**È oggi che dobbiamo essere pronti al domani.**

In questo percorso verso il domani, **sostenibilità, responsabilità,**

**trasparenza, etica e integrità** rappresentano i principi, che guidano il Gruppo nella costruzione dei processi di governance, cui ispirarsi per continuare a crescere e per contribuire sempre più allo sviluppo e al benessere dei paesi nei quali operiamo.

I valori e gli standard di comportamento contenuti nel Codice Etico riflettono **il nostro impegno a far sì che tutte le persone, interne o esterne al Gruppo, agiscano sempre nel massimo rispetto della legge e dei principi etici.**

## 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 clienti, per i colleghi e per i paesi in cui operiamo. Siamo consapevoli della sicurezza e del valore dei nostri clienti, delle nostre persone, dei mezzi e delle infrastrutture, dell'ambiente e delle comunità in cui operiamo.

## Passione

Siamo appassionati del nostro mestiere, anche se ne conosciamo fatiche e difficoltà. Puntiamo all'eccellenza, a fare del nostro meglio e a migliorare nel tempo. Questo ci rende in ogni momento i migliori ambasciatori del Gruppo.

## Coraggio e autocritica

Le grandi innovazioni nascono dal coraggio di cambiare e dall'integrazione delle differenze. Puntiamo sempre all'innovazione, accettiamo le idee diverse dalle nostre e trasformiamo gli sbagli in opportunità di crescita e miglioramento.

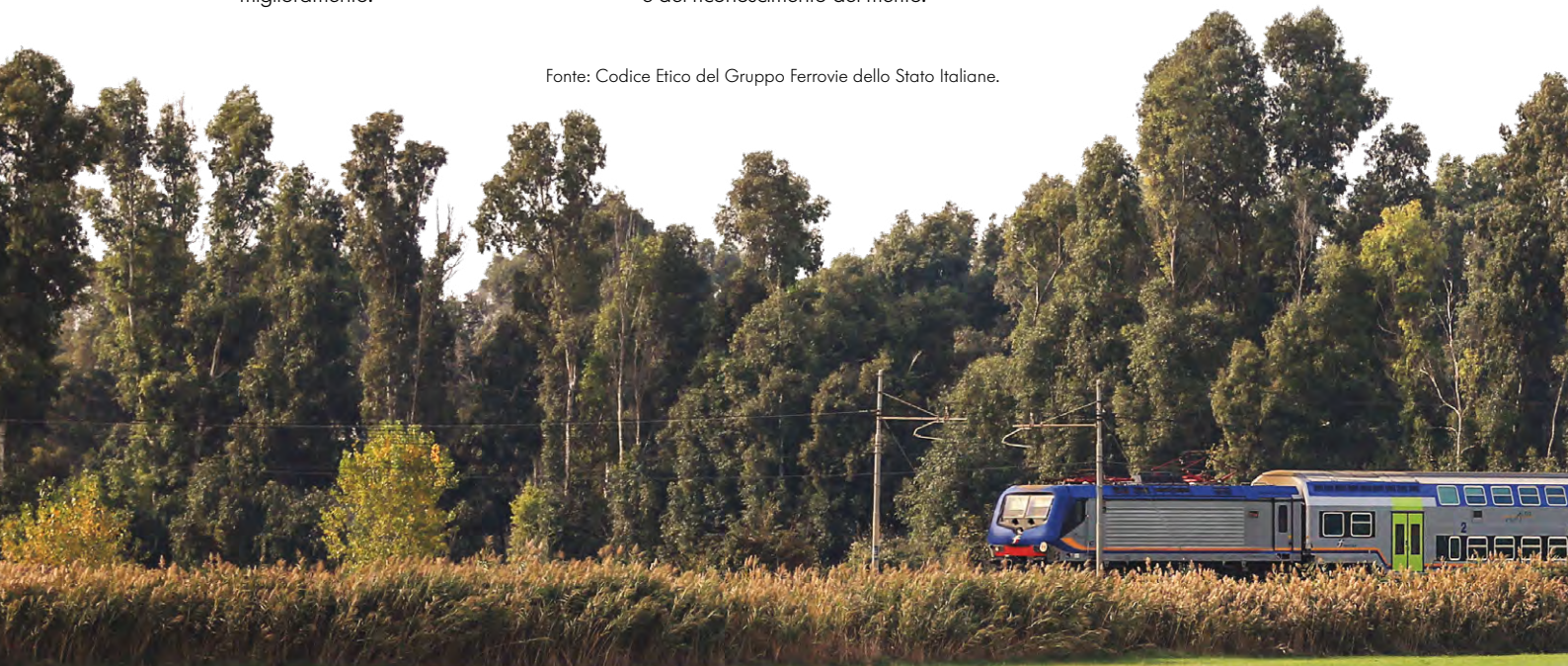
## Apertura e rispetto

Essere aperti e rispettosi significa considerare le differenze una ricchezza e accoglierle come stimolo alla creatività e occasione per la comprensione dell'altro, che sia un collega, un cliente o qualunque altra persona. Sono alla base dell'equità e del riconoscimento del merito.

## Gioco di squadra

Ognuno di noi è parte di una squadra che può realizzare grandi sfide lavorando insieme in modo coeso e integrato. Essere un team significa anche collaborare in un clima di apertura, dove regnano partecipazione e feedback costruttivi, per il benessere comune.

Fonte: Codice Etico del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane.



## LA CORPORATE GOVERNANCE

102-5 102-11 102-12 102-14 102-15 102-16 102-18 102-19 102-22 102-24 102-25 102-26 102-27  
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>22</sup>, con funzioni di revisione legale dei conti. A integrazione del sistema di Governance, alle sedute del Consiglio di Amministrazione e del Collegio sindacale presenza 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. Il Consiglio nomina altresì un direttore generale (le funzioni di direttore generale sono state attribuite all'Amministratore delegato).

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

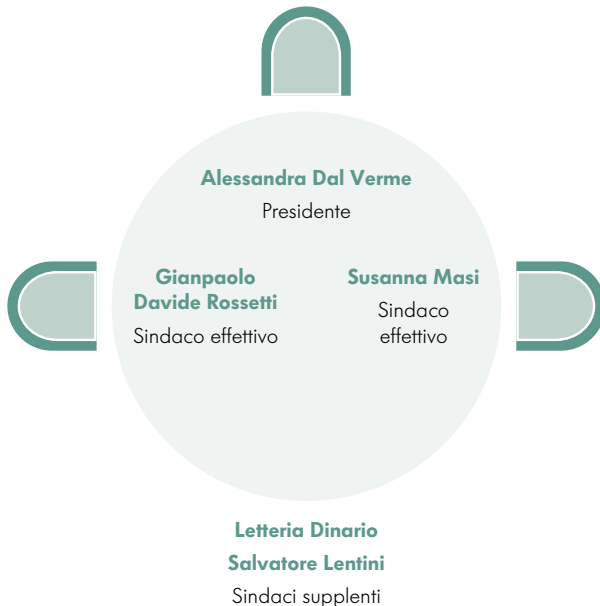
Per ulteriori informazioni si rimanda alla Relazione Finanziaria Annuale 2020 del Gruppo (cap. Relazione sulla gestione, par. Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari).

<sup>22</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).



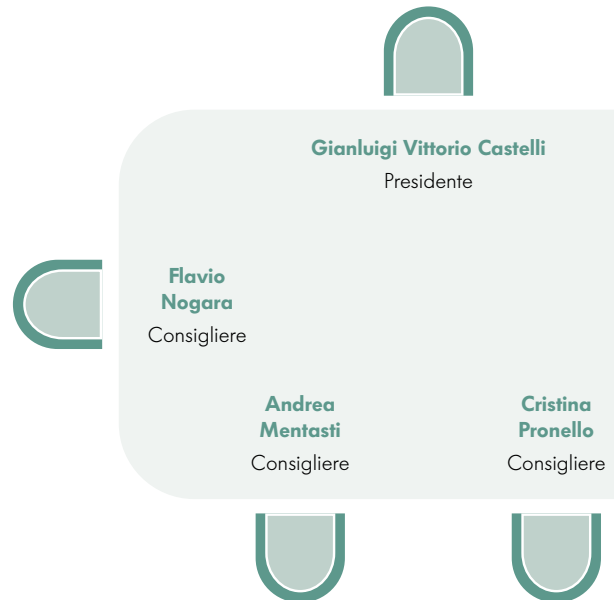
### Collegio Sindacale

Vigila sull'osservanza della legge e dello Statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e, in particolare, sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato da FS SpA e sul suo concreto funzionamento. Con la qualifica acquisita da FS SpA di Ente di interesse pubblico, ha assunto anche il ruolo di Comitato per il Controllo Interno e la Revisione Contabile, di cui all'art. 19 del d.lgs. 39/2010, con funzioni di vigilanza sull'informativa finanziaria, sull'efficacia dei sistemi di controllo interno, revisione interna e gestione del rischio, sulla revisione legale dei conti e infine sull'indipendenza della società di revisione legale, in particolare per quanto concerne la tipologia di servizi, oltre la revisione, eventualmente erogati all'entità sottoposta alla revisione legale dei conti.



### 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 società controllate individuate come strategiche.



### SOCIETÀ DI REVISIONE

**KPMG SpA**

### MAGISTRATO DELLA CORTE DEI CONTI

**Giovanni Coppola**

**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, 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.

### GREEN BOND

Garantisce l'attuazione, la manutenzione e l'aggiornamento ove necessario del Green Bond Framework, con particolare riguardo alle attività di individuazione e valutazione dei cd. Eligible Green Project, anche dialogando con le controparti coinvolte nell'analisi di greenness dei progetti e nell'implementazione delle procedure di reporting e gestione dei proceeds delle emissioni.

### INIZIATIVE ESTERO

Con riferimento agli indirizzi e alle linee guida strategiche rappresentate dagli stakeholder, veicola al Program Team\*\* le linee guida di riferimento per le società del Gruppo ai fini dello sviluppo nei mercati internazionali; valuta le iniziative/progetti di sviluppo all'estero rilevanti per il Gruppo, individuati dal Program Team sulla base delle proposte/segnalazioni delle società e/o dell'attività di scouting delle competenti funzioni aziendali; valida, per le iniziative/progetti rilevanti per il Gruppo, le modalità di partecipazione e la strategia di alleanza per la partecipazione alle gare e le eventuali partnership per il presidio locale proposte dal Program Team; monitora l'evoluzione dello stato di avanzamento dei progetti rilevanti di Gruppo posti in essere, sulla base degli aggiornamenti periodici ricevuti dal Program Team e valuta l'opportunità di eventuali azioni correttive.

### 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.

### INVESTIMENTI DI GRUPPO

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.

### 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.

### 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.

\*A decorrere dal 1° gennaio 2021, così come deliberato nell'adunanza del 3 novembre 2020, sono assegnate al Consigliere Roberto D'Alessandro le funzioni di Delegato sostituto al controllo sulla gestione finanziaria dell'Ente Ferrovie dello Stato Italiane SpA, a norma dell'art. 12 della legge 21 marzo 1958, n. 259. Il Consigliere Roberto D'Alessandro sostituisce, pertanto, il Consigliere Cristiana Rondoni.

\*\*Program Team permanente per il presidio strategico delle iniziative di sviluppo all'estero di interesse di Gruppo.

**Diversità di età**

6 componenti con età +50  
1 componente con età tra 30-50

**Diversità di genere**

3 componenti di genere femminile  
4 componenti di genere maschile

**Gianfranco Battisti**

Amministratore delegato  
e direttore generale

**Federica  
Moraci**

Consigliere

**Vanda  
Ternau**

Consigliere



**Marcello  
Torregrossa**

Segretario CdA

**Assemblea degli azionisti**

Costituita dal socio unico Ministero dell'economia e delle finanze che esercita i diritti dell'azionista d'intesa con il Ministero delle infrastrutture e dei trasporti.

**Organismo di Vigilanza 231\*\*\***

**Carlo Piergallini**  
Presidente

**Sergio Romiti**  
**Gustavo Olivieri**

**Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari**

**Roberto Mannozzi**

**IL MANAGEMENT**

Affari Istituzionali  
e Regolatori  
Amministrazione, Bilancio,  
Fiscale e Controllo  
Audit  
Comunicazione esterna  
Finanza, Investor  
Relation e Patrimonio  
FS International

Protezione Aziendale  
Risorse Umane  
e Organizzazione  
Strategie, Pianificazione, Innovazione  
e Sostenibilità  
General Counsel, Affari Societari  
e Compliance  
Risk Management

**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 e su sistemi di incentivazione; remunerazione di Amministratore delegato e Presidente di FS (qualora a quest'ultimo siano attribuite deleghe operative).

**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.

**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.

**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.

**GESTIONE DELLE CRISI ESTERE**

Viene attivato in caso di necessità dal Travel Security Team operante di FS SpA e opera in collaborazione con il provider specializzato e con le Istituzioni competenti.

**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.

**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.

**COMMISSIONE PARITETICA NAZIONALE SULLA FORMAZIONE PER IL GRUPPO FS/COMITATO DI PILOTAGGIO**

Indirizza, supporta e valuta a consuntivo le attività formative finanziate nel Gruppo, oltre che di raccordo con il livello interconfederale e di categoria; ha anche la funzione di Comitato di pilotaggio con i compiti principali di: approvare per conto delle parti i piani formativi intersocietari e/o mono-aziendali da presentare a Fondimpresa; monitorare il loro svolgimento e verificare la riuscita delle iniziative già realizzate; redigere e sottoscrivere i verbali d'intesa per accedere ai finanziamenti.

**PLESSO DI VILLA PATRIZI**

Promuove il confronto tra i soggetti proprietario, gestore immobiliare e società locatarie per una più efficace ed efficiente gestione dei complessi temi immobiliari.

Legenda

COMITATI CONSILIARI

ALTRI COMITATI

\*\*\*Il Consiglio di Amministrazione di FS SpA, con delibera del 17 dicembre 2020, ha modificato il Modello 231 di FS SpA e lo Statuto dell'OdV di FS SpA, relativamente alla composizione dell'Organismo di Vigilanza, prevedendo che lo stesso sia costituito da tre membri, di cui: (i) almeno due soggetti di provenienza esterna al Gruppo, uno dei quali - in possesso di specifiche competenze sul d.lgs. n.231/2001 - viene altresì nominato presidente, e (ii) un altro soggetto di provenienza esterna al Gruppo o come alternativa il responsabile della funzione aziendale internal auditing in carica. Un componente esterno al Gruppo che non ricopre l'incarico di presidente può essere individuato in un membro del Collegio sindacale. Nella stessa seduta il CdA ha nominato il nuovo OdV di FS SpA (con mandato triennale che si concluderà il 17 dicembre 2023), composto dal professor Rocco Blaiotta, nel ruolo di Presidente, e dagli avvocati Maurizio Bortolotto e Umberto La Commara, nel ruolo di componenti esterni.

**Ferrovie dello Stato Italiane SpA** (di seguito anche Capogruppo), controllata interamente dallo Stato per il tramite del socio unico Ministero dell'economia e delle finanze (MEF), nella qualità di Capogruppo e nel pieno rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente applicabile, tenuto conto delle prerogative di autonomia e indipendenza di ciascuna società controllata, esplica attività **di natura societaria tipica di una holding industriale** di partecipazione di un Gruppo di società operative in Italia e all'estero, **orientata alla generazione di valore per gli stakeholder, al perseguimento di uno sviluppo sostenibile nella sua dimensione ambientale, sociale ed economica, ispirato ai valori della legalità, dell'etica, dell'integrità e della trasparenza**<sup>23</sup>.

Nell'ambito del Gruppo FS Italiane, **FS SpA delinea il disegno strategico di Gruppo definendo le linee programmatiche di indirizzo strategico delle società controllate**, le società operative sono responsabili della gestione e dello sviluppo dei business nei settori di rispettiva competenza in coerenza alle linee programmatiche di indirizzo strategico definite da Capogruppo, le società ad alta specializzazione tecnica e/o società di servizi erogano servizi a favore delle altre società del Gruppo - nel rispetto di criteri di economicità, efficienza e qualità - e, nei casi previsti, anche per il mercato.

**Lo sviluppo delle aree di business nazionale e internazionale del Gruppo ha determinato nel tempo la costituzione di sub holding** attraverso la concentrazione delle partecipazioni azionarie delle società operanti nel medesimo settore di business che assicurano l'attuazione unitaria degli indirizzi strategici della Capogruppo e il coordinamento di ambiti di business omogenei.

Nell'ambito dell'attività di indirizzo, la Capogruppo definisce il sistema di governo societario e il modello organizzativo del Gruppo in relazione agli obiettivi strategici definiti, esamina e verifica la coerenza dei

piani strategici industriali delle società controllate con il Piano strategico di Gruppo nonché gestisce i rapporti istituzionali con lo Stato, inteso nella sua più ampia accezione (Stato centrale, Ministeri, Regioni e Pubbliche Amministrazioni in generale).

**L'attività di indirizzo della Capogruppo è corredata da un sistema di monitoraggio complessivo delle performance conseguite**, attraverso l'impiego di indicatori e parametri di rilevamento dei risultati strategici, nel rispetto dei principi di sostenibilità, legalità/correttezza complessiva della gestione e dell'applicazione degli indirizzi e delle politiche definite, **dalla promozione di progetti di rilevanza strategica** per il Gruppo quali quelli nel campo dell'innovazione, della sostenibilità, del sistema turistico, finalizzati a creare valore aggiunto per le società del Gruppo e per lo sviluppo del sistema Paese, valorizzando le competenze ed esperienze interne e attraendone nuove dall'esterno, **dalla definizione e dallo sviluppo di iniziative di change management** a supporto dell'evoluzione strategica e tecnologica del Gruppo.

Per il governo dei processi trasversali (o di staff), **l'indirizzo e il coordinamento della Capogruppo** riferiti al presidio dei processi e delle competenze specialistiche della famiglia professionale **viene assicurato dai Process Owner di Gruppo** verso le omologhe funzioni delle Società controllate, con lo scopo di favorire l'ottenimento di sinergie, economie di esperienza e di promuovere la massima integrazione professionale, anche in una logica di ottimizzazione ed efficientamento dei processi. **I Process Owner<sup>24</sup> di Gruppo** si identificano con i responsabili delle strutture di primo livello gerarchico da Amministratore delegato e direttore generale e Presidente di Ferrovie dello Stato Italiane SpA.

**I Process Owner di Gruppo per i processi di competenza e con il supporto specialistico e metodologico della competente struttura della Direzione Centrale Risorse**

<sup>23</sup> Disposizione di Gruppo n.288/AD del 16 aprile 2020 *Modello di Governance del Gruppo FS Italiane*.

<sup>24</sup> In specifici casi, il ruolo di Process Owner di Gruppo è formalmente attribuito a società del Gruppo ad alta specializzazione tecnica (es. FS Technology).



**Umane e Organizzazione di FS SpA assicurano:** l'aggiornamento di politiche e linee guida, procedure e metodologie comuni di Gruppo; l'analisi in via preliminare dei documenti organizzativi di recepimento delle società ai fini della verifica di conformità alle politiche/indirizzi di Gruppo definiti e al fine di fornire, ove necessario, supporto metodologico; il monitoraggio del recepimento di detti indirizzi; l'identificazione e la definizione degli standard professionali per l'area/famiglia professionale di competenza nonché la definizione dei parametri per l'aggiornamento delle competenze della famiglia professionale di riferimento; la coerenza dei modelli organizzativi societari per i processi trasversali con gli indirizzi definiti.

Tra le regole di Governance rientra anche la possibilità che strutture organizzative della Capogruppo forniscano, nell'ambito dei processi trasversali, forme di presidio accentrato alle società del Gruppo, fatte salve le esigenze di presidi dedicati a livello societario nel caso di processi di staff sensibili che richiedano la separazione di ruoli e responsabilità tra infrastruttura e attività trasportistiche. La gestione delle attività accentrate viene effettuata dalla Capogruppo in una logica di service verso le società controllate ed è regolata mediante specifici contratti di servizio infragruppo. In coerenza con la normativa di riferimento, non sono riconducibili nell'ambito dei contratti di servizio infragruppo le attività che la Capogruppo svolge verso le società del Gruppo nell'esercizio del suo ruolo di indirizzo.

**Il Gruppo FS Italiane garantisce ai propri stakeholder una conduzione dell'impresa coerente con gli obiettivi strategici definiti.** Al fine del miglior raggiungimento di tali scopi la Capogruppo promuove l'adozione nel Gruppo di idonei Modelli di funzionamento del Sistema di Controllo Interno e Gestione del Rischio. Per quanto riguarda la prevenzione dei rischi ex d.lgs. n. 231/2001

le società del Gruppo FS Italiane adottano autonomi modelli di organizzazione, gestione e controllo, ne curano l'effettiva attuazione e aggiornamento e istituiscono un organismo di vigilanza, dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo, con il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza dei modelli e di curarne l'aggiornamento. In tale ambito la Capogruppo detta linee di indirizzo in merito a requisiti e criteri di nomina dell'organismo di vigilanza.

L'assetto organizzativo di FS SpA (in termini di strutture/posizioni organizzative, missioni e responsabilità attribuite, titolarità e sedi di lavoro) e le sue variazioni sono formalizzati e divulgati tramite Disposizioni Organizzative (DOr). In particolare:

- › l'Amministratore delegato e Direttore Generale (AD) di FS SpA sottoscrive per autorizzazione le DOr relative alle strutture/posizioni a suo primo riporto gerarchico;
- › il Presidente di FS SpA sottoscrive per autorizzazione le DOr relative alla Direzione Centrale Audit;
- › i responsabili a diretto riporto dell'AD e/o del Presidente congiuntamente con il responsabile della Direzione Centrale Risorse Umane e Organizzazione, sottoscrivono per autorizzazione le DOr relative alle variazioni riguardanti l'articolazione sottostante di competenza.

**Con tale processo è assicurato il deployment nella catena gerarchica delle responsabilità di gestione ordinaria e straordinaria** della Società in capo all'Amministratore delegato, ivi incluse le responsabilità sui temi economici, ambientali e sociali.





## LA GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ

Crediamo che lo sviluppo economico, l'inclusione sociale e la tutela dell'ambiente possano essere perseguiti solo attraverso una buona governance della sostenibilità. Per questo abbiamo definito e adottato un Modello di Governo della Sostenibilità della cui accountability abbiamo incaricato il

più alto organo di governo interno, il CdA di FS Italiane. Dal 2016 ci siamo dotati di un Comitato di Sostenibilità (CdS) di Gruppo, con funzione di advisory board per l'AD di Gruppo (in qualità di Presidente del CdS) a garanzia dell'integrazione dei principi della sostenibilità nelle strategie di business.

### Consiglio di Amministrazione

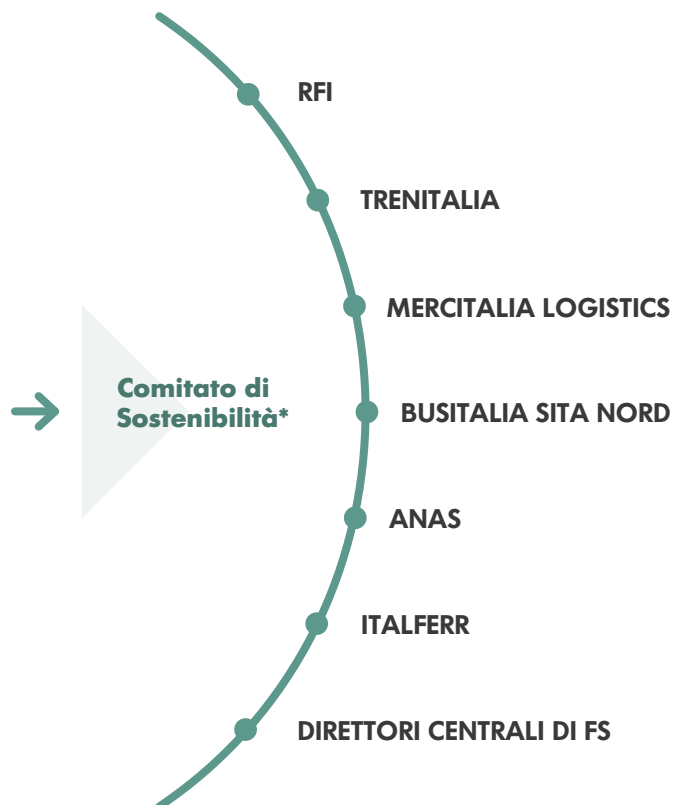
Esamina e approva i piani strategici, industriali e finanziari, compreso il Piano Industriale, che integrano obiettivi e linee guida per promuovere un modello di business sostenibile e creare valore nel lungo periodo.

Il Consiglio è responsabile dell'approvazione del Rapporto di Sostenibilità e della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ex d.lgs. 254/16 (DNF), previo parere preventivo del Comitato Audit, Controllo Rischi e Governance.



### Amministratore delegato e direttore generale

**Presidente del Comitato di Sostenibilità**, valuta e approva le proposte formulate dal CdS in merito ai temi di integrazione degli aspetti sociali e ambientali nelle strategie di Gruppo, anche attraverso il dialogo con gli stakeholder, esamina e valida la bozza del Rapporto di Sostenibilità.

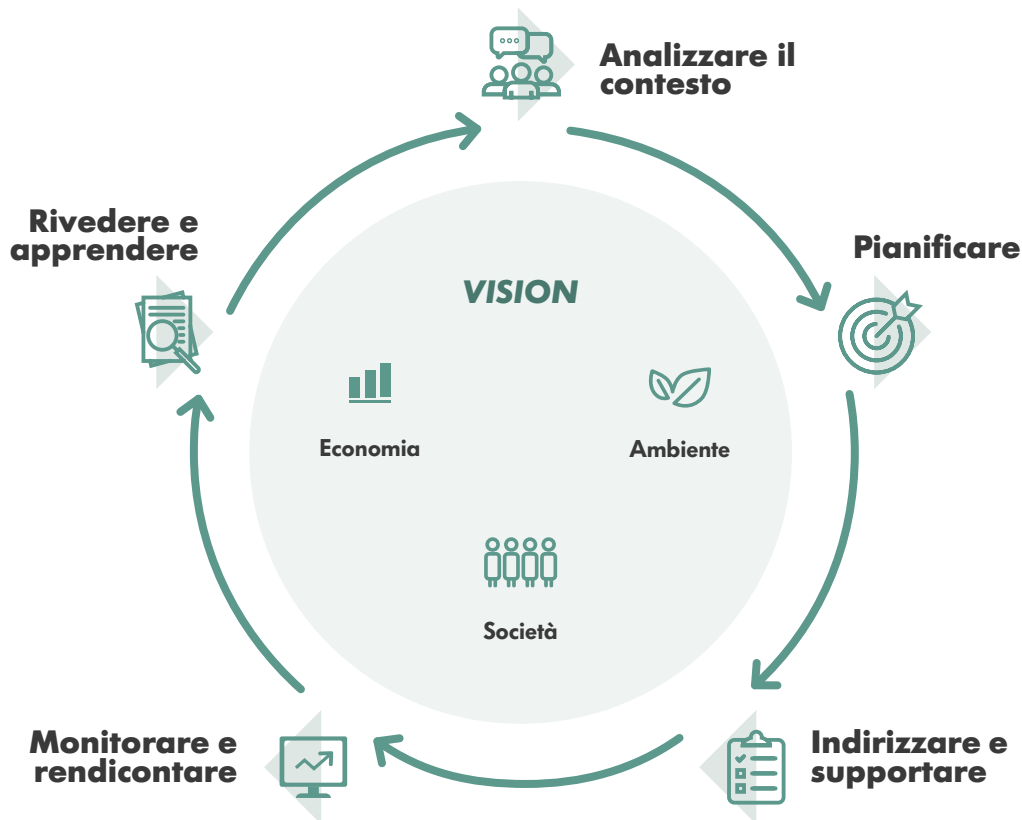


### Direzione Centrale Strategie, Pianificazione, Innovazione e Sostenibilità

Garantisce la definizione di indirizzi, metodologie e modelli per la corretta implementazione delle politiche di sostenibilità e svolge anche il ruolo di **segreteria tecnica del Comitato di Sostenibilità**.

\* Con la CO/G n. n. 47/AD del 15 aprile 2020, che sostituisce integralmente la CO/G n.25/AD del 22 marzo 2019, è stata aggiornata la composizione del Comitato di Sostenibilità.

Nel 2020 è stato **avviato il percorso di Change Management sui temi della sostenibilità** attraverso una serie di **incontri con le principali società operative** in cui sono stati illustrati i principali elementi caratterizzanti il Modello di Governo della Sostenibilità, l'attuale quadro organizzativo di Gruppo a presidio del processo (strutture organizzative e profili professionali) e le principali linee di indirizzo da seguire ai fini dell'individuazione e attuazione delle possibili azioni d'intervento volte a **rafforzare il presidio della sostenibilità quale cardine strategico per il futuro del Gruppo**.



Per rafforzare la conoscenza e stimolare il commitment dei più alti organi di governo interno societari, oltrechè del Comitato di Sostenibilità di Gruppo, sulle motivazioni alla base del cambio di paradigma necessario per affrontare la ripartenza e identificare e descrivere le motivazioni per cui i temi di sostenibilità hanno una valenza strategica per il Gruppo FS, nel 2020 è proseguito il percorso di induction<sup>25</sup> rivolto a:

- › Comitato di Sostenibilità;

- › Consigli di Amministrazione delle principali società del Gruppo<sup>26</sup>;
- › oltre 200 dirigenti, tra AD e dirigenti, di società controllate dirette e indirette, italiane ed estere.

In fase di progettazione, per il 2021, un nuovo percorso di induction diretto sia ai nuovi CdA delle società del Gruppo sia a una fascia ampia di popolazione aziendale.

<sup>25</sup> Un primo ciclo di induction era stato organizzato nel 2016 solo per il CdA di FS Spa e per il CdS.

<sup>26</sup> Nel 2020 hanno partecipato all'induction i CdA di Anas, Ferrovie del Sud Est e Servizi Automobilistici, Ferservizi, FS Sistemi Urbani, Italferr, Mercitalia Logistics; nel 2019 hanno partecipato il CdS, i CdA di RFI, Italferr e Trenitalia.



**UN'IMPRESA SOSTENIBILE**

**OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE**

**IL NOSTRO IMPEGNO PER L'AMBIENTE**

**PROMUOVIAMO UNA SOCIETÀ EQUA E PARTECIPATA**

**QUESTO È UN VIAGGIO NEL NOSTRO FUTURO. SCOPRI LA SOSTENIBILITÀ IN FS, GUARDA LE CLIP.**

*Il cammino verso la sostenibilità è un cammino di tutti. Scelte differenti di ognuno di noi, sia sul lavoro, sia nella vita di tutti i giorni, possono fare la differenza.*

*Scopri su [we](#) cosa vuol dire Sostenibilità per noi di FS.*

**FS  
FARE SOSTENIBILITÀ.**

**FERROVIE  
DELLO STATO  
ITALIANE**



**Creare un equilibrio** tra le esigenze di profitto e la necessità di proteggere l'ambiente, garantire un'equa distribuzione delle risorse ma anche un miglioramento della società in cui viviamo. Questo significa **fare sostenibilità** ed è l'impegno che da anni FS e le società del Gruppo perseguono. Per questo motivo, è stato intrapreso un **viaggio multimediale rivolto all'interno del Gruppo** per aiutare a capire come fare sostenibilità, un percorso strutturato in 4 video clip ognuna con uno specifico focus su un tema. **Le imprese e la sostenibilità, lo scenario internazionale, il capitale naturale, il valore delle persone e il dialogo con gli stakeholder:** un viaggio per comprendere cosa vuol dire essere un'impresa sostenibile.

## BUSINESS INTEGRITY

102-11

102-12

102-17

102-30

205-1

205-2

205-3

207-1

207-2

207-3

403-1

**Promuoviamo una cultura aziendale improntata sull'integrità, l'etica, la lealtà, la correttezza, la trasparenza e il rispetto delle norme**, principi determinanti per governare la complessità favorendo l'assunzione di decisioni consapevoli. **Preveniamo e ci asteniamo da qualunque situazione di conflitto di interessi e ripudiamo e disincentiviamo ogni forma di corruzione, a qualunque**

**livello praticata, sia in Italia che all'estero.** Al fine di garantire nei confronti degli stakeholder trasparenza nella gestione e nel controllo del business, abbiamo definito le migliori pratiche **attraverso un solido sistema, costituito da regole, strumenti, attività, procedure e strutture organizzative, orientato a tutelare la reputazione e l'integrità del Gruppo e degli stessi stakeholder.**

### SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO

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.

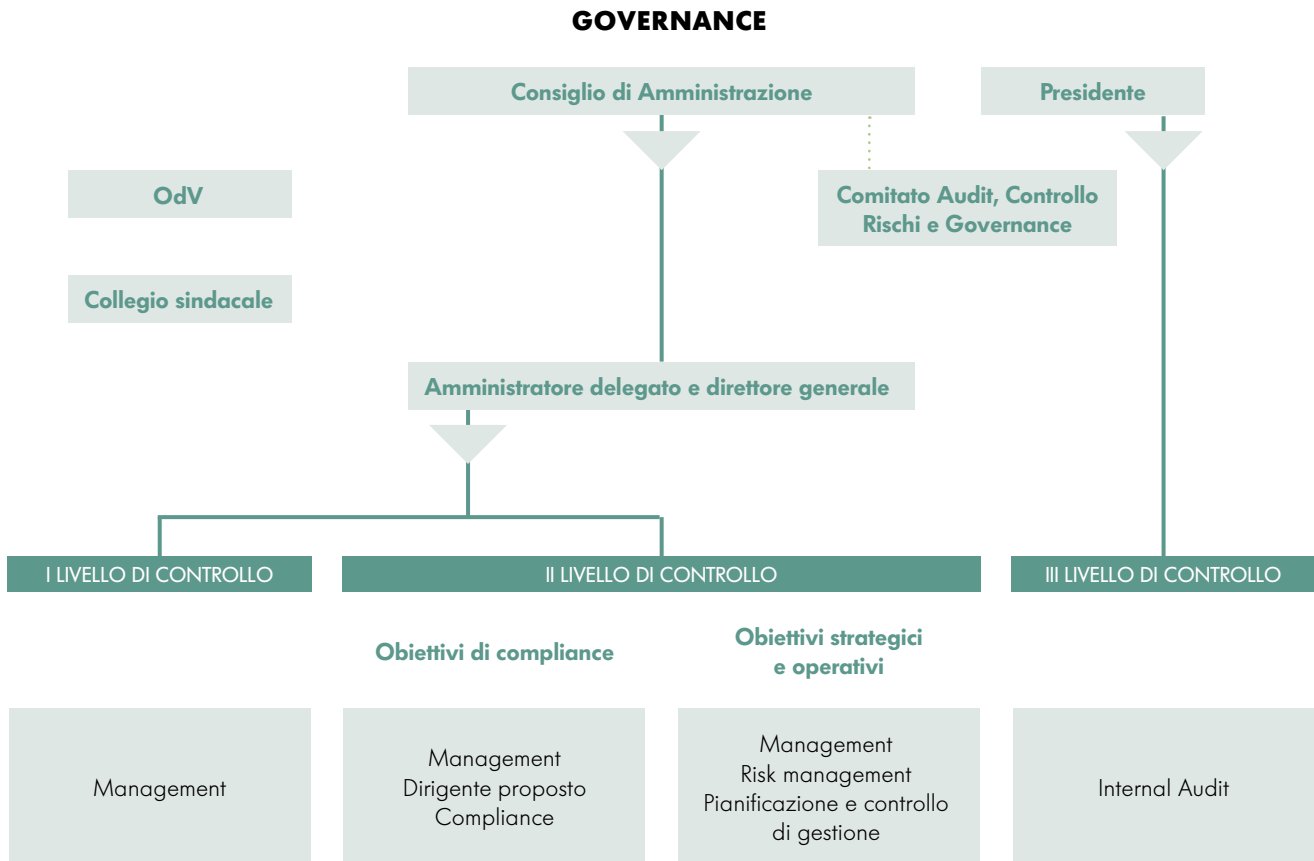
FS SpA utilizza il CoSO Report<sup>27</sup> quale framework di riferimento, internazionalmente riconosciuto, per l'implementazione, l'analisi e la valutazione del SCIGR.

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,
- › **II 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.
- › **III 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.

<sup>27</sup> Internal Control – Integrated Framework pubblicato dal Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission.



## 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 Testo unico della finanza (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 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 TUF 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 Dirigente preposto di FS SpA definisce e monitora il Piano di attività annuale per la compliance alla l. 262/2005 del Gruppo ed emana linee guida in termini di predisposizione delle procedure amministrativo – contabili, di verifica dell’adeguatezza e operatività delle stesse, nonché di rilascio delle attestazioni inerenti al sistema di controllo interno sull’informativa finanziaria. I Dirigenti preposti di società implementano e mantengono il sistema di controllo interno sull’informativa finanziaria societaria, con flussi di interscambio continui con il Dirigente preposto di Capogruppo. Il processo di controllo sull’informativa finanziaria prevede le seguenti fasi: definizione del perimetro delle società/processi in c.d. ambito 262; mappatura dei processi; risk & control assessment; emanazione/revisione delle procedure; autocertificazione dell’adeguatezza ed operatività dei controlli a cura dei Control Owner/Process Owner (meccanismo di self assessment); test indipendenti; valutazione carenze e gestione dei piani di azione; rilascio delle attestazioni.



## Compliance

La struttura organizzativa Compliance assicura la definizione e l'aggiornamento del framework del Modello di Compliance individuando gli standard metodologici per lo svolgimento delle attività a livello di Gruppo, nonché definisce i sistemi di controllo del Modello di Compliance a livello di Gruppo e svolge assessment periodici sulla famiglia professionale e/o sulle funzioni Compliance delle società controllate, al fine di verificare il corretto recepimento di policy, procedure, criteri e standard metodologici definiti. 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 il necessario supporto, per la definizione delle azioni da adottare per garantire la conformità alle 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; assicura il supporto specialistico, in coordinamento con le altre competenti strutture aziendali, rispetto all'implementazione e gestione dei modelli di controllo interno e dei programmi di compliance relativi all'Anti-Bribery&Corruption management system e all'Antitrust Compliance Program e al Framework di Data Protection nonché, attraverso il coordinamento del Team 231, l'aggiornamento del Modello 231 di FS in relazione all'evoluzione della normativa di riferimento e a modifiche organizzative e di processo intervenute; supporta i processi decisionali di business mediante l'analisi dei profili di business e trade compliance relativamente alle iniziative di sviluppo commerciale all'estero (business partners, consulenti e promotori commerciali) operazioni di M&A, sponsorizzazioni e altre iniziative strategiche.

### Modello di Compliance di Gruppo

Tale Modello **presidia il rischio di incorrere in violazioni** di norme nazionali o internazionali, ovvero di autoregolamentazione che, oltre a poter procurare danni alla reputazione delle società e del Gruppo, possono comportare sanzioni, comminate da autorità giudiziarie o amministrative, nazionali, estere o sovranazionali, anche con misure restrittive e interdittive, **stimolando l'attivazione dei presidi organizzativi specifici** volti a identificare, valutare, mitigare e monitorare i rischi di compliance nonché intercettare in via preventiva i comportamenti che possono violare le prescrizioni di autoregolamentazione e etero regolamentazione, al fine di assicurare il rigoroso rispetto delle stesse nonché di **promuovere una cultura aziendale improntata a principi di integrità, etica, lealtà, correttezza e rispetto sostanziale delle norme.**

### Antitrust Compliance Program

**A partire dal 2017 il Gruppo FS Italiane ha avviato la revisione degli strumenti interni di compliance antitrust**, volta ad implementare ulteriormente i presidi di prevenzione in materia antitrust e ad ampliare la diffusione della cultura della concorrenza all'interno delle società del Gruppo e tra tutto il personale. Tale processo ha portato all'adozione di un nuovo **Programma di Compliance Antitrust del Gruppo FS Italiane**, la cui fase attuativa si è conclusa con l'emanazione della Policy Antitrust del Gruppo FS Italiane, di cui alla disposizione di Gruppo n. 274/AD del 3 ottobre 2019. Il documento istituisce, tra l'altro, e l'Organismo responsabile dell'esecuzione del Programma, cui è demandato il compito di curare l'aggiornamento del Programma stesso e monitorarne l'implementazione, d'intesa con i referenti antitrust delle singole società del Gruppo.

**A partire dal 2020, l'Organismo responsabile è inoltre tenuto a informare annualmente il vertice aziendale** delle attività svolte in materia di compliance antitrust – nel rispetto dei principi di autonomia decisionale, separazione e trasparenza a cui aderisce il Gruppo, con particolare riguardo al gestore dell'infrastruttura ferroviaria nazionale – **mediante la predisposizione di una apposita relazione**, contenente evidenza:

- › delle eventuali segnalazioni ricevute e delle misure conseguentemente adottate;
- › delle attività di informazione e formazione eseguite, sia tramite training online, sia tramite corsi di formazione in aula, e dei risultati ottenuti all'esito delle fasi di verifica dei training online;
- › degli assessment e delle verifiche eventualmente svolti, dei risultati emersi e delle misure adottate per rimediare alle criticità eventualmente rilevate;
- › delle attività pianificate per l'anno successivo per la corretta ed efficiente attuazione del Programma.

## Risk Management

La struttura centrale di Risk Management della Capogruppo 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 il 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 Framework di Risk Management del Gruppo FS Italiane definisce ambiti, responsabilità, metodologie e strumenti per una gestione efficace del processo di identificazione, valutazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei rischi aziendali attuali e prospettici a supporto delle decisioni di business in un'ottica risk based. L'adozione di un Framework unico a livello di Gruppo consente, tra l'altro, di:

- › definire il perimetro di applicazione del processo di risk management, individuando gli ambiti di azione e i processi decisionali in cui tale processo è declinato;
- › individuare strumenti e modelli di valutazione e gestione dei rischi univoci e coerenti a livello di Gruppo, definendo le responsabilità di gestione e utilizzo degli stessi tra la Capogruppo e le società, in base alla tipologia di attività e all'ambito di azione in cui tali attività sono svolte;
- › assicurare modalità di interpretazione, analisi e rappresentazione dei risultati delle attività di risk management comuni;
- › promuovere la diffusione di una cultura aziendale maggiormente orientata alla gestione dei rischi.

Nell'ambito del Gruppo FS Italiane, il processo di risk management è governato in modo organico e coordinato da Risk Management di FS SpA e applicato dalle società del Gruppo nel rispetto dell'autonomia gestionale e organizzativa. La struttura centrale di Risk Management di FS SpA mantiene una responsabilità diretta sulle principali tematiche trasversali e strategiche del Gruppo, tra le quali:

- › temi di carattere strategico e in ogni caso le analisi sul Piano Industriale a livello di Gruppo;
- › iniziative strategiche/trasversali di particolare rilevanza (es. operazioni straordinarie, progetti internazionali, ecc.) che vedono coinvolta la Capogruppo;
- › iniziative di innovazione e trasformazione svolte a livello di Gruppo;

- › fattispecie di rischio che incidono su processi centralizzati e tematiche di rischio emergente, quali ad esempio il cambiamento climatico.

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, Innovazione e Sostenibilità (DCSPIS), 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. Queste 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<sup>28</sup> 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.

Sono oggetto di Internal Audit tutte le funzioni, unità, processi e/o sottoprocessi, sistemi informatici aziendali, con riferimento ai rischi e conseguenti obiettivi di:

- › efficacia ed efficienza dei processi aziendali;
- › affidabilità dell'informativa finanziaria;
- › rispetto delle leggi, regolamenti, statuto sociale e normative applicabili;
- › salvaguardia del patrimonio sociale.

Le funzioni Internal Audit delle società controllate, con delibera dei rispettivi Consigli di Amministrazione, hanno adottato un Audit Charter che definisce le linee di Indirizzo sulle attività di internal auditing, individuando compiti e responsabilità, anche al fine di definire chiaramente gli ambiti, il perimetro, le macro

modalità operative e i flussi informativi (in particolare con il Vertice e gli Organi di controllo/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 dettando requisiti e criteri di nomina dei componenti al fine di garantirne professionalità, autonomia e indipendenza.

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<sup>29</sup>. Ai sensi dell'art. 6, comma 4 d.lgs. n. 231/2001, le società del Gruppo di piccole dimensioni, caratterizzate da minore complessità organizzativa e/o dimensionale, possono istituire un OdV monocratico, composto da un soggetto esterno al Gruppo dotato di alte e specifiche competenze nella materia.

<sup>28</sup> Oltre a Ferrovie dello Stato Italiane, le società, controllate di primo livello e consolidate con il metodo integrale, dotate di una funzione di internal audit sono: Trenitalia, RFI, Ferservizi, Italferr, Busitalia Sita-Nord, Fercredit, FS Sistemi Urbani, Grandi Stazioni Immobiliare, Italcertifer, Ferrovie Sud Est, Mercitalia Logistics, FS Technology e ANAS.

<sup>29</sup> Con specifico riferimento all'Organismo di Vigilanza di FS SpA, il Consiglio di Amministrazione della Società, con delibera del 17 dicembre 2020, sentito il parere del Collegio sindacale, ha deliberato (nello Statuto dell'OdV di FS SpA e nella Parte Generale del Modello 231) la seguente composizione: (i) almeno due soggetti di provenienza esterna al Gruppo, uno dei quali - in possesso di specifiche competenze sul d.lgs. n.231/2001 - viene altresì nominato presidente, e (ii) un altro soggetto di provenienza esterna al Gruppo o come alternativa il responsabile della funzione aziendale internal auditing in carica. Un componente esterno al Gruppo che non ricopre l'incarico di presidente può essere individuato in un membro del Collegio sindacale. Qualora l'OdV si componga esclusivamente di membri esterni, il medesimo OdV, al fine di favorire l'integrazione e la sinergia tra gli attori del sistema di controllo interno, con propria delibera stabilisce se (i) il responsabile della funzione aziendale Internal Auditing in carica partecipa stabilmente come uditore alle riunioni dello stesso con funzioni consultive e di supporto, ovvero se (ii) il predetto responsabile viene di volta in volta convocato dall'OdV per partecipare a singole riunioni o alla trattazione di specifici argomenti, sempre con funzioni consultive e di supporto.

### Approvato l'aggiornamento del Modello 231

Il 26 maggio 2020 il Consiglio di Amministrazione di Ferrovie dello Stato Italiane ha esaminato e **approvato l'aggiornamento del Modello 231 di FS**, modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del decreto legislativo n. 231 dell'8 giugno 2001.

L'aggiornamento del Modello 231 **rafforza l'organizzazione del sistema dei controlli interni e dei programmi di compliance** di Ferrovie dello Stato Italiane, in linea con i più alti standard e best practice.

**Il Modello 231**, oltre a essere disponibile sulla intranet aziendale, **è stato pubblicato su internet, nella sua parte generale, sulla nuova pagina web Etica, Compliance e Integrità**, ideata al fine di ospitare in un unico "ambiente" il Codice Etico, il Modello 231, l'ABC system, il Programma di Compliance Antitrust, il Modello di Compliance e la gestione delle segnalazioni - whistleblowing, nonché i comunicati/messaggi del top management in merito, oltre a descrivere i relativi presidi organizzativi di prevenzione dei rischi. In tale pagina è stata pubblicata, tra l'altro, un estratto del comunicato dell'Amministratore delegato e direttore generale di FS SpA, a testimonianza del tone at the top e dell'impegno costante del top management oltre che del Gruppo FS sui temi dell'etica, della compliance e dell'integrità.

## Trasparenza fiscale

La trasparenza fiscale e la gestione dei principali rischi a essa collegati rappresentano una priorità per il Gruppo.

La governance fiscale vede il coinvolgimento diretto del Consiglio di Amministrazione della Capogruppo. In particolare, con riguardo alla gestione del rischio fiscale, il CdA riconosce il proprio ruolo di indirizzo e lo esercita attraverso il governo del Tax Control Framework (anche TCF) che prevede l'attribuzione di ruoli e responsabilità a tutti i livelli aziendali. Il TCF individua le figure chiave

del processo di gestione e controllo del rischio fiscale nel Tax Director di Gruppo, che fa parte della Direzione Centrale Amministrazione, Bilancio, Fiscale e Controllo, nel responsabile fiscale delle società del Gruppo FS dotate di un sistema di controllo del Rischio Fiscale, nel Tax Compliance Manager di Capogruppo e nel Tax Compliance Manager di società.

Nell'ambito del più ampio Tax Control Framework, il *Modello di controllo interno sulla rilevazione, misurazione, gestione e controllo dei rischi fiscali di Ferrovie dello Stato*



Italiane SpA e del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane<sup>30</sup> (di seguito, il *Modello di controllo dei rischi fiscali* o *Modello*), che è costruito in logica di piena ed efficiente integrazione con quello del Dirigente preposto di Gruppo (Modello 262), individua i presidi e i controlli da adottare per la rilevazione, misurazione, gestione e controllo dei rischi fiscali insiti nei processi aziendali, definendo, quindi, le modalità di gestione del processo di controllo:

- i. la mappatura e la misurazione dei rischi fiscali connessi ai processi aziendali;
- ii. l'individuazione delle procedure aventi a oggetto i processi aziendali che abbiano ricadute fiscali;
- iii. la descrizione dei controlli a presidio del rischio fiscale e l'attribuzione di ruoli e responsabilità connesse;
- iv. la previsione di efficaci procedure di monitoraggio che consentano l'individuazione di eventuali carenze o errori nel suo funzionamento e la conseguente attivazione delle necessarie azioni correttive;
- v. la previsione di efficaci procedure volte all'aggiornamento del Modello in conseguenza di cambiamenti che riguardano l'impresa o il quadro normativo di riferimento;
- vi. l'annuale rendicontazione agli organi di gestione.

Le procedure e i controlli previsti dal Modello attengono a tutti i processi aziendali in cui è presente un rischio fiscale e attribuiscono le responsabilità circa il rispetto della normativa tributaria in capo a tutti i dipendenti coinvolti nelle attività di cui si compone il processo.

L'effettivo funzionamento del Tax Control Framework richiede, pertanto, la diffusione e la promozione di una cultura del rischio fiscale a tutti i livelli aziendali e, altresì, una adeguata conoscenza delle regole e dei principi del sistema di controllo del rischio fiscale. A tal fine, è stata creata nella intranet aziendale un'apposita sezione dedicata all'adempimento collaborativo che accoglie la descrizione del regime, la normativa e la prassi di riferimento, i documenti cardine del TCF, i corsi di formazione organizzati in materia fiscale e il relativo materiale di supporto.

Il Tax Control Framework, attraverso i presidi in precedenza elencati e applicati a tutti i livelli aziendali, contribuisce a ridurre la dispersione di valore in termini economici che si genererebbe in caso di errata applicazione della normativa tributaria a titolo di maggiore imposta, sanzioni e interessi - oneri che rappresentano un danno economico e ancor più reputazionale.











---

<sup>30</sup> Il Modello di controllo dei rischi fiscali è adottato e implementato, con le necessarie specifiche, da RFI e Trenitalia che, unitamente a FS SpA, hanno aderito alla Cooperative Compliance, tuttavia, Capogruppo, valuta l'opportunità di applicare il Modello, quale strumento privilegiato di controllo e gestione del rischio fiscale, ad altre società del Gruppo, indipendentemente dalla loro adesione al regime di adempimento collaborativo.

## 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>31</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
		✓	
	✓	✓	✓
	✓	✓	✓
	✓	✓	✓
	✓	✓	✓
	✓	✓	✓
	✓	✓	✓
		✓	
	✓		
	✓		

### Controllo e prevenzione delle infezioni, a Trenitalia la Biosafety Trust Certification



Quasi 18mila dispenser sui propri treni, oltre 135mila carrozze sanificate, migliaia di safety kit distribuiti a bordo dei treni Frecciarossa e Frecciargento, indicazioni per i flussi di entrata e uscita su tutta la flotta, della segnaletica visiva posta a terra sulle carrozze. Sono alcuni dei numeri che hanno valso a Trenitalia la Biosafety Trust Certification, diventando la **prima impresa ferroviaria al mondo a ottenere dalla società di certificazione internazionale Rina questo prestigioso riconoscimento.**

<sup>31</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.

## ABC SYSTEM

**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.

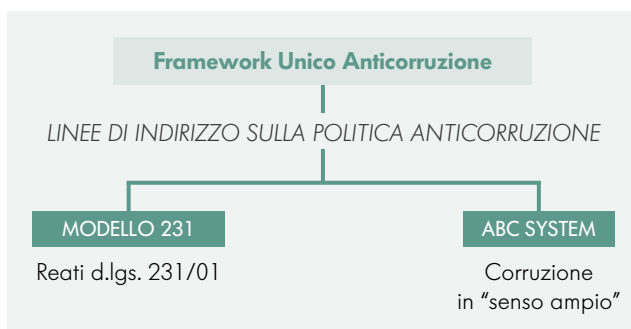
A ulteriore consolidamento di tale impegno, dal 2017 la Capogruppo si è dotata, su base volontaria, di **uno strumento unico di autoregolamentazione per la prevenzione dei fenomeni corruttivi, il c.d. Framework Unico Anticorruzione**, articolato su due modelli di gestione e controllo:

- › **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)**, 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.



**L'ABC system riguarda un concetto di corruzione cd. "in senso ampio"**, che – oltre a comprendere la corruzione attiva e passiva, diretta e indiretta, nei rapporti con esponenti della Pubblica Amministrazione e nei rapporti con privati - si declina in atti e comportamenti anche non integranti una specifica fattispecie di reato ma che potrebbero dar luogo ad "abusi" finalizzati a ottenere un vantaggio privato (per sé o a favore di un soggetto terzo) e/o a situazioni di *mala gestio* e a porsi così in contrasto con i principi di correttezza, legalità e integrità.

**L'ABC system incentra l'analisi degli eventi a rischio sui processi individuati nelle linee di indirizzo** in quanto considerati dalla normativa e dalle best practices di riferimento come maggiormente esposti al rischio di corruzione: Acquisti e Appalti, Conferimento di incarichi di consulenza, Iniziative di sviluppo del business nei mercati internazionali, Quote associative, sponsorizzazioni, co-marketing, erogazioni liberali e omaggi e Risorse Umane.



**Per ciascun processo a 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<sup>32</sup> 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.

**Sotto il profilo della Governance**, l'ABC system individua attori, ruoli e responsabilità del processo di attuazione, sviluppo, aggiornamento, monitoraggio e controllo dello stesso, nonché i correlati flussi informativi e di coordinamento. Tra questi, **ruolo centrale è svolto dal management**, tenuto conto della conoscenza dei processi e delle procedure, del rapporto diretto con le risorse che tali processi attuano, del monitoraggio "di linea" e delle ulteriori prerogative che ne connotano le responsabilità.

**Tra i principali attori rientra l'Unità Anti Bribery&Corruption e Continuous Auditing** che, tra le altre, monitora l'ABC

system nell'ottica di promuoverne il miglioramento continuo, supporta i Process Owners nell'identificazione dei rischi e nella definizione dei relativi strumenti di prevenzione e monitora il recepimento e il rispetto delle misure previste dall'ABC system, anche attraverso appositi flussi informativi.

**Nel corso del 2020 l'Unità**, collocata nella Direzione Centrale Audit, **ha arricchito la propria mission con l'attività di Continuous Auditing** che, attraverso il monitoraggio continuo di singoli processi/operazioni/transazioni, individua eventuali andamenti anomali, violazioni delle procedure e della regolamentazione, integrandosi con gli strumenti previsti nell'ABC system.

L'ABC system si chiude con un **cronoprogramma** in cui sono individuate le attività finalizzate all'attuazione delle previsioni del documento e i relativi attori, nonché la tempistica di realizzazione: il cronoprogramma, **che costituisce parte integrante dell'ABC system ed è approvato dal CdA** su base annuale, rappresenta l'impegno dell'Azienda al **perseguimento di una politica anticorruzione che sia realmente efficace e non si traduca in un mero adempimento di compliance**.

**Le società controllate, direttamente e indirettamente, da FS SpA adottano<sup>33</sup> il Framework** adeguandolo alle specificità organizzative e di business, nel rispetto comunque degli obblighi normativi applicabili.

Ad esito dell'attività di risk assessment, svoltasi nel 2019 ai fini dell'aggiornamento del Modello 231, **è stato predisposto un documento contenente un focus Anti Bribery&Corruption** con riferimento ai delitti contro la Pubblica Amministrazione ex Titolo II, Capo I e II del Codice Penale, nonché alle ulteriori fattispecie corruttive anche nei confronti di privati ex Libro V, Titolo IX, capo IV del Codice Civile; all'interno del focus ABC sono state individuate:

- › 20 attività sensibili considerate a rischio per i reati contro la PA;
- › 18 attività sensibili considerate a rischio per i reati di corruzione tra privati e istigazione alla corruzione tra privati.

Dall'analisi integrata degli esiti di tale attività di risk assessment 231 e degli ulteriori input a disposizione dell'Unità ABC, **nel corso del 2020 è stato individuato il nuovo processo Rapporti con Istituzioni Pubbliche/Autorità (Pubblica Amministrazione) quale ulteriore processo rilevante ai fini ABC** e per il quale sarà predisposto il relativo set di strumenti di prevenzione specifici (standard di comportamento e indicatori possibili anomalie).

Con l'obiettivo di individuare ambiti di arricchimento dell'ABC system (es. ulteriori aree di rischio per le quali prevedere strumenti di prevenzione specifici), **nel 2020 è stata avviata la prima campagna di Risk Assessment Anti Bribery&Corruption in FS SpA**, che si concluderà nel 2021. La metodologia adottata (Control Risk Self Assessment) consiste nell'identificazione da parte del management degli eventi a rischio corruzione per i singoli processi di competenza e nella relativa auto-valutazione, in termini di impatto e probabilità inerenti di accadimento, e nell'analisi dei controlli in essere in grado di mitigare tale probabilità con conseguente determinazione del livello di rischio cd. residuo. Tale metodologia si ispira ai principi di riferimento ISO in materia (31001) ed è stata elaborata con il supporto della struttura Risk Management di FS SpA.

<sup>32</sup> Gli standard di comportamento rappresentano la formalizzazione di una sequenza di condotte finalizzata a standardizzare l'esecuzione di alcune attività sensibili e promuovere la diffusione di comportamenti ispirati ai principi di integrità, correttezza e trasparenza.

<sup>33</sup> Nel corso del 2020, FSTechnology si è aggiunta alle principali società direttamente controllate da FS SpA che hanno concluso il percorso di recepimento del Framework Unico Anticorruzione.



## Altri strumenti normativi a presidio dei processi a rischio corruzione

Nel corso del 2020, FS SpA ha, inoltre, rafforzato i presidi in materia di corruzione mediante l'emissione e la revisione di strumenti normativi specifici.

### Emissione **NEW** e revisione **UPDATE** di strumenti normativi a presidio di alcuni processi a rischio corruzione

- › **NEW** Linee guida per la gestione del distacco del personale nelle società del Gruppo FS Italiane
- › **NEW** Procedura operativa in materia di Travel Security
- › **NEW** Linee di indirizzo per la classificazione delle informazioni in termini di riservatezza e relativa Comunicazione Organizzativa di Gruppo in materia di Gestione del processo di classificazione dell'informazione aziendale su strumenti di informatica individuale e su supporti analogici
- › **NEW** Linee di indirizzo di processo in materia di promotori commerciali, consulenti commerciali e business partners nelle iniziative commerciali o di sviluppo del business nei mercati internazionali (Business Compliance)
- › **UPDATE** Modello di Governance del Gruppo FS Italiane
- › **UPDATE** Modello per il Governo del Processo ICT del Gruppo FS Italiane
- › **UPDATE** Procedura di Gruppo per la gestione del processo di talent acquisition
- › **UPDATE** Procedura Gestione delle Sponsorizzazioni, Partnership e/o Co -Marketing, Product Placement nel Gruppo FS Italiane
- › **UPDATE** Procedura per lo sviluppo e il conferimento di incarichi manageriali
- › **UPDATE** Regole in materia di designazioni alla carica di Amministratore e di Sindaco, di determinazioni sugli statuti e sui patti parasociali, di operazioni straordinarie e di Corporate Governance
- › **UPDATE** Procedura di offerta nell'ambito delle iniziative di sviluppo e consolidamento del business nei mercati internazionali
- › **UPDATE** Sistema di gestione dei flussi informativi dei dati legali verso General Counsel, Affari Societari e Compliance di Ferrovie dello Stato Italiane SpA
- › **UPDATE** Procedura per la gestione del contenzioso in materia legale lavoro
- › **UPDATE** Linee guida per la gestione e l'utilizzo dell'Albo degli Avvocati e Consulenti Legali e Fiscali del Gruppo FS Italiane

## Whistleblowing e gestione delle segnalazioni

Il 18 giugno 2019 il Consiglio di Amministrazione di FS SpA ha approvato la procedura per la gestione delle segnalazioni della Capogruppo<sup>34</sup>, finalizzata a dare attuazione alla legge n. 179/2017 (cd. legge sul whistleblowing).

La procedura disciplina il processo di ricezione, analisi

e trattamento delle segnalazioni da chiunque inviate o trasmesse su fatti e comportamenti ritenuti illeciti o contrari alla legge, al Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ex d.lgs. n. 231/2001, all'Anti Bribery&Corruption management system e al Codice Etico del Gruppo FS Italiane, garantendo la piena tutela del segnalante secondo le prescrizioni di legge.

<sup>34</sup> Emessa con Comunicazione Organizzativa di Gruppo n. 34/Ad del 24 settembre 2019.



Nel luglio 2020 FS SpA si è dotata di una **piattaforma informatica per la gestione delle segnalazioni**, che costituisce un canale di segnalazione a garantire, con modalità informatiche, la riservatezza dell'identità del segnalante e adeguate misure di sicurezza delle informazioni.

Sulla **piattaforma, accessibile tramite i siti internet e intranet aziendali** (nel sito internet nella sezione dedicata all'interno della pagina **Etica, Compliance e Integrità**), è possibile segnalare comportamenti in violazione:

- › del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex d.lgs. n. 231/2001 di FS SpA e delle procedure che ne costituiscono attuazione
- › dell'Anti Bribery&Corruption management system
- › del Codice Etico del Gruppo FS Italiane
- › di leggi o regolamenti

**Nel Codice Etico del Gruppo**, aggiornato a febbraio 2018, disponibile sulla intranet aziendale e sul sito internet della Società, **è prevista la possibilità di rivolgersi al Comitato Etico della società di appartenenza per domande, dubbi e chiarimenti** circa il significato e l'applicazione del Codice Etico utilizzando i seguenti canali: posta elettronica, posta ordinaria, altri strumenti di comunicazione messi a

disposizione dalla società. Il Comitato tratta le richieste ricevute in modo **serio, equo e rapido**.

**Nel corso del 2020 il Comitato Etico di FS SpA ha ricevuto e gestito 27 segnalazioni**, di cui 5 chiuse/archivate, e **l'Organismo di Vigilanza di FS SpA ha ricevuto e gestito 14 segnalazioni**, di cui 4 risultano chiuse/archivate.

## Sensibilizzazione, comunicazione e formazione su politiche anticorruzione

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".

Il documento riconosce, infatti, primaria importanza all'obiettivo di sensibilizzazione sulle tematiche anticorruzione nei confronti del management e in generale del personale, anche attraverso apposite iniziative di formazione e comunicazione, nel convincimento che la conoscenza delle regole poste a presidio dei comportamenti aziendali e la diffusione di una cultura dell'integrità costituiscono uno dei presupposti indispensabili per la consapevole applicazione della disciplina in materia di prevenzione della corruzione.

**Nel 2020 si è conclusa l'erogazione del corso e-learning ABC destinato a tutto il personale di FS SpA**: il corso continua a essere somministrato per i neoassunti e riproposto periodicamente, tramite recall, a coloro che non l'hanno concluso nelle edizioni precedenti. Durante l'anno è stata lanciata la survey *ABC system: Scegli la tua formazione!* che ha coinvolto il personale di FS SpA nella individuazione dei contenuti delle pillole formative sui temi dell'ABC system da lanciare nel primo trimestre 2021. Si sono inoltre svolte iniziative formative specifiche in collaborazione con altre strutture di FS SpA su singoli processi (es. intervento Il processo Reclutamento: i presidi di controllo nelle diverse edizioni della Recruitment Academy rivolta al Gruppo FS).

**Con riguardo alle attività di comunicazione, è stata creata sul sito internet di FS SpA la nuova pagina Etica, compliance e integrità** e, all'interno di essa, una sottosezione dedicata all'ABC system in cui sono sintetizzati obiettivi, strumenti e principi del modello di FS SpA, anche con il fine di rappresentare all'esterno il commitment della società sui temi dell'etica, della legalità e della correttezza dell'agire.

OLTRE 1.300  
GIORNATE/UOMO DI  
**FORMAZIONE  
ANTICORRUZIONE**

### È stata inoltre razionalizzata e arricchita di nuovi contenuti

(documento che consente la navigazione degli standard di comportamento ABC anche tramite key words) **la pagina intranet ABC system** in cui sono pubblicati i modelli di FS SpA e delle altre società del Gruppo che se ne sono dotate e dove sono permanentemente disponibili altri contenuti in materia ABC system. In particolare: i) il messaggio del Presidente di FS SpA - che conferma l'impegno del Gruppo al contrasto a ogni forma di corruzione e ogni tipo di *mala gestio* e promuove l'agire quotidiano ispirato ai valori di integrità, trasparenza e correttezza; ii) un'introduzione di sintesi sulla politica anticorruzione adottata da FS SpA; iii) una sottosezione Formazione con notizie sulle iniziative attivate e il relativo materiale didattico; iv) le pillole video sui concetti chiave del modello pubblicate per la prima volta nel 2019 (il Framework, la natura volontaristica del modello, il concetto di corruzione, gli strumenti di prevenzione).

### Formazione sui processi di Business Compliance nell'ambito delle iniziative di sviluppo del business nei mercati internazionali

Nel corso del 2020 è stata inoltre erogata una **sessione di formazione dedicata al tema Compliance in International Contexts**, nell'International Induction dedicata a 31 Junior Professional di Gruppo nell'ambito della Formazione di Gruppo per lo sviluppo di Professionalità Internazionali (*International Program*). Tale iniziativa si aggiunge alla formazione dedicata alla Procedura di offerta nell'ambito delle iniziative di sviluppo e consolidamento del business nei mercati internazionali.

**Sono state infine pianificate iniziative ad hoc di comunicazione, formazione e sensibilizzazione** in merito ai rischi e alle attività sensibili per la società e ai relativi strumenti preventivi individuati nel Modello 231. Quanto all'attività di formazione, sono state stabilite le modalità di erogazione della medesima, con la predisposizione di una versione aggiornata del modulo base e-learning su d.lgs. 231/2001 e Modello 231 di FS, di un corso di formazione di aggiornamento focalizzato sulle novità del decreto e del Modello 231 da erogare, sempre in modalità e-learning, a coloro che hanno già svolto il precedente corso e l'organizzazione di sessioni dedicate in aula (in presenza fisica o in remoto).

### TUTELA DEI DIRITTI UMANI

Il Gruppo FS promuove la tutela dei diritti umani tra dipendenti, clienti, cittadini, fornitori e business partner, contribuendo alla creazione di una filiera responsabile e operando nel quadro di riferimento della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani delle Nazioni Unite e delle Convenzioni fondamentali dell'International Labour Organization.

Nella Politica di Sostenibilità, emessa nel 2019, tra i principi alla base dell'operato del Gruppo, risaltano il rispetto dei diritti umani e l'impegno a contribuire alla creazione di una filiera responsabile. Impegno ribadito anche nel Codice Etico (documento guida per i rapporti con gli stakeholder). A rafforzare gli impegni già assunti a livello di Gruppo, alcune tra le società controllate che hanno lavorato alla redazione della propria politica di sostenibilità nel corso del 2020 – es. Italferr e Busitalia – identificano il rispetto e la promozione dei diritti umani, in Italia e all'estero, come uno tra i principi chiave del proprio modello di impresa. Il Gruppo, inoltre, promuove ambienti di lavoro aperti e inclusivi, contrasta ogni comportamento discriminatorio o lesivo della persona, previene qualsiasi forma di lavoro irregolare, sostiene politiche rivolte al benessere psicofisico del personale.

Dal 2017, il Gruppo aderisce al network del Global Compact dell'Organizzazione delle Nazioni Unite (ONU), impegnandosi a rispettare e integrare nel proprio modo di fare business 10 principi su diritti umani, lavoro, ambiente e lotta alla corruzione. Tali principi integrano e rafforzano gli impegni già sanciti nella Politica di Sostenibilità, nel Codice Etico e nello strumento unico di autoregolamentazione per la prevenzione dei fenomeni corruttivi, il c.d. Framework Unico Anticorruzione costituito dal Modello 231 e l'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.

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

- › l'utilizzo di clausole contrattuali standard e specifiche<sup>35</sup>

<sup>35</sup> Con particolare riguardo agli affidamenti di appalti e concessioni di lavori e servizi ad alta intensità di manodopera, il Gruppo FS Italiane applica le clausole sociali, disposizioni che impongono il rispetto di determinati standard di protezione sociale e del lavoro, al fine di promuovere la stabilità occupazionale del personale impiegato.

sul rispetto dei diritti umani, tra cui la sottoscrizione del Codice Etico del Gruppo, inserite nei contratti stipulati con i fornitori, e l'introduzione di un criterio premiale relativo al profilo di sostenibilità del fornitore<sup>36</sup>;

- › la promozione di un percorso di miglioramento nella gestione della supply chain grazie alla partecipazione ai lavori nell'ambito di Railsponsible, iniziativa che raggruppa le principali aziende del settore ferroviario e all'impegno del Gruppo nella redazione delle Linee guida per la gestione sostenibile degli approvvigionamenti tese a integrare i più recenti standard, nazionali e internazionali, in tema di sostenibilità – inclusi i diritti umani - nelle fasi di acquisto di beni, servizi e lavori;
- › la tutela dei diritti dei passeggeri con disabilità o con ridotta mobilità. Il Gruppo dispone in 332 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 dal network delle Sale Blu che nel corso del 2020 si è ulteriormente ampliato con la nuova Sala Blu nazionale, nata durante l'emergenza sanitaria, in affiancamento alle 14 Sale Blu territoriali presenti nelle più importanti stazioni italiane. Nel 2020 sono stati condotti specifici focus group per intercettare nuove esigenze dei passeggeri e sviluppare servizi sempre più funzionali;

- › 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>37</sup>.



<sup>36</sup> RFI SpA, 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); prendendo spunto da questa iniziativa di RFI, è stato avviato il progetto *Supply Chain Sustainable Management* per il miglioramento del profilo di sostenibilità dei fornitori del Gruppo FS. Per approfondimenti si veda § *Sustainable procurement*.

<sup>37</sup> Per approfondimenti si veda § *Relazioni con le comunità*.

## Rating ESG e altri riconoscimenti

L'impegno del Gruppo a migliorare le proprie performance ESG (Environmental, Social, Governance) trova positivo riscontro nei rating di sostenibilità. Attraverso l'applicazione di differenti metodologie, gli analisti ESG valutano le performance dell'azienda rispetto ai temi ambientali, sociali e di governance, la sua capacità di avere una vista di lungo

periodo, di minimizzare i rischi e contribuire, al contempo, al raggiungimento degli SDGs.

Durante l'ultimo anno, il Gruppo FS Italiane ha mantenuto o migliorato il proprio posizionamento nella maggior parte dei rating ESG, con alcuni importanti risultati raggiunti, tra i quali:

RATING ESG	POSIZIONAMENTO 2020	DETTAGLIO
	Il Gruppo FS ha ricevuto la valutazione <b>A</b> posizionandosi sopra la media europea e globale e di settore.	Carbon Disclosure Project è un'organizzazione internazionale no-profit che supporta le organizzazioni nel riconoscere la capacità di rendicontare i consumi energetici, le emissioni e le iniziative introdotte per la riduzione del proprio impatto ambientale.
	Il Gruppo conquista una valutazione <b>robust</b> nella valutazione complessiva del suo profilo ESG (punteggio totale: <b>52/100</b> ), e si posiziona nel settore Transports and Logistics all' <b>ottavo</b> posto tra le 42 aziende a livello europeo.	Vigeo Eiris, affiliata di Moody's, è una primaria agenzia di rating ESG europea.
	Il Gruppo si è posizionato al <b>secondo posto</b> tra le aziende italiane non quotate e al <b>34esimo</b> nella graduatoria generale che comprende 74 società.	L'indice, elaborato a cura di ETicaNews e TopLegal, analizza il livello di integrazione nel buon governo aziendale delle variabili non financial.
	Il Gruppo conquista il livello <b>Prime</b> che comprende le aziende leader del proprio settore industriale per le tematiche ESG.	ISS (Institutional Shareholder Services), principale fornitore mondiale di soluzioni di corporate governance e investimento responsabile.
	Nel 2020, il Gruppo ha ricevuto un <b>risk rating di 17,7</b> , rientrando nella fascia di valutazione del rischio ESG <b>bassa</b> e posizionandosi come <b>terza</b> nel sotto-settore Rail Transport.	Sustainalytics è uno dei leader nella ricerca e nel rating ESG, supporta molti dei più importanti investitori al mondo che incorporano le informazioni ESG nei loro processi di investimento.

Negli ultimi anni, inoltre, il Gruppo ha conseguito molteplici premi e riconoscimenti che rafforzano ulteriormente la fiducia

da parte dei suoi stakeholder e confermano l'efficacia delle sue attività.

## PREMI E RICONOSCIMENTI



Il Gruppo FS Italiane è **Best Employer of Choice**, consolidando il **primo posto** tra le aziende più ambite in cui lavorare per i neolaureati italiani.



Il Gruppo FS conferma il suo appeal come azienda più desiderata tra neolaureati e giovani professionisti, risultando **prima nel ranking Most Attractive Employers Italy by Business Young Professionals** e si posiziona **terza** in Italia in ambito **STEM** (Science, Technology, Engineering and Mathematics).



Il Gruppo FS Italiane sale **sul podio della classifica Italy's best employers**, nella sezione Energia e Trasporti, posizionandosi **tra le prime tre aziende** come miglior posto nel quale lavorare in Italia<sup>38</sup>.



Il Gruppo entra **tra le 200 aziende migliori come datori di lavoro per donne in Italia** secondo l'**Italy's Best Employers for Women 2021**, registrando per la categoria Trasporti il punteggio massimo 100/100<sup>39</sup>.



Tra le **eccellenze digitali** del nostro Paese, **Ferrovie dello Stato Italiane** e **Trenitalia** si posizionano rispettivamente al **secondo** e **primo posto** tra le aziende del settore della mobilità e trasporto<sup>40</sup>.



Il Gruppo FSI è l'azienda più apprezzata per la **migliore esperienza di ricerca online** per studenti e neolaureati e ha conquistato il gradino più alto del podio nella classifica per la candidate experience stilata da **Potential Park**, società svedese di talent communication.

<sup>38</sup> Il sondaggio è realizzato dal Corriere della Sera in collaborazione con Statista che svolge ricerche in 170 settori economici.

<sup>39</sup> Lo studio è svolto dall'Istituto Tedesco Qualità ITQF e il suo Media Partner *La Repubblica Affari&Finanza*.

<sup>40</sup> Vedi nota precedente.

## PREMI E RICONOSCIMENTI



**Innovation Skill Hub**<sup>41</sup>, il programma corporate di apprendimento che mira allo sviluppo di un diffuso mindset per l'innovazione, ha vinto il **premio SMAU per l'Innovazione**.



La ricerca **.trust 2020**<sup>42</sup> vede FS Italiane fra le **tre migliori aziende italiane** in grado di utilizzare una comunicazione digitale trasparente. Premiata all'interno della categoria **Gold**, FS Italiane emerge come esempio virtuoso per la comunicazione legata agli obiettivi strategici.



Tra le prime **20 aziende** più sostenibili sul web, FS SpA entra nell'**ESG Perception Index**<sup>43</sup>. L'indice valuta la presenza web e la comunicazione di 150 tra le maggiori aziende italiane, per definire la prossimità dei loro brand a tutti i concetti chiave della sostenibilità<sup>44</sup>.



**FS Sistemi Urbani** è risultata vincitrice del **Premio Urbanistica 2020** nella categoria **Rigenerazione ambientale, economica e sociale**<sup>45</sup>. La società ha presentato il **Rail City Lab**, un progetto di rigenerazione urbana che ha interessato le sette principali aree dismesse di proprietà del Gruppo FS Italiane nella città di Torino, per un totale di circa 500.000 mq. Inoltre, nella categoria **Innovazione tecnologica per la gestione urbana**, la Regione Liguria è stata premiata per i progetti di **Rigenerazione territoriale e mobilità sostenibile nel ponente ligure**, tra i quali è compreso il **progetto della pista ciclopedonale** di FS Sistemi Urbani, motivo per il quale il premio verrà condiviso con la nostra società.



Italferr si è classificata **quinta** nel ranking della **Top 150 Global Design Firms** tra le società di ingegneria di tutto il mondo il cui fatturato è integralmente prodotto nel settore dei trasporti, posizionandosi al 127esimo posto, e avanza di **cinque posizioni** rispetto al 2019, salendo al 142esimo posto, nella **Top 225 International Design Firms**<sup>46</sup>.

<sup>41</sup> Innovation Skill Hub è il programma di formazione trasversale, aperto per autocandidatura a tutte le 83.000 persone del Gruppo FS Italiane, che mira a creare una rete dove i dipendenti possono incontrarsi, confrontarsi tra loro e con le esperienze di partner esterni.

<sup>42</sup> Condotta dalla società di consulenza strategica Lundquist.

<sup>43</sup> Messo a punto dall'Osservatorio di Reputation Science, società di analisi e gestione della reputazione.

<sup>44</sup> L'indice si basa su criteri qualitativi - come l'utilizzo dei social network - e quantitativi - come il grado di coinvolgimento generato (commenti, condivisioni, like).

<sup>45</sup> In occasione del concorso indetto dalla rivista scientifica dell'INU (Istituto Nazionale di Urbanistica) che seleziona i progetti preferiti dai visitatori di Urbanpromo.

<sup>46</sup> Si tratta di classifiche internazionali stilate da Engineering News Record (ENR) - la più autorevole rivista americana di ingegneria e costruzioni - che riportano rispettivamente le più importanti società di ingegneria in base al loro fatturato globale e in relazione ai progetti internazionali.

## GESTIONE INTEGRATA DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ

102-15 201-2

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

Il presidio di tali rischi risulta quindi di fondamentale importanza per garantire la continuità del Gruppo nel medio – lungo termine. Il Gruppo ha quindi definito un modello di presidio dei rischi descritto nel § *Sistema di Controllo Interno*.

In tale contesto, la struttura centrale di Risk Management di Ferrovie dello Stato Italiane svolge un ruolo di coordinamento nella gestione complessiva del processo di governo del rischio di Gruppo assicurando la progettazione, l'implementazione e il governo del framework di gestione e misurazione del complesso dei rischi aziendali e del relativo processo di monitoraggio integrato 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 e coordinando i vari presidi di risk management di Gruppo.

In riferimento alla sicurezza della circolazione e dell'esercizio ferroviario, alla sicurezza del lavoro e alla tutela ambientale le misure di prevenzione e mitigazione dei rischi sono attuate nell'ambito dei Sistemi di Gestione integrati direttamente nelle singole società operative del Gruppo.


Per ulteriori informazioni si rimanda alla Relazione Finanziaria Annuale 2020 del Gruppo (cap. Relazione sulla gestione, par. Fattori di rischio).

Il Gruppo monitora costantemente i rischi e le opportunità (attuali e prospettici), comprendendo anche aspetti sociali e ambientali, inclusi quelli legati al cambiamento climatico.




Si riporta un estratto schematizzato della Relazione Finanziaria Annuale 2020 del Gruppo FS per la disamina dei principali ambiti di rischio strategici e operativi, con evidenza anche delle relative opportunità.





Rischio	Descrizione	Presidi	Opportunità
<b>Rischi di business</b> 	i. concorrenza derivante dall'apertura dei mercati di riferimento	i. valutazione e monitoraggio continuo dell'offerta dei concorrenti e della presenza sul mercato	i. possibilità di incrementare la presenza in Europa e continuo miglioramento dei servizi offerti
	ii. andamento dei consumi interni e dei principali fattori economici	ii. mantenimento e miglioramento della qualità del servizio offerto e rapido adattamento all'evoluzione della domanda	ii. offerta di servizi sempre più vicini alle esigenze delle persone e crescita dei servizi digitali
	iii. gestione finanziaria legata ai rapporti con entità pubbliche, sia in termini di incassi dei crediti sia di finanziamento degli investimenti collegati a concessioni di breve durata	iii. rafforzamento e rinnovamento della flotta quale elemento di innovazione e di attrazione di potenziali clienti	iii. offerta di servizi integrati per sfruttare sinergie e possibilità di offrire servizi aggiuntivi (servizi ancillari)
	iv. potenziale instabilità dello scenario normativo di riferimento	iv. monitoraggio continuo delle posizioni creditorie, con politiche di finanziamento del capitale investito a tassi competitivi	
	v. cambiamento dei comportamenti di viaggio	v. monitoraggio dei contratti e dell'equilibrio economico-finanziario degli stessi, monitoraggio delle evoluzioni normative e azioni di coordinamento e dialogo con gli organismi di governo e regolazione	
	vi. evoluzione del quadro normativo e regolatorio	vi. monitoraggio continuo della domanda agendo, di conseguenza, sull'offerta commerciale, rendendola più mirata alle esigenze della clientela in funzione del mutato contesto, monitoraggio dei costi anche con l'obiettivo di riproporcionarli ai nuovi volumi	
		vii. monitoraggio continuo dell'evoluzione del quadro normativo e regolatorio da parte di strutture specialistiche	

Rischio	Descrizione	Presidi	Opportunità
<b>Rischi operativi</b> 	i. capacità di tenuta di alcuni fornitori operanti nel campo della manutenzione e della costruzione dei rotabili	i. procedure strutturate di qualifica dei fornitori che, oltre a valutazioni di tipo economico-finanziario, includono anche quelle tecniche	i. rapporti di collaborazione sempre più stretti con i fornitori, per contribuire alla crescita del Gruppo
	ii. realizzazione di progetti complessi che richiedono ingenti risorse finanziarie e uno strutturato apparato organizzativo e di project management	ii. procedure di gestione e controllo che permettono di monitorare costantemente l'andamento fisico, economico e finanziario degli interventi infrastrutturali	ii. miglioramento continuo dei processi e realizzazione di infrastrutture di qualità ed efficienti
	iii. interruzioni/inconvenienti dovuti a guasti degli impianti e delle tecnologie, a fenomeni naturali di grave intensità e ad atti contro il patrimonio	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	iii. incremento della sicurezza, della puntualità e della qualità dei servizi offerti
	iv. saturazione delle tratte a maggior valenza commerciale	iv. implementazione di sistemi per la programmazione ottimizzata dell'orario ferroviario e di gestione del traffico	iv. miglioramento continuo dell'ambiente di lavoro e della performance di sicurezza
	v. gestione di licenze, concessioni, pubblicità, trasporti eccezionali, royalties, credito commerciale connessi all'esercizio della rete stradale	v. adeguamento dei criteri di progettazione alla base del catalogo tracce	
	vi. potenziali violazioni contestate riferite alla sicurezza sul lavoro	vi. interventi per rendere più fluida la circolazione e aumentare la capacità di traffico nei grandi nodi urbani e attivazione di programmi di investimento per upgrade tecnologici	
		vii. monitoraggio continuo dei contratti e delle relative posizioni creditorie	
		viii. valutazione e monitoraggio costante della sicurezza sul lavoro da parte del vertice aziendale e delle strutture preposte	

Rischio	Descrizione	Presidi	Opportunità
<b>Rischio paese</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. dinamicità del contesto internazionale e marcata instabilità politica ed economica di alcune aree geografiche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. analisi trimestrali approfondite dei paesi individuati dal Gruppo per un potenziale ingresso e dei paesi in cui già vengono svolte attività commerciali o negoziali</li> <li>ii. aggiornamento del framework di Gruppo per la classificazione delle geografie secondo il livello di attrattività del paese</li> <li>iii. processo di definizione dell'offerta commerciale anche in ottica <i>risk based</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. incremento della presenza internazionale</li> </ul>
<b>Rischi di progetto</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. potenziali impatti sugli obiettivi di progetto in termini di tempi, costi e qualità possono avere conseguenze dirette e indirette</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. evoluzione ed implementazione di sistemi di Project Risk Management in linea con i più sofisticati standard internazionali e compliant con le norme di certificazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. miglioramento nella gestione dei progetti, crescita delle capacità del Gruppo ed efficientamento del processo che guida gli investimenti</li> </ul>
<b>Rischi di compliance, legali e contrattuali</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. rischi di non conformità derivanti in generale dalla potenziale inosservanza delle regole caratterizzanti il quadro legislativo e regolatorio, con potenziali conseguenti effetti sanzionatori di natura giudiziaria o amministrativa, perdite finanziarie e danni reputazionali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. definizione del Modello di Compliance e istituzione di strutture organizzative (internal audit, compliance, DPO) che verificano l'allineamento degli indirizzi, delle disposizioni e procedure aziendali e di Gruppo alla normativa di interesse e alle best practice nazionali e internazionali</li> <li>ii. definizione e adozione di un programma di compliance antitrust per migliorare la capacità di prevenzione e gestione dei rischi connessi al mancato rispetto della normativa a tutela della concorrenza</li> <li>iii. definizione e azione del Framework di protezione dei dati personali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. miglioramento continuo dei processi e delle attività e allineamento alle best practice</li> <li>ii. crescita della trasparenza e miglioramento della reputazione del Gruppo</li> </ul>

Rischio	Descrizione	Presidi	Opportunità
<b>Rischi IT e Cyber</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. adozione di nuove tecnologie, quali blockchain, Intelligenza Artificiale e IoT potrebbe essere un terreno per futuri attacchi informatici che hanno come obiettivo il furto di informazioni riservate o il blocco dell'erogazione di servizi essenziali, anche con finalità terroristiche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. adozione di un modello integrato di indirizzo e governo della security in grado di far convergere la gestione della sicurezza fisica e cibernetica in un unico punto di comando e controllo e garantire l'adozione di principi generali e logiche di intervento operative uniformi</li> <li>ii. realizzazione e operatività del Cyber Security Operation Center, un polo specialistico in cui convergono le risorse umane e tecnologiche più avanzate per prevenire, rilevare e contrastare gli attacchi informatici</li> <li>iii. costituzione di una società dedicata al presidio delle tematiche ICT a livello di Gruppo, alla definizione delle strategie e all'ottenimento di sinergie ed economie di scala</li> <li>iv. modello di gestione e controllo volto alla classificazione delle informazioni in relazione alle caratteristiche di riservatezza al fine di proteggere le informazioni da possibili violazioni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. miglioramento della capacità di prevenzione delle minacce informatiche</li> <li>ii. la nuova dimensione digitale potrà favorire l'offerta di servizi più efficienti e personalizzati</li> </ul>
<b>Rischi ambientali</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. non conformità rispetto a leggi e regolamenti in materia ambientale</li> <li>ii. rischi connessi al cambiamento climatico (vedi tabella successiva)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. struttura dedicata al presidio delle tematiche ambientali e definizione di Sistemi di Gestione ambientale (certificati ISO 14001)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. capacità di competere anche attraverso lo sviluppo di nuovi servizi e processi con ridotte emissioni di GHG</li> <li>ii. crescita della reputazione e della percezione positiva da parte di passeggeri e clienti industriali</li> </ul>
<b>Rischi sociali e relativi alla tutela dei diritti umani</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. mancato rispetto dei diritti umani da parte del Gruppo, delle persone e dei partner industriali e commerciali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>ii. firmato un Protocollo per la qualità del lavoro negli appalti dei servizi ferroviari</li> <li>iii. 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. crescita della reputazione del Gruppo</li> </ul>

Rischio	Descrizione	Presidi	Opportunità
<b>Rischi legati alla gestione delle risorse umane</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. mancato monitoraggio dei fattori di rischio legati alla gestione del personale (presenza di risorse chiave, skill specialistici di difficile reperibilità, motivazione e sviluppo professionale) potrebbe inficiare il raggiungimento degli obiettivi del piano industriale</li> <li>ii. salute e sicurezza dei lavoratori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. relazioni industriali improntate alla trasparenza e alla collaborazione</li> <li>ii. formazione e aggiornamento continuo del personale, accompagnato da specifiche campagne di ricerca di professionalità anche sul mercato esterno</li> <li>iii. piani di incentivazione e di welfare aziendale</li> <li>iv. digitalizzazione dei processi di selezione</li> <li>v. approccio organizzativo strategico di diversity &amp; inclusion</li> <li>vi. attivazione dei <i>Comitati aziendali Covid-19</i> per l'analisi e il monitoraggio delle azioni messe in campo per il contrasto e il contenimento della diffusione del Covid-19</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. miglioramento dell'ambiente di lavoro e della motivazione del personale, incremento dell'attrattività e della capacità di retention</li> </ul>
<b>Rischi relativi alla corruzione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. commissione di atti illeciti e in particolare atti di corruzione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>ii. definizione di uno strumento unico di autoregolamentazione per la prevenzione dei fenomeni corruttivi, il c.d. Framework Unico Anticorruzione (che include anche l'Anti Bribery&amp;Corruption management system)</li> <li>iii. continua attività formativa e di comunicazione anche attraverso specifici corsi e-learning sull'ABC system</li> <li>iv. approvazione della procedura per la gestione delle segnalazioni (whistleblowing)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. promozione della reputazione del Gruppo, sia all'interno sia all'esterno dell'organizzazione, attraverso l'impegno al rispetto dei principi etici e dei presidi organizzativi e procedurali</li> </ul>



Rischio	Descrizione	Presidi	Opportunità
<p><b>Rischi di oscillazione del costo degli approvvigionamenti</b></p>	<p>i. i prezzi per la fornitura di servizi, di materie prime, dell'energia e dei trasporti possono variare in relazione all'andamento del mercato; potrebbe non essere possibile - o esserlo in misura limitata - riflettere i maggiori costi di fornitura dell'energia sul prezzo di vendita ai clienti, con conseguenti effetti sulla marginalità del Gruppo</p>	<p>i. definizione di direzioni e strutture che presidiano l'andamento dei prezzi delle materie e dei servizi fondamentali per l'esercizio del business nonché la normativa che eventualmente li regola. Avviato un progetto volto al ridisegno del processo di approvvigionamento basato su un modello analitico per la determinazione del prezzo ottimale delle forniture, anche nell'ottica di una maggiore velocizzazione, semplificazione, tracciatura e dematerializzazione</p>	<p>i. miglioramento continuo dei processi di approvvigionamento</p>

Per la redazione del presente paragrafo, oltre a quanto previsto dal d.lgs. 254/2016, sono presi in considerazione anche gli *Orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario: Integrazione concernente la comunicazione di informazioni relative al clima* definiti dalla Commissione europea nel mese di giugno 2019, nonché le raccomandazioni della *task Force on Climate-related Financial Disclosures – TCFD*, che descrivono la modalità di valutazione e gestione dei rischi e delle opportunità legate al cambiamento climatico e la stima delle relative implicazioni finanziarie.

Al fine di presidiare, valutare e monitorare i rischi derivanti dalla crisi climatica in atto, nel mese di aprile 2020 è stata istituita una task force di Gruppo (Program Team per le iniziative di adattamento a fronte dei rischi derivanti dal cambiamento climatico), con il coinvolgimento della Capogruppo e delle società operative con la supervisione del Comitato di Sostenibilità, ed è stato avviato uno specifico programma per il raggiungimento del target di climate-resilience.

Il Programma è strutturato in tre tavoli di approfondimento tematico: *Metodologia e modello*, cui è affidato il compito di definire il design metodologico e lo sviluppo del modello quantitativo di valutazione; *Normativa, standard, investimenti e finanziamenti*, cui è affidato il compito di condurre una ricognizione della normativa nazionale e internazionale; *Information disclosure*, cui è affidato il compito di presidiare e analizzare gli orientamenti della Commissione europea sulla comunicazione delle informazioni di carattere non finanziario (in ambito Non Financial Disclosure) in materia di rischi legati al clima e ai cambiamenti climatici.

L'approccio gestionale e operativo del programma è di tipo risk-based, con coordinamento da parte della struttura centrale del Risk Management di Capogruppo, anche in considerazione delle recenti norme ISO in materia di Risk Management applicato al climate change.

Il Programma Climate-resilience, basato su un approccio incrementale, è articolato su più direttrici di intervento basate *in primis* sulla conoscenza della relazione tra il clima che cambia e le infrastrutture di trasporto.

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane intende infatti assicurare infrastrutture e servizi di mobilità sempre più climate-resilient attraverso:

- › la valutazione dell'esposizione ai rischi derivanti dalla crisi climatica nel medio e lungo periodo;

- › la predisposizione di un sistema di monitoraggio puntuale degli effetti del clima e dei suoi mutamenti;
- › la definizione di un piano organico di interventi di adattamento al cambiamento climatico.

Da una prima analisi di alto livello e sulla base di quanto definito dalla Comunicazione della Commissione europea di giugno 2019 e dalla TCFD, i rischi e le opportunità legati ai cambiamenti climatici sono monitorati e classificati come:

Categoria di rischio	Rischio	Descrizione	Impatto sul business	Impatto finanziario potenziale	Presidi di mitigazione
<b>Rischio di transizione</b>	Rischio di evoluzione normativa	Cambiamento del quadro regolatorio in materia di emissioni di gas serra	Imposizione di requisiti di efficienza energetica, revisione del quadro tariffario delle emissioni, introduzione di un prezzo del carbonio	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Maggiori costi operativi</li> <li>ii. Maggiori costi per investimenti e impairment asset</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Presidio normativo continuativo con monitoraggio dell'evoluzione del sistema di autorizzazione all'emissione di gas a effetto serra</li> <li>ii. Definizione e monitoraggio di target relativi ai consumi energetici e alle relative emissioni</li> </ul>
<b>Rischio di transizione</b>	Rischio legale	Esposizione a controversie legali in caso di mancata adozione di misure di mitigazione di effetti negativi sul clima	Possibili impatti reputazionali e finanziari nel caso di mancato presidio	Maggiori costi operativi	Implementazione di un Sistema di Gestione Ambientale a presidio della compliance con il quadro normativo di riferimento

Categoria di rischio	Rischio	Descrizione	Impatto sul business	Impatto finanziario potenziale	Presidi di mitigazione
<b>Rischio di transizione</b>	Rischio connesso ai mercati di riferimento	Cambiamento nel comportamento di passeggeri e clienti orientati verso prodotti e servizi più green e incertezza del mercato di approvvigionamento	Maggiore concorrenza e riduzione domanda di trasporto	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Minori ricavi operativi</li> <li>ii. Maggiori costi operativi di approvvigionamento materie prime (e.s. energia)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Monitoraggio delle esigenze di passeggeri e clienti e sviluppo di nuovi servizi personalizzati</li> <li>ii. Promozione dello shift modale a favore della mobilità collettiva e del trasporto su ferro rispettivamente per passeggeri e merci</li> </ul>
<b>Rischio di transizione</b>	Rischio connesso all'evoluzione tecnologica	Diffusione di nuove tecnologie a basse emissioni	Mancata adozione di tecnologie all'avanguardia (low-carbon) e mancato sviluppo delle relative competenze gestionali	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Minori ricavi operativi</li> <li>ii. Maggiori costi operativi (R&amp;D)</li> </ul>	Investimenti continui in nuove tecnologie a minore impatto ambientale, nella formazione del personale e nella selezione di persone con competenze specifiche nella gestione delle nuove tecnologie
<b>Rischio di transizione</b>	Rischio reputazionale	Perdita di reputazione connessa a una maggiore sensibilità dell'opinione pubblica sui temi legati al cambiamento climatico	Possibile dissenso da parte degli stakeholder nei confronti delle nuove opere (es. nuove infrastrutture) a causa delle potenziali esternalità negative, con conseguenti possibili ritardi di realizzazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Minori ricavi operativi</li> <li>ii. Maggiori costi operativi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Adesione a iniziative nazionali e internazionali mirate a rafforzare l'impegno alla riduzione delle emissioni</li> <li>ii. Iniziative di stakeholder engagement per comunicare in modo trasparente i possibili impatti (positivi e negativi) delle nuove opere</li> <li>iii. Monitoraggio e rendicontazione dei target pluriennali definiti per contrastare il cambiamento climatico</li> </ul>



Categoria di rischio	Rischio	Descrizione	Impatto sul business	Impatto finanziario potenziale	Presidi di mitigazione
<b>Rischio fisico</b>	Rischio fisico acuto	Derivante da fenomeni climatici estremi quali uragani, inondazioni, siccità, le cui crescenti frequenze e intensità sono correlate al global warming e vanno anche ad inasprire il dissesto idrogeologico	Interruzioni delle attività, mancata erogazione dei servizi e danni rilevanti alle infrastrutture e agli asset, con possibili ricadute sulla sicurezza delle persone	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Minori ricavi operativi per riduzione offerta</li> <li>ii. Maggiori costi operativi (e.s. costi per maggiori premi assicurativi e per il ripristino della normale funzionalità degli asset)</li> <li>iii. Riduzione del valore degli asset esistenti</li> <li>iv. Maggiori investimenti per incremento capacità di resilienza infrastruttura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Elaborazione di scenari di rischio, modelli di vulnerabilità e data collection per la quantificazione del rischio potenziale</li> <li>ii. Strumenti tecnologicamente avanzati e ambientalmente sostenibili per il monitoraggio e il controllo dello stato delle infrastrutture e degli impianti interessati</li> <li>iii. Progettazione, realizzazione e manutenzione delle infrastrutture volte a renderle maggiormente resilienti agli effetti del cambiamento climatico (gestione life-cycle)</li> <li>iv. Inclusione dei temi relativi al cambiamento climatico anche nell'elaborazione dei piani strategici</li> </ul>

Categoria di rischio	Rischio	Descrizione	Impatto sul business	Impatto finanziario potenziale	Presidi di mitigazione
<b>Rischio fisico</b>	Rischio fisico cronico	Derivante da mutamenti climatici a più lungo termine (innalzamento della temperatura media, innalzamento del livello del mare, perdita di stabilità dei terreni, ecc.) che agiscono anche sul dissesto idrogeologico	Interruzioni delle attività, mancata erogazione dei servizi e danni rilevanti alle infrastrutture e agli asset	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Minori ricavi operativi per riduzione offerta</li> <li>ii. Maggiori costi operativi (e.s. costi per maggiori premi assicurativi e per il ripristino della normale funzionalità degli asset)</li> <li>iii. Riduzione del valore degli asset esistenti</li> <li>iv. Maggiori investimenti per incremento capacità di resilienza infrastruttura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Elaborazione di scenari di rischio, modelli di vulnerabilità e data collection per la quantificazione del rischio potenziale</li> <li>ii. Strumenti tecnologicamente avanzati e ambientalmente sostenibili per il monitoraggio e il controllo dello stato delle infrastrutture e degli impianti interessati</li> <li>iii. Progettazione, realizzazione e manutenzione delle infrastrutture volte a renderle maggiormente resilienti agli effetti del cambiamento climatico (gestione life-cycle)</li> <li>iv. Inclusione dei temi relativi al cambiamento climatico anche nell'elaborazione dei piani strategici</li> </ul>

I cambiamenti climatici possono anche comportare delle opportunità per il Gruppo:

Ambito	Tipologia di opportunità	Descrizione	Impatto sul business	Impatto finanziario potenziale	Possibili azioni
<b>Efficienza delle risorse</b>	Modalità di trasporto più efficienti	Utilizzo di modalità di trasporto più efficienti da un punto di vista energetico per passeggeri e merci	Riduzione dei consumi energetici e delle emissioni e offerta di servizi distintivi rispetto alla concorrenza	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Maggiori ricavi operativi</li> <li>ii. Minori costi operativi</li> </ul>	Continuo presidio delle nuove tecnologie a basso impatto ambientale e continuo monitoraggio delle esigenze della clientela
<b>Fonti energetiche</b>	Utilizzo di fonti energetiche rinnovabili e/o a basso impatto	Utilizzo di fonti energetiche rinnovabili e/o a basso impatto	Riduzione delle emissioni e offerta di servizi distintivi rispetto alla concorrenza	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Minori costi operativi</li> <li>ii. Maggiori ricavi operativi</li> </ul>	Continuo presidio delle nuove tecnologie a basso impatto ambientale
<b>Prodotti e servizi</b>	Offerta di servizi green	Sviluppo o espansione di servizi a basse emissioni di CO <sub>2</sub>	Miglioramento dei servizi offerti e della reputazione del Gruppo	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Minori costi del capitale</li> <li>ii. Minori costi operativi</li> <li>iii. Maggiori ricavi operativi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Continuo presidio delle nuove tecnologie a basso impatto ambientale, continuo monitoraggio delle esigenze della clientela e offerta di servizi distintivi</li> <li>ii. Monitoraggio delle opportunità derivanti dagli strumenti della finanza sostenibile</li> </ul>
<b>Mercati</b>	Accesso a nuovi mercati	Offerta di servizi distintivi anche nei mercati esteri e possibilità di incrementare il vantaggio competitivo	Incremento dei ricavi attraverso lo sbocco in nuovi mercati e miglioramento della posizione competitiva nei mercati domestici	Maggiori ricavi operativi	Continuo monitoraggio delle esigenze della clientela e offerta di servizi distintivi a basso impatto ambientale
<b>Resilienza</b>	Infrastrutture resilienti	Progettazione, realizzazione e manutenzione delle infrastrutture volte a renderle maggiormente resilienti	Riduzione dei rischi di perdita di valore degli asset e di interruzione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Minori costi operativi</li> <li>ii. Maggiori ricavi operativi</li> <li>iii. Protezione del valore degli asset</li> </ul>	Progettazione, realizzazione e manutenzione delle infrastrutture volte a renderle maggiormente resilienti agli effetti del cambiamento climatico, anche grazie a meccanismi di ridondanza

# COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

102-13 102-21 102-40 102-42 102-43 102-44 201-1 413-1 417-3

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane si impegna a mantenere un rapporto con i propri stakeholder basato sul coinvolgimento attivo e sul dialogo continuo, nella convinzione che la comprensione delle reciproche aspettative e la condivisione di obiettivi

sia garanzia di una effettiva creazione di valore. Di seguito si riporta la mappa degli stakeholder del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane e le principali modalità di ascolto.



## Creazione di valore per gli stakeholder

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 qualitativo dell'impatto sociale del Gruppo e della distribuzione del valore alle diverse categorie di stakeholder.

Il valore non distribuito dal Gruppo (1,3 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).

Valori in milioni di euro

Generazione e distribuzione del valore economico	2020	2019 <sup>1</sup>	2018
<b>Valore economico direttamente generato</b>	<b>10.941</b>	<b>12.524</b>	<b>12.196</b>
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	10.482	12.011	11.560
Proventi diversi	459	513	636
<b>Valore economico distribuito</b>	<b>9.621</b>	<b>10.190</b>	<b>9.877</b>
Costi operativi per materie e servizi	4.661	4.801	4.679
Costo del personale	4.432	4.945	4.853
Pagamenti ai finanziatori	387	286	221
Pagamenti a entità pubbliche	141	158	124
<b>Valore economico trattenuto</b>	<b>1.320</b>	<b>2.334</b>	<b>2.319</b>

Nota 1: i valori del 2019 sono stati ricalcolati a seguito della riclassificazione avvenuta nel conto economico consolidato di Gruppo.

## Il panel degli stakeholder

Il panel degli stakeholder costituisce un importante momento di confronto tra il Gruppo e i suoi principali portatori di interessi, anche nel percorso di definizione di obiettivi di lungo periodo. Il V panel degli stakeholder ha infatti contribuito alla definizione dei primi tre obiettivi di lungo periodo (2030-2050). Tali obiettivi rappresentano le priorità su cui il Gruppo FS e le società controllate investiranno nei prossimi anni per contribuire a disegnare un futuro sostenibile<sup>47</sup>.

In coerenza con i risultati dell'analisi di materialità 2020,

tale percorso proseguirà con la definizione, nel 2021, di due nuovi obiettivi di lungo periodo, da approfondire nel corso del VI panel, relativamente a **stakeholder satisfaction e soddisfazione dei dipendenti**.

Si è concluso, 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 85 proposte raccolte durante le prime quattro edizioni di panel degli stakeholder di Gruppo.

## Politica di Sostenibilità

Per contribuire a elevare la sostenibilità a elemento guida per la definizione delle scelte strategiche e operative e per assicurare una crescita sostenibile nel medio e lungo periodo, FS Italiane ha definito i principi che caratterizzano il suo operare all'interno del documento di Politica di

Sostenibilità. La politica, approvata il 16 aprile 2019 dal Consiglio di Amministrazione e ispirata agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile e ai principi del UN Global Compact, si fonda su sette principi.



### CREAZIONE DI VALORE CONDIVISO

Conciliare gli obiettivi economici con quelli sociali e ambientali, generando valore per l'azienda, per gli stakeholder e per i territori in cui opera



### COINVOLGIMENTO DI COMUNITÀ E STAKEHOLDER

Attivare processi sistematici di stakeholder engagement



### SICUREZZA PER CHI VIAGGIA E PER CHI LAVORA

Assicurare un sempre più alto livello di salute e sicurezza e consolidare una cultura del risk management e della prevenzione



### QUALITÀ DEI SERVIZI

Migliorare l'esperienza dei clienti, curando con attenzione tanto la qualità resa quanto quella percepita

<sup>47</sup> Per approfondimento sul percorso di sviluppo degli obiettivi si veda il § *La nostra agenda per la mobilità sostenibile del futuro*.

**VALORE DEI DIPENDENTI**

Contribuire attivamente alla cura e allo sviluppo delle persone, evitando qualsiasi forma di discriminazione

**USO EFFICIENTE DELLE RISORSE E TUTELA DELL'AMBIENTE**

Promuovere un uso efficiente delle risorse energetiche e favorire l'adozione di una logica LCA (Life Cycle Assessment) in tutti i processi

**RISPETTO DEI DIRITTI UMANI**

Tutelare i diritti umani nelle proprie attività, tra fornitori e business partner, contribuendo alla creazione di una filiera responsabile



## Altre forme di dialogo

Molte altre sono le forme di dialogo intraprese dal Gruppo con gli stakeholder, tra cui le attività istituzionalizzate di ascolto (es., 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. Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane partecipa inoltre alle attività delle seguenti associazioni: Confindustria e le sue articolazioni territoriali, Agens/ Federtrasporto, Federturismo, Anie, Assonime e Accredia. In ambito europeo, opera in raccordo con la Comunità europea delle compagnie e dei gestori

ferroviari (CER)<sup>48</sup>, che cura gli interessi del settore presso le principali Istituzioni europee (Commissione, Parlamento, Consiglio) e favorisce il dialogo tra le imprese e gli organi decisionali; partecipa ai gruppi specifici di lavoro presso l'organizzazione ferroviaria internazionale UIC<sup>49</sup> (International Union of railways) e presso l'Agenzia ferroviaria Europea (ERA).

Il Gruppo FS collabora anche con le seguenti organizzazioni: Asvis, United Nation Global Compact, Global Reporting Initiative, Fondazione per lo Sviluppo Sostenibile, Green Building Council Italia, Railsponsible, Kyoto Club.

### WE SUPPORT



Green  
Building  
Council  
Italia





Il Gruppo, in quanto associato all'UPA (Utenti Pubblicità Associati)<sup>50</sup>, aderisce all'Istituto dell'autodisciplina pubblicitaria. Non risultano casi di non conformità nella comunicazione pubblicitaria del 2020. 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.

---

<sup>48</sup> L'AD di Ferrovie dello Stato Italiane è nel management committee di CER dal 2019.

<sup>49</sup> Il Presidente di Ferrovie dello Stato Italiane dal 3 settembre 2018 ricopre la carica di Presidente dell'UIC.

<sup>50</sup> L'organismo associativo che riunisce le più importanti aziende industriali, commerciali e di servizi che investono in pubblicità.



## Relazioni con i Media, attività redazionali e multimediali

Nel 2020 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 testate online, siti web e blog, anche attraverso i canali di comunicazione esterna del Gruppo che includono:

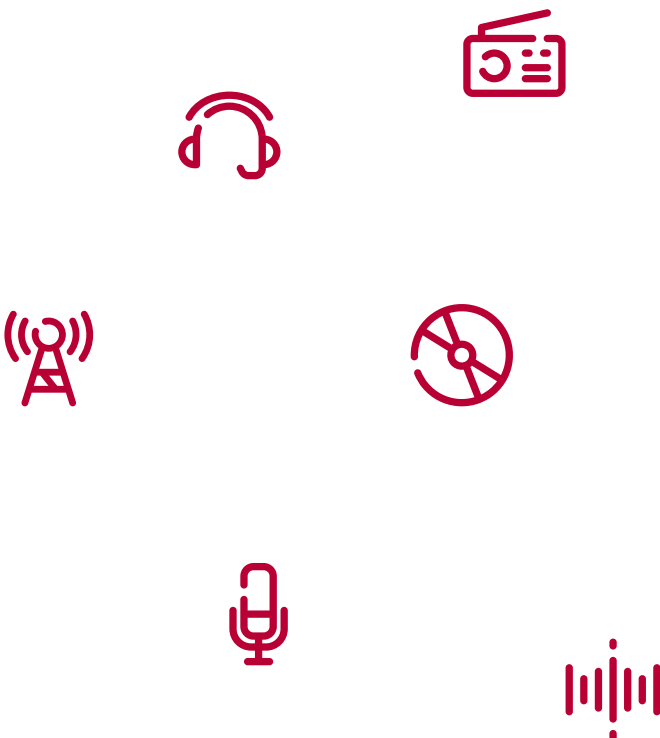
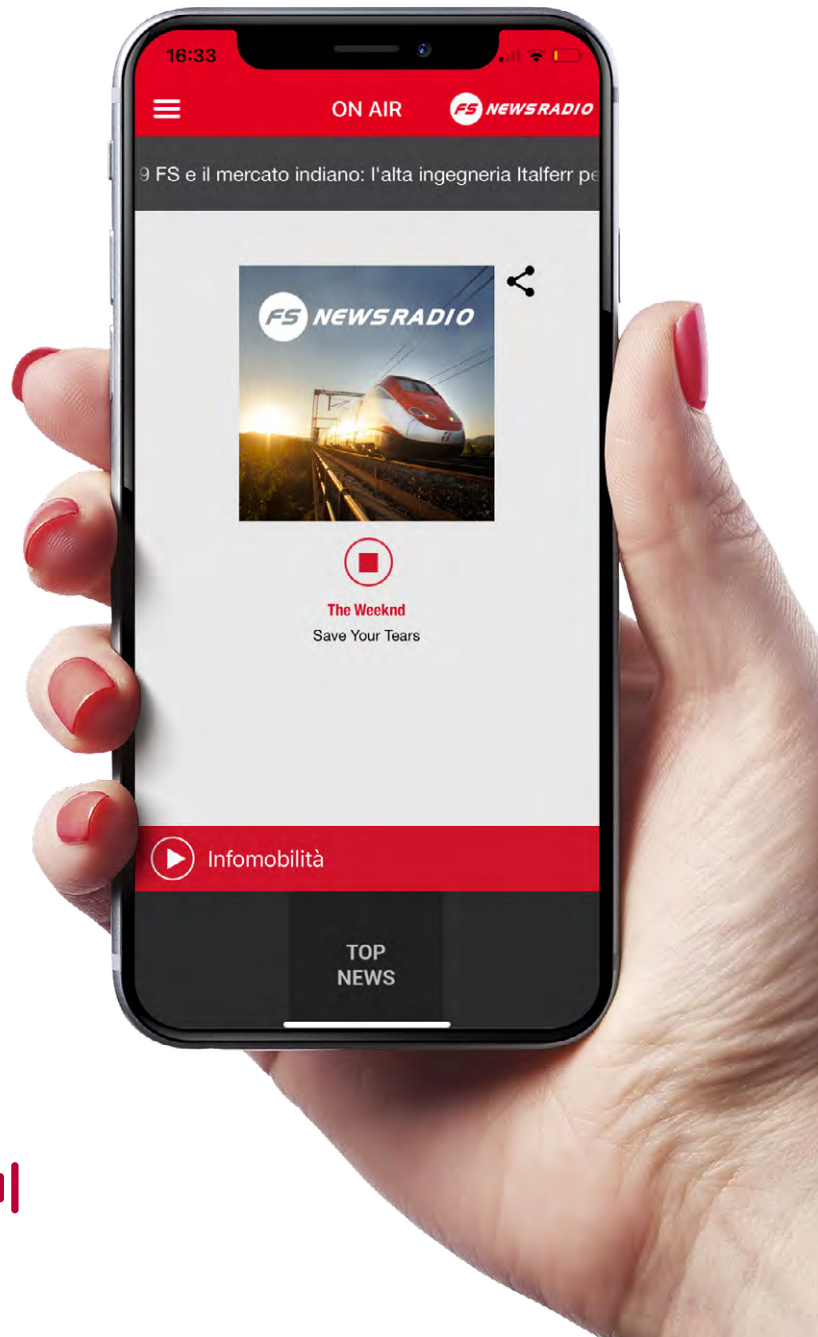
- › il giornale online *FSNews.it*;
- › il sito istituzionale di Gruppo *fsitaliane.it*;
- › il magazine *La Freccia*;
- › il canale Telegram di *FSNews*;
- › la radio web *FSNews Radio*;
- › i social network;
- › Blog #Opentreno.

Sono stati elaborati oltre 5.000 documenti, tra comunicati e articoli redazionali, circa 1.500 articoli per *FSNews.it*, corredati da materiali multimediali con oltre 100 podcast e 155 video presenti anche sul canale YouTube dedicato.

## FSNews Radio

La redazione di *FSNews Radio* ha prodotto 435 podcast, 67 interventi per eventi presidiati e curati in presenza, streaming, foto, video e webinar. 3.060 bollettini info mobilità su radio e App. Nel 2020 si è registrato un risparmio del 70% di utilizzo di carta rispetto al 2019 per la stampa del magazine *La Freccia*. La carta utilizzata proviene da foreste certificate Forest Stewardship Council® e da materiali riciclati. Le pubblicazioni Edizioni *La Freccia* sono state:

- › *La Freccia*, il mensile generalista di FS Italiane (12 numeri);
- › *La Freccia Junior*, il supplemento di *La Freccia* dedicato ai bambini (8 numeri);



## Web Strategy

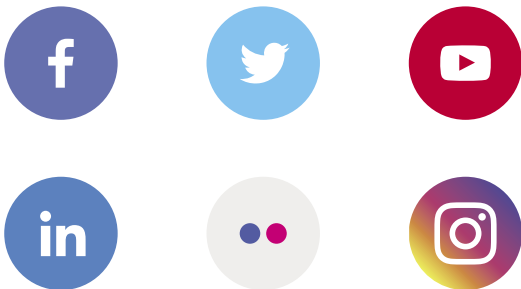
A giugno 2020 il **blog di Ferrovie dello Stato Italiane** è stato rivisitato nel naming, nella grafica e si è arricchito con un nuovo logo. In questa sua nuova veste, il **blog #RailPost** – un viaggio da raccontare ospita storie narrate in prima persona da dipendenti e viaggiatori e spazia sui temi quali l'innovazione, la sostenibilità, il turismo lento e di prossimità.

A luglio 2020 sul **sito istituzionale di FS Italiane** (fsitaliane.it) sono andate online la nuova welcome page relativa alla sezione **Sostenibilità** con l'obiettivo di valorizzare at glance l'impegno dell'azienda nella sostenibilità e la sezione **Etica, compliance e integrità**. Dalla sezione è inoltre raggiungibile la piattaforma di gestione autonoma delle segnalazioni (whistleblowing) di cui si è dotata il Gruppo FS Italiane.

Da ottobre 2020 è stato lanciato il sito istituzionale della nuova società **FS International**.

Tra le iniziative più importanti realizzate nel corso del 2020 si ricordano le campagne di sensibilizzazione per il sociale quali: Giornata contro la violenza sulle donne, Frecciarosa 2020, Campagna raccolta fondi 2020, #RiparTIAMOItalia, L'Italia riParte - Il mio viaggio in treno tra arte, bellezza e sostenibilità in collaborazione con Giubilarte, l'evento digital #lePersoneilFare, FS Italiane Digital Star 2020, il 70° anniversario di Roma Termini e la rubrica fotografica RAILWAY heART.

Il Gruppo è inoltre presente su:



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

- › attivato la versione inglese della **intranet aziendale we** e, in concomitanza, we are digital, un piano a supporto dell'adozione degli strumenti del digital workspace che ha coinvolto oltre 1.000 dipendenti;
- › avviato il piano di comunicazione **#RIPARTIAMOINSIEME**, per accompagnare la ripartenza, e i **piani di comunicazione corporate** - focalizzati su sostenibilità, welfare, innovazione, formazione, lavoro agile e digital workplace - con diffusione capillare sul territorio grazie all'avvio dei primi **videowall** e dell'invio del nuovo **contact plain** del Gruppo wefocus27, che offre un aggiornamento mensile sulle iniziative di FS Italiane;
- › attivate **65 community professionali** che hanno comportato 1.500 attivazioni in un anno e oltre 55.000 users attivi;
- › ingaggiati i colleghi su **Yammer** attraverso iniziative di condivisione delle esperienze professionali e umane: Raccontaci cosa è cambiato, Giornata contro la violenza sulle donne - 25 novembre, Termini70.





# 05

RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ 2020

## **IL GRUPPO FS PER LE PERSONE**



# HIGHLIGHTS

102-15

## ABBIAMO FATTO...

### CENTRALITÀ DEI BISOGNI DELLE PERSONE E DEI CLIENTI



#### COMPLETAMENTO IN ULTERIORI 20 STAZIONI DI INTERVENTI DI MIGLIORAMENTO EASY STATION

relativi a: accessibilità (innalzamento marciapiedi h55, installazioni nuovi ascensori e percorsi tattili); ristrutturazione degli spazi (ripavimentazione banchine e atrio del fabbricato viaggiatori); rinnovo dei sistemi di illuminazione con led; upgrading di apparati e sistemi di informazione al pubblico



#### ASSISTENZA PRM (PASSEGGERI RIDOTTA MOBILITÀ)

Estensione del circuito di assistenza da 301 a 332 stazioni (+31 stazioni) e istituzione della Sala Blu Nazionale



#### TRAVEL BOOK

Implementazione di modelli di offerta dedicati alle località turistiche e all'incremento di offerta e vendita combinata con i vettori di trasporto pubblico su gomma per importanti centri di attrazione della mobilità sistematica e mete di mobilità turistica



#### TRENO BICI FRIULI VENEZIA GIULIA

Intervento di conversione di Carrozze Media Distanza, in grado di trasportare bici



## WIFI FAST SU ETR 1000 E 700

Completamento sulla flotta ETR 1000 del nuovo Wifi Fast multioperatore. Sugli ETR 700 gli allestimenti stanno seguendo le consegne dei convogli



## LANCIO DEL SERVIZIO DI TRASPORTO DELLE BICICLETTE SUI TRENI IC GIORNO

Restyling della carrozza HK (servizio disabili) con introduzione di un'area adibita al trasporto biciclette



## LANCIO APP UNICO CAMPANIA

App per l'acquisto, in forma dematerializzata, di titoli di viaggio tramite smartphone



## RINNOVO DEL PARCO DI PADOVA E ROVIGO, IN SERVIZIO URBANO ED EXTRAURBANO

ingresso nel parco autobus 17 mezzi nuovi, di cui 11 a servizio urbano, 6 al servizio extraurbano. Classe ambientale Euro 6 (5 gasolio e 11 metano compresso) o zero emissioni (1 elettrico)



## FORMAZIONE IN TEMA DI CYBER SECURITY

Erogata formazione di Cyber Security a tutti i dipendenti per l'utilizzo consapevole e in sicurezza delle risorse ICT aziendali

## ABBIAMO FATTO...

### LE NOSTRE PERSONE E IL LORO VALORE



#### GRUPPO FS IN PRIMA LINEA PER L'ATTUAZIONE DELLE MISURE ANTI-CONTAGIO

per garantire la salute del personale e dei clienti: istituita una task force intersocietaria, per monitorare l'evoluzione dello scenario e garantire il coordinamento degli interventi disposti



#### CONSOLIDATI GLI OBIETTIVI E MIGLIORATE LE PERFORMANCE DI SALUTE E SICUREZZA DEL LAVORO

registrando la diminuzione sia degli infortuni sia dell'indice di incidenza



#### SOTTOSCRITTO SPECIFICI ACCORDI PER IL RICORSO AGLI AMMORTIZZATORI SOCIALI

nei settori maggiormente interessati da riduzioni/sospensioni delle attività



#### ESTENSIONE DELLO SMART-WORKING

con l'obiettivo di ridurre gli spostamenti e incentivarne l'utilizzo ove compatibile con l'attività svolta



#### SVILUPPATO SMART RECRUITING

nell'ottica di una sempre maggiore digitalizzazione dei processi di talent acquisition



FS Italiane nominata

#### ITALY'S BEST EMPLOYER FOR WOMEN 2021,

dallo studio condotto dall'Istituto Tedesco Qualità ITQF





PRIMO POSTO NELLA CLASSIFICA MOST ATTRACTIVE EMPLOYERS ITALY 2020 BY BUSINESS YOUNG PROFESSIONALS



CIRCA 518 MILA ORE DI FORMAZIONE E FORTE SVILUPPO DEL DIGITAL LEARNING CON OLTRE 110.000 PARTECIPAZIONI A CORSI E-LEARNING

Attiva a sistema



LA FUNZIONALITÀ DELLE TAVOLE DI SOSTITUZIONE

e avviato un progetto pilota per la

COSTRUZIONE DELLE TAVOLE PER LA FAMIGLIA PROFESSIONALE HR



ATTIVATO PER TUTTO IL PERSONALE UN DIGITAL WORKSPACE

che ha permesso il proseguimento delle attività lavorative e dei processi chiave relativi alle persone (formazione, sviluppo, collaboration)

## RELAZIONI CON LE COMUNITÀ



CAMPAGNA RACCOLTA FONDI NATALIZIA OGGI OFFRO IO DELLA CARITAS DI ROMA



TRENO SOLIDALE

fondo a sostegno dell'acquisto di biglietti ferroviari per persone in grave stato di disagio sociale



INCLUSIVE STATION

sicurezza dei cittadini nelle stazioni e la gestione del disagio sociale

## ... DOVE VOGLIAMO ANDARE

# CENTRALITÀ DEI BISOGNI DELLE PERSONE E DEI CLIENTI



### PROSECUZIONE DEGLI INTERVENTI DI RINNOVO E MIGLIORAMENTO DELLE STAZIONI

includere nel progetto Easy Station (ulteriori 50 stazioni) e Smart Station (implementazione della tecnologia SEM in 30 stazioni, progettazione di un ulteriore posto centrale SEM presso la sede centrale di RFI)



### ESTENSIONE DEL CIRCUITO DI ASSISTENZA PRM

ad almeno 10 ulteriori stazioni. Definizione interventi formativi finalizzati al mantenimento delle competenze tecniche e relazionali, e all'inserimento di nuove risorse



### TRENI BIMODALI

Acquisto di nuovi treni Bimodali Diesel-Elettrici-Batterie di ultima generazione. La trazione può essere diesel - per operare sulle linee ferroviarie non elettrificate - oppure elettrica con l'utilizzo del pantografo per le linee elettrificate



### BIGLIETTERIE GREEN

Realizzazione di una user experience digitale e green per l'acquisto dei titoli di viaggio. I clienti potranno comunicare al personale di biglietteria il proprio indirizzo e-mail e/o numero di telefono per farsi inviare il titolo di viaggio digitale all'interno dell'area clienti Trenitalia oppure di un link per l'accesso al titolo. Attivazione anche di un self check-in, per consentire di registrarsi a bordo di un treno regionale specifico



## ESTENSIONE NUOVO SERVIZIO INTERNET WIFI FAST MULTIOPERATORE

Installazione nuovo servizio sulla flotta ETR 500



## RISTORAZIONE SMART SUI TRENI INTERCITY

Introduzione di attrezzature per la ristorazione smart (microonde, frigo) su treni IC Notte e installazione distributori self services su IC Giorno



## PROGETTO EMW

Possibilità di acquistare i titoli di viaggio attraverso carta di credito



## RINNOVO PARCO AUTOBUS

Sostituzione massiva del parco autobus in servizio per il comune di Padova e la provincia di Padova, a seguito dell'aggiudicazione della gara per il servizio TPL



## REALIZZAZIONE DELLA VIRTUAL DESKTOP INFRASTRUCTURE (VDI)

per mettere a disposizione di tutti i dipendenti postazioni di lavoro virtuali accessibili in sicurezza da qualsiasi dispositivo

## ... DOVE VOGLIAMO ANDARE

### LE NOSTRE PERSONE E IL LORO VALORE



Impegnarci costantemente per la

RIGOROSA ATTUAZIONE DELLE MISURE ANTI-CONTAGIO



Proseguire con la

RIDUZIONE DEGLI INFORTUNI E DELL'INDICE DI INCIDENZA



Mantenere posizionamento di FS Italiane come

AZIENDA PIÙ DESIDERATA PER IL TARGET NEOLAUREATI



SENSIBILIZZAZIONE DEL MANAGEMENT AL MINDSET  
INCLUSIVO



Proseguire con

L'EVOLUZIONE DEL MODELLO DI FORMAZIONE DI  
GRUPPO IN CORPORATE ACADEMY

e attivare il reskilling della filiera dei formatori/istruttori interni



## CREAZIONE DELLE TAVOLE DI SOSTITUZIONE

per le funzioni di staff per i livelli dirigenziali e apicali



## RAGGIUNGERE TUTTI

iniziativa volta a supportare e ascoltare le nostre persone: uffici, personale viaggiante, vendita e assistenza, officine e cantieri, in Italia o all'estero, attraverso **sistemi di comunicazione mobile, con la nuova app my we, e videowall installati negli impianti**



## PROSEGUIRE NELLA REALIZZAZIONE DI CAMPAGNE

dedicate ai dipendenti tra cui: **#UNICOCOMENOI**, per valorizzare le diversità presenti all'interno del Gruppo; **VIDEOMESSAGGI AD** sui temi più strategici, e **TOP TALKS** video interviste al top management, per creare un nuovo canale di comunicazione con i dipendenti

# RELAZIONI CON LE COMUNITÀ



## CAMPAGNA RACCOLTA FONDI 2021/2022



## AVVIO ASSESSMENT SOCIALE

di mappatura e analisi delle attività sociali per misurazione impatto



Assistenza Clienti  
Customer Care

FRECCIE



## CENTRALITÀ DEI BISOGNI DELLE PERSONE E DEI CLIENTI

103-2 103-3

I bisogni dei viaggiatori e dei clienti industriali sono al centro della strategia del Gruppo FS Italiane, offrendo servizi di qualità e personalizzati per rispondere alle loro esigenze, all'insegna della sicurezza, della sostenibilità e della mobilità integrata.

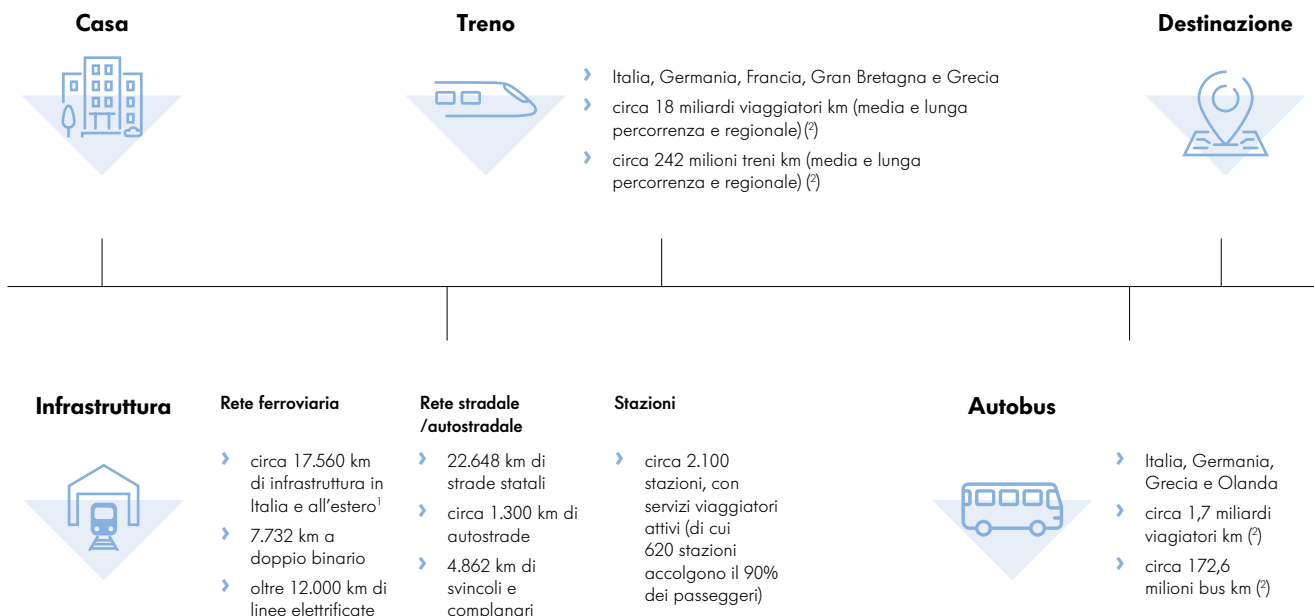
Il viaggio abbraccia molteplici dimensioni: l'offerta di servizi, la qualità erogata e percepita, la sicurezza e le modalità di gestione dei rapporti con viaggiatori e clienti industriali.

## LA DIMENSIONE DEL VIAGGIO

102-2 102-4 102-6 102-7 102-43 102-44

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.



<sup>1</sup> L'infrastruttura amministrata dalle società del Gruppo FS Italiane in Italia e all'estero, nell'esercizio 2020, si riferisce a circa 17.560 chilometri, di questi, 16.781 chilometri 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 chilometri di linea di Ferrovie del Sud Est e Servizi Automobilistici Srl (FSE Srl). I rimanenti 300 chilometri circa costituiscono l'infrastruttura gestita dal gruppo Netinera in Germania, di proprietà del Gruppo FS Italiane.

<sup>2</sup> Comprende il traffico viaggiatori realizzato all'estero dalle società del Gruppo.



L'impegno del Gruppo per migliorare l'esperienza del viaggio è testimoniato dall'entrata in servizio nel 2019 dei nuovi treni regionali Rock e Pop che uniscono a un

miglioramento del comfort e delle prestazioni anche una maggiore intermodalità e sostenibilità del servizio.

### Presentato il nuovo treno regionale a doppia trazione

Il treno regionale potrà circolare sia su linee elettrificate sia su linee non elettrificate, riducendo l'impatto ambientale rispetto ai tradizionali treni diesel e garantendo ottime prestazioni anche in termini di comfort e sicurezza

## Stazione

Le stazioni rappresentano uno dei principali nodi intermodali che consentono di potersi muovere con diversi mezzi di trasporto collegando, spesso, il centro cittadino con il resto delle aree urbane.

Il Gruppo è fortemente impegnato nella realizzazione di misure infrastrutturali e gestionali che facilitino l'interscambio tra le modalità utilizzate dai viaggiatori per raggiungere la stazione, fulcro di un nuovo modello di mobilità e polo di attrazione e di servizi al territorio,

inclusivi e funzionali allo sviluppo della smart city.

Tali progetti sono implementati in stretta collaborazione con le istituzioni nazionali e locali, anche attraverso strumenti di pianificazione territoriale come i Piani Urbani della Mobilità Sostenibile (PUMS) e attraverso progetti quali Easy Station, per il miglioramento degli spazi fisici delle stazioni e dell'informazione al pubblico, e Smart Station, per rendere le stazioni anche dei poli digitali.

### Stazioni per tutti

Nel corso del 2020 è cresciuta la rete delle Sale Blu, salgono a 332 le stazioni attive (+ 31 stazioni rispetto al 2019). Altre 9 stazioni sono entrate nel network del Gruppo FS che assiste le persone a ridotta mobilità. Una rete sempre più estesa quella del Gruppo, che garantisce una capillare accessibilità al viaggio e un'attenzione alle esigenze delle persone con disabilità. Sempre nel corso del 2020 è stata istituita la Sala Blu Nazionale, con assunzione di 8 risorse dedicate, a supporto dell'attività telefonica delle Sale Blu, e per il presidio e il miglioramento dei servizi dedicati alle persone con disabilità e a ridotta mobilità.

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 332 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.

Nel corso del 2020 i servizi erogati sono stati circa 170 mila, in riduzione rispetto al 2019 per il decremento del trasporto viaggiatori dovuto anche al periodo di lockdown.

## 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 RFI 16.782 km<sup>1</sup>  
(al 31 dicembre 2020)

Classificazione		Tipologia	Alimentazione	
Linee fondamentali	6.468 km	Linee a doppio binario	Linee elettrificate	12.065 km
Linee complementari	9.364 km		- a doppio binario	7.656 km
Linee di nodo	950 km	Linee a semplice binario	- a semplice binario	4.409 km
			Linee non elettrificate (diesel)	4.717 km

<sup>1</sup> di cui 70 km di rete estera

## Rete stradale e autostradale

Il Gruppo costruisce, gestisce e manutiene 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. Si impegna a rafforzare il patrimonio stradale esistente, a migliorare gli accessi in città e a potenziare i collegamenti intermodali, avendo sempre in mente sicurezza e efficienza della rete e delle infrastrutture.

RETE STRADALE IN ESERCIZIO 29.114,647 km  
(al 27 gennaio 2021)

### Classificazione

Autostrade in gestione diretta	939,106 km
Raccordi autostradali	355,101 km
Strade statali	22.648,118 km
Strade in corso di classifica o declassifica (NSA)	310,426 km
Svincoli e complanari	4.861,896 km

## Treno

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

- › media e lunga percorrenza
- › regionali

### NAZIONALE

#### Media e lunga percorrenza

- Frecciarossa** Fino a 300 km/h. 187 collegamenti giornalieri tra le principali città italiane (Torino, Milano, Venezia, Bologna, Firenze, Roma, Napoli)
- Frecciargento** Fino a 250 km/h. 48 collegamenti giornalieri tra Roma e alcuni dei principali bacini metropolitani del Nord e del Sud del Paese
- Frecciabianca** 42 treni al giorno collegano centri di medie e grandi dimensioni, dalle 5 del mattino fino alle 21
- Intercity** Intercity Giorno e Intercity Notte circolano su linee convenzionali e collegano città grandi e medie
- Internazionali** Eurocity ed Euronight uniscono le principali località italiane a importanti città dell'Austria, Germania, Svizzera e Francia

#### Regionali



##### 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) per il trasporto regionale e locale

##### Capillarità

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

### 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.  
Flotta di circa 370 treni.  
Circa 260 km di rete in diretta gestione principalmente nell'area della bassa Sassonia

#### 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, Bucharest).

#### UK



Trasporto passeggeri da Londra (Fenchurch Street) verso Basildon, Southend e Grays, passando in 26 stazioni nell'East London e South Essex.  
Da Londra a Birmingham, Manchester, Liverpool, Priston, Chester, Edimburgo e Glasgow

## 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.

#### freccialink

#### 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 circa 650 autobus e circa 500 minibus adibiti per il trasporto di studenti e persone diversamente abili.



#### Paesi Bassi

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

## VICINI ALLE PERSONE

102-43 102-44

La qualità dei servizi, erogata e percepita, riveste per il Gruppo un'importanza strategica per migliorare l'esperienza di viaggio di ogni passeggero (treno e autobus), per offrire servizi sempre più personalizzati e per soddisfare le esigenze dei clienti che ci affidano ogni giorno 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>51</sup>,

e della customer satisfaction attraverso indagini, che coinvolgono un campione di passeggeri/clienti, per comprenderne aspettative e grado di soddisfazione. Inoltre, al fine di garantire feedback appropriati a tutti i clienti, è stato implementato un sistema di monitoraggio dei reclami<sup>52</sup> che prevede ascolto attivo e miglioramento di efficienza ed efficacia dei servizi.

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

<sup>51</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.

<sup>52</sup> Nel documento con il termine *reclami* si intendono le segnalazioni ricevute, mentre con il termine *disservizi* si intendono le problematiche associate ai *reclami*. In particolare, a un reclamo possono essere associati anche più disservizi.

CUSTOMER CARE

CUSTOMER SATISFACTION

GESTIONE RECLAMI



MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

## 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. PCM 27 gennaio 1994 e DPCM 30 dicembre 1998)

sono costantemente monitorati e rendicontati. Nel 2020 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	BALLAST DA MATERIALI DI RICICLO	SICUREZZA IN STAZIONE	ACCESSIBILITÀ DELLE STAZIONI
OBBIETTIVO 2020	Sperimentazione sul campo di ballast derivante da sottoprodotti della lavorazione di acciai di alta qualità	Numero dei furti in stazione inferiore alla media del triennio di riferimento <sup>1</sup>	Attivazione della Sala Blu Nazionale, per il miglioramento continuo del rapporto via telefono con i viaggiatori che richiedono i servizi di assistenza
CONSUNTIVO 2020	✓	✓	✓

<sup>1</sup> 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 asset del Gruppo.

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 2019, che si mantengono tutti sopra la soglia del 90%<sup>53</sup>.

#### AMBIENTE DI STAZIONE



#### QUALITÀ

Qualità della stazione nel complesso

**-0,3 p.p.**

Consuntivo 2020: 96,8%  
Consuntivo 2019: 97,1%



#### INFORMAZIONI IN STAZIONE

Percezione dell'informazione in condizioni di criticità nella circolazione

**+1,0 p.p.**

Consuntivo 2020: 95,8%  
Consuntivo 2019: 94,8%



#### ASSISTENZA

Livello di soddisfazione per il servizio di assistenza erogato nel circuito Sale Blu

**-0,6 p.p.**

Consuntivo 2020: 99,0%  
Consuntivo 2019: 99,6%

Nel 2020 i reclami totali sono stati 4.690 a fronte dei 6.741 del 2019. Le cause della diminuzione sono da attribuire alla situazione emergenziale causata dalla pandemia da Covid-19 che, soprattutto a causa del lungo periodo di lockdown, ha quasi del tutto annullato la presenza dei viaggiatori e dei fruitori delle stazioni, e successivamente limitandone la presenza sulla base dei DPCM e delle

restrizioni decise dalle Regioni per limitare la circolazione del virus. Anche il numero di disservizi è quindi diminuito (4.673), come conseguenza della riduzione dei reclami. Le principali segnalazioni (circa il 70% dei disservizi segnalati) hanno riguardato le informazioni al pubblico, il comfort delle stazioni, la sicurezza in stazione, la presenza di barriere architettoniche e la pulizia degli ambienti.



<sup>53</sup> Nelle figure e pagine successive si utilizza p.p. per indicare le variazioni in punti percentuali dell'andamento degli indicatori.

## 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	
<b>INDICATORE<sup>1</sup></b>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p><b>REGOLARITÀ DEL SERVIZIO</b></p> </div> <div style="text-align: center;">  <p><b>ATTENZIONE ALL'AMBIENTE</b></p> </div> </div>
<b>OBIETTIVO 2020</b>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>Tempo di chiusura della strada per nevicate non eccezionali e/o non dovuta a chiusura programmata sulle tratte campione individuate</p> <p>Standard di riferimento: ≤ 12 ore</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>Produzione di energia da fonti rinnovabili (Fotovoltaico)</p> <p>Standard di riferimento: ≥ 750 Giga joule</p> </div> </div>
	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>CONSUNTIVO 2020</b></p> <p>✓</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>CONSUNTIVO 2020</b></p> <p>✓</p> </div> </div>

<sup>1</sup> principali indicatori della carta dei servizi Anas

Legenda: ✓ Obiettivo raggiunto

Nel corso dell'anno viene effettuata anche un'analisi di customer satisfaction per conoscere l'opinione e il grado di soddisfazione dei clienti che si sono rivolti agli uffici relazioni con il pubblico, sia a livello centrale che periferico.

L'indagine ha rilevato nel 2020 un livello di soddisfazione pari a 7,5 su 10 (riferito ai primi nove mesi dell'anno).

Nell'ultimo triennio si è registrato un trend decrescente dei reclami, passati da 718 del 2018 a 650 del 2020. Il Servizio Clienti analizza con attenzione ogni reclamo e lo cataloga a seconda dell'oggetto della richiesta, verificando anche eventuali relazioni con la strada/autostrada di riferimento. Tale attività si pone l'obiettivo di individuare eventuali criticità ricorrenti, favorendo un successivo piano di intervento.

## Treno - Italia

Per quanto riguarda il fattore puntualità<sup>54</sup>, tutte le tipologie di servizi hanno fatto registrare un miglioramento della performance.

### SERVIZI A MERCATO (FRECCIE)



#### PUNTUALITÀ

% di treni in arrivo entro la soglia di 10' dall'orario previsto

**+0,6 p.p.**

Consuntivo 2020: 79,1%  
Consuntivo 2019: 78,5%



### SERVIZI UNIVERSALI (IC GIORNO E IC NOTTE)



#### PUNTUALITÀ

% di treni in arrivo entro 15' dall'orario previsto

**+5,8 p.p.**

Consuntivo 2020: 87,3%  
Consuntivo 2019: 81,5%



### SERVIZIO REGIONALE



#### PUNTUALITÀ

% di treni in arrivo entro 5' dall'orario previsto

**+1,8 p.p.**

Consuntivo 2020: 92,8%  
Consuntivo 2019: 91,0%



Per quanto riguarda il fattore regolarità, si registra un peggioramento per quanto riguarda il segmento a media e lunga percorrenza a causa delle soppressioni dovute

all'emergenza Covid-19. La regolarità del segmento regionale rimane invariata rispetto al 2019 per l'esclusione dal calcolo dei treni soppressi a causa dello stato di emergenza.

### MEDIA E LUNGA PERCORRENZA



#### REGOLARITÀ

Treni regolari al netto dei treni limitati, cancellati o in arrivo con oltre 120 minuti di ritardo

**-5 p.p.**

Consuntivo 2020: 93,5%  
Consuntivo 2019: 98,5%



### REGIONALE\*\*



#### REGOLARITÀ

Percentuale di treni giunti a destinazione rispetto ai treni programmati (esclusi treni soppressi per sciopero)

Consuntivo 2020: 98,8%  
Consuntivo 2019: 98,8%



\*\* I dati di regolarità si intendono con esclusione dei treni soppressi a causa della situazione emergenziale da Covid-19.

Legenda: Miglioramento Andamento stabile Peggioramento

<sup>54</sup> Sono considerati arrivati in ritardo tutti i treni giunti a destinazione oltre la soglia indicata (nessuna esclusione).



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>55</sup> e corto raggio - locale/regionale<sup>56</sup>). La rilevazione avviene attraverso interviste face to face e interviste telefoniche<sup>57</sup>.

Nel 2020 il 95,3% dei clienti dei treni di media e lunga

percorrenza si è dichiarato soddisfatto del viaggio nel complesso<sup>58</sup>, in aumento di 2,3 punti percentuali rispetto all'anno precedente.

Complessivamente, tutti i principali aspetti hanno registrato miglioramenti rispetto all'anno precedente. Più in particolare, la soddisfazione rispetto alla permanenza a bordo (+2,2 p.p.), al comfort a bordo (+2,0 p.p.) e alla pulizia (+2,2 p.p.).

#### MEDIA E LUNGA PERCORRENZA



#### VIAGGIO NEL COMPLESSO

**+2,3 p.p.**

2020: 95,3%  
2019: 93,0%



#### PERMANENZA A BORDO (GIUDIZIO COMPLESSIVO)

**+2,2 p.p.**

2020: 95,7%  
2019: 93,5%



#### PULIZIA

**+2,2 p.p.**

2020: 93,0%  
2019: 90,8%



#### COMFORT

**+2,0 p.p.**

2020: 95,4%  
2019: 93,4%



Legenda: Miglioramento Andamento stabile Peggioramento

<sup>55</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. Nel 2020, a causa dell'emergenza sanitaria Covid-19, ci sono state modifiche al numero di interviste pianificate (in particolare, le rilevazioni di marzo e maggio non sono state effettuate).

<sup>56</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. Nel 2020, a causa dell'emergenza sanitaria Covid-19, ci sono state modifiche al numero di interviste pianificate (in particolare, le rilevazioni di marzo e maggio non sono state effettuate).

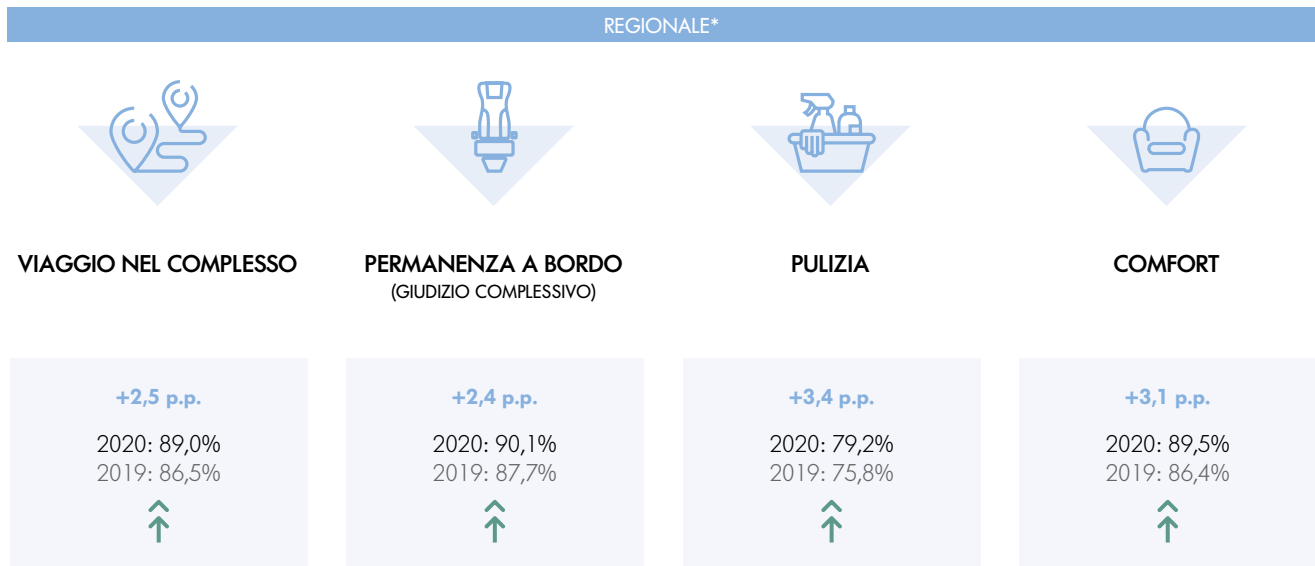
<sup>57</sup> Le interviste face to face sono effettuate in stazione prima della partenza del treno. Le interviste telefoniche con tecnica CATI (Computer Assisted Telephone Interview) sono realizzate contattando nuovamente l'intervistato entro i due/tre giorni successivi al viaggio. Il giudizio per ciascuna 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>58</sup> La soddisfazione del viaggio nel complesso tiene conto di tutta l'esperienza di viaggio (door-to-door).

Anche i risultati relativi ai servizi di trasporto regionale confermano il trend in aumento della soddisfazione del cliente.

Il viaggio nel complesso<sup>59</sup> risulta soddisfacente per l'89% dei viaggiatori con un incremento di 2,5 punti percentuali

rispetto all'anno 2019 e, complessivamente, tutti i principali aspetti considerati hanno registrato miglioramenti rispetto all'anno precedente. Tali risultati sono in linea con gli sforzi e gli investimenti del Gruppo nel trasporto regionale, per migliorare la customer experience delle persone, specie dei pendolari, che utilizzano il treno ogni giorno.



\* Nel 2020 dal perimetro della Divisione Passeggeri Regionale sono usciti i trasporti regionali dell'Emilia Romagna, gestiti dalla società TrenitaliaTPER

Legenda: Miglioramento Andamento stabile Peggioramento

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, Valle D'Aosta e nella Provincia di Bolzano, dove la permanenza a bordo è stata valutata positivamente da una percentuale di viaggiatori che supera il 95,5%. In Abruzzo, Piemonte, Toscana, Veneto e nella provincia di Trento il risultato di viaggiatori soddisfatti rispetto alla permanenza a bordo è superiore al 93%.

Le Regioni che hanno fatto registrare i maggiori miglioramenti rispetto al 2019, sono la Calabria con un livello di soddisfazione rispetto alla "permanenza a bordo" che aumenta di 6,1 p.p., la Campania con un aumento di 5,4 p.p. e la Sardegna con un incremento di 4,9 p.p..

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 e la possibilità di offrire un servizio sempre più rispondente alle esigenze di chi viaggia.

Per gestire in modo sistemico ed efficace i reclami, è stata definita 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.

<sup>59</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.

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 (es. le biglietterie, i centri di assistenza alla clientela in stazione, il web, il call center, la posta tradizionale, l'e-mail). Il processo di gestione dei reclami avviene con la seguente modalità: i reclami ricevuti dai clienti - via web, con modulo cartaceo o lettera - confluiscono nella piattaforma informatica CRM Reclami e vengono assegnati a idonei uffici territoriali con il compito di gestirli. Il reclamo, dopo essere stato analizzato, viene trasmesso ai Focal point, referenti tecnici in grado di individuare le problematiche segnalate dal cliente, per attivare le eventuali azioni correttive al fine di rimuovere la causa del disservizio segnalato e fornire a chi gestisce il reclamo le informazioni necessarie a formulare una risposta; invio della risposta al cliente ed eventualmente, in funzione della gravità del disservizio, offerta di un bonus a favore del cliente. Attualmente il canale più utilizzato è il sito internet, attraverso il quale viene veicolata la maggioranza delle segnalazioni.

Le tipologie di reclami sono ricondotte alle fasi di pre-viaggio (es. informazioni, acquisto), viaggio (es. assistenza, comfort a bordo, ambiente, funzionamento apparecchiature, generi di conforto) e di post-viaggio (es. assistenza per ritardo, rimborsi/indennizzi).

Nel 2020 sono stati complessivamente 74.942 i reclami relativi ai servizi di trasporto a media e lunga percorrenza, con un incremento del 63% rispetto all'anno precedente, mentre i disservizi segnalati sono stati 20.497, con una diminuzione del 28% rispetto al 2019.

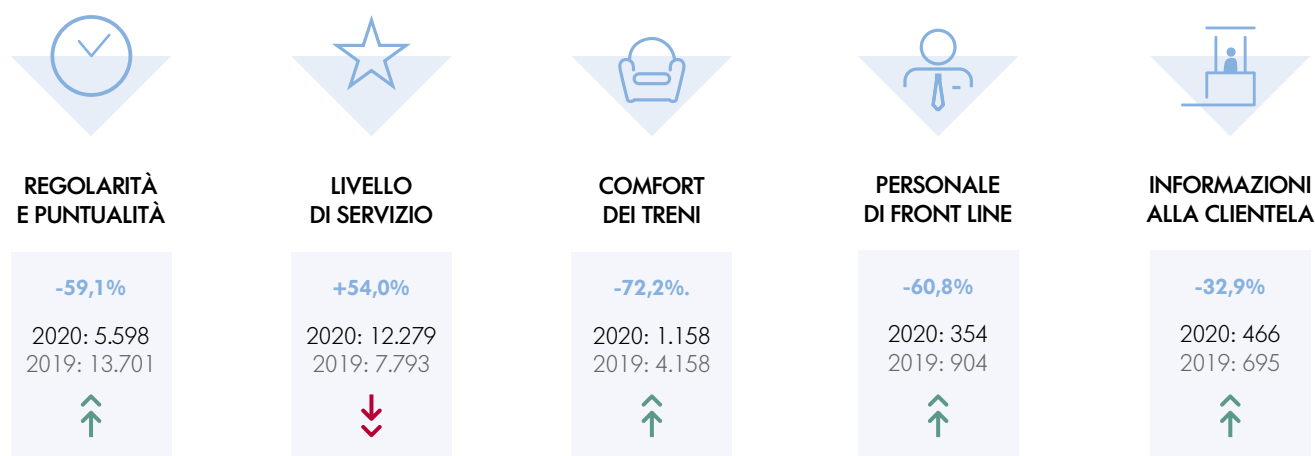
La riduzione del numero di disservizi è correlata alla riduzione dei collegamenti ferroviari e dei viaggiatori trasportati, conseguentemente ai provvedimenti pubblici intrapresi per fronteggiare la diffusione del virus Covid-19. L'aumento complessivo delle segnalazioni ricevute (da 45.990 a 74.942) è da attribuire in gran parte ad altre richieste non riconducibili a specifici disservizi ma, principalmente, a richieste inerenti i provvedimenti conseguenti lo stato di emergenza sanitario. I principali disservizi segnalati con riferimento ai treni a media e lunga percorrenza hanno riguardato il livello di servizio (+54% rispetto al 2019), la puntualità e la regolarità del servizio in diminuzione rispetto al 2019 (-59%) e il comfort che registra un sensibile decremento rispetto all'anno precedente (-72%).

Tali riduzioni sono principalmente riconducibili allo stato di emergenza sanitaria, a causa della quale si è ridotta drasticamente l'offerta e la domanda di trasporto e di conseguenza il numero di segnalazioni di disservizi.

Di seguito si riporta la distribuzione dei principali disservizi segnalati attraverso i reclami pervenuti:

#### CLASSIFICAZIONE DEI DISSERVIZI

##### MEDIA E LUNGA PERCORRENZA (NAZIONALE E INTERNAZIONALE)



Legenda: ↑ Miglioramento    ✓ Andamento stabile    ↓ Peggioramento

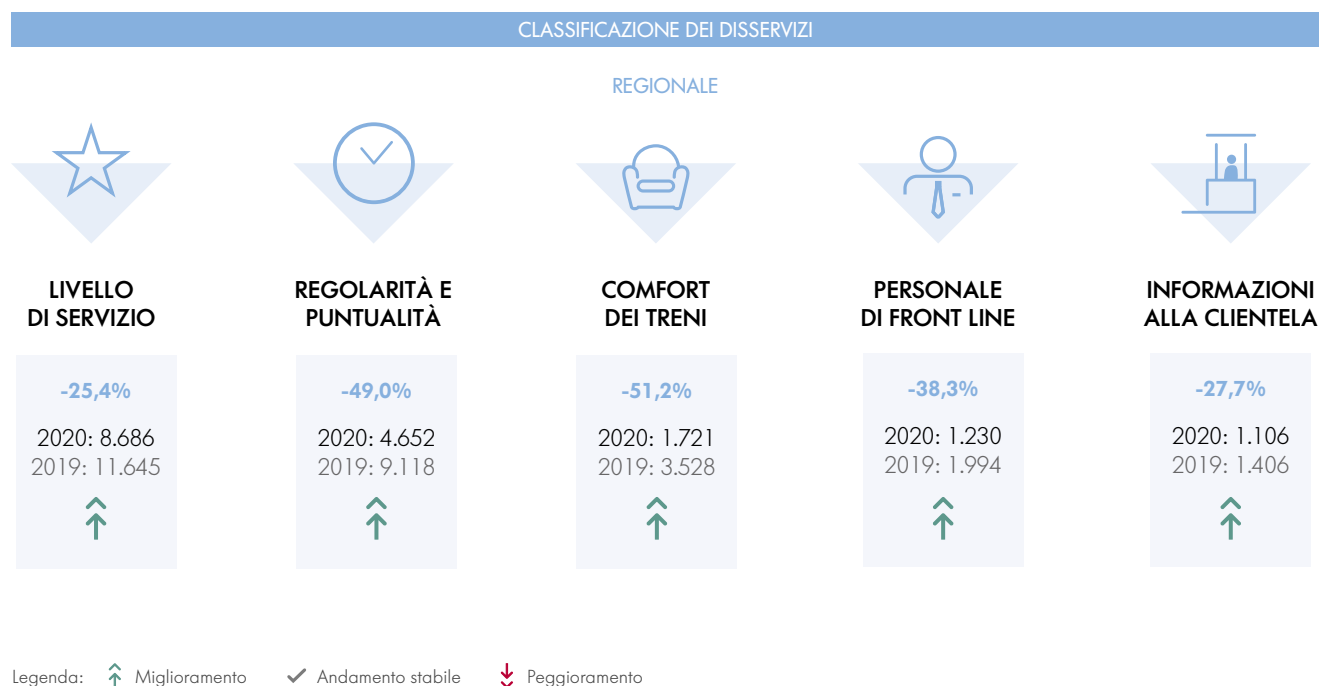
Nel 2020 per quanto riguarda il servizio regionale sono stati gestiti 19.805 reclami, in forte diminuzione rispetto al 2019 (-del 40,9%), mentre i disservizi segnalati sono stati 21.566 con una diminuzione del 40%.

Tale diminuzione è determinata dalla riduzione del traffico a causa dei provvedimenti governativi per fronteggiare la diffusione della pandemia, che ha influenzato anche la tipologia di disservizi segnalati.

Confrontando il peso percentuale delle diverse categorie di disservizi, rispetto allo scorso anno, diminuiscono le

segnalazioni inerenti la regolarità e puntualità (-8,63 p.p.) e i disservizi inerenti il comfort (-3,68 p.p.). Cresce, invece, il peso percentuale delle segnalazioni di disservizi riconducibili al livello del servizio (+1,7 p.p.), e alla safety (+1,44 p.p.); da segnalare la crescita consistente delle segnalazioni che non sono riconducibili a disservizi (+10,43 p.p.), proprio dovuta alla situazione emergenziale in atto, mentre rimangono sostanzialmente stabili gli altri aspetti.

Di seguito si riporta la distribuzione dei principali disservizi segnalati per il trasporto regionale confrontati con i valori dell'anno precedente:



Il Gruppo, inoltre, ha messo a disposizione dei viaggiatori a partire dal 2009, il meccanismo di conciliazione paritetica, che permette al cliente non soddisfatto della risposta ricevuta al reclamo o alla richiesta di rimborso/indennizzo, di chiedere il riesame della pratica alla Commissione di conciliazione.

La procedura è gratuita e non è vincolante in quanto la soluzione proposta è sottoposta alla libera accettazione del cliente. L'Organismo di conciliazione paritetica è riconosciuto come una best practice dalla Commissione europea sia in ambito europeo, sia nazionale. Nel corso del 2020 sono state gestite 814 pratiche di cui 754 pervenute nel 2020 e 60 pervenute nel 2019.

## Ferrovie del Sud Est

Anche la controllata, che effettua il servizio trasporto passeggeri su ferro per la Regione Puglia nelle province di Bari, Taranto, Brindisi e Lecce, effettua annualmente un'indagine di customer satisfaction.

Le interviste sono in modalità CAPI (face to face) agli utenti dei diversi servizi. In particolare, le interviste sono state effettuate a bordo dei treni campionati. Sulla base dei dati forniti relativi all'utenza dei servizi di FSE, è stato estratto un campione di treni in funzione delle variabili **linea, fascia oraria e giorno della settimana**. 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. I fattori che hanno fatto registrare la performance migliore sono risultati la **sicurezza del viaggio** (90,3% di passeggeri soddisfatti), **cortesìa ed educazione del personale** (87,8% di passeggeri soddisfatti), **professionalità e competenza del personale** (87,4% di passeggeri soddisfatti), **affollamento dei mezzi/disponibilità di posti a sedere** (83,1% di passeggeri soddisfatti). Risultano invece da migliorare gli aspetti relativi a attenzione all'ambiente e all'inquinamento (59,9% di passeggeri soddisfatti), puntualità delle corse (58,6% di passeggeri soddisfatti), pulizia e igiene dei mezzi (57,7% di passeggeri soddisfatti), tempi/durata del viaggio (48,6% di passeggeri soddisfatti).

## Treno - UK

Il Gruppo FS opera in UK attraverso Trenitalia c2c, società che offre il servizio di trasporto passeggeri tra Londra e l'Essex. La percentuale di treni in orario risulta sostanzialmente in linea se si considerano i treni arrivati a destinazione entro 3 minuti.

La soddisfazione dei passeggeri viene misurata attraverso

una survey (su base semestrale) *National Rail Passenger Survey*. I risultati ottenuti nel 2020, intervistando un campione numericamente inferiore rispetto al 2019 (-39%), sono in leggera diminuzione rispetto alla precedente annualità. La soddisfazione del viaggio nel suo complesso è stata pari all'82% (nel 2019 era l'86%).

UK



### PUNTUALITÀ\*

entro 3 minuti

+0,6 p.p.

2020: 95,6%  
2019: 96,0%



### VIAGGIO NEL COMPLESSO\*\*

% di passeggeri soddisfatti

-4,0 p.p.

2020: 82,0%  
2019: 86,0%

\* performance del 2° trimestre 2019 e 2020

\*\* rilevazione effettuata in primavera 2019 e 2020

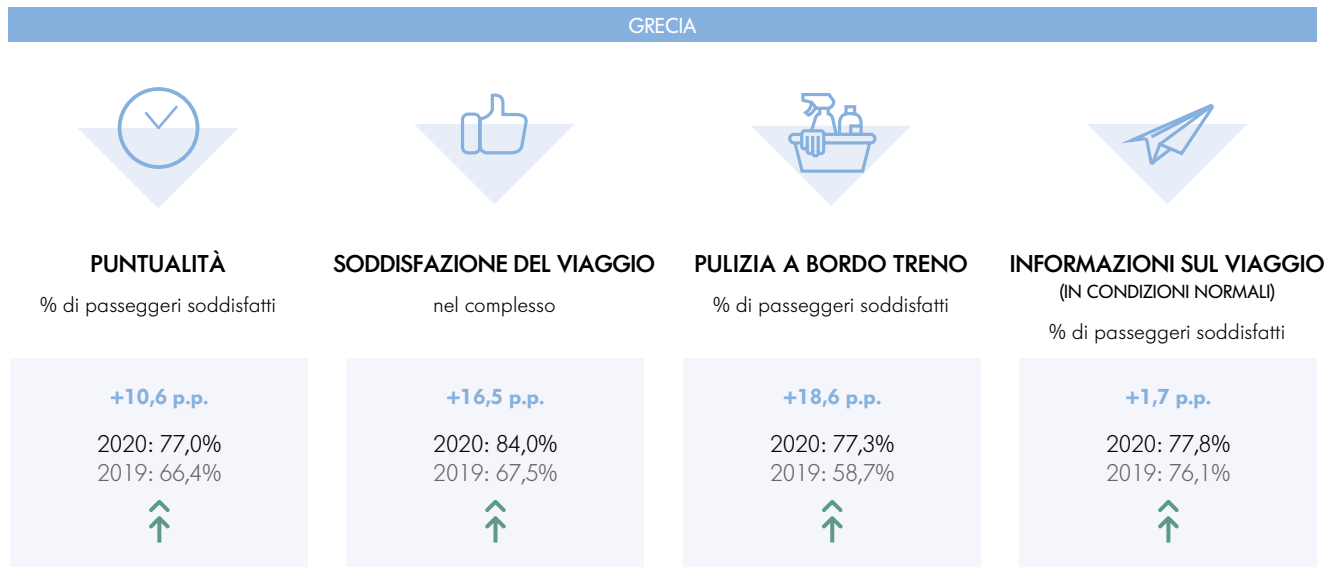
I reclami vengono gestiti dal dipartimento CRM (Customer Relationship Management), che ha l'obiettivo di dare un riscontro al 95% delle istanze ricevute entro 10 giorni lavorativi e al 100% in 20 giorni lavorativi.

Nel 2020, sono stati gestiti circa 7.800 reclami con un tempo di risposta medio di 29,93 giorni. I reclami principali riguardavano la politica sui biglietti e i rimborsi (circa 3.500 reclami), l'utilizzo della smartcard (per l'acquisto dei biglietti) (circa 1.900 reclami) e l'affidabilità (520 reclami).

## Treno - Grecia

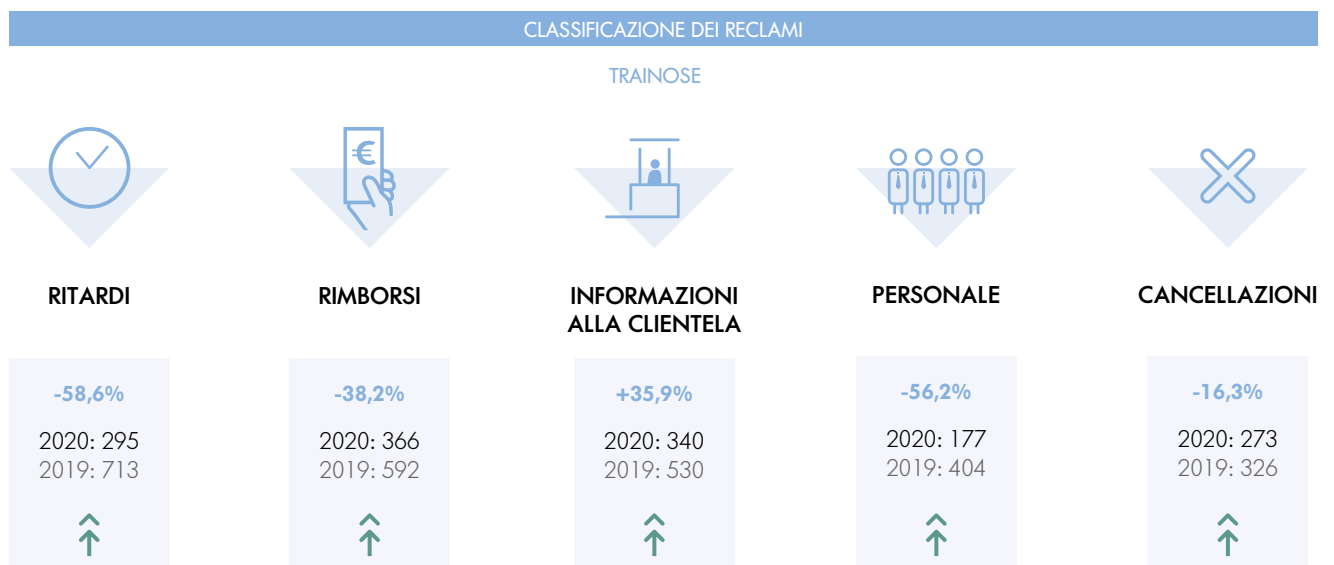
TrainOSE monitora trimestralmente la soddisfazione dei passeggeri (es. attraverso survey e tecnica del mystery client). Il campione analizzato è stato pari a 2.000 passeggeri

(include tutti i segmenti di business: lunga percorrenza, interurbano, regionale). Tutti i parametri hanno fatto registrare un significativo miglioramento rispetto al 2019. In particolare:



Si registra una significativa riduzione del numero di reclami nel 2020 per un totale di 1.787 (al 10 dicembre) rispetto al 2019 con 2.795. La diminuzione è imputabile principalmente alle cancellazioni e limitazioni alla circolazione dei cittadini dovute alla pandemia. Sono state

numerose le richieste di rimborso da parte dei passeggeri per biglietti di cui non hanno potuto usufruire a causa delle suddette limitazioni. Per gli stessi motivi, sono state gestite molte richieste di estensione della validità degli abbonamenti.



Legenda: ↑ Miglioramento    ✓ Andamento stabile    ↓ Peggioramento

Nel 2020 il 92,5% dei reclami hanno ricevuto una risposta nei tempi previsti (entro il termine stabilito di 30 o 90 giorni

in caso di prima risposta). La media dei giorni di risposta è stata pari a 11,7 (contro i 18,8 del 2019).

## Treno - 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.

## Autobus e tram

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

### Italia

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

In Italia, il dato sulla puntualità (rapporto tra ritardi registrati e corse effettuate) è migliorato rispetto allo scorso anno sia sui servizi urbani sia extraurbani (il dato è calcolato come il rapporto tra ritardi registrati e corse

monitorate, ponderato sulle corse effettuate nell'anno). Tale miglioramento è stato condizionato anche dal fatto che, a partire dal mese di marzo, tutte le attività sono state fortemente condizionate dall'emergenza Covid-19, che ha determinato una significativa contrazione della domanda di mobilità e, come disposto dagli Enti concedenti, un conseguente adeguamento dell'offerta da parte di Busitalia e controllate.

### TRASPORTO PASSEGGERI SU GOMMA



#### PUNTUALITÀ (URBANO)

(% di corse in orario entro 5 minuti)

**+6,2 p.p.**

Consuntivo 2020: 96,5 %  
Consuntivo 2019: 90,3%



#### PUNTUALITÀ (EXTRAURBANO)

(% di corse in orario entro 15 minuti)

**+6,2 p.p.**

Consuntivo 2020: 94,5%  
Consuntivo 2019: 88,3%



Legenda: Miglioramento Andamento stabile Peggioramento

Per quanto riguarda la rilevazione della qualità percepita, i risultati delle indagini 2020 non sono qua rappresentati, poiché diversi elementi di discontinuità rispetto al 2019 rendono i dati difficilmente interpretabili.

L'emergenza pandemica Covid-19 ha avuto un forte impatto nel monitoraggio della customer satisfaction e ne ha compromesso l'attendibilità statistica dei risultati e la confrontabilità con i monitoraggi degli anni precedenti.

Le condizioni eccezionali che hanno influito in maniera significativa sul monitoraggio sono riconducibili a due macro fattori che sono fra l'altro interdipendenti:

- › la modifica radicale dell'impianto metodologico che si è resa necessaria nel corso dell'anno per il rispetto delle norme di contenimento del contagio. Si è passati da una rilevazione effettuata attraverso due indagini annuali (di cui una telefonica CATI - Computer Assisted Telephone Interviewing - e l'altra con interviste face to face) a una sola indagine WEB con metodologia CAWI - Computer Assisted Web Interviewing;
- › l'impatto che l'emergenza sanitaria ha avuto sulla mobilità delle persone.

Le suddette discontinuità hanno riguardato: riduzione del flussi di viaggiatori (dal 40% al 70% di viaggiatori in meno), rimodulazione dei servizi, momento in cui viene espressa la valutazione (unica rilevazione, condotta in un periodo non scolastico), metodologia (la metodologia CAWI, statisticamente porta con sé un errore campionario maggiore determinato sia dal meccanismo di autoselezione dei partecipanti all'indagine, sia dalla sovra rappresentazione dei target di viaggiatori più critici e insoddisfatti, che sono più inclini a partecipare alle indagini), numerosità campionaria (solo 2.353 persone contro le 12.547 raggiunte nel monitoraggio 2019).

Da ultimo, va tenuto in considerazione l'impatto che l'emergenza Covid-19 ha avuto sull'experience dei viaggiatori e sulla propensione all'utilizzo del servizio pubblico da parte delle persone che hanno iniziato a vivere con timore e disagio il mezzo pubblico, percepito come luogo potenzialmente pericoloso e, laddove possibile, da evitare.

Anche per il settore trasporto passeggeri su gomma il Gruppo è impegnato in un'attenta gestione dei reclami pervenuti al fine di fornire una pronta risposta ai clienti. La numerosità dei reclami è stata significativamente influenzata dalle problematiche legate alla pandemia.

Nel corso del 2020 sono pervenuti 4.534 reclami (compresivi sia del settore urbano sia del settore extraurbano), a fronte dei 6.719 del 2019.

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.

In particolare, per il segmento urbano si registrano 2.945 reclami (5.215 nel 2019).

## URBANO

REGOLARITÀ  
DEL SERVIZIO

-67,5%

2020: 693  
2019: 2.134RAPPORTO  
AZIENDA-CLIENTE

-34,2%

2020: 773  
2019: 1.174

## PUNTUALITÀ

-70,9%

2020: 170  
2019: 584

## COMFORT

-28,2%

2020: 262  
2019: 365INFORMAZIONI  
ALLA CLIENTELA

-68,2%

2020: 103  
2019: 324

Legenda: ↑ Miglioramento    ✓ Andamento stabile    ↓ Peggioramento



Per il segmento extraurbano si registrano 1.589 reclami (1.504 nel 2019).



## Ferrovie del Sud Est

Anche FSE, che effettua il servizio di trasporto locale su gomma nelle province di Bari, Taranto, Brindisi e Lecce, effettua annualmente un'indagine di customer satisfaction.

Le interviste sono in modalità CAPI (face to face) agli utenti dei diversi servizi. In particolare, le interviste sono state realizzate a terra ad alcune fermate campione dei principali nodi della rete. Sulla base dei dati forniti relativi all'utenza dei servizi di FSE, sono state individuate sul territorio pugliese alcune fermate campione rappresentative per intercettare i viaggiatori delle diverse autolinee presenti sul territorio. 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. Tutti i parametri analizzati hanno fatto registrare una percentuale di passeggeri soddisfatti superiore al 63%. In particolare, i fattori che hanno fatto registrare la performance migliore sono risultati la *sicurezza a bordo da furti, molestie, aggressioni, ecc.* (93,2% di passeggeri soddisfatti), *sicurezza del viaggio* (90,7% di passeggeri soddisfatti), *professionalità e competenza del personale* (89,1% di passeggeri soddisfatti), *reperibilità titoli di viaggio e diffusione punti vendita* (87,7% di passeggeri soddisfatti).

## Paesi Bassi

Il sistema di monitoraggio della soddisfazione dei passeggeri di Qbuzz prevede lo svolgimento di un'indagine Barometro OV<sup>60</sup>, su base nazionale, per tutte le tratte e le società concessionarie.

Nelle aree in cui opera (Utrecht e Groningen), i servizi offerti hanno registrato una soddisfazione pari a 7,7 (su un punteggio da 1 a 10) in linea con i risultati dello scorso anno. Tali risultati si riferiscono al solo primo trimestre

2020. L'indagine non è stata svolta per il resto dell'anno a causa delle restrizioni legate alla pandemia.

I canali per inoltrare un reclamo sono: lettera, modulo web, facebook, twitter, e-mail, chat e whatsapp. Le tempistiche di risposta variano in funzione del canale utilizzato: facebook, twitter e whatsapp entro 3 ore dal ricevimento del reclamo, mentre per i canali più tradizionali (lettera, modulo web ed e-mail) il tempo di resta massimo è di 7 giorni.

<sup>60</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 su autobus, tram, metropolitane, treni regionali e navi. Nel 2020 l'indagine è stata svolta solo nel primo trimestre a causa della pandemia. Le aree di indagine corrispondono in gran parte alle aree in cui operano i concessionari del servizio di trasporto pubblico.



55411

One

HYBRID

ataf

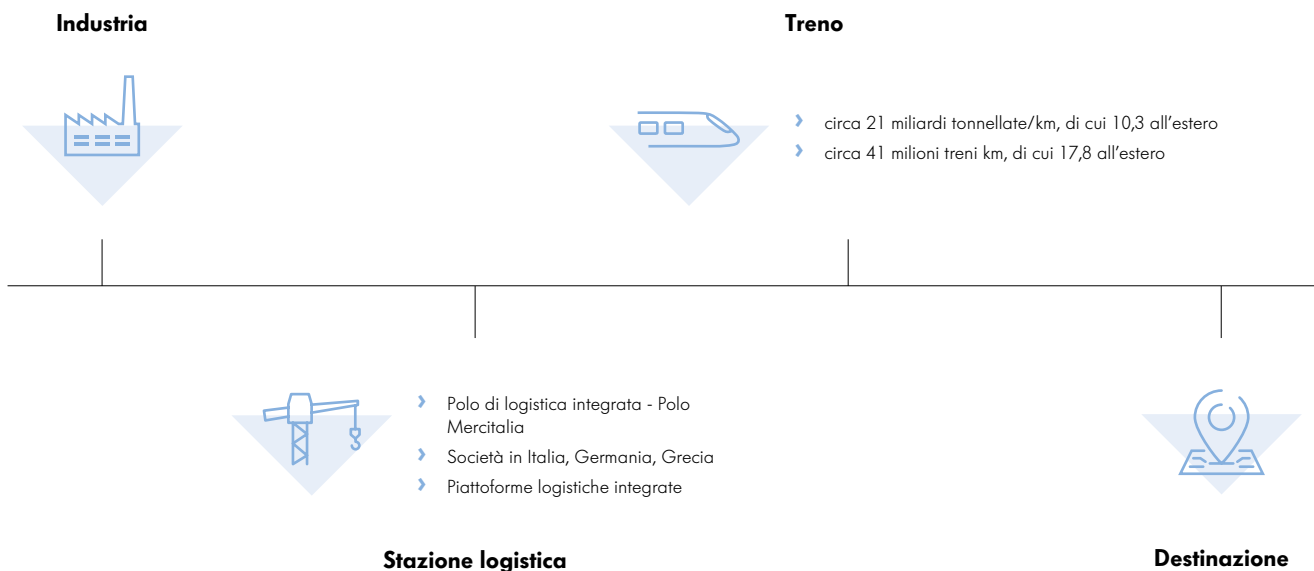


## LOGISTICA INTEGRATA

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>61</sup> si basa su una vasta gamma di collegamenti italiani e internazionali e soddisfa le esigenze dei diversi settori merceologici

anche attraverso la strutturazione per business unit che permette di garantire il minor time-to-market per i clienti:

### 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

<sup>61</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 INTERNAZIONALE

A livello internazionale, il Gruppo offre soluzioni logistiche e ferroviarie in Austria, Danimarca, Francia, Germania, Grecia, Norvegia, Paesi Bassi, 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.



### Secondo green bond: nuove loco elettriche e nuovi carri

Il Gruppo ha finanziato l'acquisto di 40 nuove loco elettriche e 140 nuovi vagoni per il trasporto merci. Le nuove loco elettriche sono progettate per ridurre al minimo i consumi energetici e assicurano un significativo miglioramento dell'efficienza rispetto ai modelli precedenti. Parking Mode ed Eco-mode consentono un bassissimo consumo di energia durante la sosta e l'utilizzo della locomotiva in caso di carico parziale riducendo le vibrazioni e il livello di rumore.

I nuovi carri sono dotati di dispositivi sono più leggeri di circa 1400 chilogrammi rispetto ai carri della generazione precedente e consentono una riduzione dell'inquinamento acustico rispetto ai carri esistenti. Il sistema di frenatura elettrodinamico, il minor peso e altri accorgimenti consentono anche di migliorare l'efficienza energetica.

Il compressore oil free e il nuovo sistema antincendio riducono l'impatto ambientale.

Nel corso del 2020 le società del Polo Mercitalia hanno svolto un'indagine di customer satisfaction sui principali clienti.

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, in linea con le sue aspettative;
- › 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, le indagini sono state svolte attraverso diversi canali: via web, attraverso una piattaforma dedicata o la somministrazione di un questionario a un campione di clienti.

Il giudizio complessivo assegnato dai clienti al servizio offerto da Mercitalia Rail è risultato pari a 7 (su una scala da 1 a 10), in linea rispetto al 2019. La *sicurezza del servizio* ha fatto registrare un punteggio medio pari a 7,5 e l'*assistenza amministrativa ai clienti* un punteggio pari a 7 (in linea rispetto al 2019).

L'attenzione al cliente e alla qualità del servizio offerto è confermata dal mantenimento della certificazione qualità ai sensi del nuovo standard UNI EN ISO 9001:2015.

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. Ogni segnalazione pervenuta da parte del cliente viene gestita indagando sulle cause che hanno determinato il disservizio e fornendo una risposta puntuale al cliente indicando, ove possibile, le eventuali azioni correttive.

Con riferimento alla società Mercitalia Rail nel corso del 2020 sono pervenuti 84 reclami, in diminuzione rispetto al 2019 (-6,7%). Il 95% dei reclami hanno ricevuto una risposta entro i tempi previsti. Le principali cause di reclamo sono la **gestione del disservizio** e l'**affidabilità** (treni fermi in viaggio e soppressioni).

## PROMOZIONE DELLA SICUREZZA

416-1 416-2

La sicurezza delle persone rappresenta per il Gruppo FS Italiane una priorità e un fattore strategico, che si traduce in un impegno quotidiano per garantire, sulla propria rete (ferroviaria e stradale) e per tutti i servizi offerti, 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 2020 ammontano:

- › nel settore infrastrutture a circa 3,1 miliardi di euro (+6,5% rispetto al 2019);
- › nel settore trasporto a circa 419 milioni di euro (-2,7% rispetto al 2019).

### Trasporto passeggeri su ferro - sicurezza della circolazione

Il Gruppo, sulla rete di oltre 16.700 chilometri di linee (con circa 2.200 stazioni<sup>62</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.

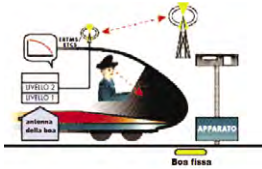
Gran parte della rete è gestita con complesse tecnologie di comando e controllo a distanza (SCC, ACCM, CTC) governate da posti centrali di coordinamento:

<sup>62</sup> Impianti con servizi viaggiatori attivi/possibili.

## TECNOLOGIE PER LA SICUREZZA DELLA RETE\*

km di linea

ERTMS/ETCS



Il Gruppo ha adottato, tra i primi in Europa, l'European Rail Traffic Management System/European Train Control System (ERTMS/ETCS) di livello 2 sulle nuove linee della rete ad Alta Velocità/Alta Capacità. Il sistema - su standard 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.

782

SCC, CTC e ACCM



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 Centralized Traffic Control (CTC) consente il telecomando e la regolazione a distanza della circolazione su linee e stazioni da postazioni centrali (Posti Centrali- PC).

Il sistema Apparato Centrale Computerizzato Multistazione (ACCM), che rappresenta l'evoluzione tecnologica degli Apparat Centrali, controlla contemporaneamente più impianti di stazione e le relative tratte di blocco.

13.321

SSC



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.

3.325

di cui 77 km  
con doppio  
attrezzaggio  
SSC e SCMT

SCMT



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.

12.653

di cui 77 km  
con doppio  
attrezzaggio  
SSC e SCMT

GSM-R



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. Compresi nella rete GSM-R, con copertura radio proprietaria o garantita attraverso il servizio di roaming, anche oltre 1.250 km di linee in galleria.

11.633

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

### Nuova App Trenitalia: maggiore sicurezza e comodità nel viaggio

Nel corso del secondo semestre 2020 il Gruppo ha lanciato la nuova App per effettuare il self check-in e per comunicare la propria presenza a bordo treno in tutta sicurezza; una nuova veste grafica user friendly; una funzione innovativa, che consentirà ai viaggiatori di avere informazioni sulle frequenze di ciascuna corsa e quindi sui posti disponibili; un nuovo metodo di pagamento per effettuare l'acquisto dei titoli dei biglietti con il credito telefonico presente sulla propria SIM.

La nuova App è destinata a migliorare sensibilmente la user experience, le informazioni e gli acquisti da smartphone e tablet. Uno strumento innovativo per soddisfare sempre di più le esigenze delle persone che viaggiano con Trenitalia.

Il nuovo sistema di counter digitale consentirà ai viaggiatori di conoscere in tempo reale, tramite la nuova App, il numero dei posti disponibili a bordo treno. Un algoritmo esporrà con tre diversi colori (rosso, giallo, verde) l'andamento delle presenze a bordo treno e non consentirà gli acquisti nel momento in cui il treno sarà sold out. Una nuova funzione anche a tutela della salute delle persone nell'emergenza epidemiologica.

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.

La diagnostica permette di determinare in maniera automatica lo stato di salute delle diverse componenti dell'infrastruttura verificandone il grado di usura mediante un efficiente sistema informatico. I sistemi di diagnostica possono essere di tipologia fissa o mobile.

In particolare, i sistemi di **diagnostica fissa** prevedono l'applicazione stabile di dispositivi di misura su particolari enti dell'infrastruttura, in maniera da rilevare in continuo i parametri di funzionamento più importanti degli impianti costituenti l'infrastruttura ferroviaria di stazione e di linea. La raccolta continua delle grandezze caratteristiche dell'infrastruttura e le relative elaborazioni, consentono di indirizzare la strategia manutentiva verso politiche predittive, individuando potenziali malfunzionamenti all'infrastruttura prima che questi si verifichino.

La **diagnostica mobile** viene attuata mediante rotabili attrezzati con sistemi di misura che transitano sulle linee rilevando i parametri significativi dell'infrastruttura. I **treni diagnostici** sono in grado di elaborare la diagnosi puntuale dello stato di salute dell'infrastruttura, attraverso il monitoraggio dei parametri di funzionamento relativi al binario, alla linea di contatto, agli impianti di segnalamento e alle telecomunicazioni, in maniera da

indirizzare gli interventi manutentivi laddove tali parametri superano i livelli standard previsti.

Le linee ferroviarie sono classificate in classi, secondo le norme europee di riferimento, tenendo conto delle sollecitazioni a cui sono soggette. Fermo restando obiettivi di sicurezza omogenei, per ogni classe vengono ottimizzate le attività manutentive in funzione del livello di affidabilità utilizzando specifici treni diagnostici.

Il Gruppo dispone di 30 mezzi diagnostici (di cui 3 per la rete AV/AC); entro il 2026 il numero di treni diagnostici salirà a 40 unità. Annualmente viene redatto un programma di esercizio della flotta dei treni diagnostici che permette di soddisfare esigenze diagnostiche definite.

I principali parametri rilevati durante le attività di diagnostica sono: opere civili, armamento (geometria del binario, usura e integrità della rotaia, ecc.), trazione elettrica (geometria e usura della linea di contatto, interazione pantografo – catenaria, tensione e corrente della catenaria, ecc.), impianti di telecomunicazione (copertura e qualità del canale voce GSM/GSM-R e del canale dati LTE), apparati di segnalamento (canali euroradio, eurobalise, BACC e SSC impiegati nei sistemi di protezione della marcia dei treni europei ERTMS/ETCS e nazionali SCMT e SSC).

La flotta diagnostica è continuamente sottoposta a sviluppi e implementazioni anche attraverso specifici investimenti. Ad oggi è costituita da: Diamante e Aiace; Archimede; Talete; Caronte 2; Galileo; auto-carrelli diagnostici.



## ARMAMENTO, TE, IS, TLC

1° Classe  
(2 settimane)

Diamante, Aiace

Due treni diagnostici, denominati **Diamante** e **Aiace**, realizzati con lo stesso materiale rotabile dei treni Frecciarossa, che raggiungono la velocità di 300 km/h e ispezionano le linee ad alta velocità.

2° Classe  
(2 mesi)

Archimede

Un treno diagnostico, denominato **Archimede**, costituito da materiale rotabile in grado di raggiungere la velocità di 200 km/h per il controllo delle linee fondamentali diverse da quelle alta velocità.

3°-4° Classe  
(4-6 mesi)Talete  
+15 autocarrelli  
diagnostici territoriali

Una carrozza, denominata **Talete**, che può raggiungere la velocità di 160 km/h ed è dedicata alla verifica delle linee complementari elettrificate. I 15 autocarrelli, cui si aggiungono 10 di cortesia, sono utilizzati per i rilievi integrativi e sostitutivi del servizio diagnostico nazionale (nodi, interconnessioni, piazzali, linee non elettrificate).



## US

(6-12-24 mesi)

Galileo  
+ SR240  
+ SR242

Un treno diagnostico, denominato **Galileo**, e due carrelli di misura, denominati SR240 e SR242, per il controllo a ultrasuoni dei difetti interni delle rotaie. I due carrelli di misura, appaltati alla ditta specializzata Sperry, leader mondiale del settore, sono dotati anche di un sistema innovativo con tecnologia a correnti parassite.



## SCMT

(6-12-24 mesi)

Caronte

Un automotore diagnostico, denominato **Caronte 2**, che effettua controlli sulle apparecchiature di terra costituenti i sistemi di segnalamento.



Con l'obiettivo di creare uno strumento univoco ed efficace per il monitoraggio dello stato dell'infrastruttura, è stato implementato anche un sistema informativo per la diagnostica centralizzata, che consente di raccogliere e razionalizzare le informazioni fornite dai sistemi di diagnostica distribuiti sul territorio lungo tutta l'infrastruttura ferroviaria.

Al crescere dell'applicazione delle tecnologie diagnostiche, le modalità manutentive della rete ferroviaria di tipo ordinario sono state modificate negli ultimi anni, passando dall'essere quasi esclusivamente di tipo ciclico a essere funzione della condizione dell'infrastruttura, in quelle attività dove è stato possibile applicare informazioni diagnostiche.

Negli ultimi anni, inoltre, si stanno definendo criteri predittivi per determinare - attraverso l'andamento storico dei dati di diagnostica, delle attività di manutenzione e dell'andamento dei guasti - l'intervento manutentivo più idoneo in termini di ottimizzazione di mezzi e risorse.

In base alla tipologia dei lavori e della loro finalità, le attività di manutenzione si distinguono in:

- › **ordinaria**, finalizzata al contenimento del normale degrado dell'infrastruttura, nell'ambito del previsto ciclo di vita utile degli oggetti tecnici in cui è articolata l'infrastruttura, e di primo intervento;
- › **straordinaria**, volta al rinnovo/sostituzione di componenti di sottosistema o sottosistemi interi, che determinano l'incremento del valore patrimoniale del bene e contestualmente ne migliorano l'affidabilità, la produttività, l'efficienza e la sicurezza;
- › **eccezionale**, cioè non prevedibile in quanto associata a eventi esterni alla ferrovia (calamità naturali, furti, atti vandalici, manifestazioni, ecc.).

Contribuiscono al conseguimento degli obiettivi manutentivi:

- › specifici indicatori di performance, che rappresentano i parametri di riferimento per garantire l'affidabilità delle diverse tipologie di impianti;
- › un sistema informativo che consente un costante e capillare monitoraggio dei beni della rete;
- › una sofisticata attività di diagnostica che permette di verificare il differente grado di usura delle linee.

L'attività di manutenzione si realizza attraverso processi standardizzati, sia nella parte normativa sia nella parte di pianificazione, per omogeneizzare i comportamenti dei manutentori sull'intero territorio, e mediante l'implementazione di differenti politiche manutentive:

- › manutenzione correttiva: eseguita a seguito della rilevazione di un'avaria e volta a riportare un'entità nello stato in cui essa possa eseguire una funzione richiesta;
- › manutenzione preventiva (ciclica, predittiva e secondo condizione): eseguita a intervalli predeterminati o in accordo a criteri prescritti e volta a ridurre la probabilità di guasto o la degradazione del funzionamento di un'entità;
- › manutenzione migliorativa/produttiva: azioni di miglioramento/piccola modifica che non incrementano il valore patrimoniale dell'entità;
- › manutenzione straordinaria: intrapresa volutamente allo scopo di migliorare l'affidabilità e/o potenziare l'infrastruttura mediante interventi che incrementano il valore patrimoniale.

## Italia

Il monitoraggio delle prestazioni di sicurezza dell'Infrastruttura Ferroviaria Nazionale (IFN) gestita dal Gruppo FS Italiane 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'ERA - Agenzia dell'unione europea per le ferrovie). Per alcuni di questi indicatori l'ERA, basandosi sulle serie storiche, ha

anche elaborato e assegnato valori obiettivo sia a livello europeo (CST<sup>63</sup>) sia a livello nazionale (NRV<sup>64</sup>).

A fronte dei valori obiettivo fissati per alcuni indicatori di sicurezza (Unità di Misura espresso in FWSI<sup>65</sup> riferiti alla base di graduazione), i valori registrati nel 2020<sup>66</sup>, riportati nella tabella di seguito, evidenziano i livelli di sicurezza conseguiti.

OBIETTIVI COMUNI DI SICUREZZA						
Categoria di rischio	Unità di misura	Basi di graduazione	Obiettivi		Valori registrati (consuntivo 2020)	
			CST Comuni (x 10 <sup>-9</sup> )	NRV (x 10 <sup>-9</sup> )	Cumulato RFI (x 10 <sup>-9</sup> )	
Passeggeri	Numero di passeggeri FWSI per anno derivante da incidenti significativi/numero di treni-km passeggeri per anno	Treni-km passeggeri per anno	170,00	38,10	8,24	✓
Dipendenti o imprese appaltatrici	Numero di dipendenti FWSI per anno derivante da incidenti significativi/numero di treni-km per anno	Treni-km per anno	77,90	18,90	14,74	✓
Utilizzatori dei passaggi a livello	Numero di utilizzatori di passaggi a livello FWSI per anno derivante da incidenti significativi/numero di treni-km per anno	Treni-km per anno	710,00	42,90	13,40	✓
Altra persona sul marciapiede	Numero annuale di FWSI a persone appartenenti alla categoria "Altri" derivante da incidenti significativi/numero di treni-km per anno	Treni-km per anno	14,50	6,70	0,00	✓
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 significativi/numero di treni-km per anno	Treni-km per anno	2.050,00	119,00	119,92	✓

Legenda: ✓ Obiettivo raggiunto    ✓ Obiettivo parzialmente raggiunto

<sup>63</sup> Common Safety Target (Obiettivi comuni di sicurezza).

<sup>64</sup> National Reference Value (Valore di riferimento nazionale): specifico valore assegnato al sistema ferroviario di ciascuno stato membro in riferimento ai diversi CST.

<sup>65</sup> Fatalities and Weighted Serious Injuries (Incidenti mortali e lesioni gravi ponderate).

<sup>66</sup> Dati aggiornati al 7 gennaio 2021. Si sottolinea, inoltre, che al momento della redazione della presente relazione i dati del 2020 riportati nelle sottostanti tabelle e oggetto delle relative analisi non sono consolidati e potrebbero subire delle modifiche a seguito dei riscontri della Direzione Centrale Polizia Ferroviaria sui suicidi/tentati suicidi e della conclusione delle indagini interne di RFI (quantificazione definitiva dei danni/individuazione delle responsabilità).

Dall'analisi della tabella sopra riportata si evince che l'unico obiettivo sopra soglia è quello relativo alle persone che si introducono o attraversano indebitamente la sede ferroviaria (violazioni delle norme di sicurezza da parte di persone estranee al sistema ferroviario), che è superiore a quello dello scorso anno (103,17) ma risulta comunque al di sotto dell'indice CST. In relazione a tale indicatore, al momento della redazione del presente documento, il dato è da considerarsi non consolidato e potrebbe subire delle modifiche a seguito dei riscontri della Direzione centrale Polizia ferroviaria (sui suicidi/ tentati suicidi). Inoltre si ricorda che i valori dei CST e NRV si riferiscono all'intero sistema ferroviario italiano, pertanto sono riferiti a danni conseguenti a eventi occorsi sia sulla infrastruttura ferroviaria nazionale gestita da RFI sia su reti gestite da altri gestori in Italia.

Fra gli incidenti ferroviari assumono una particolare rilevanza, in relazione alla gravità delle conseguenze, i cosiddetti incidenti significativi<sup>67</sup>.

Nel corso del 2020 si sono registrati 80 eventi significativi. L'aumento degli incidenti significativi (+11 rispetto al 2019) è dovuto principalmente all'incremento degli incidenti alle persone che coinvolgono materiale rotabile in movimento (+6 eventi), degli incidenti ai passaggi a livello (+2), ai deragliamenti di treni (+1) e degli incidenti Altri (+5); gli eventi relativi alle collisioni di treni (-2) e agli incendi a bordo dei materiali rotabili (-1) risultano in diminuzione.

Se si analizzano le cause che hanno determinato gli incidenti significativi, si registra un aumento sia del numero di eventi per cause endogene (nel 2020 sono stati 22 mentre nel 2019 erano 13) al sistema ferroviario che quelli per cause esogene (nel 2020 sono stati 58 mentre nel 2019 erano 56).

Per quanto riguarda l'incidentalità complessiva a responsabilità RFI, nel 2020 si è verificata una diminuzione rispetto a quanto registrato nel 2019, con 85 eventi contro i 96 dello scorso anno, circa l'11% in meno.

Come evidenziato nella tabella seguente in conseguenza degli incidenti significativi, sono stati registrati<sup>68</sup> 44 decessi e 22 lesioni gravi (ospedalizzazione superiore a 24 ore).

Di seguito si riporta un aggiornamento degli incidenti avvenuti in località Seggiano di Pioltello nel 2018 e dell'incidente occorso a Livraga nel 2020.

In particolare:

- › il procedimento penale n. 3651/2018 RGNR è iscritto presso la Procura della Repubblica di Milano a seguito dell'incidente ferroviario occorso in data 25 gennaio 2018, in località Seggiano di Pioltello, che ha interessato il treno regionale n. 10452 della impresa ferroviaria Trenord Srl (in servizio commerciale nella tratta tra Cremona e la Stazione di Milano Porta Garibaldi) causando il decesso di tre passeggeri e il ferimento di altri. A seguito della richiesta di rinvio a giudizio avanzata dal Pubblico Ministero nei confronti dell'Amministratore delegato e di 8 funzionari di RFI SpA nonché della Società stessa, quale incolpata ex d. lgs. 231/2001, è in corso di svolgimento l'udienza preliminare nell'ambito della quale è stata disposta, su richiesta di alcune parti civili, la citazione di RFI SpA come responsabile civile
- › nell'ambito del procedimento penale n. 524/2020 RGNR, iscritto dalla Procura della Repubblica presso il Tribunale di Lodi, a seguito dello svio del treno AV 9595 avvenuto in Livraga il 6 febbraio 2020 nel quale hanno perso la vita i due macchinisti, la società RFI SpA risulta indagata per l'illecito amministrativo ex art. 25 septies del d.lgs. 231/2001, unitamente all'Amministratore delegato pro tempore e a nove dipendenti/dirigenti, nei confronti dei quali si procede per i reati di omicidio e lesioni colpose e disastro ferroviario colposo. Per i medesimi reati risultano indagati anche l'Amministratore delegato di Alstom e altri soggetti esterni al Gruppo FS. Il procedimento è in fase di indagini preliminari. In data 15 ottobre 2020 è stata notificata alle parti la richiesta di proroga del termine delle indagini preliminari per ulteriori 6 mesi. Le indagini pertanto si concluderanno presumibilmente entro maggio 2021.

<sup>67</sup> Secondo la classificazione adottata ERA: 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.

<sup>68</sup> Ultimo aggiornamento 19 marzo 2021 - 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 ricondurre a suicidi/tentati suicidi.

DANNI ALLE PERSONE				
Tipologia	Decessi		Lesioni gravi	
	2020	2019	2020	2019
Dipendenti RFI (comprese le imprese appaltatrici)	2	0	4	3
Dipendenti Imprese Ferroviarie	2	0	0	0
Passeggeri	2	1	0	0
Utilizzatori di passaggi a livello	4	4	0	1
Persone che attraversano indebitamente la sede ferroviaria	34	37	18	13
Altra persona sul marciapiede	0	0	0	0
Altra persona non sul marciapiede	0	0	0	1
<b>Totale</b>	<b>44</b>	<b>42</b>	<b>22</b>	<b>18</b>

Il Gruppo monitora le prestazioni di sicurezza anche secondo i criteri emanati dalla UIC<sup>69</sup>, anche al fine di poter comparare la propria performance rispetto alle altre reti europee. In particolare, l'UIC ha definito un indice di sicurezza complessivo degli incidenti, che 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).

In particolare, nel 2020 sono stati registrati 16 incidenti tipici (nel 2019 erano 14).

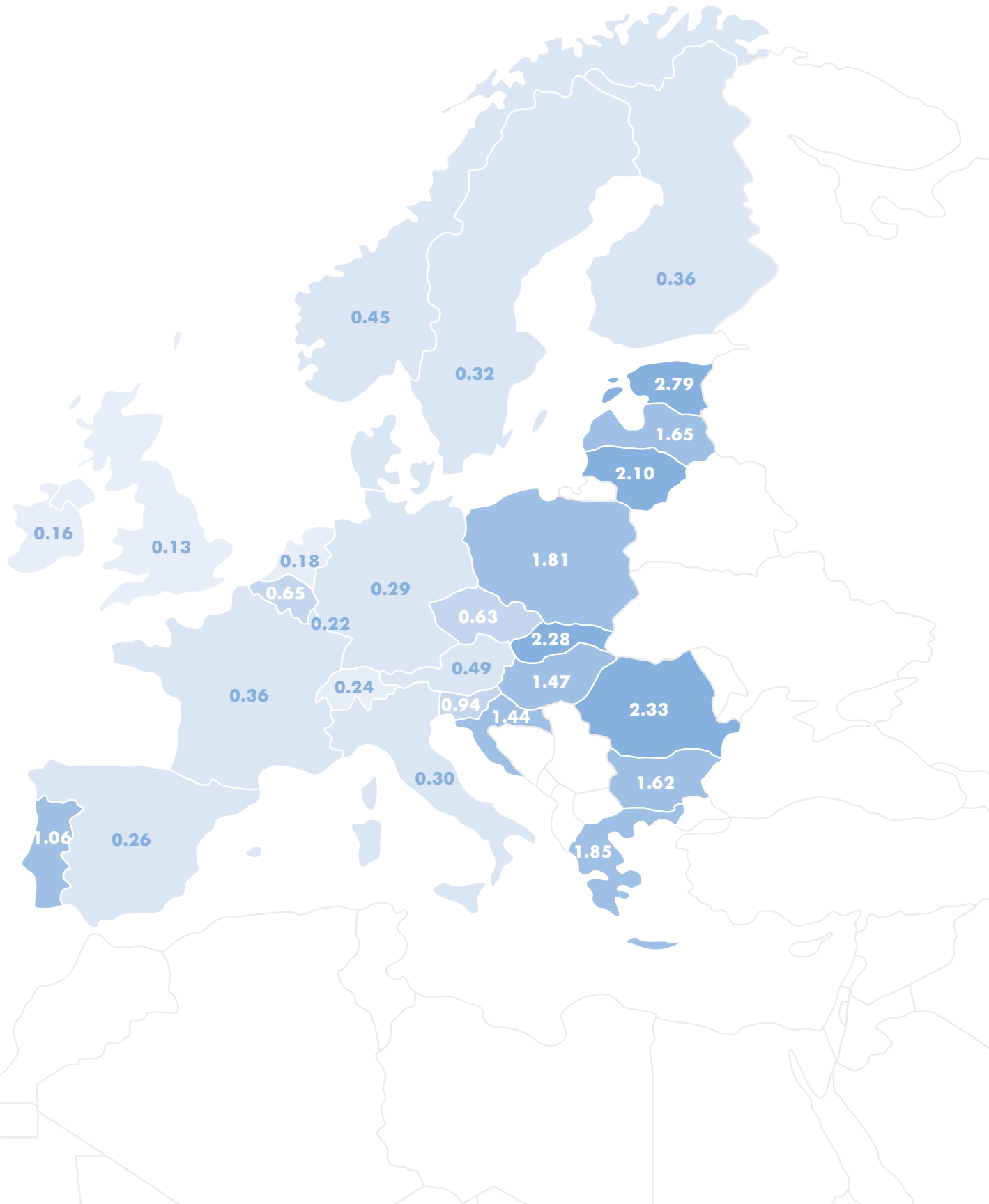
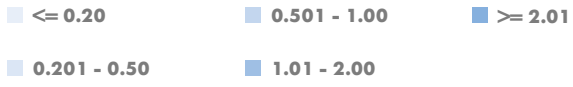
<sup>69</sup> Gli incidenti tipici UIC sono così classificati: collisione, deragliamento, incendio al materiale rotabile, incidente che interessa le merci pericolose, incidenti ai passaggi a livello (collisioni contro ostacoli o veicoli). Sono esclusi dal computo gli investimenti a persone (compresi quelli verificatisi ai passaggi a livello), i danni alle persone causati da indebite salite/discese dai treni in movimento, i suicidi e i tentati suicidi.

I parametri relativi ai danni causati dai suddetti incidenti a cui l'UIC fa riferimento sono analoghi a quelli degli incidenti significativi:

- › almeno un morto nell'immediato o entro i successivi 30 giorni dall'incidente
- › almeno un ferito grave (ospedalizzazione superiore alle 24 ore)
- › danni al materiale rotabile / infrastruttura /terzi per un valore uguale o superiore a 150.000 euro
- › interruzione della circolazione su una linea principale per un periodo uguale o superiore alle 6 ore.

Questa tipologia di classificazione è finalizzata a misurare la sicurezza intrinseca dei sistemi ferroviari, considerando di minore importanza gli incidenti avvenuti a causa di indebiti comportamenti da persone esterne (violazioni dpr 753/80) avvenute nei contesti ferroviari.

INCIDENTI SIGNIFICATIVI/ MLM TR-KM [2008-2018]



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.

In particolare, il Gruppo assicura la pianificazione, l'esecuzione, il controllo e il miglioramento dei processi manutentivi dei materiali rotabili attraverso un'organizzazione che prevede:

- › una struttura che sovrintende e coordina tutte le fasi della manutenzione al fine di garantire le condizioni di sicurezza dei veicoli nel sistema ferroviario;
- › una struttura di Ingegneria di manutenzione, che stabilisce i criteri e le disposizioni generali di manutenzione dei veicoli, ivi comprese le condizioni operative di funzionamento dei veicoli e i ritorni di esperienza;
- › strutture operative che gestiscono il ritiro dal servizio dei veicoli, il loro invio alle officine di riparazione e il successivo ritorno in esercizio;
- › impianti di manutenzione ripartiti su due livelli organizzativi: al primo livello appartengono gli Impianti di manutenzione Corrente, responsabili della manutenzione leggera e correttiva inserita nei turni operativi dei veicoli. Il secondo livello, che comprende le Officine di manutenzione ciclica, responsabile di interventi a notevole impatto sul valore patrimoniale dei rotabili ed eseguiti al di fuori dei turni operativi dei mezzi.

**Fonte dati:** CSI (Common Safety Indicators) - ERA (European Union Agency for Railways). La rappresentazione utilizzata non è finalizzata alla classificazione dei livelli di sicurezza ferroviaria nei paesi europei.

La rappresentazione grafica mostra la comparazione tra l'incidentalità media del periodo [2008-2018] riferita al dato di produzione (treni chilometro) registrato in Italia e in altri paesi europei. La rappresentazione prende a riferimento un bacino costituito dai paesi rientranti nell'Unione Europea, la Svizzera e la Norvegia. Il dato italiano si colloca tra i valori più bassi registrati.

In Italia nel 2019 si è avuto 1 incidente significativo ogni 5.150.000 chilometri circa percorsi da treni.

## Sicurezza dell'infrastruttura stradale

Il Gruppo FS Italiane 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 chilometri 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.

Al fine del continuo monitoraggio della rete, il Gruppo si è dotato del sistema denominato RMT (Road Management Tool) che si compone di vari moduli che gestiscono l'insieme delle informazioni e gli apparati dedicati alla sicurezza stradale: telecamere fisse e mobili, Pannelli a messaggio variabile (PMV), diagnostica impianti delle gallerie, gestione degli eventi.

Il Gruppo è costantemente impegnato anche nell'analisi dell'incidentalità rilevata sulla rete stradale e autostradale gestita sulla base dei dati acquisiti attraverso le segnalazioni del personale d'esercizio e quelle provenienti dalle Forze dell'ordine.

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 dedicate per promuovere la cultura della sicurezza.

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 2020 sono stati approvati circa 900 interventi di manutenzione programmata per 1,8 miliardi di euro, finanziati principalmente dal Contratto di Programma 2016/2020. Tali interventi hanno riguardato principalmente il ripristino superficiale e profondo del piano viabile e la relativa segnaletica, il risanamento e l'adeguamento delle opere d'arte maggiori e minori, la sistemazione di versanti e pendici oltre al rifacimento di impianti tecnologici e di illuminazione.

È inoltre, proseguita l'attività ispettiva di ponti e viadotti (su base trimestrale) anche attraverso l'utilizzo di un apposito applicativo installato sui tablet in dotazione agli ispettori, che contiene tutti i dati specialistici della singola opera ispezionata. Nel corso dell'anno, le ispezioni trimestrali condotte su ponti e viadotti sono state 58.974, mentre per i sovrappassi 11.645, le ispezioni principali su ponti e viadotti sono state 8.542.

### Promozione della sicurezza su strada

Nel corso dell'anno 2020 è proseguito l'impegno di Anas nella realizzazione del progetto Smart Road. Si tratta di un progetto ad alto contenuto innovativo, tra i primi al mondo nel settore stradale, che pone al centro l'automobilista e la sua tutela.

Attraverso l'applicazione dei processi di trasformazione digitale, si otterranno la riduzione dell'incidentalità, il maggior comfort di viaggio, la gestione e il miglioramento delle condizioni di traffico e di eventi straordinari di criticità, la resilienza delle reti di trasporto, l'interazione digitale con i territori attraversati e l'interoperabilità con i veicoli connessi.

Inoltre, la Smart Road Anas, garantirà i servizi C-ITS (Cooperative Intelligent Transport Systems) individuati dalla Comunità europea basati sulle comunicazioni V2I (Vehicle-to-Infrastructure) e V2V (Vehicle-to-Vehicle), e sarà predisposta per integrare la prossima tecnologia 5G.



## Sicurezza del trasporto passeggeri su gomma

Il Gruppo FS Italiane è impegnato nel garantire la sicurezza del personale e dei passeggeri trasportati anche attraverso la dotazione di:

- › sistemi di videosorveglianza di bordo e protezione area conducente;
- › sistemi di monitoraggio della flotta (AVM - Automatic Vehicle Monitoring);
- › dispositivi di ausilio alla sicurezza di guida (ABS, ESP, ASR, ecc.) con presenza sui mezzi di nuova acquisizione di sistemi di ultima generazione di sicurezza attiva (es. assistenza attiva alla frenata, sensore di distanza, assistente di corsia) e sicurezza passiva (es. protezione contro le collisioni).

Inoltre, il Gruppo effettua attività di manutenzione della flotta anche attraverso l'introduzione di KPI per il monitoraggio delle performance e della sicurezza dei veicoli e delle prestazioni delle strutture manutentive interne. I nuovi sistemi di monitoraggio della flotta, di cui sono equipaggiati tutti i veicoli di ultima generazione, permettono anche di acquisire sempre più dati e informazioni per la manutenzione predittiva determinando fin da subito maggiore garanzie e sicurezza.

## Sicurezza del trasporto merci

La sicurezza del servizio di trasporto merci viene garantita attraverso l'implementazione delle procedure in vigore previste dal Sistema di gestione per la sicurezza di esercizio (SGSE), conforme agli standard europei (reg. UE 1158 e reg. UE 445 per la manutenzione dei veicoli).

Le performance sono periodicamente monitorate anche attraverso audit e verifiche ispettive dell'Autorità nazionale per la sicurezza ferroviaria (es. ANSF in Italia, EPSF in Francia).

Le locomotive sono dotate di sistemi di diagnostica per la rilevazione di guasti e anche i carri di ultima generazione sono dotati di sensori per la verifica della conformità dei veicoli che permettono di segnalare preventivamente eventuali malfunzionamenti.

Inoltre, il personale viene costantemente formato per garantire l'acquisizione e il mantenimento delle competenze e periodicamente sottoposto a verifica da parte di istruttori qualificati.



## SECURITY, SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI E PRIVACY

### Sicurezza

L'emergenza sanitaria ha imposto di fornire supporto ai viaggiatori e ai colleghi che operano nei vari processi aziendali. Nel corso del 2020, in considerazione della situazione di crisi sanitaria determinata dalla pandemia in atto sono state predisposte diverse misure atte a contrastare e contenere la diffusione del virus. (per dettagli si rimanda all'allegato #RIPARTIAMOINSIEME).

La sicurezza e la tutela del personale, dei viaggiatori/frequentatori delle stazioni, dei beni e del know-how

rappresentano per il Gruppo FS Italiane un valore essenziale.

Il Gruppo investe costantemente al fine di garantire e monitorare la sicurezza del viaggio e dei luoghi in cui opera (infrastrutture 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	2020	2019	2018	Delta % 2020/2019	Trend 2020/2019
Aggressioni al personale ferroviario	263	395	387	-33,4%	▼
Furti in stazione	419	1.059	1.579	-60,4%	▼
Furti a bordo treno	1.175	2.692	2.710	-56,4%	▼
Furti di rame in esercizio	138	254	355	-45,7%	▼
Furti di rame in deposito	11	18	17	-38,9%	▼
<b>Totale</b>	<b>2.006</b>	<b>4.418</b>	<b>5.048</b>	<b>-54,6%</b>	▼

Per quanto riguarda la sicurezza dei viaggiatori nel 2020 si sono registrati:

- ▶ 1.175 furti a danno dei viaggiatori a bordo treno (con una media mensile di 98 furti), con netta diminuzione rispetto al 2019 (2.692 furti);
- ▶ 419 furti a danno dei viaggiatori in stazione, in diminuzione del 60,4% rispetto allo scorso anno (1.059 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 45,7% dei furti di rame lungo linea rispetto al precedente anno;
- ▶ diminuzione del 59,3% dei chilogrammi di rame sottratti rispetto al precedente anno (27.163 chilogrammi di materiale pregiato trafugati nel 2020; 66.868 chilogrammi trafugati nel 2019);
- ▶ diminuzione del 41,9% del danno economico complessivo rispetto al precedente anno (circa 624.699 euro nel 2020 contro circa 1 milione di euro nel 2019).

Il Gruppo FS ha proseguito nell'attività di prevenzione antimafia che consente, tramite l'adozione di misure ulteriori rispetto a quelle previste per legge e la costante e strutturata collaborazione con le competenti Autorità, di conseguire efficaci risultati in merito a tentativi di infiltrazione della criminalità organizzata negli affidamenti e sub affidamenti inter societari.

Nel 2020, infine, sono state diffuse linee guida in materia di antimafia, specificatamente redatte per ciascuna società del Gruppo.

Infine, il Gruppo sta investendo in progetti innovativi. Nel corso dell'anno è stato avviato il progetto di ingegnerizzazione Box Drone per il ricovero, la ricarica e la gestione automatizzata di mezzi APR (aeromobili a pilotaggio remoto) in collaborazione con ENAC e ENAV; la progettazione e prototipizzazione di un drone ferroviario di tipo VL (very light) destinato al monitoraggio on demand di tratte di linea per finalità di security; la chiusura del progetto Tornello Evoluto sull'introduzione di tecnologie eterogenee per la security nell'ambito del controllo accessi nel contesto di stazione ferroviaria; la conclusione della prima fase di utilizzo di sistemi IoT (Internet of Things) di tipo volumetrico/inerziale, alimentati a batteria, con invio di allarmi su rete radio a bassa frequenza per la protezione di asset lungo la linea.

## Cyber security

Negli ultimi mesi, un intenso lavoro istituzionale ha portato il legislatore a emettere importanti decreti, con l'obiettivo di individuare gli operatori che erogano servizi essenziali per i cittadini e definire il perimetro dei sistemi tecnologici utilizzati, il cui funzionamento è fondamentale per garantire la continuità dei servizi.

La direttiva UE - NIS (Network and Information Security) in materia di cyber security, recepita in Italia con il decreto n.65 del 18 giugno 2018, prevede per il Gruppo FS Italiane, identificato come Operatore di servizi essenziali

(OSE), l'adozione di misure tecniche e organizzative idonee a potenziare la gestione dei rischi cibernetici e la prevenzione degli incidenti informatici nell'ambito di un modello nazionale ed europeo i cui requisiti fondamentali sono la cooperazione e l'integrazione informativa tra gli stati membri.

Inoltre, con il decreto legislativo n. 105 del 21 settembre 2019 è stato istituito il Perimetro di sicurezza nazionale cibernetica. All'interno di tale perimetro sono compresi non solo entità pubbliche, ma anche soggetti privati che possono configurarsi come attori strategici la cui protezione è essenziale per il funzionamento del sistema Paese. Tali soggetti sono tenuti ad applicare idonee misure di sicurezza tecniche e organizzative.

In considerazione degli obblighi normativi, e della rapida evoluzione in cui si manifestano le minacce alla sicurezza, il Gruppo ha deciso di adottare un modello integrato di indirizzo e governo della security in grado di far convergere la gestione della sicurezza fisica e cibernetica in un unico punto di comando e controllo garantendo l'adozione di principi generali e logiche di intervento operative uniformi, con l'obiettivo di individuare nella maniera più tempestiva e affidabile le fonti di minaccia a prescindere da come le stesse si manifestino, se tramite un attacco fisico, cyber o ibrido, e intervenire con la massima rapidità.

Nel 2019 il Gruppo ha realizzato e reso operativo il nuovo Cyber Security Operation Center, un polo specialistico per prevenire, rilevare e contrastare gli attacchi informatici. Un polo d'eccellenza in cui convergono le risorse umane e tecnologiche più avanzate per identificare, prevenire, rilevare e contrastare gli attacchi informatici. Il nuovo Cyber Security Operation Center, assicura la protezione delle decine di migliaia di postazioni di lavoro fisse e mobili del Gruppo distribuite su tutto il territorio, e dei sistemi informativi a supporto dei processi di business e dei servizi di circolazione, attraverso le tecnologie più innovative presenti sul mercato e capaci di sfruttare le potenzialità di analisi dei Big Data e dell'intelligenza artificiale per il riconoscimento e il contrasto degli attacchi cyber.

La rilevazione delle minacce informatiche all'interno della rete e dei sistemi aziendali è assicurata da un servizio di real time security monitoring, effettuato da un presidio H24 365 giorni all'anno che opera presso il Cyber Security Operations Center (C-SOC) del Gruppo.

Nel corso del 2020 il team di analisti del security incident ha rilevato, contrastato e neutralizzato oltre 5.000 attacchi informatici.

Durante il lockdown, la struttura di Cyber Security, in collaborazione con FS Technology, ha rapidamente attivato un ulteriore sistema di accesso da remoto per consentire ai dipendenti che hanno dovuto lavorare da casa, di accedere alle risorse aziendali in sicurezza anche utilizzando eccezionalmente dispositivi personali. Partendo da questa immediata esigenza, è stato avviato un nuovo progetto con l'obiettivo di mettere a disposizione del personale che lavora da remoto un'infrastruttura di Virtual Desktop (VDI), una soluzione che permette di rendere virtuale l'intera postazione di lavoro aziendale con le proprie applicazioni e i propri file, e renderla accessibile da qualsiasi dispositivo, anche personale, con i più alti livelli di sicurezza.

Inoltre, il Gruppo è fortemente impegnato nell'attività di contrasto delle frodi e attraverso la piattaforma di Fraud Management System si pone in una posizione di leadership nel settore potendo disporre di un software specificatamente personalizzato per il settore ferroviario.

L'attività di Fraud Prevention nel 2021 si concentrerà sulle attività di service verso le imprese del Gruppo e in particolare verso la nuova società inglese Avanti West Coast che rappresenta il più grande vettore ferroviario del Gruppo fuori dai confini nazionali.

Allo scopo di garantire il miglior servizio verso queste e altre realtà internazionali, la struttura implementerà nuove metodologie di monitoraggio per intercettare le frodi nel minor tempo possibile.

Sempre nel corso del 2020 è stato istituito il modello di Travel Security del Gruppo FS Italiane. Tra i principali obiettivi del modello rientra quello di fornire analisi del rischio, formazione, informazione e assistenza in materia di security ai lavoratori impegnati all'estero in regime di trasferta o distacco.

## 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 e 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.





Light blue surgical mask

TRENITALIA

Assistenza Clienti  
Customer Care

REGIONALE

071-B

ETR 425

TRENITALIA

PRESA ARIA OFFICINA





 **TRENITALIA**

Assistenza Clienti  
Customer Care

**REGIONALE**

 **TRENITALIA**

Assistenza Clienti  
Customer Care

**REGIONALE**

  
E' vietato oltrepassare  
la linea gialla  
Do not go beyond  
the yellow line

ABLUUP

## LE NOSTRE PERSONE E IL LORO VALORE

102-8

103-2

103-3

401-1

405-1

Il Gruppo considera le sue persone parte fondamentale dell'impresa e le pone al centro della propria strategia. Per questo si impegna quotidianamente per garantirne il benessere e la crescita, attraverso le attività di comunicazione, formazione, sviluppo e caring a tutti i livelli organizzativi. La selezione di nuovi talenti, la valutazione delle performance, lo sviluppo e l'avanzamento di carriera sono fondati sulla equità e sul merito.

La diversità è una fonte di valore per il Gruppo e l'inclusione è un principio fondante dell'organizzazione e delle prassi. Il Gruppo si impegna a garantire trattamenti equi e non discriminatori, rispetto a genere, età, cultura, abilità, orientamento sessuale, status socio-economico, credenze politiche e religiose, assicurando ambienti di lavoro aperti e inclusivi. Per questo il Gruppo è impegnato a implementare un approccio strategico di diversity & inclusion, che promuova e consolidi il cambiamento già avviato e volto a costruire una cornice culturale e organizzativa improntata alla comprensione, rispetto e valorizzazione di conoscenze, attitudini e competenze che ogni dipendente può offrire all'azienda, nella convinzione che il riconoscimento e la promozione della diversità sia fonte di benessere organizzativo e vantaggio competitivo.

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 orientati sia alla riduzione del numero e della frequenza degli infortuni sia all'azzeramento degli infortuni con conseguenze mortali.

Nel 2020 il Gruppo, nella situazione di grave difficoltà determinata dall'emergenza Covid-19, ha incrementato i propri sforzi per mantenere gli impegni verso le proprie persone e la comunità, accelerando la propria evoluzione digitale e di processo per poter garantire continuità ai processi di selezione, formazione e sviluppo. Nessuna delle attività di cura e gestione delle nostre persone si è mai fermata nel corso del 2020, anzi si sono raggiunte nuove eccellenze nell'innovazione delle metodologie di talent acquisition, sviluppo e formazione che hanno contribuito a mantenere saldo il legame fra le persone e l'azienda, nell'ottica del reciproco supporto, del senso della squadra e dell'inclusione. Il Gruppo, così come ha garantito la sicurezza dei propri passeggeri, ha adottato ogni misura per tutelare la salute dei lavoratori, sia attraverso il ricorso allo smart working esteso, sia nell'adozione delle più stringenti misure di prevenzione e protezione.

La responsabilità di tutte le persone del Gruppo si è espressa nel mantenimento e nell'incremento dei livelli di qualità dei servizi e di produttività, in ogni momento della crisi legata alla pandemia. La capacità diffusa di reazione che in tutto il Gruppo, in tutto il territorio, si è registrata, è una ulteriore conferma dell'eccellenza di quell'asset insostituibile costituito dalle nostre persone.

Sono 81.409 le persone del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane al 31 dicembre 2020, con un decremento, rispetto al 2019, di 2.355 unità<sup>70</sup>.

<sup>70</sup> Il saldo tiene conto di 1.577 unità per cessioni societarie (TPER -Trasposto Passeggeri Emilia Romagna- e SITAF).

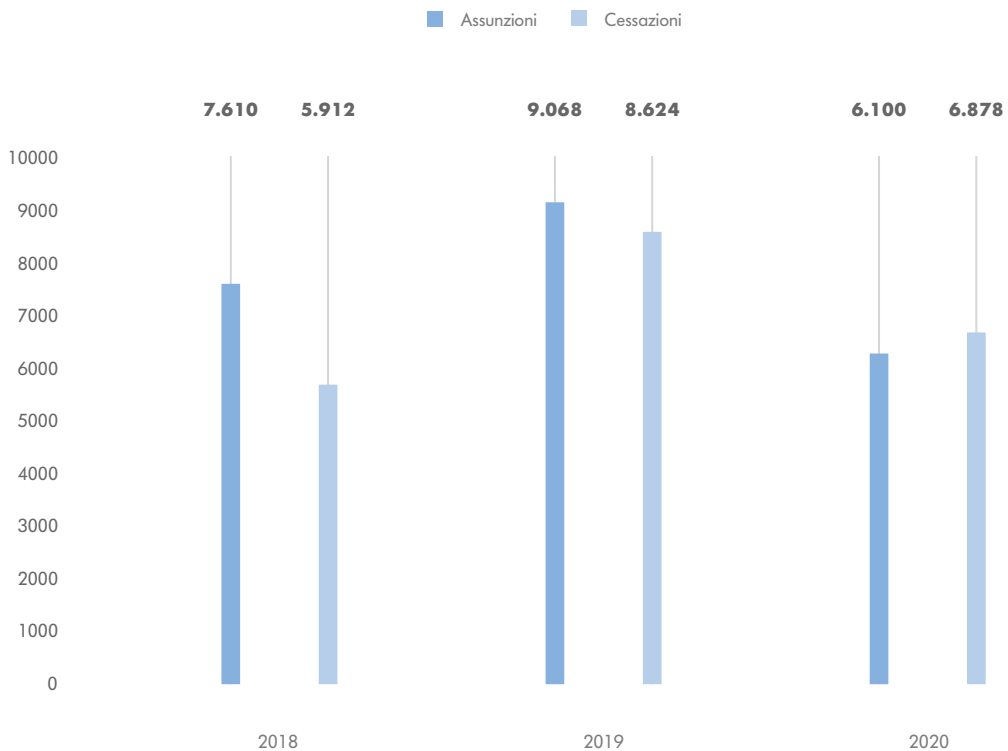


Consistenze del personale Gruppo FS	2020	2019	2018
Dirigenti	1.004	999	972
Incidenza % donne	21,4	19,8	18,1
Quadri	11.896	12.298	12.901
Incidenza % donne	21,0	19,9	19,2
Impiegati	38.829	40.299	39.688
Incidenza % donne	25,3	24,4	22,7
Operai	29.680	30.168	29.383
Incidenza % donne	7,7	7,2	7,1
<b>Consistenza totale al 31 dicembre</b>	<b>81.409</b>	<b>83.764</b>	<b>82.944</b>
Incidenza % donne	18,2	17,5	16,6
Incidenza % uomini	81,8	82,5	83,4
<b>Consistenza media annua</b>	<b>81.838</b>	<b>83.181</b>	<b>81.662</b>

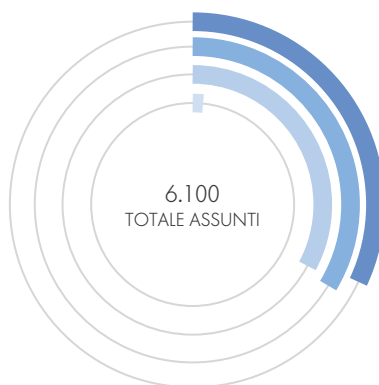
Nonostante l'emergenza sanitaria e la conseguente contrazione delle attività produttive delle aziende del Gruppo, è proseguita l'opera di ricambio generazionale

con la realizzazione di 6.100 assunzioni a fronte di 6.878 uscite.

TREND ASSUNZIONI E CESSAZIONI



ASSUNZIONI PER FORMA CONTRATTUALE



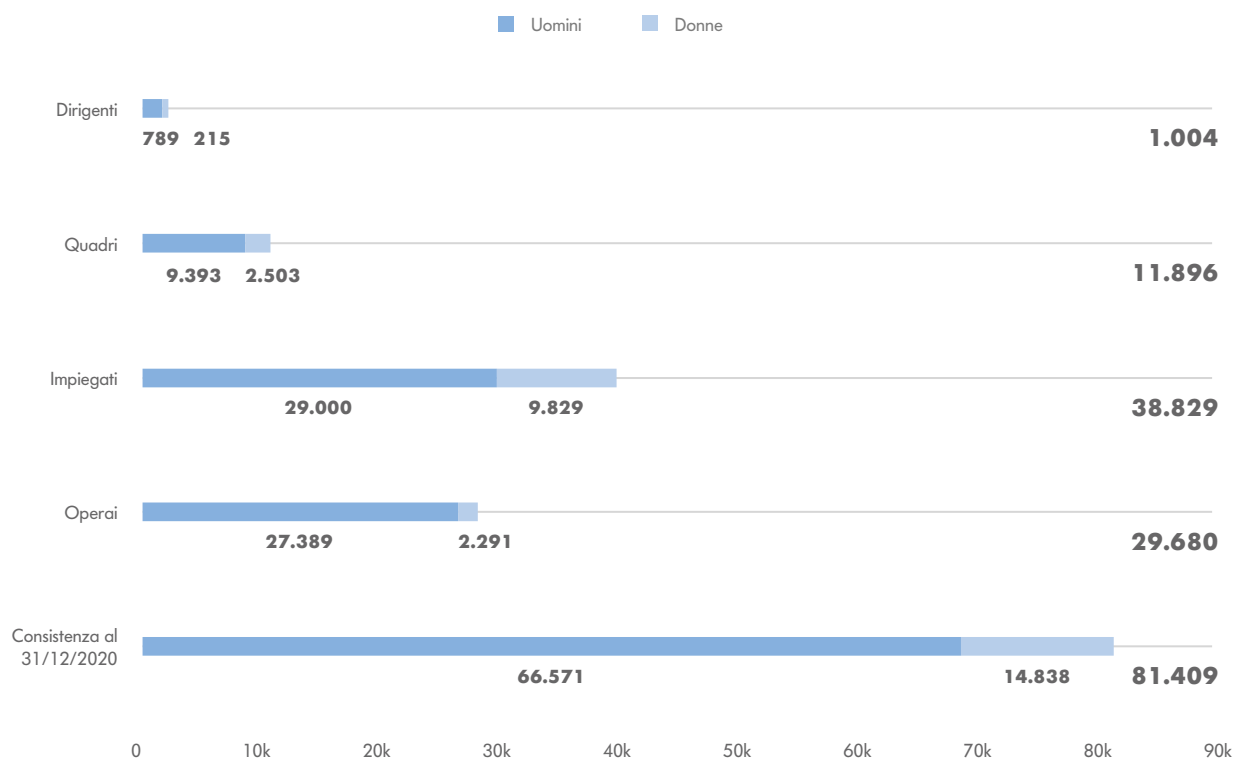
- 31,3%**  
Apprendistato professionale
- 33,9%**  
Tempo indeterminato
- 33,7%**  
Tempo determinato
- 1,1%**  
Altri contratti

La presenza femminile è in costante crescita, nel 2020 l'incidenza è pari al 18,2% (+0,7 punti percentuali), sia nelle posizioni dirigenziali (+1,6 punti percentuali) sia nelle non dirigenziali (+0,7 punti percentuali), in linea

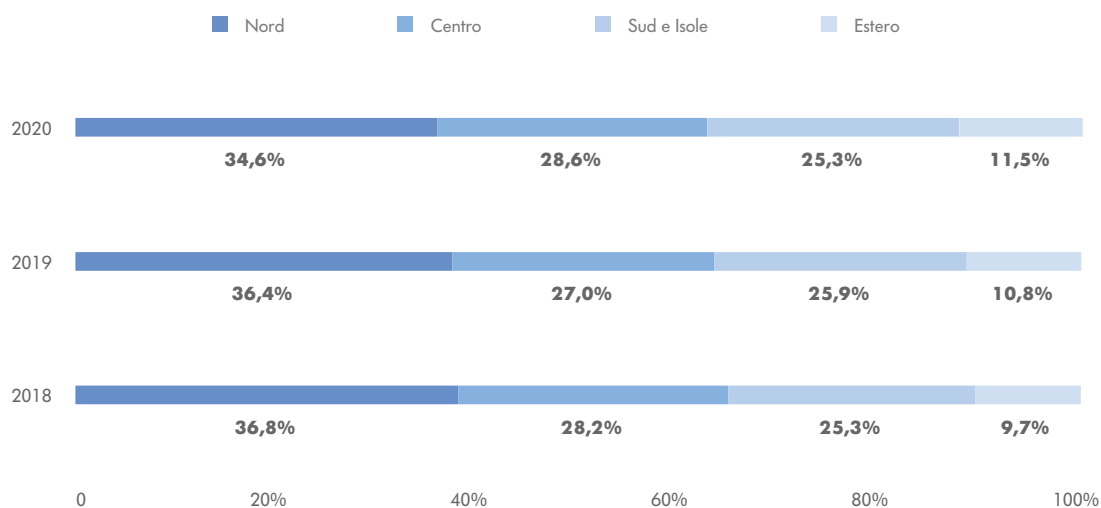
con le azioni del Gruppo per ridurre il gender gap.

Oltre l'11% dei dipendenti lavora nelle società con sede all'estero.

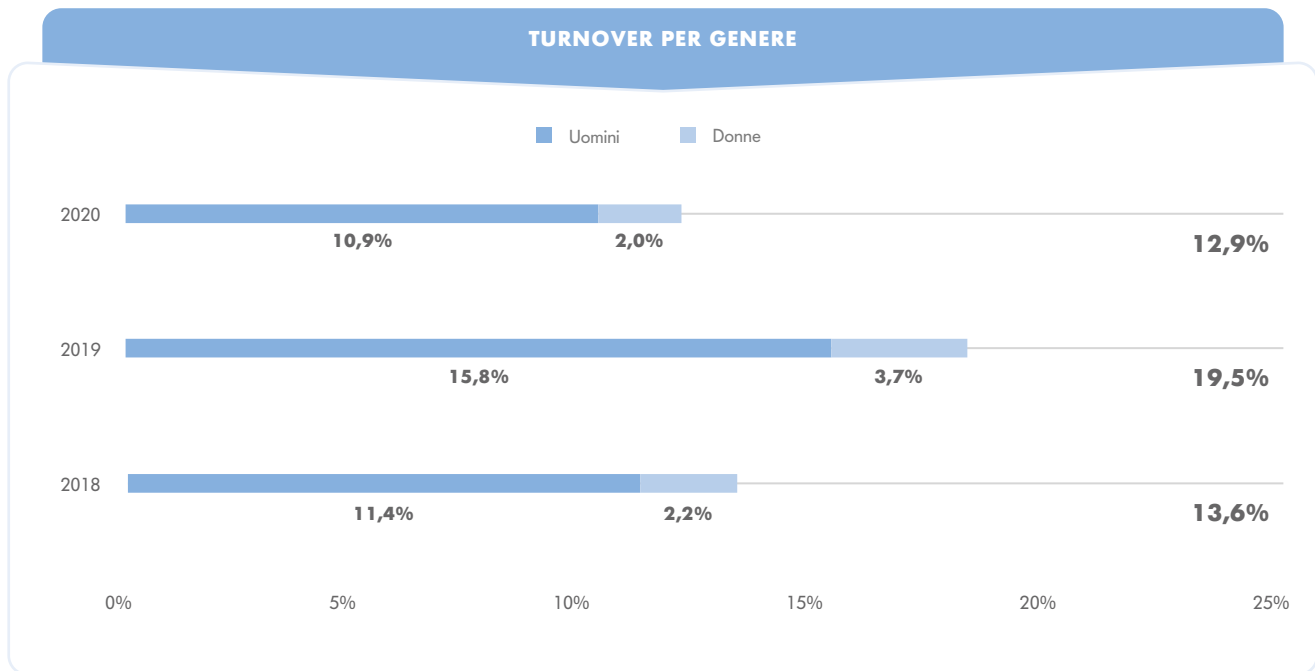
### DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE PER GENERE



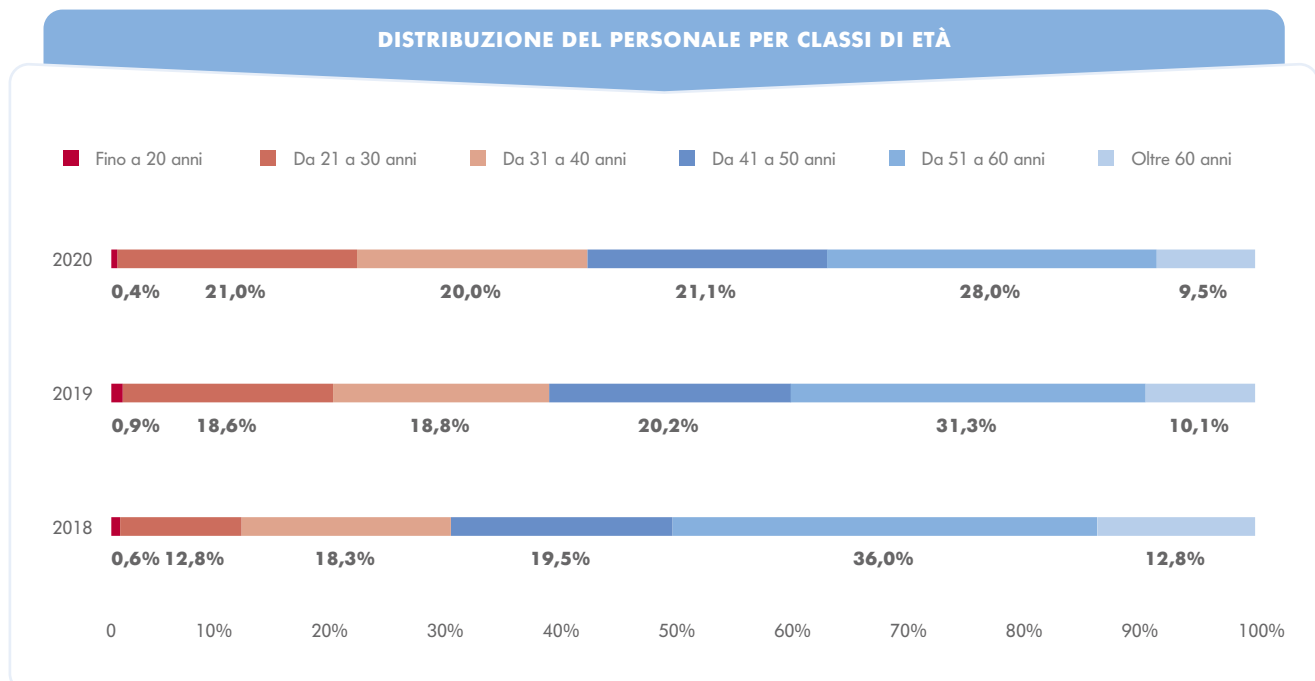
### DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE PER AREA GEOGRAFICA



Di seguito si riportano alcuni grafici relativi a informazioni di dettaglio sulle consistenze nel periodo di riferimento<sup>71</sup>.



Il tasso di turnover si attesta al 12,9%, rispetto al 19,5% dell'anno precedente. Il decremento è determinato dal minor numero di entrate e uscite realizzate nel 2020 rispetto al 2019.



L'età media del 2020 è pari a 44 anni, 0,9 anni in meno rispetto all'anno precedente, in linea con quanto il Gruppo sta investendo sui giovani.

<sup>71</sup> Il perimetro di analisi riguarda le seguenti società: FS SpA, RFI, Trenitalia, Ferservizi, Italferr, FS Sistemi Urbani, Mercitalia Logistics, Mercitalia Rail, Mercitalia Intermodal, Busitalia Veneto, Busitalia Rail Service, Busitalia Campania, Grandi Stazioni Rail, Grandi Stazioni Immobiliare, Terminali Italia, Italcertifer, nugo, FS Technology e Cremonesi Workshop. Il totale delle consistenze del perimetro di analisi è pari a 59.363, circa il 73% del totale dell'organico.

## SELEZIONE E GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

102-8 102-35 102-36 102-41 201-3 401-1 401-2 404-2 405-1 405-2

### Recruitment

Il 2020 ha visto il Gruppo proseguire il proprio impegno in tutte le attività di talent acquisition e recruitment, ispirate ai consueti principi di meritocrazia, trasparenza e pari opportunità, anche in una logica di diversity & inclusion.

In continuità con la promozione della diversificazione professionale e valorizzazione delle risorse interne al Gruppo, ciascun processo di selezione relativo alle opportunità per i target professional e middle manager ha visto una preliminare attività di job posting, in modalità distance, con 374 iter attivati, per la copertura di oltre 650 posizioni per la mobilità societaria e infragruppo. In particolare, nell'ambito della mobilità infragruppo, sono state individuate 183 candidature (di cui 10 per middle manager).

La ricerca sul mercato esterno ha visto anche nel 2020 un processo di selezione sempre più innovativo e digitale. Realizzati, in totale, 731 processi di selezione a livello di Gruppo, sui diversi target.

Nell'ambito delle attività gestite direttamente dalla Capogruppo, in particolare, in relazione ai neolaureati, sono stati progettati ed effettuati 7 recruiting day (1 in presenza e 6 in modalità digitale), per la selezione, prevalentemente, di ingegneri, economisti e giuristi. Valutati oltre 400.000 cv presenti in banca dati, di cui oltre 150.000 in risposta agli annunci pubblicati. Effettuato il pre-screening di oltre 12.000 candidati (grazie all'utilizzo di 14.000 prove online, tra test cognitivi, di lingua inglese, sulle soft skills e video-colloqui) e coinvolgimento dei migliori candidati - più di 500 - in ulteriori prove personalizzate per gli eventi digitali (contest e dinamiche di gruppo) e colloqui tecnico-motivazionali. Inoltre, sono stati realizzati 35 assessment (coinvolti oltre 300 candidati), a seguito di oltre 11.000 tra test digitali e video-colloqui. In totale, la Capogruppo ha individuato oltre 300 candidati neolaureati pronti per l'inserimento nel Gruppo, di cui 91 attraverso la proficua collaborazione con il network delle università, e ulteriori 30 candidati per il target professional destinati a FS.

Per le selezioni esterne dei target professional e operativi, le società hanno proceduto in autonomia nel rispetto dei citati principi e linee guida di Gruppo.

La realizzazione delle attività di selezione in digitale è stata possibile anche grazie all'implementazione progressiva del progetto Smart Recruiting, avviato nel 2019, che ha visto l'adozione di un nuovo modello di talent acquisition anche attraverso l'evoluzione della piattaforma tecnologica a supporto e l'introduzione di un sistema di intelligenza artificiale per la lettura semantica dei *curricula vitae*. Da ottobre è online un nuovo form per l'applicazione, in 7 lingue, con funzionalità di social-login e condivisione automatica degli annunci di lavoro sui principali social network. Lo smart recruiting ha permesso l'utilizzo degli strumenti di assessment online per la valutazione delle soft skills attraverso test scientifici adattivi, randomici, inclusivi e in linea con le norme UE.

Istituita anche la Recruiting Academy, percorso di formazione per il change management, che ha coinvolto circa 400 colleghi di risorse umane e line, per accrescerne il know-how interno sui processi di selezione e candidate experience, nonché rafforzarne la sensibilità su temi trasversali quali l'employer branding e la diversity&inclusion.

Nel quadro delle collaborazioni con gli Istituti di istruzione secondaria superiore, durante l'anno scolastico 2019/2020, sono state sviluppate, nell'ambito dei percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento (ex alternanza scuola-lavoro), 118 attività tra progetti formativi, open day, visite a impianti e tirocini, con 69 convenzioni attive e con un coinvolgimento di oltre 2.000 studenti.

Con l'obiettivo di consolidare l'attraction dei talenti e il recruitment su tutti i target, sono stati gestiti i canali digitali di promozione delle opportunità professionali: il career website FSitaliane.it/LavoraConnoi con una media di 240.000 visitatori/mese che hanno inserito o aggiornato il proprio cv, in 7 lingue, informandosi sulle opportunità in corso; le pagine istituzionali Facebook FS Careers e LinkedIn con, rispettivamente, circa 17.000 e 600.000 followers; attraverso FirSt, primo chatbot del Gruppo dedicato alla talent acquisition, grazie al machine learning, si è risposto a 3.571 richieste di informazione, supporto o collaborazione pervenute da stakeholder esterni e potenziali candidati.

Il Gruppo FS consolida il **primo posto** nella classifica **Best Employer of Choice di Cesop Communication** sul target neolaureati.

Per il secondo anno consecutivo si posiziona al **primo posto** nella classifica **Online talent communication Potential Park** per la migliore esperienza di ricerca di lavoro online per studenti e neolaureati.

Per il primo anno risulta **l'azienda più apprezzata** tra giovani professionisti nella categoria **Passenger Transportation** nell'ambito della classifica **Most attractive Employers Italy 2020 by business young professionals**.

FS Italiane è anche **terza azienda in Italia in ambito STEM** (Science, Technology, Engineering and Mathematics).

Risultati, questi, resi possibili dal continuo investimento nel promuovere e realizzare iniziative di employer branding e attraction anche attraverso i rapporti con le università, che nel 2020 hanno visto la trasformazione in modalità distance di pressoché tutte le attività rivolte a studenti dei corsi di laurea e post laurea.

Coinvolti oltre 400 allievi nell'ambito di 14 partnership con le università per percorsi formativi ad hoc, tra cui:

- › 10 tra Master (es. IISF con Sapienza), Scuola di Alta Formazione (con Alma Mater Studiorum Bologna) e FS Mobility Academy (con Università di Napoli), garantendo il supporto nello sviluppo e organizzazione della didattica, così come nel processo di selezione e corsi di laurea specialistici;
- › 4 iniziative per favorire l'internazionalizzazione, il confronto tra best practice, lo sviluppo e l'esportazione del nostro know-how all'estero, tra cui: l'adesione al Bootcamp 2020 presso l'Università di Cambridge, per la talent attraction e lo sviluppo di competenze digitali, anche tramite hackaton, con il Campus Biomedico di Roma, per sviluppare skills in ambito IoT e Data Science; l'avvio del Corso di laurea magistrale in Mobility Engineering a.a. 2019-20 e il prosieguo del parallelo piano di studi in Mobility: Infrastructures & Services, al secondo anno dei Corsi di laurea magistrale in Ingegneria Meccanica, Elettrica e Gestionale del Politecnico di Milano; il Master Degree in Transport Systems Engineering presso Sapienza di Roma (percorsi in lingua inglese per studenti prevalentemente stranieri);
- › stage e supporto agli studenti per tesi di laurea, volti a favorire l'osmosi tra know-how aziendale e universitario attraverso convenzioni con gli atenei target e lo sviluppo di project work e/o temi innovativi

(86 stage in modalità smart training nelle società del Gruppo, 43 borse di studio per i migliori allievi, 19 tesi di laurea, 30 accordi/convenzioni con le università, oltre 234 tra docenze e testimonianze di nostri manager, 10 laboratori sperimentali di ricerca e 11 visite tecniche, in presenza e a distanza);

- › 52 tra presentazioni aziendali, giornate di orientamento e selezione, cerimonie inaugurali/conclusive di percorsi accademici, attività di advising come parti sociali in ambito studi di settore, realizzate sempre in modalità distance;
- › 11 tra virtual career day e job meeting: momenti di ascolto, orientamento al lavoro e selezione di oltre 3.000 giovani, incontrati allo stand virtuale FS Italiane con chat one to one, video colloqui e workshop aziendali.

## Sistema di retribuzione e previdenziale <sup>72</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). Circa il 97% dei dipendenti del Gruppo FS opera con contratto a tempo indeterminato<sup>73</sup>.

I dipendenti sono coperti da accordi collettivi; il contratto collettivo nazionale di lavoro (CCNL) applicato al personale non dirigente del Gruppo, nelle quasi totalità dei casi<sup>74</sup>, è quello della Mobilità/Area contrattuale attività ferroviarie, integrato con il 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.

<sup>72</sup> Il perimetro di analisi è riferito alle società, già citate in nota a inizio capitolo, che rappresentano circa il 73% del totale dell'organico del Gruppo.

<sup>73</sup> Il dato si riferisce al perimetro consolidato di Gruppo; circa il 10,3% sono apprendistato e circa l'1% dei contratti a tempo indeterminato sono part time.

<sup>74</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, Busitalia Veneto e Ferrovie del Sud Est.

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 neoassunti, 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<sup>75</sup> 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. Inoltre, a marzo 2020 è stata sottoscritta per i dipendenti del Gruppo una copertura assicurativa in caso di ricovero dovuto a contagio da Covid-19.

Attraverso l'Accordo<sup>76</sup> del 2018 lo smart working è stato introdotto come misura strutturale di conciliazione tra vita professionale e vita privata dei lavoratori; nel 2019 sono state aggiornate *Linee guida e procedura per la gestione dello smart working nel Gruppo FS Italiane*; l'esperienza maturata negli anni di sperimentazione 2017 e 2018, ha fatto emergere come lo smart working rappresenti non solo un efficace strumento per la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, ma al tempo stesso un modo per favorire un'organizzazione del lavoro, finalizzata a massimizzare il raggiungimento degli obiettivi, di efficienza aziendale attraverso la combinazione di flessibilità, autonomia e collaborazione.

Il Gruppo FS fin dall'inizio dell'emergenza sanitaria, attraverso gli accordi sindacali del 19 marzo e 27 aprile 2020, ha esteso lo smart working a tutti i dipendenti che in tale modalità potevano comunque garantire la continuità delle proprie attività lavorative, riconoscendo tale modalità di lavoro come un'efficace misura di contenimento e prevenzione del contagio epidemiologico.

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>77</sup> aziendali e di Gruppo. La componente variabile della retribuzione, correlata al raggiungimento di specifici indicatori di performance preventivamente indicati, è funzionale a incentivare il raggiungimento dei risultati

<sup>75</sup> Dal 1° luglio 2020 è attivo il nuovo Piano di assistenza sanitaria integrativa. Nel 2020 i dipendenti hanno potuto acquistare i pacchetti aggiuntivi anche attraverso la quota del premio di risultato 2019 destinata al welfare, ove previsto.

<sup>76</sup> L'accordo è stato sottoscritto il 20/4/2018 tra le società del Gruppo che applicano il CCNL Mobilità/Area AF del 16/12/2016 e le OO.SS.. A luglio 2020 è intervenuto un ulteriore accordo volto a estendere le modalità applicative.

<sup>77</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.

economici, finanziari e di qualità previsti nel piano annuale del Gruppo. 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.

A ciascun dirigente e quadro apicale coinvolto vengono attribuiti obiettivi prevalentemente di tipo economico e/o di qualità relativi alla società e al ruolo agito.

Nel 2020 si è focalizzata l'attenzione sugli obiettivi macro economici, finanziari e di sostenibilità ambientale. Gli

obiettivi sono stati assegnati secondo una logica top-down definita dal vertice aziendale e prevedono la definizione di indicatori:

- ▶ **comuni**, funzionali ad assicurare che le performance siano orientate anche verso il raggiungimento di obiettivi di livello superiore in particolar modo verso risultati economici di Gruppo/Società (Ebit) e di contrasto al cambiamento climatico (intensità carbonica);
- ▶ **di ruolo**, relativi alla responsabilità assegnata e mirati al riconoscimento del contributo individuale al raggiungimento degli obiettivi aziendali.

### Nel processo di MBO 2020

- ➔ Assegnato l'obiettivo **Riduzione produzione di CO<sub>2</sub> per unità di traffico (intensità carbonica) rispetto all'anno precedente** per promuovere l'impegno del Gruppo nella lotta al cambiamento climatico.
- ✓ Confermato il focus sulla **tematica della sicurezza sul lavoro**, valore fondamentale rispetto al quale accrescere costantemente la cultura e la sensibilità dei dipendenti.

L'offerta retributiva complessiva in favore dei dirigenti è integrata, infine, da una serie di benefits/agevolazioni che principalmente riguardano: 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 (ASSIDA).

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.).

Remunerazione personale (differenza percentuale della retribuzione annua delle donne rispetto a quella degli uomini)		2020	2019	2018
Dirigenti	RAL *	-10,1	-8,0	-4,3
	RGA **	-11,3	-11,6	-2,7
Quadri	RAL	+1,5	+2,0	+1,9
	RGA	-2,8	-2,5	-3,0
Impiegati	RAL	-3,3	-3,6	-2,9
	RGA	-14,5	-15,7	-15,8
Operai	RAL	+1,6	+1,5	+1,7
	RGA	-3,2	-4,2	-4,4

\*RAL: Retribuzione annua lorda

\*\*RGA: Retribuzione globale annua



Il gender pay gap del Gruppo, calcolato sulla retribuzione globale lorda, nel 2020 è pari a circa 6,8%. Nei paesi dell'Unione il gap retributivo tra donne e uomini è del 14,1%. In questa classifica l'Italia si inserisce con un gap pari al 4,7% nell'economia nel suo complesso<sup>78</sup>.

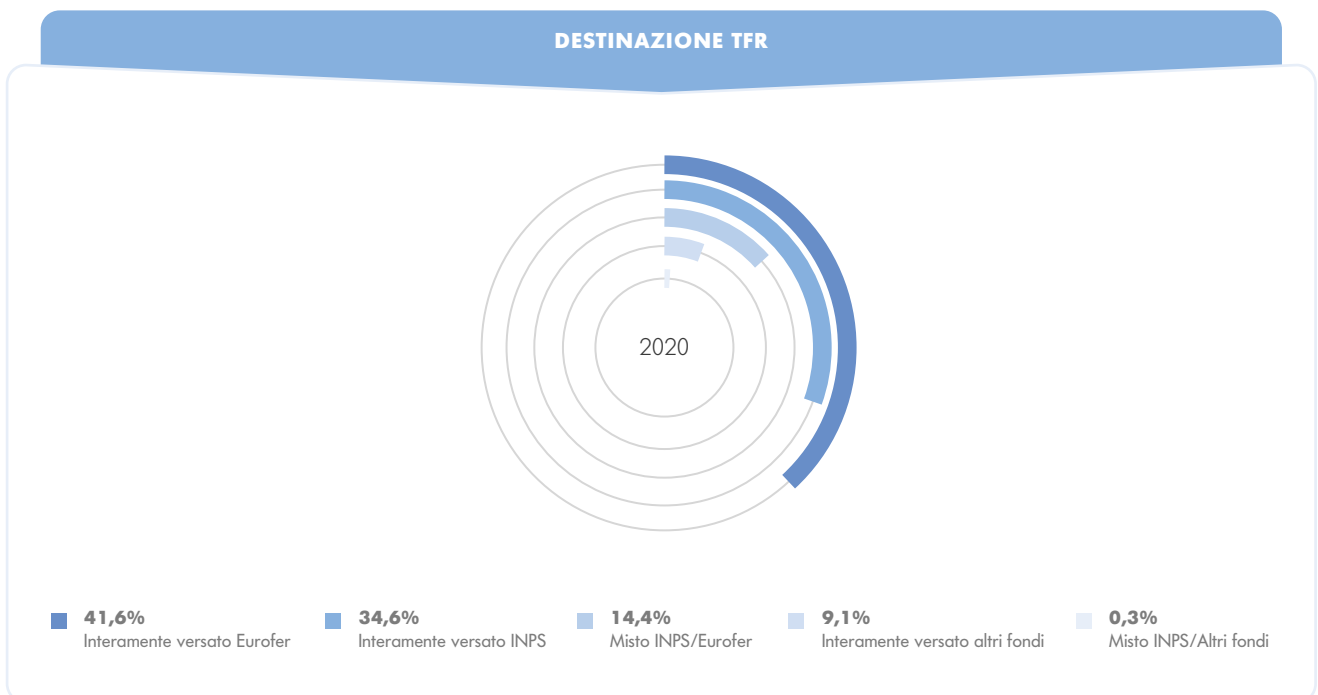
Il finanziamento delle prestazioni previdenziali in favore dei dipendenti è realizzato mediante l'imposizione di specifici contributi, in parte a carico del lavoratore e in parte a carico del datore di lavoro. A carico del lavoratore è prevista una percentuale di contribuzione pari al 9,19%, che si applica sull'imponibile previdenziale; tale aliquota sale di un punto percentuale per imponibili previdenziali mensili superiori a 3.948 euro<sup>79</sup>. 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>80</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 aderiscono al fondo negoziale previsto dal CCNL FS (Eurofer) o ad alcuni fondi aperti secondo quanto stabilito dalla legge.

Il datore di lavoro e il lavoratore concorrono al fondo Eurofer in forma paritetica. Tale fondo è a contribuzione definita, ed è pari all'1% della retribuzione mensile<sup>81</sup>. Il lavoratore può ulteriormente incrementare la propria contribuzione su base 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.

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 si riporta la scelta dei dipendenti per la destinazione del proprio TFR.



<sup>78</sup> Fonte dati sito Eurostat [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Gender\\_pay\\_gap\\_statistics](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Gender_pay_gap_statistics), aggiornamento febbraio 2021.

<sup>79</sup> Contributo aggiuntivo previsto dalla circolare n. 9 del 29.01.2020.

<sup>80</sup> Nuova assicurazione sociale per l'impiego.

<sup>81</sup> Come definito dall'art. 22 del Contratto aziendale di Gruppo FS.

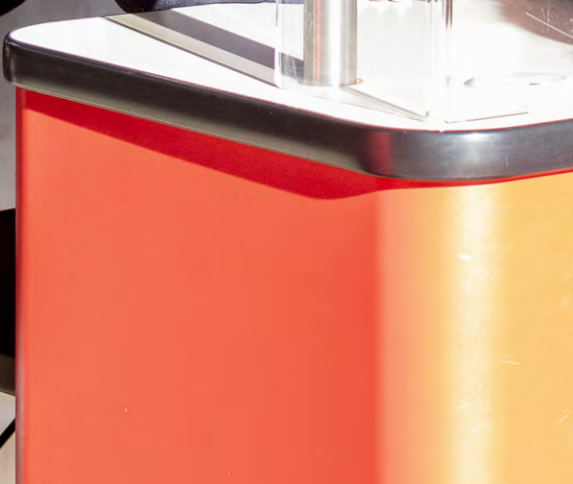
GO X

A

GATE  
N



Per informazioni  
contattare il numero  
verde 800 123456  
dal lunedì al venerdì  
ore ufficio  
800 123456  
800 123456



# Assistenza Clienti Customer Care REGIONALE

Assistenza Clienti  
Customer Care



Assistenza Clienti  
Customer Care

10:28	AMBIENTE SMART	24
10:30	GATE P-ND-STOP-	16
	LOMBA (10.51) - CAI	
	ANA (10.47) - ROMF	
	(10.52) - CAMPOLEDI	
	A: ROMA TIBURTIN	
	ODA-FERMA A: NAPO	
	CUTTIVE E BUSINESS :	
	CUTTIVE E BUSINESS :	
	A OSTIENSE (11.20) - RC	
	E AL CENTRO-FERMA A: I	

11:10	AV 9515 NAPOLI	
11:12	AV 9528 TORINO P.N.	
11:26	CIUTAVECC.	
	C.I.E	



E PRESENTE  
L'UNITÀ CINOFIL  
FERROVIE ITALIANE

SEGUENDO LE INDICAZIONI DELLA  
SEGNALETICA DISCRETION II

FIBRILLATORE  
DEFIBRILLATORE

TRENITALIA

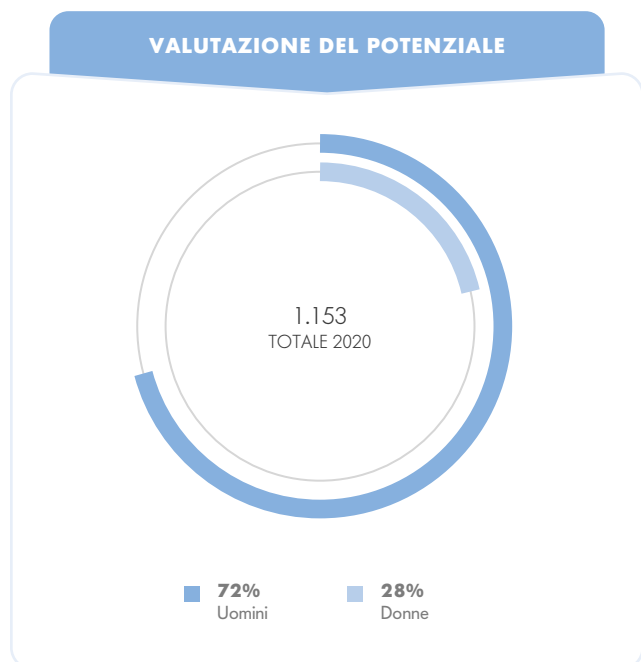
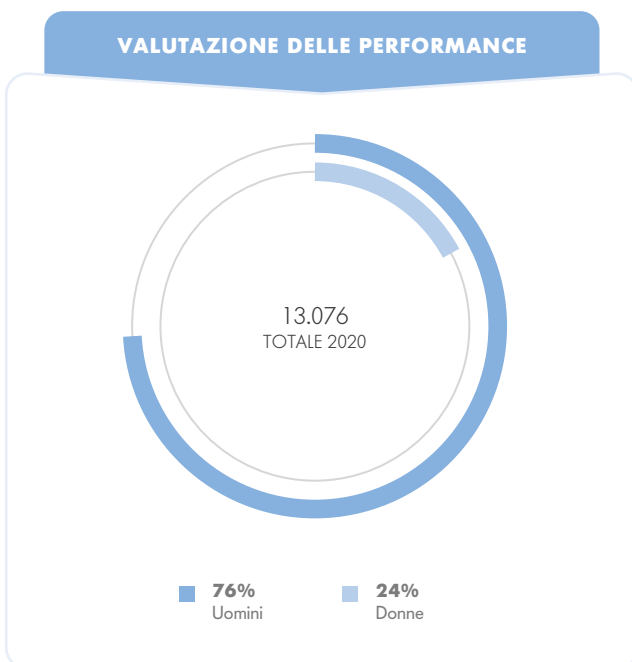
## PROMOZIONE, FORMAZIONE E SVILUPPO DELLE COMPETENZE

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 di Gruppo 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 performance aziendali attraverso un'evoluzione delle prestazioni delle persone. Attraverso la valutazione delle prestazioni, la persona ha l'opportunità di proporre e di essere valutata secondo obiettivi chiari e misurabili e di avere un confronto di feedback 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 13.076<sup>82</sup> persone, circa il 22% della consistenza media annua<sup>83</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).

Nel corso del 2020, la rilevanza delle azioni di formazione rispetto alla garanzia di continuità delle operations, alle esigenze di evoluzione dei processi aziendali, al sostegno concreto alle strategie del Gruppo e alla vicinanza con le nostre persone, è stata ulteriormente accresciuta dagli eventi legati all'emergenza sanitaria e dalle necessità che ne sono conseguite. L'investimento del Gruppo nella formazione si è rinforzato, seppur nella necessaria profonda rivisitazione della didattica e delle modalità di erogazione.

<sup>82</sup> Di cui il 5% dirigenti, 44% quadri, 51% impiegati.

<sup>83</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).

Il Gruppo ha massimamente valorizzato la discontinuità verificatasi per accelerare alcuni processi di evoluzione sul piano delle metodologie e delle tecnologie a supporto della formazione.

L'investimento sul digital learning, in linea con i driver di digitalizzazione del Piano Industriale di Gruppo e in una logica di ulteriore evoluzione rispetto a quanto già fatto nel 2019, si è posto tre obiettivi principali:

- › raggiungere un maggior numero di utenti della formazione distribuendo contenuti in maniera massiva in una logica di ampliamento della partecipazione ai processi di formazione, continuous learning e di condivisione delle conoscenze organizzative;
- › valorizzare il regime di remote working per facilitare dinamiche di cambiamento culturale nell'approccio all'apprendimento offrendo opportunità di auto-apprendimento aperte a diversi ruoli e diversi livelli di responsabilità;
- › sviluppare competenze di authoring<sup>84</sup> interno tali da valorizzare il know how del Gruppo e digitalizzare progressivamente i contenuti formativi delle numerose scuole di formazione interne.

Complessivamente, nel 2020 sono state erogate circa 518<sup>85</sup> mila giornate/uomo di formazione. Il dato, analogo a quello rilevato nel 2018, va letto nella cornice di cambiamento sopra descritta, e dunque, seppur inferiore al dato assoluto del 2019, di circa un 28%, può essere considerato assimilabile. Le ore di formazione contabilizzate non sono infatti comprensive delle ore di contenuti di autoformazione che sono state distribuite nel corso del 2020.

Le attività formative della Capogruppo, erogate trasversalmente alle società del Gruppo, hanno perseguito gli obiettivi di:

- › accelerare i processi di innovazione facilitando lo sviluppo di un mindset a supporto della imprenditorialità interna e l'acquisizione di skills tipiche dell'innovazione;
- › far evolvere la cultura e le competenze manageriali delle persone del Gruppo, in particolar modo dei neoassunti, di tutti i dipendenti coinvolti in programmi di sviluppo delle diverse filiere professionali, in sinergia

con le società operative;

- › garantire l'integrazione dei neoassunti nel sistema produttivo aziendale facilitandone l'inserimento attraverso i percorsi di induction;
- › sostenere la cultura del diversity management promuovendo azioni di sensibilizzazione, di acquisizione di conoscenze e competenze a sostegno della conciliazione lavoro-vita personale e a supporto della capacità di valorizzare e integrare le differenze;
- › agevolare la diffusione di una cultura aziendale orientata all'internazionalizzazione.

In linea con gli obiettivi, i principali programmi hanno riguardato (anche in continuità con lo scorso anno):

- › Leadership Program - dedicati allo sviluppo della filiera manageriale del Gruppo;
- › Induction Program - per i neoassunti (diplomati e laureati);
- › formazione sulla protezione dei dati personali;
- › sensibilizzazione e formazione sui temi di diversity & inclusion (D&I);
- › offerta Open di formazione attraverso la Piattaforma MOOC (Massive Online Open Course) distribuita ad oltre 2.000 colleghi di Gruppo;
- › azioni formative riservate alle donne al rientro dal periodo di maternità;
- › diffusione del Catalogo a sostegno dello sviluppo delle soft skill di tutte le figure professionali del Gruppo;
- › per il management, seminari e webinar di aggiornamento su temi scenario, mercato, leadership proposti all'interno del programma di The European House Ambrosetti.

Sono inoltre stati avviati importanti progetti nuovi a diretto supporto del Piano Strategico del Gruppo, in particolar modo sui filoni dell'internazionalizzazione, dell'innovazione, della digitalizzazione e della sostenibilità. In particolare:

<sup>84</sup> Capacità di produzione autonoma di percorsi formativi eLearning e contenuti multimediali attraverso l'utilizzo di strumenti e tool dedicati.

<sup>85</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.

- › l'International Academy di Gruppo (programmi sia per manager già operativi in progetti internazionali sia dedicati a giovani professionali);
- › il programma Innovation Skill Hub (programma di apprendimento finalizzato a sviluppare un mindset innovativo tra tutti i colleghi del Gruppo FS), con la partecipazione in partnership di importanti università italiane. **Il progetto è stato premiato con il Premio Innovazione Smau;**
- › programmi massivi di formazione a supporto delle skill necessarie al lavoro nel digital workspace; realizzato inoltre un progetto pilota di digital skill assessment e di successivo training che costituirà la base per l'avvio di iniziative massive di sviluppo delle competenze digitali in tutte le società del Gruppo;
- › incontri di sensibilizzazione rivolti ai consiglieri di amministrazione delle società del Gruppo sulle tematiche di sostenibilità.

Il 95% delle attività formative svolte nel 2020 ha riguardato le abilitazioni tecnico-professionali per il personale di esercizio, la sicurezza di esercizio e sul lavoro.

Rispetto alle attività legate alla sicurezza di esercizio, nella necessità di mantenere inalterato il *curriculum* didattico e garantire la certificazione delle competenze acquisite nel rispetto delle normative nazionali e di settore, le attività didattiche sono state realizzate con modalità di distance learning, in sincrono, organizzando classi di partecipanti estremamente ridotte nella numerosità e adottando strumenti didattici ulteriori di alimentazione dei processi attentivi e di verifica in itinere dell'apprendimento.

Riguardo le attività di formazione finalizzate alla sicurezza sul lavoro, analogamente si è ricorsi a metodologie di distance learning, lasciando inalterata la durata complessiva delle attività didattiche.

Rispetto alle attività di formazione su competenze tecnico professionali dei processi no core, così come alle attività di formazione comportamentale e manageriale, si è potuto realizzare un profondo ridisegno metodologico dell'offerta formativa di Gruppo secondo l'approccio Flipped Classroom<sup>86</sup> appoggiato a tecnologie digitali che integrano momenti di webinar con momenti di e-learning o di autoformazione.

Questa evoluzione, già progettata nel corso del 2019 e la cui implementazione è stata accelerata dall'emergenza Covid-19, ha consentito di erogare tutte le filiere di attività pianificate nel piano di formazione di Gruppo 2020 con elevati standard di qualità percepita e di apprendimento rilevato. Per la natura del metodo, si è riequilibrato il mix di strumenti didattici che nella fase pre-Covid erano sostanzialmente riconducibili alle attività di didattica in presenza, costruendo un ecosistema formativo blended, articolato in tools in autoformazione, laboratori in sincrono, attività di social learning, materiali di studio, pillole video, MOOC (Massive Online Open Course).

La formazione legata all'aggiornamento professionale sui temi trasversali gestiti dalla Capogruppo ha visto nell'arco del 2020 un ulteriore incremento dei titoli sviluppati all'interno, con la costituzione di vere e proprie filiere di aggiornamento professionale permanente per le aree professionali di staff.

Sono stati erogati numerosi digital learning su temi di cultura organizzativa e di compliance, fra cui: cyber security, regolamento in materia di dati personali (privacy), ABC System, antitrust, normativa del lavoro, e altri su temi legati alla sostenibilità.

Inoltre, attraverso i piani di formazione gestiti dalle singole società, si è continuato a dedicare particolare attenzione ai temi della customer centricity, con l'obiettivo di mantenere costante l'impegno di tutte le persone del Gruppo nel valorizzare la centralità del cliente come principio ispiratore della cultura e del business aziendali. Si sono realizzate numerose azioni formative finalizzate a sostenere il personale di front line nella relazione con il cliente, in una logica di sicurezza, servizio e cura, ancor più nella situazione di emergenza Covid-19 che ha richiesto l'implementazione di particolari procedure di sicurezza per tutelare la salute dei viaggiatori. Altre azioni sono state dedicate a garantire la cura del cliente anche nella relazione intermediata dalle tecnologie o da mezzi di distanziamento.

Sono state inoltre realizzate 11.974 giornate/uomo di formazione per il personale esterno appartenente ad aziende fornitrici al fine di assicurare standard di competenze e di sicurezza omogenee.

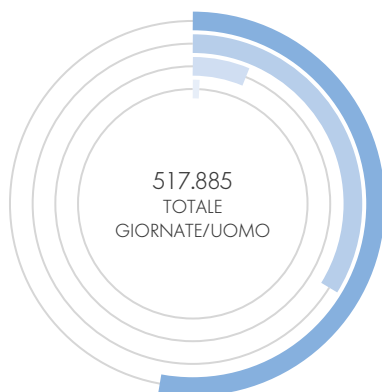
Il costo complessivo, relativo alle sole giornate rivolte ai dipendenti è stato di 5.7 milioni di euro, il 35% in meno rispetto allo scorso anno, riconducibile alla variazione

<sup>86</sup> In ambito educativo, con classe capovolta (o insegnamento capovolto o didattica capovolta) ci si riferisce a un approccio metodologico che ribalta il tradizionale ciclo di apprendimento (lezione frontale, studio individuale a casa e verifiche in classe), delegando l'acquisizione dei contenuti e l'allenamento delle competenze di base a un lavoro di autoapprendimento fatto dal discente in maniera preliminare all'attività webinar.

sulle modalità di erogazione della formazione, che hanno consentito notevoli riduzioni dei costi di trasferte e logistica. Il ricorso ai finanziamenti alla formazione ha generato un ricavo di circa 4 milioni di euro.

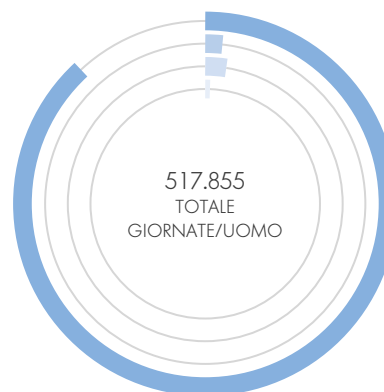
Nel 2020 si è inoltre accelerato il processo di sviluppo del modello formativo del Gruppo, in piena consonanza con i trend di mercato e nella direzione della costituzione di vere e proprie corporate academies interne.

#### GIORNATE/UOMO DI FREQUENZA PER INQUADRAMENTO PROFESSIONALE

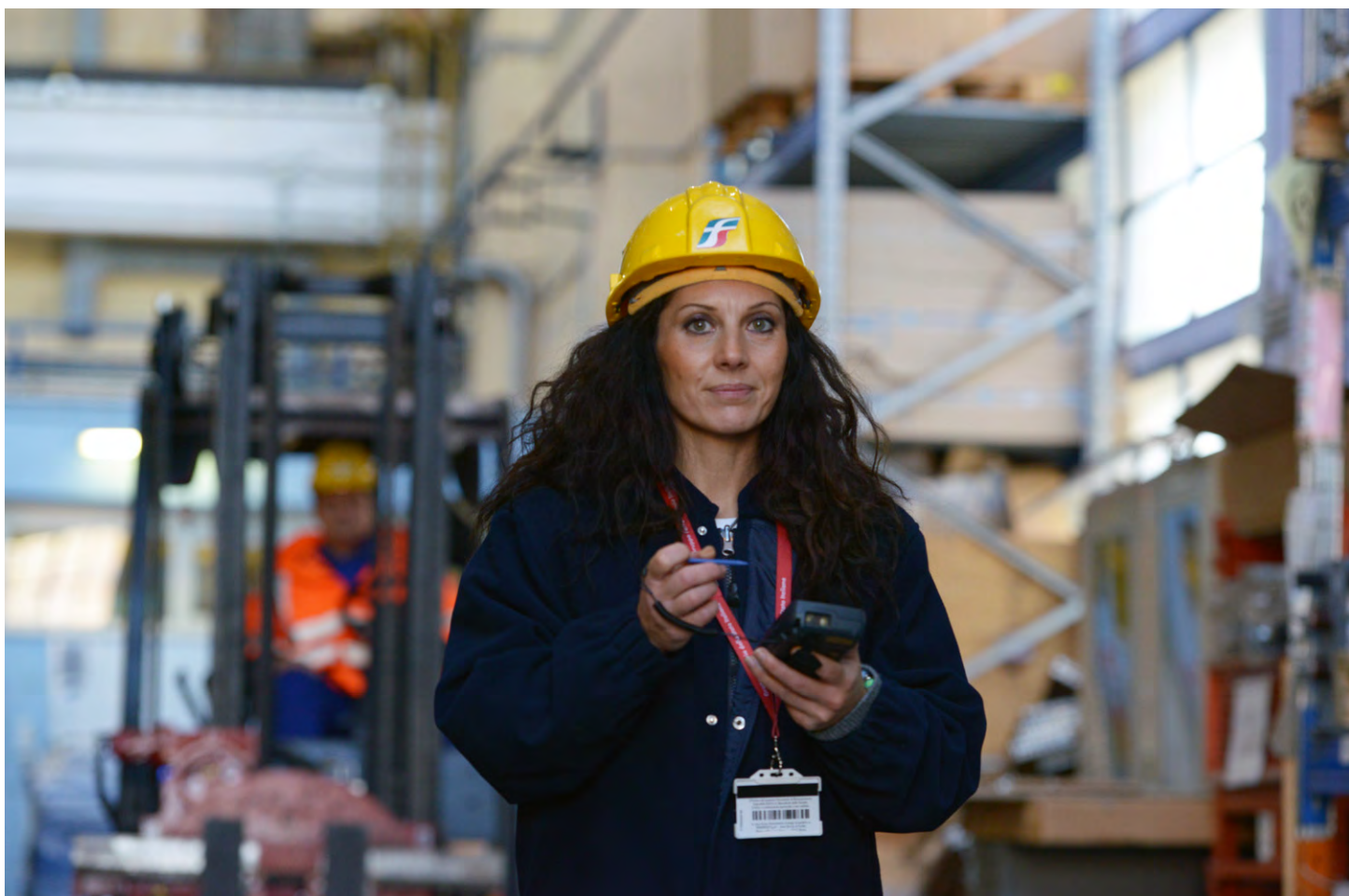


■ **53,4%** Impiegati  
■ **39,6%** Operai  
■ **6,5%** Quadri  
■ **0,4%** Dirigenti

#### % GIORNATE/UOMO DI FREQUENZA PER AREA DIDATTICA



■ **94,7%** Tecnico-professionale  
■ **2,0%** Istituzionale  
■ **2,3%** Manageriale  
■ **1,0%** Trasversale



## SALUTE E SICUREZZA

403-3 403-9 403-10

Con la dichiarazione da parte del Governo, il 31 gennaio 2020, dello stato di emergenza sul territorio nazionale, in relazione al rischio sanitario connesso all'insorgenza dell'epidemia del virus Sars-CoV-2, sono state emanate, e costantemente aggiornate, disposizioni normative di ordine pubblico per la gestione dell'emergenza con l'obiettivo di contrastare e contenere la diffusione della malattia, sia rivolte ai cittadini che alle imprese.

Il Gruppo, il 23 febbraio 2020, ha costituito al suo interno un comitato intersocietario con il compito di monitorare l'evoluzione dello scenario, di garantire il coordinamento di tutti gli interventi disposti dai provvedimenti governativi in materia di salute e sicurezza e di definire, eventualmente, ulteriori necessari e tempestivi provvedimenti interni.

Le società con proprie disposizioni hanno dato attuazione delle misure di competenza disposte dalle autorità pubbliche, aggiornandole costantemente in relazione alle disposizioni dei DCPM; in particolare, a seguito della disposizione di sospendere le attività non essenziali per le aziende, il personale non indispensabile per garantire i servizi di trasporto pubblico è stato collocato in smart working.

I datori di lavoro delle società hanno elaborato i documenti Gestione Emergenza Sanitaria Pubblica legata alla insorgenza del Coronavirus Covid-19 e definito le modalità attuative del Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro, sottoscritto dalle parti sociali e aggiornato il 24 aprile 2020, come disposto dal DCPM del 26 aprile. Le società hanno definito, sempre nella loro autonomia, i protocolli anti-contagio e le modalità di attuazione delle disposizioni di ordine pubblico, che costituiscono un'appendice ai documenti di valutazione del rischio, in quanto volti a regolare le misure di sicurezza anti-contagio in ambito lavorativo. Il contenuto dei documenti e le misure di contenimento e di contrasto sono stati costantemente aggiornati in relazione all'evoluzione delle misure di contenimento previste dall'autorità pubblica.

La seconda edizione del Laboratorio sui modelli organizzativi Health, Safety and Environment curato della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa cui hanno aderito, oltre al Gruppo FS, i principali gruppi industriali italiani (Eni, Enel, Terna, Autostrade per l'Italia, IPZS, Saras, SAIPEM, A2A), realizzato in modalità da remoto, è stato incentrato sulle metodologie di misurazione della cultura della salute e sicurezza sul lavoro sia tramite questionari volti a misurare la cultura percepita dal personale

che tramite specifici KPI di processo. I risultati del Laboratorio sono stati presentati nel seminario (tenutosi sempre in remoto), tenuto il 19 ottobre, con la partecipazione dei responsabili delle strutture personale e salute e sicurezza sul lavoro delle società; in particolare è stata presentata una nuova metodologia di misurazione della cultura percepita della salute e sicurezza sul lavoro dal personale dell'impresa, definita nell'ambito dei lavori del Laboratorio e i risultati della sua sperimentazione in siti piloti delle società del Gruppo aderenti.

Nei mesi di ottobre e novembre le società hanno realizzato la seconda edizione del Safety Day, al fine di confermare anche in un anno così difficile per il Paese e le imprese l'impegno sulla sicurezza e il coinvolgimento del personale sui temi della prevenzione (sempre in modalità da remoto). Le iniziative, con la presenza degli A.D. delle società, sono state dedicate alla presentazione degli impegni per contrastare l'epidemia sui luoghi di lavoro assicurando la salute di tutto il personale; nell'ambito delle iniziative gli A.D. hanno consegnato simbolicamente un riconoscimento artistico al personale, che si è distinto nell'impegno sulla prevenzione in impresa dell'epidemia, e ai colleghi che hanno partecipato quali volontari nelle attività di pubblico soccorso e negli ospedali.

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.

I risultati complessivi evidenziano per il 2020 una significativa riduzione degli infortuni e della loro frequenza, in parte correlati alla riduzione della attività operative del personale durante il periodo di lockdown; ciò premesso i dati confermano il trend di lungo termine di costante riduzione degli infortuni e dell'indice di incidenza.

In tale contesto, la stima degli infortuni indennizzati e delle denunce ancora da esaminare delle società del solo settore ferroviario (che esclude dal perimetro di rendicontazione Italcertifer, Busitalia e Sistemi Urbani) evidenzia il proseguimento della diminuzione degli infortuni con una riduzione di circa il 19,8%, rispetto all'analogo periodo del 2019, a fronte di un obiettivo del 3%, e la diminuzione dell'indice di incidenza di circa il 16,4%, rispetto al target prefissato del 3%, con un valore stimato dell'indice di 14,1.

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



<b>Infortunati indennizzati INAIL<sup>87</sup></b>	<b>2020<sup>88</sup></b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
<b>Infortunati in occasione di lavoro</b>	<b>696</b>	<b>1.089</b>	<b>1.213</b>
Infortunati donne	93	164	149
Infortunati uomini	603	925	1.064
<b>Infortunati mortali</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>4</b>
Infortunati mortali donne	-	-	-
Infortunati mortali uomini	5	1	4
<b>Infortunati gravi sul lavoro<sup>89</sup></b>	<b>198</b>	<b>316</b>	<b>365</b>
Infortunati gravi donne	22	50	42
Infortunati gravi uomini	176	266	323
<b>Infortunati in itinere</b>	<b>159</b>	<b>292</b>	<b>324</b>
Infortunati in itinere donne	31	79	95
Infortunati in itinere uomini	128	213	229
<b>Indice di incidenza generale<sup>90</sup></b>	<b>11,74</b>	<b>17,62</b>	<b>19,56</b>
Indice di incidenza donne	8,79	15,80	15,44
Indice di incidenza uomini	12,37	17,99	20,32
<b>Indice di gravità<sup>91</sup></b>	<b>550</b>	<b>673</b>	<b>819</b>

La società Anas ha registrato nel 2020 un numero di denunce di infortuni sul lavoro pari a 80 con un valore dell'indice di incidenza di 12,3<sup>92</sup>.

In Italia, le malattie occupazionali, che danno luogo a immediati danni alla salute dei dipendenti, sono denunciate dal datore di lavoro all'INAIL, 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, che si manifestano in modo lento, graduale e progressivo, e riguardano principalmente realtà organizzative e processi lavorativi completamente superati a cui le società hanno posto rimedio, modificando ambienti e processi produttivi.

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 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.

<b>Personale sottoposto a visite</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Personale sottoposto a visite di sorveglianza sanitaria	38.472	44.454	45.561
Personale sottoposto a visite mediche di sicurezza ferroviaria	10.832	15.267	24.043

Circa il 10% 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 oltre 47.000 giornate/uomo.

<sup>87</sup> I dati INAIL del 2020 sono parzialmente consolidati.

<sup>88</sup> I dati 2020 includono le seguenti società: FS Italiane, RFI, Trenitalia, Ferservizi, Italferr, FS Sistemi Urbani, Italcertifer, Mercitalia Logistics, Mercitalia Rail e Busitalia Sita Nord.

<sup>89</sup> Si definiscono infortuni gravi quelli per cui i giorni di assenza sono maggiori di 40.

<sup>90</sup> Indice di incidenza:  $[\text{n. infortuni sul lavoro}/\text{consistenza}] \cdot 1.000$  dipendenti, calcolato secondo lo standard europeo ESAW.

<sup>91</sup> Indice di gravità:  $[\text{numero di giornate perse}/\text{consistenza}] \cdot 1.000$  dipendenti.

<sup>92</sup> I dati sono elaborati con gli analoghi criteri utilizzati per le altre società.

## WELFARE E DIVERSITY & INCLUSION

405-1

“Ognuno di noi ha un mix di diversità che lo rende unico. Il fine del D&I management è valorizzare e utilizzare appieno il contributo che ciascuna persona può portare al raggiungimento degli obiettivi aziendali e attrezzare al meglio l’organizzazione di fronte alle sfide e all’incertezza provenienti dal mercato globale” (Codice Etico Gruppo Ferrovie dello Stato).

Il Gruppo considera la diversità come un valore da riconoscere, comprendere e valorizzare. 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 per l’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>93</sup>, dall’altra direttamente da strutture interne dedicate.

### Iniziative aziendali

(portate avanti durante tutta l’emergenza sanitaria Covid-19 in modalità digital)

### Diversity & Inclusion

› **Percorsi di sensibilizzazione sugli unconscious bias** per promuovere un processo di cambiamento radicale, lavorando sulla consapevolezza individuale e organizzativa rispetto a pregiudizi e preconcetti

che influenzano, in modalità inconscia, le scelte, i comportamenti e lo stile di leadership di ciascuna persona. Sono stati realizzati 3 workshop per risorse HR per riflettere su come pregiudizi e preconcetti possano influenzare tutti i processi organizzativi dell’area risorse umane, imparando a gestirli e a superarli (35 persone);

› **Progetto Disabilità** per guardare all’inserimento delle persone con disabilità come un’opportunità di crescita per l’azienda che si arricchisce di competenze e professionalità specifiche con conseguente miglioramento del clima organizzativo. Sono stati realizzati 5 workshop per team selezionatori intersocietari e gestori HR per superare pregiudizi e stereotipi specifici della disabilità e fornire metodologie per un processo di recruiting inclusivo e biasfree (71 persone);

› **4weeks4inclusion:** partecipazione all’evento di sensibilizzazione sulla D&I, promosso da un network di 27 aziende sia italiane sia multinazionali, aperto a tutti i dipendenti delle imprese coinvolte. Nello specifico, in occasione della giornata internazionale per le persone con disabilità, FS ha realizzato un webinar live, ad adesione spontanea, al quale hanno partecipato 125 persone;

› **InclusivaMENTE:** campagna multi tools (7 learning pills, 4 teaser/video, 3 tipologie di webinar, 4 locandine, 2 attivazioni social) rivolta ai dipendenti per sensibilizzare agli unconscious bias e ai temi della D&I (molestie sessuali nei luoghi di lavoro, diversità e inclusione, età e disabilità) che ha visto il coinvolgimento di circa 20.000 persone, di cui 1.515 manager di tutto il Gruppo;

› **Genitorialità:** rinnovato il progetto LIFEBASEVALUE Master genitorialità, percorso blended rivolto ai dipendenti con figli di età 0-3 con l’obiettivo di rafforzare le soft skills per aumentare la motivazione delle persone e accrescere la produttività dell’azienda. 384 partecipanti di cui il 60% uomini e il 13 % manager;

<sup>93</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.

- › **Women in Motion (WIM):**<sup>94</sup> prosegue la campagna di orientamento scolastico rivolta alle studentesse italiane che ha realizzato, nel 2020, 8 incontri di orientamento, per un totale dal 2017 ad oggi di oltre 100 incontri nelle scuole italiane, medie e superiori, per un coinvolgimento complessivo di 15.400 studenti. Per mantenere un contatto diretto con le scuole italiane, in tempo di pandemia, WIM

ha creato la nuova formula webinar realizzandone 6 (degli 8 incontri totali). Due degli incontri sono stati organizzati nell'ambito di STEMIntheCity, iniziativa di innovazione sociale nata con il sostegno delle Nazioni Unite. Inoltre, nel 2020, si sono aggiunte al progetto altre 19 colleghe impiegate nelle aree tecniche, per un totale di 100 Role Model WIM.

**L'impegno di FS sulla parità di genere** è valso all'amministratore delegato **Gianfranco Battisti la nomina di Ambasciatore europeo per la gender diversity nel settore trasporti**. A conferma dell'impegno sull'inclusione della diversità e il rispetto dei diritti umani e delle pari opportunità, a marzo 2020, **il Gruppo FS ha sottoscritto i WEPs, Women's Empowerment Principles, definiti dalle UN Women, l'agenzia delle Nazioni Unite che si occupa di gender equality**, attraverso i quali si prefigge di valorizzare e promuovere la presenza e le pari opportunità delle donne rispetto al luogo di lavoro, il mercato e la comunità attraverso cui il Gruppo opera.

- › **Associazione Valore D**<sup>95</sup>: partecipazione a incontri formativi sui temi della D&I (34 persone), sharing lab (3 persone coinvolte), 4 percorsi di alta formazione e sviluppo (4 colleghe), 2 percorsi di mentorship (4 persone) e 1 percorso executive a candidatura soggetta a valutazione esterna (1 collega);
- › **Percorso di mentoring cross societario** per supportare le colleghe middle manager in percorsi di empowerment e di inserimento in posizioni organizzative più sfidanti, aiutandole ad assumere una diretta responsabilità per una gestione positiva della propria carriera grazie al confronto privilegiato con un mentor, che nel 2020 ha visto la partecipazione di 40 dipendenti (20 donne middle manager e 20 mentor senior).

**Il Gruppo FS Italiane è tra le 200 aziende migliori come datori di lavoro per donne in Italia**

L'analisi Italy's Best Employers for Women 2021 è stata condotta dall'Istituto Hubert Burda Media con l'ausilio di strumenti di intelligenza artificiale basati sul social listening. FS Italiane ha totalizzato il punteggio massimo di 100 su 100 (sono solo 51 le aziende che hanno ottenuto il massimo del punteggio).

<sup>94</sup> Il progetto, nato in collaborazione con Valore D, associazione di grandi imprese per la diversità e la leadership femminile, ha l'obiettivo di promuovere la carriera delle donne nelle aree tecniche e nei settori lavorativi che fino a oggi sono stati impiegati prevalentemente da uomini.

<sup>95</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.

## Eventi e campagne

- › **Insieme contro la violenza sulle donne:** campagna di sensibilizzazione al tema della violenza di genere. Sono stati coinvolti tutti i dipendenti, ai quali è stato chiesto di indossare, il 25 novembre, un accessorio rosso (colore simbolo della campagna) e di darne testimonianza attraverso la condivisione di foto su yammer. Sono state illuminate di rosso le principali sedi del Gruppo (sono stati raccolti 220 scatti collettivi);
- › **Puliamo il mondo:** all'interno dell'iniziativa, di Legambiente, è stata organizzata una mattinata dedicate alla riqualificazione di alcune aree, promossa dal Gruppo FS e riservata ai propri dipendenti e ai loro familiari. Ai bambini dai 4 agli 11 anni è stato proposto un laboratorio sul riciclo creativo (250 partecipanti, 6 location, 954 chilogrammi di rifiuti raccolti);
- › **Frecciarosa:** organizzato un webinar informativo, con lo scopo di sensibilizzare le colleghe over 40 alla prevenzione per i tumori femminili (100 partecipanti);
- › **Pillole di sostenibilità:** lancio campagna di comunicazione di 4 video pillole, della durata di circa 1 minuto ciascuna, sui seguenti temi: cosa significa essere un'impresa sostenibile e cosa significa sostenibilità per il Gruppo; lo scenario internazionale e gli obiettivi di lungo termine adottati dal Gruppo; l'impegno per l'ambiente e l'impegno per il sociale del Gruppo.

## Welfare

- › **Portale welfare:** attivata a ottobre la nuova piattaforma FS Welfare, che - nel sostituire la precedente - rappresenta lo strumento unico e integrato attraverso il quale accedere all'intera offerta welfare e usufruire di un più ampio paniere di beni e servizi, confermando l'attuazione delle previsioni contrattuali in materia. In particolare, attraverso FS Welfare, i dipendenti possono: conoscere il Piano Welfare del Gruppo, utilizzare i crediti welfare sia richiedendo il rimborso delle spese relative alle agevolazioni dei tempi di vita e di lavoro, sia attraverso nuovi beni e servizi di welfare, conoscere le convenzioni e gli sconti dedicati ai dipendenti e accedere a numerose iniziative culturali;
- › **Contributi unilaterali:** nel 2020, anche in conseguenza della particolare situazione di contesto venutasi a determinare a seguito dell'emergenza epidemiologica, il Gruppo FS ha messo a disposizione dei dipendenti delle società che applicano il CCNL Mobilità/Area AF e il Contratto aziendale di Gruppo FS Italiane un contributo economico di 300 euro per le spese sostenute per i figli fino a 14 anni di età relative a servizi di baby-sitting, asili nido, vacanze studio, campus e ludoteche. In totale, sono stati assegnati circa 1.000 contributi, sulla base di una graduatoria definita in relazione all'ISEE;
- › **Sussidio per figli diversamente abili:** nel 2020 è stata confermata, dalle principali società del Gruppo, l'erogazione di un sussidio economico pari a 800 euro in favore dei dipendenti con figli diversamente abili. Il sussidio è in fase di assegnazione;
- › **Customer care per i dipendenti:** attivato a giugno 2018, il servizio di supporto ai dipendenti relativamente alle iniziative di welfare aziendale, inclusa l'assistenza sanitaria integrativa;
- › **Destinazione del premio di risultato 2019 al welfare:** possibilità per i dipendenti di destinare, in tutto o in parte, l'importo del premio di risultato individuale alle misure di welfare previste dal Gruppo: Fondo pensione complementare Eurofer, assistenza sanitaria integrativa, ulteriori misure di welfare fruibili tramite la nuova piattaforma FS Welfare. L'importo del suddetto premio di risultato, destinato a una delle misure di welfare, è stato incrementato di un contributo a carico azienda pari al 10%.

## Iniziativa Comitato Pari Opportunità (CPO)

### › **Prevenzione della Salute:**

- › è in fase di elaborazione un seminario pilota formativo/motivazionale rivolto a tutte le componenti dei CPO per stimolare l'attività fisica come fattore di benessere, anche lavorativo.

### › **Condizioni di lavoro:**

- › incontro di presentazione e di scambio con la Consigliera di Fiducia prevista dal "Codice di condotta relativo alle molestie sessuali nei luoghi di lavoro" nominata dal Gruppo FS, per avere prime informazioni sull'inquadramento generale del fenomeno e su come gestirlo;
- › nell'ambito della formazione prevista dal Codice di condotta relativo alle molestie sessuali nei luoghi di lavoro, condivisione del progetto di formazione aziendale in digital learning progettato e realizzato da Diversity&Inclusion, per sensibilizzare sul tema delle molestie nei luoghi di lavoro e prevenirle.

### › **Formazione:**

- › sono stati organizzati due momenti formativi rivolti alla totalità delle componenti dei CPO Nazionale e Territoriali, il primo con le Consigliere di parità della Regione Lazio dott.ssa Cardinali e dott.ssa Pesoli e il secondo con la professoressa di Filosofia morale Michela Marzano, allo scopo di approfondire le questioni di genere nel mercato del lavoro, in famiglia e in società e che, nello specifico momento storico, l'attuale emergenza sanitaria rischia di acuire. È stato anche presentato un excursus storico e culturale sul tema degli stereotipi femminili.

### › **Comunicazione e sensibilizzazione:**

- › si è tenuto un confronto costante tra le componenti dei CPO sulle esperienze e il vissuto lavorativo e familiare durante l'emergenza Covid-19 raccogliendo i feedback delle colleghe, in particolare sulla conciliazione vita-lavoro e sulle asimmetrie della distribuzione del lavoro di cura, ponendo le basi per una indagine da svolgersi nel 2021;

- › è stata realizzata la nuova pagina e il nuovo logo del CPO sul portale di Gruppo per aggiornare e rinnovare il messaggio sulla parità di genere;

- › è proseguita la pubblicazione di messaggi per far conoscere l'attività svolta sulla parità di genere e sensibilizzare il personale sul tema; in particolare in tema di molestie sessuali sul luogo di lavoro, sul ruolo della Consigliera di Fiducia nella primavera del 2020 in base al Codice di condotta relativo alle molestie sessuali nei luoghi di lavoro del 24 maggio 2016 e in tema di violenza contro le donne in occasione del 25 novembre Giornata internazionale per l'eliminazione della violenza sulle donne;

- › è stato promosso un progetto di raccolta sul portale di Gruppo dei disegni dei bambini durante il lockdown in viaggio con la fantasia.

### › **Analisi e studio:**

- › avvio dell'analisi del Rapporto biennale sulla situazione del personale maschile e femminile, redatto dal Gruppo FS ex art. 46 del d.lgs. 198/2006 Codice delle pari opportunità tra uomo e donna, a norma dell'articolo 6 della legge 28 novembre 2005, n. 246 - Biennio 2018 - 2019;
- › realizzata un'analisi di documenti/informazioni sulla sperimentazione dello smart working su vasta scala nel nostro Paese.

## RELAZIONI INDUSTRIALI

401-3 402-1

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>96</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 2020 del Gruppo (cap. Relazione sulla gestione, par. L'impegno per uno sviluppo sostenibile – Capitale umano).

Il tasso di sindacalizzazione, nel 2020, è pari al 61,8% e non fa registrare significative variazioni rispetto al dato del biennio precedente (60,7% nel 2019, 61,8% nel 2018).

Il tasso di assenteismo è pari al 9,5%<sup>97</sup> rispetto all'8,3% dello scorso anno, incremento dovuto essenzialmente all'impatto del Covid-19 sulle attività e sulle presenze del personale del Gruppo.

### 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 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 2020, è il seguente:

Congedo parentale	numero	giornate
Donne	883	15.774
Uomini	3.898	43.193
<b>Totale</b>	<b>4.781</b>	<b>58.967</b>

<sup>96</sup> Nel Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane non esistono rischi per la libertà di associazione e contrattazione.

<sup>97</sup> Nel tasso di assenteismo non sono comprese le ore di assenza derivanti dall'impiego degli ammortizzatori sociali (ulteriore 2,4%). Il perimetro di analisi è FS, Trenitalia, RFI, Ferservizi, FS Sistemi Urbani, Italferr, Italcertifer, FS Technology, nugo, Cremonesi Workshop, Mercitalia Logistics, Mercitalia Rail, Mercitalia Intermodal, Terminali Italia, Busitalia Veneto, Busitalia Rail Service, Busitalia Campania, GS Rail, GS Immobiliare.

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>98</sup>. Anche per quest'ultima tipologia di permessi, il Contratto aziendale di Gruppo garantisce un trattamento economico di miglior favore.

Gli ulteriori congedi introdotti dalle disposizioni normative inerenti Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da Covid-19 sono stati riconosciuti dal Gruppo FS Italiane con specifiche integrazioni economiche aziendali, ove specificatamente previsto.

---

<sup>98</sup> 30 giorni di permesso retribuito all'anno, fino a 3 anni di età del bambino.



## RELAZIONI CON LE COMUNITÀ

103-2 103-3

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: un welfare collaborativo operando in partnership con attori socialmente determinanti (enti locali, terzo settore, reti e imprese locali che promuovono azioni di responsabilità sociale comunitaria).

### PROMOZIONE DELLA COESIONE SOCIALE

#### Help Center

Gli Help Center sono sportelli di ascolto che hanno l'obiettivo di prendere in carico i più deboli per avviarli verso percorsi di recupero, collaborando con i servizi sociali e le istituzioni preposte.

L'emergenza sociale, derivante dal protrarsi della crisi economica e aggravata nel corso del 2020 dall'emergenza sanitaria, ha investito tutto il territorio nazionale, con una ricaduta significativa nelle stazioni ferroviarie. Il progetto di solidarietà degli Help Center, promosso e realizzato in collaborazione con gli enti locali e il terzo settore, rappresenta un contributo del Gruppo al crescente fenomeno di disagio sociale e al notevole incremento della pressione migratoria diretta verso l'Europa.

In questo periodo di emergenza, gli Help Center hanno continuato a operare, nonostante le chiusure e tra mille difficoltà quali la necessità di sanificare gli ambienti e mantenere il distanziamento oltre alla mancanza di operatori volontari che hanno dovuto ridurre la loro presenza sui servizi. Particolari limitazioni ci sono state in

alcuni sportelli gestiti direttamente dalle amministrazioni pubbliche che hanno dovuto necessariamente chiudere per determinati periodi o in un caso specifico (Help Center di Trieste) per tutta la seconda metà dell'anno. I servizi più richiesti sono stati la distribuzione di beni di prima necessità, in particolare pasti, e di presidi medico-sanitari (mascherine e gel igienizzante). Incrementate anche le richieste di servizi igienici quali bagni e docce, oltre alla concessione temporanea di nuove aree per allestire i dormitori.

Durante l'emergenza sanitaria, la rete degli Help Center ha gestito comunque quasi mezzo milione di interventi, tendendo la mano alle oltre 15 mila persone che hanno chiesto un aiuto in stazione, numero leggermente in calo rispetto al 2019 per i motivi sopra citati. L'emergenza sanitaria ha comportato una vera e propria rimodulazione dei servizi offerti dagli Help Center, le cui azioni si sono focalizzate su due assi:

- ▶ **messa in sicurezza:** sono stati incrementati i servizi di doccia e cambio indumenti per le persone non accolte stabilmente, oltre al reperimento e alla distribuzione dei kit di emergenza e sostegno alle persone bisognose, con la raccolta e la distribuzione di generi alimentari e di prima necessità;
- ▶ **condivisione e cooperazione:** sono state attivate iniziative a sostegno del collegamento tra i servizi operativi per le persone bisognose, le imprese locali, i servizi sanitari, i donatori e i cittadini.

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 e gestire strutture di supporto e accoglienza per persone fragili o emarginate. La rete degli Help Center si estende attualmente in 18 stazioni ferroviarie dal Nord al Sud dell'Italia. La superficie totale concessa è pari a 4.200 m<sup>2</sup> <sup>99</sup> per un valore commerciale pari a 6.300.000 euro (stimando una media di 1.500

<sup>99</sup> Non rientrano nel computo dei dati relativi alla superficie totale concessa in comodato d'uso gratuito gli Help Center di Bari e Chivasso in quanto, sebbene partner della rete, utilizzano locali di loro proprietà adiacenti alle relative stazioni ferroviarie.



euro al m<sup>2</sup>). Da ottobre 2020, si è potenziata l'attività di supporto alla fragilità sociale attraverso il rafforzamento dell'azione di sorveglianza e prevenzione sanitaria presso l'Help Center di Roma Termini e il Binario95 dove, da giugno a dicembre 2020, grazie a un partenariato con l'Istituto San Gallicano, sono stati effettuati gratuitamente oltre 1.700 test Covid-19 (sierologici, tamponi antigenici e molecolari) a persone senza dimora e operatori dei servizi. Tale attività ha permesso di monitorare le dinamiche dei livelli di contagio tra la popolazione più vulnerabile e di favorire l'inserimento delle persone senza dimora in adeguate strutture di accoglienza.

Nei primi mesi del 2020, dopo una consistente opera di ristrutturazione, sono stati approntati i locali del nuovo Help Center di Cagliari, con un target prevalentemente

legato alle donne vulnerabili e vittime di violenza. L'operatività del centro è stata garantita durante l'anno nonostante le restrizioni legate al Covid-19.

Grazie all'accordo tra la Regione Toscana e il Gruppo FS Italiane, nel febbraio 2020, è stata inoltre inaugurata una nuova struttura di accoglienza mamme con bambino presso la stazione di Livorno<sup>100</sup>.

Nel 2020 è giunto quasi a compimento il lavoro di coprogettazione per la creazione a Rovereto di un nuovo modello di Help Center, un centro polifunzionale che vuole diventare un vero e proprio Community Hub delle risorse sociali della città. Il progetto è entrato nella fase di definizione legata alla riqualificazione degli spazi fisici e alle dimensioni di gestione delle future attività.

#### HELP CENTER ESISTENTI<sup>101</sup>



Roma	Napoli
Chivasso	Catania
Milano	Torino
Genova	Firenze
Messina	Melfi
Bologna	Pisa
Bari	Reggio Calabria
Pescara	Cagliari
Foggia	Brescia

<sup>100</sup> Sempre grazie a tale accordo, per il 2021 si prevede l'apertura di due nuovi centri, nelle stazioni di Grosseto e Viareggio.

<sup>101</sup> Le attività dell'Help Center di Trieste sono state sospese dall'amministrazione locale nel mese di maggio 2020.

Affinché gli Help Center possano lavorare sinergicamente, il Gruppo si avvale della stretta collaborazione dell'Osservatorio nazionale della solidarietà nelle stazioni (ONDS). L'ONDS, la cui direzione è affidata alla cooperativa sociale Europe Consulting Onlus, svolge il coordinamento dei centri,

la formazione per gli operatori degli Help Center e la raccolta e l'analisi dei dati relativi agli interventi sociali realizzati dalla rete nazionale. Nel 2020 il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha destinato circa 125.000 euro per realizzare attività a favore delle persone in stato di disagio sociale.

Attività	Dettaglio attività	Importo
<b>Prosecuzione attività ONDS 2020</b>	Attività di supporto alla struttura che si occupa di attività sociali nel coordinamento e ampliamento della rete degli Help Center, nel monitoraggio dei dati della rete, nelle attività internazionali, nella formazione specifica degli operatori sociali anche per la gestione del data base.	€ 115.200
<b>Progetto treno solidale</b>	Emissione gratuita di biglietti ferroviari per favorire l'inserimento sociale e lavorativo di persone in stato di grave disagio sociale segnalate dall'Osservatorio nazionale sul disagio e solidarietà nelle stazioni.	€ 10.000
		<b>€ 125.200</b>

## Principali prestazioni della rete degli Help Center

Nel 2020, nella rete degli Help Center sono state prese in carico oltre 15.500 persone, con una riduzione significativa di utenza rispetto all'anno precedente (-30%) dovuta in particolare alla chiusura temporanea di alcuni servizi e alla limitazione forzata degli spostamenti

dei beneficiari nelle città a causa della pandemia e dei relativi DPCM.

I nuovi utenti, ossia le persone che per la prima volta sono state prese in carico dai servizi sociali di stazione della rete ONDS, sebbene siano diminuiti in valore assoluto (-37% rispetto al 2019), superano comunque il 52% degli utenti totali.

Indicatori principali delle attività degli Help Center	2020	2019	2018	2017	2020 vs 2019
Giorni di apertura complessiva	4.137	7.034	4.927	4.635	-41%
Ore di apertura complessiva	28.159	43.441	27.546	25.614	-35%
<b>INGRESSI</b>	<b>140.680</b>	<b>308.009</b>	<b>142.831</b>	<b>192.958</b>	<b>-54%</b>
Interventi di orientamento sociale	48.869	101.619	93.774	95.181	-52%
Interventi di bassa soglia	424.493	417.388	347.348	361.107	+2%
<b>TOTALE INTERVENTI</b>	<b>473.362</b>	<b>519.007</b>	<b>441.122</b>	<b>456.288</b>	<b>-9%</b>
<b>TOTALE UTENTI</b>	<b>15.676</b>	<b>22.386</b>	<b>20.919</b>	<b>25.890</b>	<b>-30%</b>
di cui nuovi utenti	8.195	12.973	13.834	13.254	-37%

Nel 2020 sono circa 49.000 gli interventi di supporto e orientamento sociale e 425.000 gli interventi di bassa soglia erogati (distribuzione di beni primari, cibo, vestiti o coperte, servizi igienico sanitari di base), per un totale di oltre 473.000 interventi con una diminuzione del 9% rispetto al 2019, dovuta in particolare a una riduzione del 52% degli interventi di orientamento sociale e un aumento del 2% degli interventi a bassa soglia, dato quest'ultimo particolarmente significativo che sta a testimoniare come, nonostante le limitazioni dovute alla pandemia, siano aumentate le richieste di beni di prima necessità.

Gli uomini si confermano la maggioranza dei beneficiari

(82%) mentre la provenienza prevalente è straniera (63% extracomunitari, 9% di cittadini UE). Da segnalare come, rispetto al 2019 la percentuale di italiani passi dal 24% al 28%.

#### Utenti per nazionalità 2020

<b>Utenti extracomunitari</b>	63%
<b>Utenti italiani</b>	28%
<b>Utenti comunitari</b>	9%

## Centri di accoglienza

Oltre agli Help Center, sono diversi i centri di accoglienza all'interno di locali ferroviari 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, per richiedenti asilo e rifugiati politici gestito dall'associazione Centro Astalli. Tale centro, attivo dal 2002, ha sede nei locali dell'ex Ferrotel di Roma Smistamento.

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 16.524.000 euro (valore medio di 1.500 euro al m<sup>2</sup>). Complessivamente la superficie totale concessa nel 2020 in comodato d'uso gratuito per attività sociali (Help Center e centri di accoglienza) corrisponde a 15.216<sup>102</sup> m<sup>2</sup>, per un valore complessivo stimato pari a 22.824.000 euro (valore medio di 1.500 euro al m<sup>2</sup>).

## Riuso del patrimonio immobiliare

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 418 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>103</sup>. Complessivamente sono stati destinati a finalità sociali spazi per circa 155.563<sup>104</sup> m<sup>2</sup> per un valore complessivo di circa 233.344.000 euro. Le linee ferroviarie dismesse, potenzialmente destinabili a usi sociali e per la mobilità dolce, sono quantificabili in circa 1.162<sup>105</sup> chilometri. **Attualmente circa 465 chilometri di linee dismesse sono state trasformate in linee turistiche, percorsi ciclabili e greenways.**

Altra attività riconducibile alla valorizzazione sociale del patrimonio ferroviario del Gruppo è rappresentata dai **percorsi ferroviari destinati a treni storico-turistici**. Tale riuso preserva la funzionalità ferroviaria e il ruolo territoriale di linee secondarie, oramai oggetto di scarsa richiesta di trasporto commerciale.

Con particolare riferimento alle stazioni, alle infrastrutture nodali e di trasporto, e agli asset disponibili nel 2020 il

<sup>102</sup> Il dato relativo alla superficie comprende la rete degli Help Center (4.200m<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>103</sup> Il numero si riferisce alle stazioni interessate da almeno un contratto di comodato d'uso gratuito.

<sup>104</sup> Il numero si riferisce a fabbricati concessi in comodato d'uso gratuito all'interno e all'esterno della stazione; per quanto riguarda i piazzali esterni alle stazioni e/o terreni, sono stati concessi dal Gruppo circa 4.141.448 mila m<sup>2</sup>.

<sup>105</sup> Il dato relativo al patrimonio delle linee dismesse non comprende le linee dismesse destinate alla riattivazione in qualità di tratte ferroviarie ad uso turistico (185 chilometri).

Gruppo si è impegnato per:

### › L'ex scalo ferroviario di Porta Romana

L'ex scalo ferroviario di Porta Romana, area di circa 20 ettari, è stato aggiudicato a Fondo Porta Romana e **sarà convertito a Villaggio Olimpico**, in vista delle Olimpiadi invernali Milano – Cortina 2026. Il parco comprenderà gli alloggi per gli atleti olimpici e paraolimpici. Al termine dei Giochi gli spazi verranno riconvertiti a **social housing** e **student housing** a beneficio della collettività. Il concorso internazionale per l'aggiudicazione del progetto è in corso.

Nel frattempo, il Gruppo FS Italiane ha avviato le attività di rimozione delle strutture dismesse, come binari e tralci, oltre che di progettazione dello spostamento della linea ferroviaria in esercizio.

La riqualificazione dell'ex scalo di Porta Romana rientra nel progetto Scali Milano, **il più grande piano di rigenerazione urbana** che riguarderà Milano nei prossimi 20 anni, **uno dei più grandi progetti di ricucitura e valorizzazione territoriale in Italia e in Europa**.

### › Lo scalo Greco-Breda di Milano

Lo scalo Greco Breda - parte del piano strategico di Milano per la rigenerazione degli scali ferroviari dismessi - è stato inserito nel concorso internazionale Reinventing Cities organizzato dal network di città C40, particolarmente sensibile ai temi ambientali e attivo per la riduzione delle emissioni in atmosfera nelle grandi urbanità<sup>106</sup>.

Il progetto che si è aggiudicato la gara ha presentato un nuovo modello per l'abitare sostenibile, dal punto di vista energetico e sociale, un nuovo modo di abitare a zero emissioni, immerso nel verde, tra orti di comunità, giardini e spazi pubblici. Tale modello si propone come elemento di ricucitura del tessuto urbano che integra e valorizza l'area di progetto con i quartieri circostanti.

## Campagna raccolta fondi

Ogni anno il Gruppo FS promuove e organizza la tradizionale campagna natalizia in collaborazione con importanti organizzazioni impegnate nell'ambito sociale. A fine 2019, in collaborazione con Caritas di Roma, è stata realizzata la raccolta fondi Oggi offro io. Circa 200 volontari del Gruppo<sup>107</sup> a bordo dei treni hanno offerto ai passeggeri una tavoletta di cioccolato di Dolcissimo in cambio di una libera offerta. I contributi raccolti sono destinati al progetto Oggi offro io realizzato da Caritas di Roma insieme a un team coordinato dallo chef Angelo Troiani che punta all'inclusione lavorativa di persone senza dimora attraverso corsi di formazione qualificati di cucina destinati a giovani e adulti in difficoltà, accolti nel circuito dei servizi di accoglienza della Caritas di Roma. Le donazioni che sono continuate fino a fine giugno 2020, attraverso le biglietterie automatiche self-service e nei FrecciaClub ubicate su tutto il territorio nazionale, hanno permesso di raccogliere circa 185.194 euro.

A fine anno, una seconda raccolta fondi è stata organizzata dall'associazione Differenza Donna per sostenere il progetto Ogni donna che vince la violenza cambia il mondo, destinato a promuovere il riutilizzo di due beni confiscati alla criminalità e garantire, in un anno, ospitalità a 74 donne e a 148 minori in fuga dalla violenza.

## Progetti nazionali, europei e campagne di sensibilizzazione sociale

In ambito europeo, il Gruppo 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>108</sup>. La rete sociale europea include 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'Unione internazionale delle ferrovie, il comune di Parigi e il comune di Roma<sup>109</sup>.

<sup>106</sup> Il concorso ha coinvolto operatori economici in grado di presentare un'offerta d'acquisto sulla base di una loro proposta progettuale e si è concluso con l'aggiudicazione in data 17 maggio 2019 al team L'Innesto, rappresentato dalla società Investire SGR SpA.

<sup>107</sup> I volontari sono saliti a bordo treno prima dell'inizio dell'emergenza sanitaria.

<sup>108</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>109</sup> Aderiscono anche la Fondazione delle ferrovie spagnole (FEE), l'ANCI, la Comunità di Sant'Egidio, la fondazione Centro Astalli, l'associazione per i senza dimora Aux Captifs, La Liberation e FNARS, 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 ha sempre garantito il suo sostegno alla cultura e per la tutela del patrimonio artistico, culturale e scientifico.

Nel 2020, nel rispetto delle limitazioni imposte a causa della pandemia, è stata rinnovata l'importante collaborazione con le principali fondazioni e realtà museali italiane, con l'obiettivo di creare sempre maggiori e nuove opportunità di viaggio favorendo l'utilizzo del treno come mezzo sostenibile per arrivare nelle città d'arte, conoscere le eccellenze culturali del Paese, scoprire il territorio italiano e visitare le più importanti esposizioni. Tra i principali eventi a cui il Gruppo ha partecipato, si segnalano:

- › la Festa del Cinema di Roma;
- › mostre a Palazzo Strozzi a Firenze, Fondazione Torino Musei, Scuderie del Quirinale, Palazzo delle Esposizioni a Roma, Museo della Scienza a Milano e Peggy Guggenheim a Venezia.

Da segnalare, inoltre, le partnership con Ferrara Arte, Mondomostre Skira, Mondadori Electa che offrono benefit ai visitatori che si recano alle mostre in treno<sup>110</sup>.

### Altri temi sociali

Nel 2020 il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha sviluppato, insieme a importanti Istituzioni e Associazioni di settore, iniziative per promuovere la salvaguardia della salute, la cultura dei mezzi di trasporto come bene comune, la tutela della donna e la protezione dell'ambiente. Di seguito i progetti principali cui il Gruppo ha partecipato:

- › **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, patrocinata dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri e dal Ministero della Salute e promossa da IncontraDonna Onlus. A causa della pandemia, la

decima edizione è stata digitale con l'aiuto di un team di oncologi a disposizione per consulenze gratuite in diretta streaming. Frecciarosa.it ha offerto, inoltre, teleconsulti gratuiti durante l'intero mese, webinar ed eventi in diretta, tutorial sul tema della prevenzione del tumore del seno e della promozione della salute;

- › **Play mobility – Il viaggio sta cambiando:** seconda edizione del progetto educational gratuito volto a sensibilizzare i giovani sul tema del rispetto dei mezzi di trasporto come bene comune e avvicinare le giovani generazioni alla nuova cultura del viaggio. Dedicata agli studenti dai 6 ai 14 anni di oltre 2.000 scuole primarie e secondarie di primo grado in tutta Italia, l'iniziativa esplora il tema del viaggio come esperienza memorabile e formativa, valorizzando il peso della componente digitale nella trasformazione dei mezzi di trasporto e dell'esperienza degli utenti;
- › **Treno Verde:** mobilità a zero emissioni, energia pulita per un futuro 100% rinnovabile, rigenerazione urbana per l'efficienza energetica e abitativa e cibo sano, giusto, equo e sostenibile, questi i temi dell'edizione 2020 del treno green. In linea con l'esigenza di contenere l'emergenza epidemiologica, la **campagna itinerante**, focalizzata sugli effetti del cambiamento climatico e, come di consueto, organizzata in collaborazione con Legambiente, ha svolto solo le prime due delle tredici tappe in programma;
- › **Race for the Cure**, la più grande manifestazione per la lotta ai tumori del seno, che nell'edizione del 2020 è diventata digitale, trasmessa sui canali social della **Susan G. Komen Italia**;
- › **Save the Trucker**, iniziativa svolta con l'ausilio di Croce Rossa Italiana tesa a proteggere e promuovere la salute degli autotrasportatori impegnati nell'attività di trasporto su tutto il territorio nazionale, garantendo il necessario supporto anche attraverso attività informative e di sensibilizzazione sui comportamenti di salute in materia di contrasto e prevenzione della diffusione del virus da Covid-19.

<sup>110</sup> Il Gruppo, inoltre, è socio di Associazione Civita e Accademia nazionale di Santa Cecilia.



SALITA  
ENTRANCE



TRENITALIA

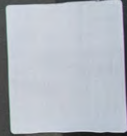
Leonardo

express

PREMIER  
PUSH



**SALITA  
ENTRANCE**



## 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

- › 12.000 disegni e planimetrie della rete e delle stazioni
- › 7.000 disegni architettonici di stazioni ed edifici ferroviari
- › 7.000 rotoli di disegni tecnici di locomotive e rotabili storici
- › 10.000 immagini fotografiche di rotabili, mezzi di trazione, carrozze e carri

- › 20 locomotive a vapore
- › 50 locomotive elettriche e diesel
- › 13 automotrici elettriche e diesel
- › 110 carrozze e veicoli speciali
- › 12 carri e bagagliai
- › 18 carrozze del treno presidenziale
- › 1 Elettrotreno veloce ETR 252 Arlecchino



- › 55 rotabili da esposizione
- › 39 modelli in scala e plastici di stazioni
- › 1 biblioteca con circa 2.000 volumi
- › 1 plastico Trecentotreni, dimensioni 18x2m
- › 1 plastico della ferrovia retica Tirano-Saint Moritz, dimensione 56m

- › 50.000 volumi storici
- › periodici
- › planimetrie e profili



- › 500.000 foto in b/n e a colori, analogiche e digitali
- › 3.500 cassette video
- › 3.000 pellicole cinematografiche

Promotori della Fondazione FS sono Ferrovie dello Stato Italiane, Rete Ferroviaria Italiana e Trenitalia.

- › promozione e organizzazione di manifestazioni, mostre e attività espositive;

Le principali attività svolte dalla Fondazione sono:

- › organizzazione di viaggi con treni storici<sup>111</sup>;
- › promozione del turismo ferroviario;
- › manutenzione e messa in esercizio di veicoli storici;
- › gestione del Museo di Pietrarsa;

- › restauro patrimonio infrastrutturale storico delle Ferrovie per apertura al pubblico come Poli Museali e Archivi storici:

- › Stazione di Trieste Campo Marzio
- › Ex Cabina ACE Roma Termini

<sup>111</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).



- › restauro patrimonio infrastrutturale storico delle Ferrovie, come officine per la riqualificazione/rimessaggio dei rotabili storici:
  - › DORS Milano, DORS Pistoia, DORS La Spezia
  - › HUB Bologna C.le
  - › Rimessa Saloni Roma Termini
- › collaborazione con il FAI per apertura al pubblico di pregiate infrastrutture ferroviarie:
  - › Centrale Termina e Cabina ACE Firenze SMN
- › riqualificazione linee storiche per apertura al pubblico:
  - › apertura affacci panoramici per la valorizzazione del territorio
  - › riqualificazione stazioni per realizzazione poli turistici



### VIAGGI CON TRENI STORICI

- › 194 singole corse con treni d'epoca per un totale di 100.000 viaggiatori
- › 90 viaggi con treni storici sui Binari senza tempo\* per un totale di 11.000 passeggeri
- › 13.000 treni/km
- › 700.000 € 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

- › 55.000 visitatori
- › 331 visitatori treno storico
- › 15 grandi manifestazioni
- › 355.000 di euro di ricavi

Nel corso del 2019 è stato reingegnerizzato il sito web della Fondazione [www.fondazionefs.it](http://www.fondazionefs.it) con maggiore fruibilità e vestizione grafica, con immagini inedite e nuove sezioni per una vera e propria esperienza online e per una più facile navigazione e ricerca del viaggio in treno storico. Il sito, che include al suo interno una intera sezione dedicata al Museo Nazionale Ferroviario di Pietrarsa, e al portale dell'archivio

storico, con una sezione 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 Italiane.

### L'ETR300 – al via il restauro del mitico Settebello

Nel giugno del 2020, grazie all'impegno della Fondazione FS Italiane, l'ETR 302, conosciuto come Settebello, il mitico elettrotreno di lusso che fu inaugurato nel 1952, noto per l'eleganza delle sue forme, simbolo del made in Italy e del boom economico del dopoguerra, è entrato nelle officine dell'industria privata per essere completamente restaurato. La gara pubblica, curata da Trenitalia per conto della Fondazione FS, proprietaria del convoglio, è stata aggiudicata alla ditta OMS di Porrena (AR). Il valore complessivo dell'operazione ammonta a circa 13 milioni di euro, di cui quattro finanziati dal Ministero per i beni e le attività culturali e per il turismo e i rimanenti nove dalla Fondazione FS tramite il Gruppo FS Italiane. I lavori di completo recupero estetico e funzionale dell'ETR 302 avranno una durata di circa due anni, al termine dei quali tornerà a correre sui binari italiani, per turismo e per cultura, un autentico gioiello delle Ferrovie dello Stato Italiane. Il recupero sarà caratterizzato dall'esatta ricostruzione storico-filologica degli arredi e degli interni di design così come progettati da Giò Ponti e Giulio Minoletti nel 1950. Il treno sarà, al contempo, dotato di tutte le più moderne tecnologie che gli consentiranno di viaggiare fino a 160 km/h.

Il principale canale di comunicazione social della Fondazione FS è Facebook su cui si è investito al fine di consolidare la propria corporate identity. Con gli interventi strategici operati sui canali social, la pagina Facebook della Fondazione FS ha superato i 174.000 followers (+5,32% rispetto al 2019), toccando il record di 21.872.019 account raggiunti durante l'anno, oltre il triplo rispetto alle proiezioni del 2019. Risultati eccellenti sono stati ottenuti anche sul profilo ufficiale Instagram della Fondazione FS. Il canale ha superato il traguardo dei 10.000 iscritti, raggiungendo in tempi record la soglia attuale di 16.717 che segna un incremento del +91,5% rispetto al 2019. Tramite il canale social in questione è stato possibile raggiungere in media 7.912 utenti su un totale di 2.144.284 account con un tasso di interazione del 5,57%. Dal 30 novembre 2020 è stata rilanciata anche la pagina Pinterest di Fondazione FS.

Nel 2020 è stato rilanciato anche il canale ufficiale della Fondazione FS sulla piattaforma Youtube che raccoglie materiale video in alta qualità. Il canale ha raggiunto 18.578 visualizzazioni nell'anno corrente con oltre 1.000 ore totali di visione, oltre 144.600 impressioni con una percentuale di clic del 7,5% e

ha superato l'importante soglia dei 1.000 iscritti che permetterà di realizzare video in live streaming da mobile, consentendo una maggiore condivisione real time degli eventi della Fondazione FS a un ampio spettro di pubblico. Tra le attività di comunicazione del 2020 vi è stata la campagna di promozione dello shop online della Fondazione FS, che ha fatto registrare 474.216 visualizzazioni. Infine, la newsletter della Fondazione FS che conta oltre 10.000 utenti registrati.

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 italiano.

Di seguito si riporta una stima degli impatti<sup>112</sup> generati dalle attività della Fondazione in termini sociali e culturali.



<sup>112</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.

**CONTRIBUTI DA SOCI <sup>1</sup>**

74,9 MILIONI DI EURO

**RICAVI DA ATTIVITÀ <sup>2</sup>**

18,2 MILIONI DI EURO

**VALORE DEL PATRIMONIO <sup>3</sup>**

10,6 MILIONI DI EURO

**VALORE PER LE COMUNITÀ LOCALI <sup>4</sup>**

36,2 MILIONI DI EURO

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**

<sup>1)</sup> I contributi da soci si riferiscono ai contributi versati dai soci Fondatori nel periodo 2014-2020 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).

<sup>2)</sup> 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 periodo 2014-2020.

<sup>3)</sup> 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. Includendo infatti anche tali investimenti il valore del patrimonio storico, sociale e culturale della Fondazione ammonterebbe a circa 15,5 milioni di euro.

<sup>4)</sup> 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.





# 06

RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ 2020

## **IL GRUPPO FS PER IL PIANETA**



# HIGHLIGHTS

102-15

## ABBIAMO FATTO...

### ENERGIA ED EMISSIONI

Raggiunto il livello



A- DEL RATING CARBON DISCLOSURE PROJECT IN  
MATERIA DI CAMBIAMENTO CLIMATICO

Inseriti nella politica di remunerazione dei top manager



OBIETTIVI SULLE PERFORMANCE IN TERMINI DI  
EMISSIONI DI CO<sub>2</sub>

Introduzione nel parco veicolare di



20 AUTOBUS ALIMENTATI A IDROGENO A  
GRONINGEN, PAESI BASSI



OLTRE 100.000 tCO<sub>2</sub> RISPARMIATE

grazie all'acquisto di energia verde per la totalità dei consumi elettrici della rete stradale

## ACQUISTI RESPONSABILI

### IL GRUPPO SCOMMETTE SULLA SVOLTA GREEN

per la ripartenza della mobilità dopo il Covid-19 e per dare uno slancio al turismo e all'economia italiana. Una scelta strategica che nel 2020 si è concretizzata nella



### MESSA A GARA DI CIRCA 20 MILIARDI DI EURO PER INFRASTRUTTURE FERROVIARIE E STRADALI

### OLTRE 13,2 MILIARDI

è il valore monetario dei pagamenti effettuati nel 2020 di cui



### L'89% ATTRIBUIBILE A FORNITORI CON SEDE LEGALE IN ITALIA

che generano, direttamente e indirettamente, reddito e opportunità di lavoro sul territorio



Il Gruppo ha rappresentato oltre il

### 45% DEL MERCATO DEGLI APPALTI PUBBLICI NEL 2020



### VALUTATI 591 FORNITORI

attraverso il questionario di autovalutazione di sostenibilità del Gruppo e la piattaforma di assessment EcoVadis



### EMESSA LINEA GUIDA DI GRUPPO PER PROMUOVERE

modalità di approvvigionamento sostenibile

## ... DOVE VOGLIAMO ANDARE

### ENERGIA ED EMISSIONI

➔ CONSOLIDARE IL RATING AMBIENTALE DEL GRUPPO FS

Provvedere alla

➔ DEFINIZIONE DI OBIETTIVI DI MEDIO PERIODO SULLA RIDUZIONE DELLE EMISSIONI DI GAS AD EFFETTO SERRA

➔ PROSEGUIRE LO SVILUPPO DELLE TECNOLOGIE A IDROGENO

➔ SVILUPPARE PROGETTI DI ELETTRIFICAZIONE DELLA RETE FERROVIARIA





## ACQUISTI RESPONSABILI

Proseguire nel percorso di



MIGLIORAMENTO DELLE PERFORMANCE DI  
SOSTENIBILITÀ DELLA CATENA DI FORNITURA

riducendone al contempo i rischi ambientali e sociali

SVILUPPARE NUOVI STRUMENTI

interni al Gruppo (metodologie, algoritmi, sistemi informativi)



PER LA VALUTAZIONE E LA VERIFICA DEL PROFILO DI  
SOSTENIBILITÀ DEGLI OPERATORI ECONOMICI E DEI  
FORNITORI



Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane è consapevole che il successo di un'organizzazione nel lungo periodo si fonda su una strategia che tenga in alta considerazione la tutela degli equilibri naturali. Il principale contributo del Gruppo FS Italiane alla realizzazione di un modello di sviluppo ambientalmente sostenibile consiste nell'offrire, nei paesi in cui opera, una proposta di trasporto in grado di massimizzare i benefici della mobilità sostenibile.

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, per persone e merci, promosso dal Gruppo FS Italiane. Il Gruppo FS Italiane intende infatti proporre servizi di trasporto, multimodali, per persone e merci, capaci di favorire scelte di mobilità con impatti positivi su decongestionamento stradale, sicurezza, inquinamento ed emissioni, apportando, in generale, benefici sulla qualità della vita delle persone e minori rischi per l'ambiente.



Per questo, è necessario puntare al continuo miglioramento delle prestazioni ambientali in tutte le attività, rendendo concreti e interiorizzando gli indirizzi stabiliti nelle politiche e negli obiettivi fissati in materia di sostenibilità.

Grazie a un processo iterativo fatto di azioni, monitoraggio e valutazione, la Capogruppo guida e coordina le strategie in materia ambientale che le società traducono in autonomi percorsi di

miglioramento delle performance, massimizzando i vantaggi ambientali dei propri sistemi di trasporto e insistendo in particolare sull'uso razionale delle risorse, sulla riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> e delle sostanze inquinanti e in generale sulla riduzione dell'impronta ecologica di tutti i settori di attività.



## ENERGIA ED EMISSIONI

103-2 103-3

### IL SETTORE DEI TRASPORTI NEL PERCORSO DI DECARBONIZZAZIONE

La mobilità è un'attività cruciale per lo sviluppo umano ed economico, ma la sua attuale strutturazione pone una serie di esternalità negative importanti a carico della collettività: congestione, incidentalità, inquinamento, esaurimento delle risorse ed emissioni climalteranti.

Per quanto riguarda gli aspetti climatici in particolare, a livello europeo l'attuale sistema di mobilità rappresenta un elemento di primo piano incidendo per quasi un quarto delle emissioni di gas a effetto serra totali. Per ridurre l'impronta del settore è necessaria quindi una convergenza di azioni che siano in grado di migliorare l'efficienza energetica dei sistemi, aumentare la quota di energie a basse (o zero) emissioni e incrementare la quota degli spostamenti a elevate performance ambientali, come il trasporto su ferro, trasporto collettivo su gomma e i sistemi condivisi.

Il treno è già il mezzo di trasporto motorizzato più efficiente energeticamente e in termini di emissioni di anidride carbonica: rappresenta, in Europa ad esempio, meno del 3% delle emissioni complessive di gas serra dei trasporti sebbene muova il 17% delle merci interne e l'8% dei passeggeri. Sempre con riferimento alle emissioni di CO<sub>2</sub>, un viaggiatore che usa il treno in Italia emette mediamente in atmosfera il 75% in meno di anidride carbonica rispetto a un viaggio in aereo e il 60% in meno rispetto a quello in automobile.

Malgrado questi vantaggi riconosciuti, il settore ferroviario mantiene alta l'attenzione su come migliorare il proprio contributo nella globale strategia di decarbonizzazione che interessa tutti i paesi, in linea con gli indirizzi che caratterizzano gli Accordi di Parigi e l'Agenda 2030.

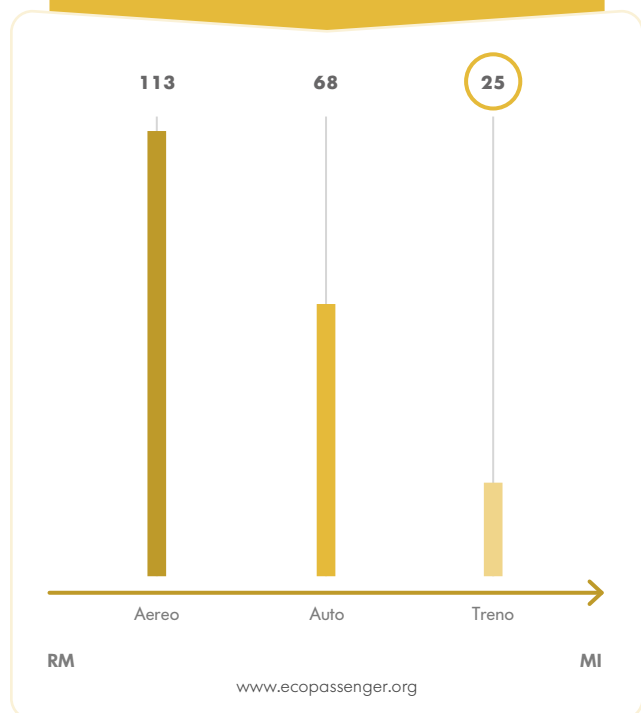
A livello mondiale, l'Union Internationale des Chemin de fer (UIC), una delle principali organizzazioni di categoria del settore, ha rinnovato l'impegno avviato in preparazione degli Accordi di Parigi sul clima (COP 21) e nel 2019 ha promosso una nuova campagna di sensibilizzazione

sui temi climatici con la **Railway Climate Declaration**, sottoscritto da FS, che insiste su tre aspetti:

- › ridurre il consumo specifico di energia e le emissioni di CO<sub>2</sub> delle attività di trasporto e attraverso questo contribuire alla Low Carbon Rail Transport Challenge, presentata nel 2014 al summit delle Nazioni Unite sul clima;
- › raggiungere la **carbon neutrality entro il 2050**;
- › contribuire agli **Obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs)** delle Nazioni Unite, monitorando e rendicontando i progressi.

#### EMISSIONI MEDIE DI CO<sub>2</sub> PER PASSEGGERO (kg)

TRATTA ROMA TERMINI - MILANO CENTRALE



Anche sul piano europeo, la mobilità sostenibile rappresenta uno dei pilastri della transizione ecologica annunciati dalla Commissione europea con il Green Deal, che intende proporre l'Europa come primo continente a raggiungere la neutralità delle emissioni nette di CO<sub>2</sub>. L'obiettivo è quello di affrontare la sfida del cambiamento climatico, perseguendo allo stesso tempo la crescita economica, creando posti di lavoro migliori e migliorando il benessere delle persone.

Il ruolo della ferrovia in questa prospettiva è ben chiara, tanto che la Commissione europea intende celebrare il 2021 quale **Anno europeo delle ferrovie** a sottolineare l'importanza del settore nel proporre un trasporto, per passeggeri e merci, ambientalmente efficiente, sicuro, innovativo e nell'essere un fattore chiave del rilancio sostenibile del territorio europeo.

La CER, Community of European Railway and Infrastructure Companies, supporta tale approccio e, allineandosi con gli obiettivi dell'UIC, promuove la ferrovia come spina dorsale di un sistema multimodale e digitalizzato capace di incrementare la quota di spostamento di persone e merci all'interno dell'area europea secondo le strategie sostenibili di mobilità. Il settore infatti può vantare un'alta percentuale di reti elettrificate, tanto in Europa quanto in

Italia, a testimonianza di una consolidata esperienza nella mobilità elettrica, e di un'attenzione verso innovazione, digitalizzazione ed efficienza ambientale.

In linea con i riferimenti istituzionali e di settore e nella convinzione che la mobilità debba svolgere un ruolo chiave nei prossimi decenni, il Gruppo FS sostiene l'importanza di supportare gli SDGs, attuando strategie di integrazione nel business. In tale ottica, il Gruppo FS ha definito tre obiettivi di lungo periodo<sup>113</sup>, di cui due strettamente connessi agli aspetti climatici perché formalizzano l'impegno a diventare carbon neutral entro il 2050 e a incrementare lo shift modale a favore della mobilità collettiva e condivisa in Italia del 15% entro il 2050; sullo stesso tenore è posto l'obiettivo per il segmento merci che deve ribilanciare e pareggiare la quota tra il trasporto terrestre su ferro e su gomma entro il 2050.

Tale impostazione è stata sottolineata nel 2020 dall'Amministratore delegato e direttore generale di FS Gianfranco Battisti, che, rispondendo all'appello di European Corporate Leaders (CLG Europe) ha ribadito il ruolo di FS Italiane nel contrastare il cambiamento climatico, impegnandosi a ridurre le emissioni di FS Italiane del 55% nel 2030 rispetto ai livelli del 1990 e a raggiungere la neutralità carbonica nel 2050.



<sup>113</sup> Per approfondimenti si veda il § *La nostra agenda per la mobilità sostenibile del futuro*

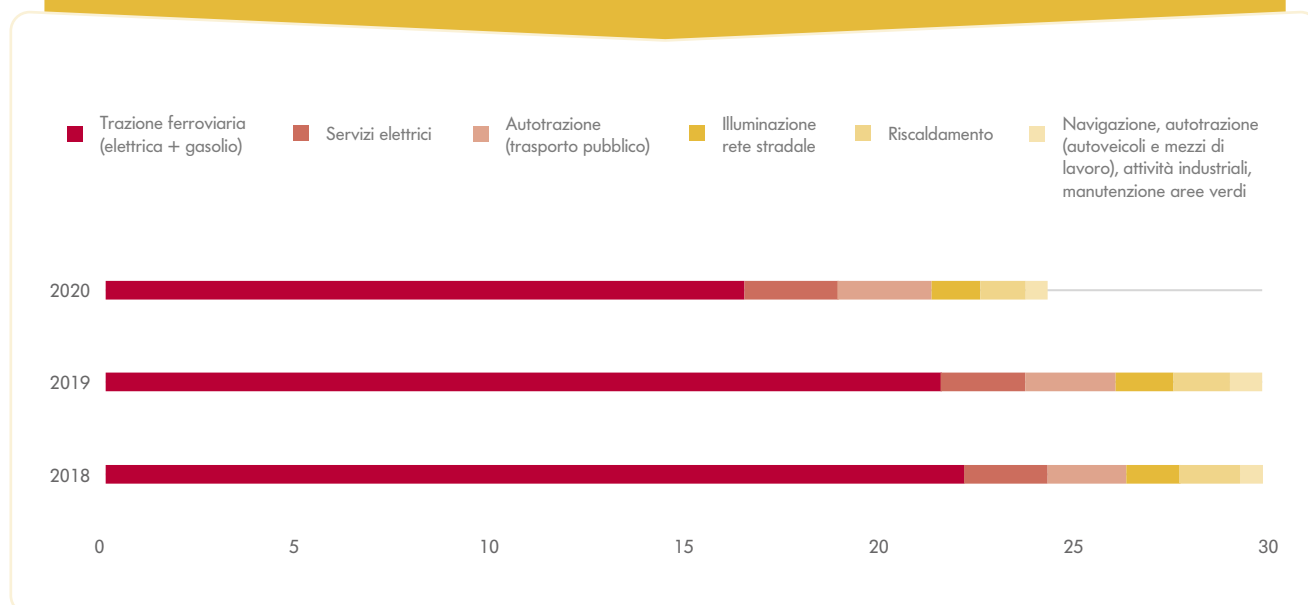
## LE FONTI ENERGETICHE

302-1 302-3

CONSUMO DI ENERGIA FINALE DEL GRUPPO FS (per fonte)	Unità di Misura	2020	2019	2018	delta % 20/19
Energia elettrica per trazione ferroviaria	GJ	13.747.500	17.247.395	17.410.696	-20,3%
Energia elettrica per altri usi	GJ	2.419.810	2.557.587	2.484.763	-5,4%
Energia elettrica per illuminazione rete stradale	GJ	1.265.872	1.379.451	1.324.019	-8,2%
Gasolio	GJ	6.084.250	7.310.836	7.245.835	-16,8%
Gas naturale	GJ	1.235.834	1.418.403	1.640.300	-12,9%
Altro (*)	GJ	61.046	64.781	64.524	-5,8%
<b>TOTALE</b>	<b>GJ</b>	<b>24.814.312</b>	<b>29.978.453</b>	<b>30.170.137</b>	<b>-17,2%</b>

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

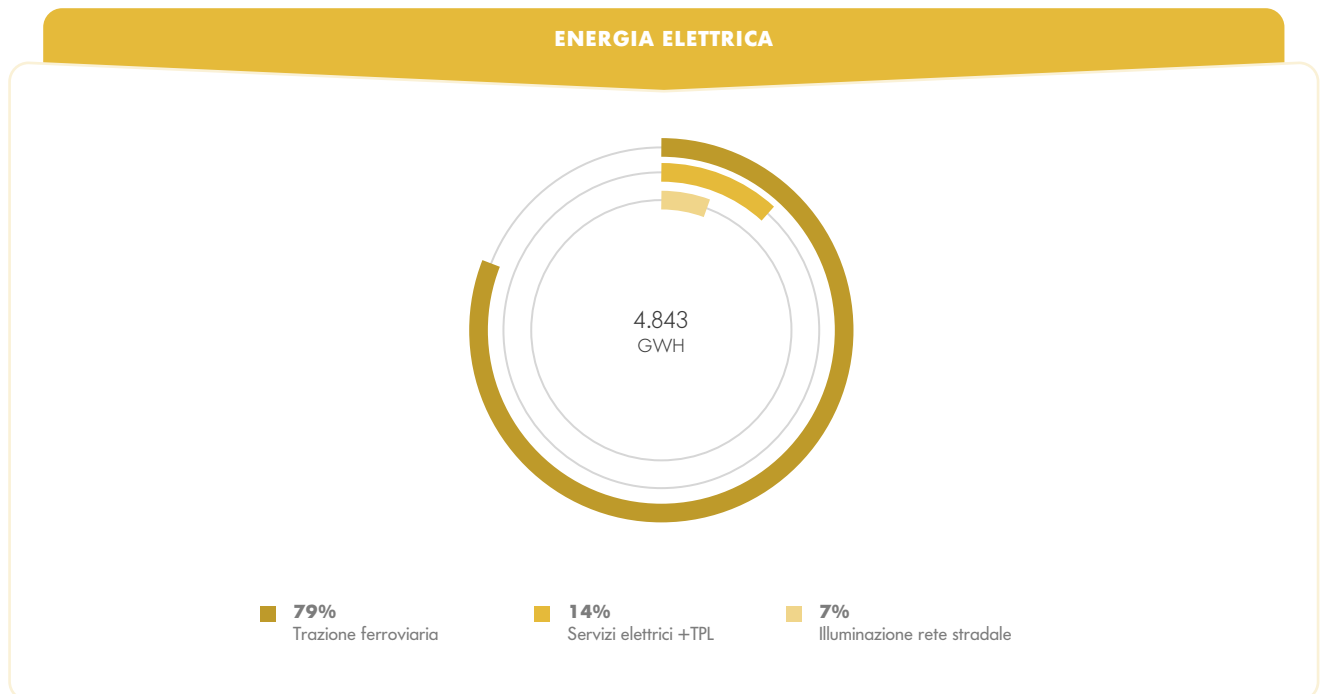
### ENERGIA FINALE PER DESTINAZIONE (milioni di GJ)



L'emergenza sanitaria, e le conseguenti misure adottate per contenere la diffusione dei contagi che hanno caratterizzato il 2020, hanno comportato una riduzione della mobilità delle persone, con forti ripercussioni sull'operatività del business di FS e, di conseguenza, sui valori ambientali e energetici.

Pertanto, nel 2020 si sono verificate significative variazioni nei volumi rispetto alle serie storiche e differenti ripartizioni tra i settori.

Il consumo di energia resta una delle principali voci del bilancio ambientale relativo alle attività del Gruppo FS Italiane. Servizi di trasporto, specialmente, oltre alla manutenzione e la gestione delle infrastrutture, ferroviarie o stradali, rappresentano attività che richiedono l'impiego di importanti quantità di energia e assorbono gran parte della richiesta energetica complessiva del Gruppo FS Italiane.



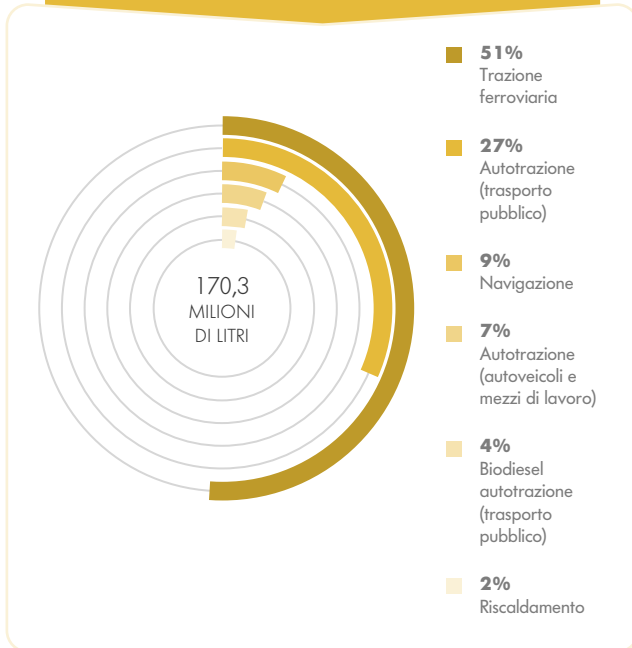
Il volume totale di energia consumata nel 2020 ha subito una riduzione del 17,2% rispetto all'anno precedente, attestandosi a 24,8 milioni di GJ. Tale riduzione è fortemente correlata alle limitazioni dei trasporti, riscontrabile nelle variazioni sul biennio delle principali voci energetiche legate alle attività di trasporto: energia elettrica per trazione ferroviaria (-20,3%) e gasolio (-16,8%).

La componente elettrica rappresenta la quota

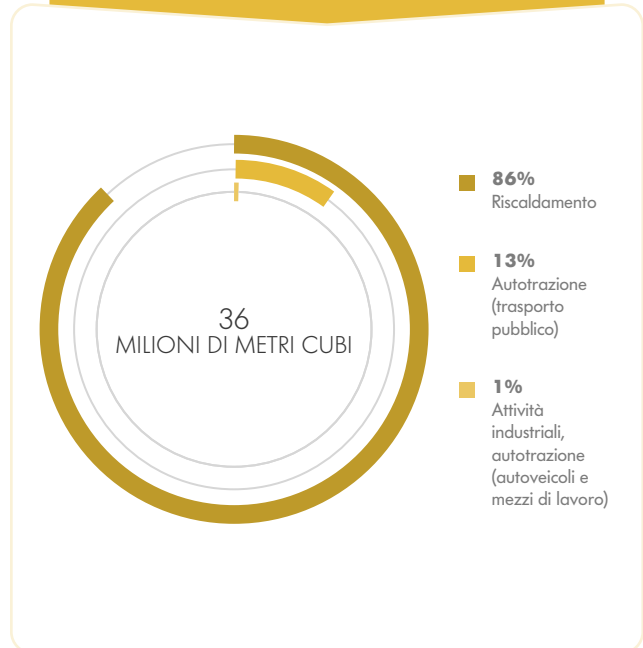
maggioritaria e pesa sui consumi totali, considerando le voci di trazione ferroviaria, illuminazione della rete stradale e altri usi, per circa il 70%.

Dei 4.843 GWh elettrici consumati, l'energia elettrica per trazione ferroviaria assorbe quasi l'80% del totale. Buona parte dei treni, infatti, viaggia su rete elettrificata (oltre il 70% in Italia), con risvolti ambientali positivi dovuti alla possibilità di beneficiare della produzione di energia elettrica rinnovabile.

## GASOLIO



## GAS NATURALE

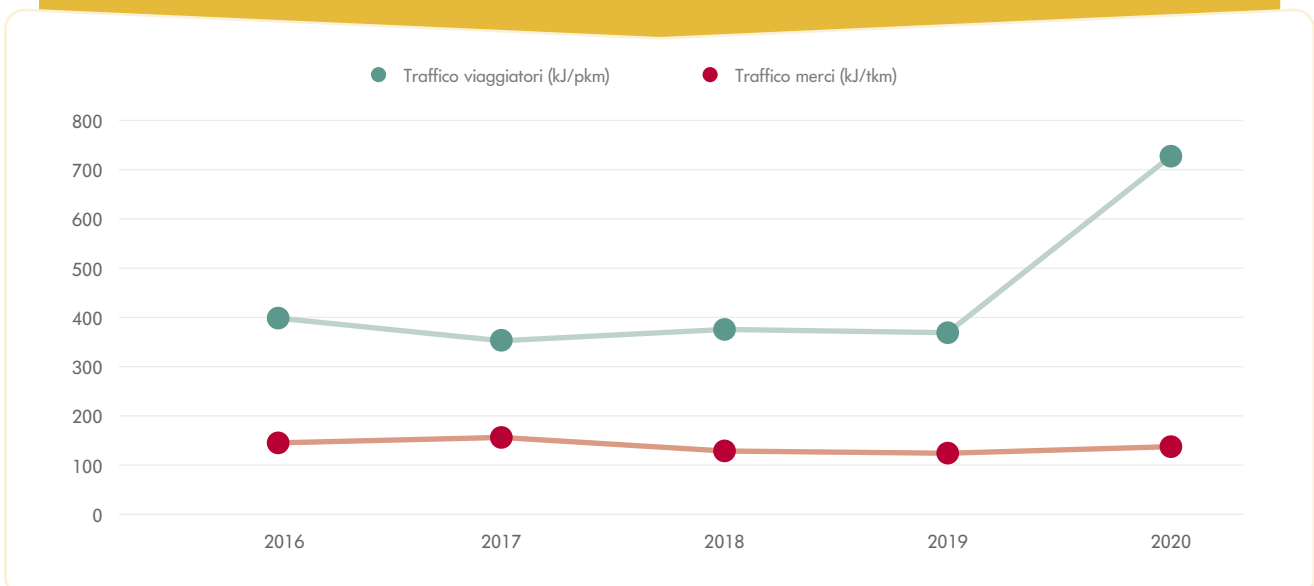


Proseguendo nell'analisi delle singole fonti, è evidente come i servizi di trasporto pesino in maniera significativa anche sui consumi di gasolio, sebbene con incidenze sul totale differenti rispetto all'energia elettrica. La trazione ferroviaria assorbe poco oltre la metà dei 170,3 milioni di litri di gasolio, il trasporto pubblico su gomma il 27% e il 4% di biodiesel, la navigazione il 9%. Il restante 9% è infine destinato a mezzi di lavoro (7%) e riscaldamento (2%).

Il gas naturale vede invece come prevalente utilizzo il riscaldamento degli ambienti (oltre l'85%) e solo in misura minore il trasporto, destinato esclusivamente a una parte di flotta su gomma (circa il 13%).

I consumi finali specifici vengono calcolati come rapporto tra energia utilizzata per l'attività ferroviaria in Italia, su treni elettrici e a gasolio, e le unità di traffico di riferimento per il trasporto ferroviario (rispettivamente passeggero e tonnellate per chilometro). Questo valore, su cui incidono diversi aspetti (velocità, altimetria, mezzi, fattore di carico, peso trasportato, condizioni atmosferiche, ecc.), nel periodo esaminato non ha subito variazioni significative e si è andato ad attestare intorno ai 360 kJ/pkm per i passeggeri e ai 140 kJ/tkm calcolati per le merci, considerando l'eccezione del 2020 su cui ricadono le conseguenze delle limitazioni sul numero di passeggeri che ha interessato in particolar modo il servizio ferroviario.

## CONSUMI FINALI SPECIFICI PER TRAZIONE FERROVIARIA IN ITALIA





## EMISSIONI

305-1 305-2 305-4 305-5 305-7

La riduzione delle emissioni climalteranti è uno dei temi prioritari del Gruppo FS Italiane e tutte le società sono impegnate a sviluppare iniziative in tal senso.

Nel 2020 FS Italiane ha partecipato alla rendicontazione di Carbon Disclosure Project (CDP), uno dei punti di riferimento internazionale sui temi del cambiamento climatico, ottenendo il punteggio A- (fascia di risultato Leadership), a certificazione della solidità del percorso intrapreso sui temi ambientali. Contestualmente, ha partecipato, insieme a importanti realtà internazionali del settore dei trasporti, a un progetto pilota di una piattaforma promossa da CDP dal

nome Assessing Low Carbon Transition (ACT), il cui fine era quello di realizzare lo sviluppo di una metodologia capace di valutare, settore per settore, come le aziende stiano perseguendo obiettivi e strategie di decarbonizzazione.

Il 2020 ha visto registrare una produzione di emissioni di CO<sub>2</sub> poco superiore ai 2 milioni di tonnellate. La stretta relazione tra consumi energetici ed emissioni di CO<sub>2</sub> si riflette sui volumi e sulle variazioni dei totali e delle singole voci; per questo l'emergenza della pandemia ha avuto significativi impatti anche sui valori dei gas a effetto serra del 2020.

EMISSIONI DIRETTE E INDIRETTE DI CO <sub>2</sub> (location-based) per fonte	Unità di Misura	2020	2019	2018	delta% 20/19
Energia elettrica per trazione ferroviaria	tCO <sub>2</sub>	1.207.250	1.584.677	1.621.342	-23,8%
Energia elettrica per altri usi	tCO <sub>2</sub>	191.926	220.479	220.977	-13,0%
Energia elettrica per illuminazione rete stradale	tCO <sub>2</sub>	104.256	121.238	118.178	-14,0%
Altro (*)	tCO <sub>2</sub>	16.576	12.107	5.960	36,4%
<b>TOTALE (Scope 2 *** location-based)</b>	<b>tCO<sub>2</sub></b>	<b>1.520.008</b>	<b>1.938.501</b>	<b>1.966.457</b>	<b>-21,6%</b>
Gasolio	tCO <sub>2</sub>	448.299	538.657	533.815	-16,8%
Gas naturale	tCO <sub>2</sub>	71.075	81.726	94.634	-13,0%
Altro (**)	tCO <sub>2</sub>	1.117	1.219	1.506	-8,3%
<b>TOTALE (Scope 1 ***)</b>	<b>tCO<sub>2</sub></b>	<b>520.491</b>	<b>621.602</b>	<b>629.955</b>	<b>-16,3%</b>
<b>TOTALE (Scope 1 + Scope 2)</b>	<b>tCO<sub>2</sub></b>	<b>2.040.499</b>	<b>2.560.103</b>	<b>2.596.412</b>	<b>-20,3%</b>

\* Energia elettrica per TPL, calore

\*\* Benzina, GPL, olio combustibile

\*\*\* Scope 2. Emissioni derivanti dalla produzione di energia elettrica acquistata e consumata dall'organizzazione per le apparecchiature elettriche, il riscaldamento e l'illuminazione all'interno degli edifici; l'organizzazione è indirettamente responsabile per le emissioni generate dal fornitore per la produzione dell'energia elettrica richiesta.

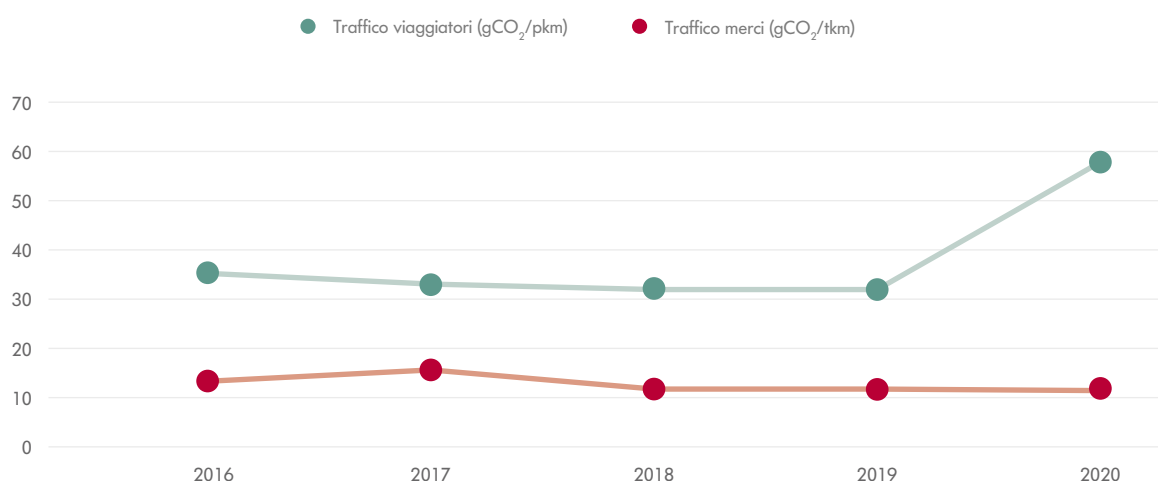
Scope 1. Emissioni derivanti dalla combustione diretta di combustibili fossili, acquistati per il riscaldamento, per la produzione di energia elettrica e termica, per il rifornimento di veicoli di trasporto.

In base alle indicazioni del Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol), i valori esposti nella tabella seguono l'approccio location-based, che prevede di contabilizzare le emissioni applicando fattori di emissione medi nazionali per i diversi paesi in cui viene acquisita l'energia elettrica. Nel documento allegato al presente Rapporto di Sostenibilità, *Tabelle indicatori di performance* che contiene i valori energetici e di emissioni, sono presenti anche i valori esposti secondo l'approccio market-based, che determina le emissioni in base ai fattori di emissione definiti su base contrattuale con il fornitore di energia elettrica, in cui risulta più evidente la

progressiva diffusione di certificati di Garanzie d'Origine da fonti rinnovabili nei segmenti aziendali dove è possibile.

Anche le emissioni specifiche in ambito ferroviario in Italia, dirette (Scope 1) e indirette (Scope 2), mostrano andamenti simili a quelli riportati per i consumi specifici: le emissioni per unità di traffico per passeggeri e merci trasportate in Italia si attestano rispettivamente poco sopra ai 30 gCO<sub>2</sub>/passeggeri-km e poco sopra i 10 gCO<sub>2</sub>/tonnellate-km, sempre tenendo conto dell'anomalia che ha contraddistinto il 2020 per il trasporto passeggeri.

#### EMISSIONI SPECIFICHE DI CO<sub>2</sub> PER TRAZIONE FERROVIARIA IN ITALIA



Il settore dei trasporti è responsabile anche di altre emissioni. 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 miglioramento nel ridurre la produzione di tali sostanze.

Altre emissioni atmosferiche	Unità di Misura	2020	2019	2018	delta % 20/19
NO <sub>x</sub>	t	6.255	7.761	7.968	-19%
SO <sub>2</sub>	t	412	482	503	-14%
PM <sub>10</sub>	t	167	208	214	-20%

### Il Gruppo FS Italiane ottiene il rating A- di Carbon Disclosure Project (CDP)

FS è entrata nella fascia di risultato **Leadership del CDP**, ottenendo il punteggio A-. CDP è un'organizzazione non profit che gestisce una delle principali piattaforme di rendicontazione ambientale riconosciute a livello internazionale e che stimola aziende e governi a ridurre le proprie emissioni di gas serra, salvaguardare le risorse idriche e proteggere le foreste. Oltre 9.600 aziende, con oltre il 50% della capitalizzazione di mercato globale, hanno divulgato dati ambientali tramite CDP nel 2020. A queste si aggiungono oltre 920 tra città, stati e regioni che hanno utilizzato la piattaforma di CDP.

Il punteggio ottenuto da FS, che **risulta sopra la media europea, globale e di settore**, riconosce all'azienda la capacità di rendicontare i consumi energetici, le emissioni, le iniziative introdotte per la riduzione del proprio impatto ambientale e di adottare soluzioni adeguate di governance, pianificazione strategica e di gestione dei rischi legate al clima con riferimento all'intera catena del valore.



## ENERGIA E SETTORI DI ATTIVITÀ

302-4 302-5

Molte società hanno avviato diversi programmi di installazione di impianti fotovoltaici e solari termici destinati ad autoconsumo, nonché altre iniziative di efficientamento delle performance ambientali nel complesso, dettagliate nell'allegato *Schede Societarie – focus ambiente*. Inoltre, beneficiando delle Garanzie d'Origine (GO) di energia prodotta da impianti di produzione da fonti rinnovabili per l'energia elettrica per usi diversi dalla trazione ferroviaria nel 2020 le società del Gruppo FS Italiane hanno acquistato GO per circa 1.372 TJ, coprendo il fabbisogno per circa il 37% (nel 2019 era pari a 17%).

Sul fronte dei trasporti, il Gruppo FS Italiane intende offrire soluzioni sempre più capaci di far convergere una migliore qualità del servizio a prestazioni ambientali di rilievo. Iniziata nel 2019, l'entrata in servizio dei nuovi regionali treni Pop e Rock è proseguita per il 2020 coinvolgendo diverse regioni italiane<sup>114</sup>, progettati per rispondere a importanti requisiti ambientali che permettono di ridurre i consumi di energia del 20% rispetto ai treni dello stesso segmento, possedendo

ad esempio sistemi per la gestione intelligente dei consumi dell'impianto di condizionamento e le funzionalità Green Drive e Smart Parking che permettono di ridurre al minimo i consumi energetici. Le performance ambientali di questa nuova generazione di convogli, insieme a quelli del Frecciarossa 1000, sono state riconosciute anche dal mercato e hanno permesso l'emissione di Green Bond<sup>115</sup>. L'emissione di Green Bond ha coinvolto anche il segmento del trasporto merci su ferro, destinando parte dei finanziamenti raccolti a carri e locomotori di ultima generazione, migliori in termini di efficienza e sostenibilità del servizio di trasporto.

Sul fronte del trasporto su gomma, l'obiettivo è quello di sostituire gli autobus con classi ambientali più basse (Euro 2, 3, 4), in favore di autobus capaci di offrire i migliori standard in tema di rispetto per l'ambiente, anche investendo in mezzi a motori ibridi o elettrici; nei Paesi Bassi, inoltre, sono stati inseriti nel parco veicolare 20 autobus alimentati a idrogeno, da cui si attende un risparmio di oltre 1.300 tCO<sub>2</sub> annue e altri ne saranno inseriti nei prossimi anni.

### TRASPORTO

**61%**

consumi energetici per TPL a basse emissioni\*


\*mezzi elettrici, diesel euro 6, HVO, GTL

**92,04%**

traffico passeggeri su treni elettrici

**98,23%**

traffico merci su treni elettrici

rinnovo della flotta finanziato da   
**GREEN BOND**

**+80**

treni passeggeri AV+regionali

**+40**

locomotive elettriche per trasporto merci

**+140**

carri merci

<sup>114</sup> Per approfondimenti si veda il § *La dimensione del viaggio*.

<sup>115</sup> Per approfondimenti si veda il § *La finanza sostenibile, leva della trasformazione*.

FS nel 2020 ha voluto rafforzare la propria attenzione sulle tecnologie ad idrogeno. Con un memorandum of understanding siglato con Snam, intende approfondire e analizzare la fattibilità tecnico-economica di progetti finalizzati alla sperimentazione di soluzioni tecnologiche innovative legate alla produzione, al trasporto, alla compressione, allo stoccaggio, alla fornitura e all'utilizzo dell'idrogeno per trasporto ferroviario.

Sotto il profilo delle reti e dei nodi infrastrutturali, il Gruppo FS Italiane sta intraprendendo diversi sforzi in termini di miglioramento delle performance ambientali. Oltre a lavorare in collaborazione con tutte le istituzioni e gli stakeholder del territorio per sviluppare un sistema di mobilità ancora più sostenibile e integrato, specialmente nelle aree urbane e metropolitane, un focus guarda alla quantità e alla qualità dell'energia consumata.

## INFRASTRUTTURA

**17.560km**

di rete ferroviaria  
di cui

~**70%**  
elettrificata

oltre **600**

grandi e medie stazioni  
con progetti di  
efficienza energetica

**100%**

Energia da fonti rinnovabili  
(GO) sulla rete stradale

~**30.000km**

di strade e autostrade  
(include oltre 800 km di  
gallerie illuminate)

Elemento di rilievo è assunto dall'aumento della già consistente quota di reti elettrificate sull'infrastruttura ferroviaria, per ridurre al minimo la circolazione di mezzi a gasolio. Una importante campagna di rinnovamento dei sistemi di illuminazione, accompagnata da sistemi di smart management per il telecontrollo e la telegestione, sta interessando ad esempio il Network 600 Stazioni per abbattere in maniera significativa i consumi energetici.

La rete stradale, infine, a partire dall'agosto 2020 sta ricorrendo all'utilizzo di energia verde per illuminare strade e gallerie, grazie al contratto di fornitura che prevede Garanzie Origine da fonti rinnovabili per un risparmio annuo di emissioni di oltre 100mila tonnellate di CO<sub>2</sub>.

### Il Gruppo FS Italiane per la mobilità ad idrogeno

Nel percorso di sostenibilità intrapreso dal Gruppo FS Italiane, la componente innovativa risulta la ricerca di tutte le soluzioni tecnologiche che possano ridurre o azzerare le emissioni del trasporto. In coerenza con gli indirizzi del Green New Deal, alla fine del 2020, FS e Snam hanno siglato un'intesa per sperimentare soluzioni tecnologiche innovative legate alla produzione, al trasporto, alla compressione, allo stoccaggio, alla fornitura e all'utilizzo dell'idrogeno per contribuire allo sviluppo della mobilità sostenibile. RFI già da tempo ha iniziato degli studi sulla mobilità ferroviaria a idrogeno e sulle relative infrastrutture di produzione in collaborazione con l'Università La Sapienza di Roma e il Comitato nazionale italiano per la manutenzione (CNIM). Contestualmente Trenitalia sta conducendo altre analisi, nell'ambito dei progetti JRC dell'UE, nel settore della propulsione a batteria focalizzate sulla comparazione tra treni bimodali energia elettrica/idrogeno e treni energia elettrica/batterie per avviare alcune sperimentazioni. QBuzz, la società di TPL dei Paesi Bassi facente parte di Busitalia Sita Nord, ha già introdotto nel proprio parco veicolare 20 autobus alimentati a idrogeno previsti per l'area di Groningen e prevede di inserirne altri 10 nei prossimi anni nell'area di Emmen.

## ACQUISTI RESPONSABILI

103-2 103-3

### I NOSTRI FORNITORI

102-9 102-12 102-16 204-1

L'attività negoziale delle società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane 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>116</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 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 del 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 del Codice degli Appalti (D.Lgs. n.50/2016), e riguardano principalmente:

- › il possesso delle certificazioni ISO 14001, ISO 9001 e ISO 45001;
- › l'utilizzo di materiali ecocompatibili 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>116</sup> Consultabile online sui portali d'acquisto delle società del Gruppo.

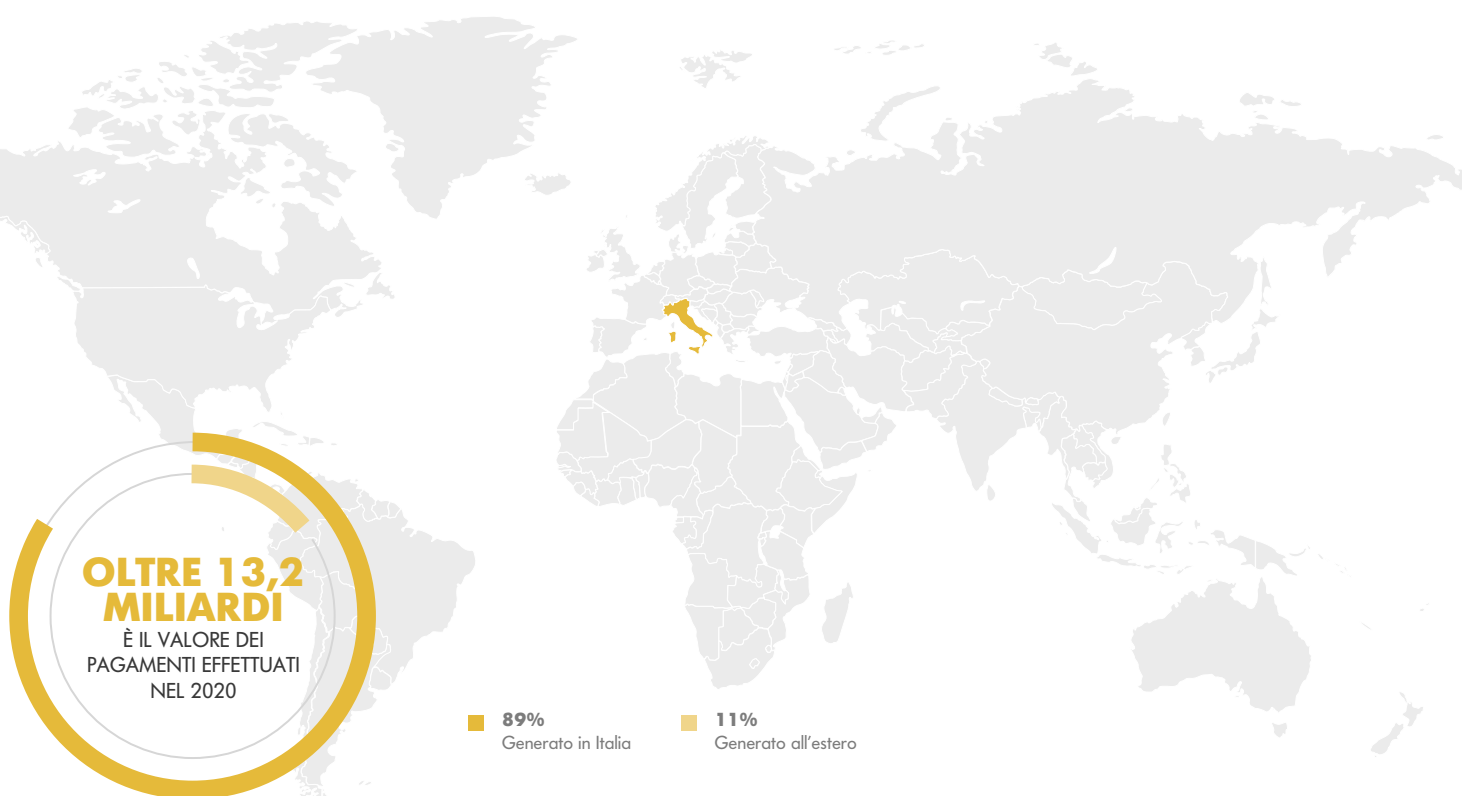
## € 20 MILIARDI

per infrastrutture  
ferroviarie e stradali

Il Gruppo ha confermato il proprio ruolo di motore per lo sviluppo economico e infrastrutturale del Paese, facendo registrare una forte crescita del numero dei cantieri nel 2020 e mettendo a gara circa 20 miliardi di euro per infrastrutture ferroviarie e stradali.

Il Gruppo ha confermato il proprio ruolo di motore per lo sviluppo

Oltre 13,2 miliardi di euro è il valore monetario dei pagamenti effettuati nel 2020 dalle società del Gruppo ai fornitori, di cui il 60% circa per l'esecuzione di appalti di lavori e l'89% attribuibile a fornitori con sede legale in Italia che generano, direttamente e indirettamente, reddito e opportunità di lavoro sul territorio.



Il Gruppo FS ha rappresentato la locomotiva del mercato e del settore degli appalti pubblici grazie alla forte crescita del numero dei cantieri registrata nel 2020.



### Oltre il 45% del mercato degli appalti pubblici in Italia

A farsi carico di questo risultato sono stati soprattutto il settore ferroviario con RFI, che è passato da 4,8 miliardi messi in gara nel 2019 a 13,8 miliardi nel 2020, e Anas con la pubblicazione di bandi di gara per un valore complessivo di 5,7 miliardi.

Fonte: Rapporto Cresme 2020.

## SUSTAINABLE PROCUREMENT

102-13 308-1 308-2 414-1 414-2

La gestione sostenibile della supply chain del Gruppo parte dall'inserimento, tra le clausole standard inserite nei contratti, di regole (relative a previdenza sociale, Codice Etico, Salute e Sicurezza sul Lavoro, Ambiente, ecc.) e prosegue, anche nell'ambito dei Sistemi di Gestione implementati dalle società del Gruppo, attraverso un **percorso volto al miglioramento delle performance ambientali e sociali dei propri fornitori**.

Nel 2020 è stata definita, nell'ambito del progetto Sustainable Procurement & Supply Chain Management, una linea guida **di Gruppo in tema di approvvigionamenti sostenibili** in armonia con i processi di business esistenti all'interno delle diverse società operative, **con l'obiettivo di:**

- › individuare gli elementi necessari alla definizione di politiche e standard di Sustainable Procurement e al loro consolidamento nell'ambito del Gruppo FS Italiane;
- › standardizzare i principi di sostenibilità e sollecitare la loro integrazione nelle procedure e nella gestione degli acquisti;
- › integrare i requisiti e le linee guida date dagli standard internazionali rilevanti nell'ambito del Sustainable Procurement.

**Il progetto per la definizione delle linee guida ha visto il coinvolgimento delle principali società del Gruppo FS Italiane e di diverse funzioni aziendali** (competenti in materia di acquisti, sostenibilità, funzioni tecniche e legali).

**Il processo individuato si articola in 6 fasi** che vanno dall'identificazione delle categorie merceologiche alle quali applicare i criteri di Sustainable Procurement fino al riesame del processo stesso, i cui risultati costituiranno l'input per le azioni da intraprendere al fine di **garantire un miglioramento continuo e raggiungere i vantaggi rappresentati**.



\*Life Cycle Cost Analysis (LCCA)



È **proseguita l'attività di monitoraggio degli impatti ambientali e sociali della catena di fornitura** attraverso la somministrazione di una survey online, composta da circa 100 domande suddivise in 6 sezioni (informazioni generali, diritti umani, ambiente, società, salute e sicurezza sul lavoro e miglioramento continuo) ai fornitori strategici delle principali società.

Sulla base delle risposte ottenute, per ciascuna delle sezioni, è **prevista una valutazione che contribuisce**

**all'attribuzione di un punteggio complessivo, da 0 a 100, riguardo le performance ambientali, sociali e di governance dei fornitori.**

Di seguito sono rappresentati **i principali dati e i punteggi medi ottenuti dai 94 fornitori valutati tramite il questionario interno al Gruppo.**

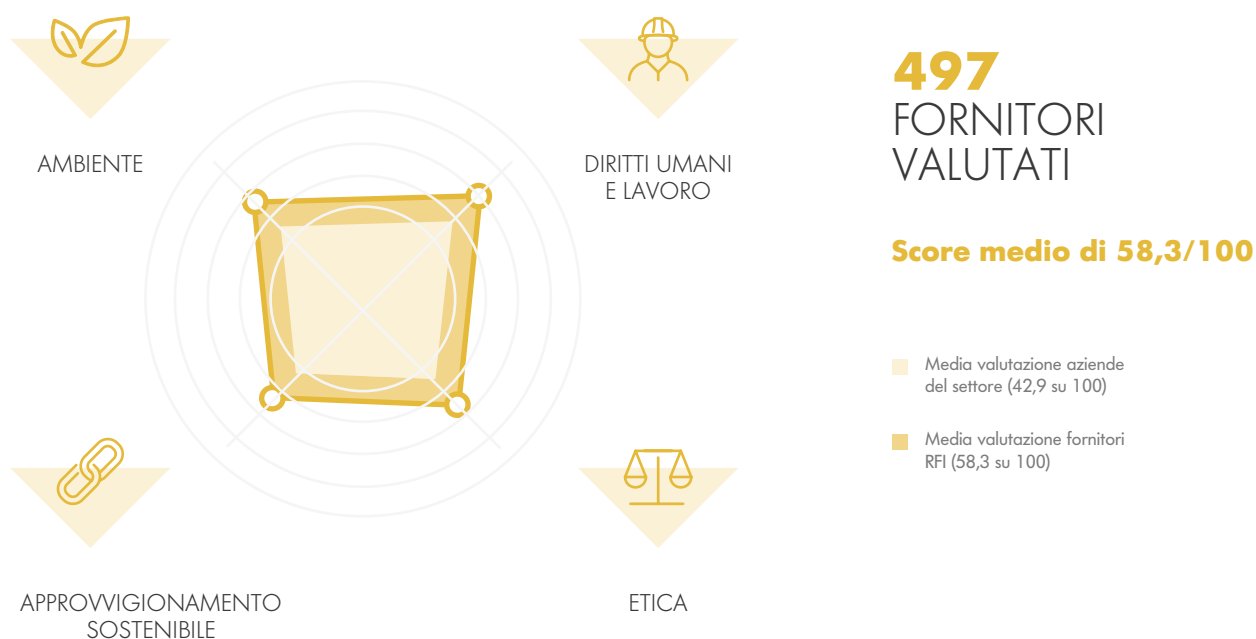


Analizzando i risultati ottenuti e incrociandoli sulla base della dimensione dei fornitori è possibile identificare 4 macro-cluster che presentano un differente livello di maturità rispetto alla gestione delle tematiche ambientali, sociali e di governance:

1. piccoli fornitori (da 1 a 25 dipendenti), che presentano un punteggio medio pari a circa il 33%;
2. medio-piccoli fornitori (da 26 a 100 dipendenti), che presentano un punteggio medio pari a circa il 46%;
3. medi fornitori (da 101 a 1.000 dipendenti), che presentano un punteggio medio pari a circa il 60%;
4. grandi fornitori (oltre 1.000 dipendenti), che presentano un punteggio medio pari a circa il 70%.

RFI SpA ha invece **valutato 497 fornitori**<sup>117</sup> (di cui il 25%, ovvero 124, sono nuovi fornitori valutati nel 2020),

**utilizzando i criteri ambientali e sociali messi a disposizione dalla piattaforma di monitoraggio EcoVadis.**



Nell'ambito di Railsponsible, iniziativa che raggruppa le principali aziende del settore ferroviario con l'obiettivo di promuovere una gestione responsabile della catena di fornitura, sono proseguiti i lavori **per lo sviluppo di azioni su 3 ambiti rilevanti**: cambiamento climatico, acquisti sostenibili e responsabilità sociale.

Consapevoli di quanto il miglioramento delle performance

economiche, ambientali e sociali passi anche dal coinvolgimento dei propri fornitori, il Gruppo proseguirà il percorso avviato per accompagnare i fornitori in un percorso di miglioramento del proprio profilo di sostenibilità attraverso l'integrazione e il consolidamento di considerazioni ambientali e sociali nella fase di approvvigionamento e mediante l'analisi delle performance di sostenibilità della supply chain.

<sup>117</sup> Numero di fornitori che presentano una valutazione attiva sulla piattaforma EcoVadis alla data del 23 dicembre 2020.

## INFRASTRUTTURE SOSTENIBILI

102-11 103-2 103-3 203-1 203-2 304-1 304-2 304-3 304-4 413-1 413-2

L'infrastruttura è una componente attiva dei processi di trasformazione del paesaggio, di riqualificazione del territorio e di sviluppo di nuove dinamiche economiche e sociali.

Nel processo di integrazione della sostenibilità nella

progettazione infrastrutturale, l'attuazione di nuovi modelli e strumenti rinforza il coinvolgimento degli stakeholder. Sono pertanto proseguite nel 2020 specifiche attività per strutturare un processo di stakeholder engagement volto a creare una rete di consenso diffusa nei territori interessati dai progetti infrastrutturali.



È stata sviluppata una specifica **piattaforma di Sentiment Analysis** che consente di eseguire attività di **Social Web Monitoring** sui progetti infrastrutturali strategici.

La piattaforma di **Sentiment Analysis** abilita un ascolto attivo utile a estrarre opinioni, a partire dall'elaborazione di grandi quantità di dati raccolti da testi presenti sul web (siti internet, social network, blog o forum), e conoscere la percezione su tematiche chiave d'interesse per gli stakeholder di riferimento.

Tale processo di engagement consente, infatti, di identificare le aspettative e le esigenze degli stakeholder intercettando le opportunità di sviluppo dei territori sulla base delle quali orientare nuovi approfondimenti progettuali e costruire una narrazione esaustiva del progetto. A tal riguardo sono stati **sviluppati specifici studi e analisi di sostenibilità** che, attraverso la misura di indicatori, selezionati come rappresentativi sulla base di linee guida, permettono di **valorizzare i benefici offerti dai progetti infrastrutturali e la capacità di generare valore** in termini di sviluppo economico, ambientale, sociale e turistico dei territori.

Monitorare la realtà sociale significa **rilevare, analizzare e spiegare i cambiamenti che si producono in corso d'opera** nelle principali variabili socioeconomiche e socioculturali che caratterizzano il quadro di vita delle comunità

coinvolte nel progetto. In termini economici, un'opera può generare variazioni del reddito locale, mediante influenze dirette e indirette del progetto (popolazione attiva, occupati, ripartizioni per settore di attività, ecc.); variazioni settoriali in agricoltura, industria, servizi (numero aziende, caratteristiche qualitative e dimensionali, indici di specializzazione, di concentrazione settoriale, fatturato, addetti, ecc.); variazioni nel settore turistico (numero e capienza delle strutture ricettive, presenze, ecc.); variazioni nel livello e nella struttura occupazionale.

Negli **studi ambientali** grande importanza è data all'analisi del contesto territoriale in cui l'opera si colloca, valutandone l'impatto finale dell'opera sul territorio, le interferenze della fase di costruzione legate a tutti gli aspetti di cantiere e le misure di mitigazione/compensazione individuate.



**I dati e le informazioni** acquisiti nel corso delle attività di monitoraggio **vengono archiviati e gestiti tramite un'apposita banca dati SIGMAP** (Sistema informativo geografico monitoraggio ambiente e progetti) e, opportunamente riorganizzati, **resi disponibili al pubblico** attraverso siti internet divulgativi a disposizione di cittadini, enti e amministrazioni.

Gli studi e le indagini archeologiche preventive in fase di progettazione sono invece finalizzati a individuare e risolvere le criticità archeologiche preliminarmente all'inizio dei lavori. L'esito di tali attività consente alle

Soprintendenze Archeologiche territorialmente competenti di formulare il proprio parere sui progetti esaminati, dettando le successive prescrizioni per la fase realizzativa.

In tema di cambiamenti climatici, il Gruppo FS Italiane, consapevole del ruolo decisivo che può assumere l'ingegneria nell'attuazione di azioni concrete per contribuire alla riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>, ha scelto da diversi anni la norma UNI ISO 14064 per adottare un Modello di Carbon Footprint, certificato da organismo terzo, che

consente di calcolare l'impronta climatica del progetto divenendo un efficace strumento operativo per indirizzare il progettista nel perfezionamento delle soluzioni progettuali e per stimolare le imprese appaltatrici, in fase di realizzazione dell'opera, ad approvvigionare materiali da costruzione più sostenibili.



Nel 2020 è stato compiuto un ulteriore passo verso l'utilizzo sistematico delle metodologie di sostenibilità nei processi societari tramite la costruzione del **Tariffario della CO<sub>2</sub>**.

Tale strumento innovativo, che abiliterà l'applicazione estesa della Metodologia per il calcolo dell'impronta climatica a tutti i progetti, consente di disporre di un inventario delle emissioni di CO<sub>2</sub> correlate a materiali, trasporti e lavorazioni prodotte in fase di costruzione delle opere infrastrutturali elaborato sulla base delle voci di prezzo impiegate nello sviluppo dei progetti.

Le competenze maturate 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.

**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, 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.

La particolare attenzione alla progettazione infrastrutturale si traduce anche mediante l'utilizzo di software BIM (Building Information Modeling) nel quale Italferr, continua il suo impegno nella ricerca e innovazione con il progetto BIM for Rail.

La sperimentazione proposta apre una nuova frontiera di sviluppo dei progetti infrastrutturali abilitando in maniera automatizzata l'integrazione delle valutazioni di sostenibilità nella progettazione BIM orientata a supporto della scelta delle alternative progettuali e delle soluzioni tecniche più sostenibili.



### BIM for Rail

Il Gruppo FS Italiane traccia un nuovo percorso di ricerca e innovazione con il progetto **BIM for Rail – LCA** (ideato da Italferr, in partnership con il CoreLab dell'Università del Salento e con ECOINNOVAZIONE, spin-off di ENEA) e ottiene il finanziamento nell'ambito del bando "Fabbrica Intelligente" pubblicato dal Ministero dello sviluppo economico (MISE) e indirizzato al sostegno di progetti che realizzano attività di ricerca industriale e di sviluppo sperimentale finalizzate alla realizzazione di nuovi prodotti, processi o servizi.

A meno di tre chilometri da una stazione vive e lavora oltre metà degli italiani, c'è la quasi totalità degli atenei e dei dipartimenti universitari, una variegata concentrazione di servizi e imprese, monumenti e spazi per la salute, la

cultura, lo svago e lo sport. In questo contesto il Gruppo FS Italiane gioca un ruolo di primo piano nella crescita sostenibile del sistema dei trasporti.



### Dalla stazione all'hub multimodale

Sul fronte viaggiatori, di particolare significatività tra le iniziative per lo sviluppo della mobilità sostenibile è **la definizione e lo sviluppo del Piano Stazioni e Città**, orientato a **trasformare i terminali viaggiatori in hub intermodali e poli di attrazione per lo sviluppo del territorio**, in grado di rispondere in modo resiliente alle emergenze ambientali, economiche e sociali. Ciò significa soddisfare le esigenze di mobilità delle persone in modo sicuro, potenziando l'accessibilità e l'attrattiva dell'area di stazione per favorire il riequilibrio modale e l'utilizzo di modalità di trasporto sostenibili per l'accesso in stazione.

Parte integrante dell'approccio progettuale alla trasformazione delle stazioni è quello di operare secondo criteri e soluzioni in grado di garantire la sostenibilità

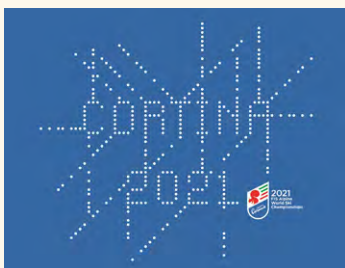
degli edifici e delle loro funzioni. Tale approccio strategico permette di sfruttare a pieno il clima e il contesto in cui si colloca l'intervento, attuando Nature-Based Solutions (NBS).

È stato implementato uno specifico sistema di **location intelligence** che mappa gli elementi trasportistici, urbanistici, demografici e sociali del territorio, così come la localizzazione dei servizi e dei poli di attrazione. Grazie a esso disponiamo di una fotografia costantemente aggiornata dei cambiamenti in atto e di quelli necessari per migliorare efficienza, qualità e attrattiva delle stazioni ferroviarie e delle aree circostanti.

Il Gruppo FS Italiane gestisce, inoltre, il ciclo completo delle attività di progettazione e di controllo per le nuove opere stradali con il criterio della progettazione integrata già a partire dagli studi di fattibilità, per poi proseguire attraverso i successivi livelli progettuali (definitivo ed esecutivo) sino alla fase di appalto per la realizzazione delle opere.

Allo scopo di minimizzare gli impatti nelle fasi di realizzazione e di esercizio delle nuove opere o di adeguamento delle opere esistenti, **sono previsti interventi volti a ridurre**

**l'impatto ambientale residuo**, come ad esempio: interventi di sistemazione a verde e di ingegneria naturalistica delle pertinenze stradali, delle opere d'arte e degli imbocchi delle gallerie; il mantenimento della connettività tramite ecodotti e sottopassi faunistici; il trattamento delle acque di piattaforma con vasche di trattamento delle acque di prima pioggia e degli sversamenti accidentali; la riduzione dell'inquinamento dell'aria con barriere vegetali antipolvere.



Viene sperimentata per la prima volta in Italia **Smart Road Cortina 2021** 100 chilometri di strada statale che unisce Longarone a Cortina d'Ampezzo, dove sono stati installati sistemi di rilevazione del traffico, incidenti e condizioni meteo, tutti monitorati dalla centrale operativa aperta a Cortina per un **investimento complessivo di circa 27 milioni di euro**. Il progetto, che si pone come precursore di quella che sarà la mobilità del futuro e traccia la via per l'avvento della guida autonoma, ha l'obiettivo di rendere più efficienti i flussi di traffico, di migliorare la sicurezza stradale e il comfort di guida, grazie al controllo dell'infrastruttura attraverso le tecnologie IoT (Internet of Things).

**Lo sviluppo delle infrastrutture di trasporto riveste un ruolo delicato anche nei confronti della biodiversità**, in quanto può causare perdita di habitat, frammentazione degli ecosistemi, incremento della mortalità per alcune specie e altre ricadute negative nei confronti della diversità biologica.

Uno sviluppo delle infrastrutture attento alla biodiversità include le seguenti azioni:

- › **prevenire:** evitare di costruire infrastrutture non necessarie e non coinvolgere zone dove sono presenti aree protette;
- › **mitigare:** ridurre gli impatti al minimo con misure opportune (sottopassi, sovrappassi, recinzioni);

- › **compensare:** ristabilire il valore complessivo di biodiversità, che è stato perso a causa della realizzazione dell'infrastruttura, attraverso ripristini ecosistemici, ricreando altrove ambienti alternativi.

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane è consapevole della fragilità degli ecosistemi nei quali sviluppa le proprie attività e, per questo motivo, ha dato la massima priorità a quest'aspetto.

Nella tabella seguente sono riassunti i dati principali dei progetti sviluppati nel 2020:

Sito	Area geografica	Nome area protetta	Tipologia di tutela	Ampiezza sito (km <sup>2</sup> )	Tipologia di attività	Valore della Biodiversità
Linea Ferroviaria Roma – Pescara Raddoppio tratta Lunghezza Guidonia Soppressione PL di Via Cesurni	Lazio	ZSC IT6030033 Travertini Acque Albule (Bagni di Tivoli)	Natura 2000	4,3	Linea ferroviaria	Habitat 6110*
Raddoppio ferroviario linea Roma – Viterbo Tratta Cesano – Vigna di Valle	Lazio	ZPS IT6030085 Comprensorio Bracciano-Martignano	Natura 2000	195,54	Linea ferroviaria	Non sono presenti specie protette
Pademontana piemontese Collegamento tra la A4 e la A26 Tratto Masserano - Ghemme	Piemonte	ZCS IT1120004 Baraggia di Rovasenda	Natura 2000	0,0347	Strada statale Tipo B	ND
Variante tra gli abitati di Minori e Maiori, in località Torre Mezzocapo e piano preliminare di utilizzo terre e rocce da scavo	Campania	a) Costiera Amalfitana (IT830) b) Parco regionale dei Monti Lattari (EUAP0527)	a) UNESCO b) Area protetta	0,01675	Strada statale Tipo C2	ND
S.S. 626 della Valle del Salso Lotti 7 e 8 e completamento della tangenziale di Gela tra la S.S. 117 bis e la S.S. 626 (Caltanissetta-Gela) Progetto definitivo	Sicilia	ZPS ITA50012 Torre Biviere e Piana di Gela	Natura 2000	0,0014	Strada statale Tipo C1	ND

L'impegno del Gruppo non si ferma alla progettazione, realizzazione e gestione dell'opera: in un'ottica di economia circolare, sono valorizzate le soluzioni capaci di rigenerare l'infrastruttura non più funzionale all'esercizio

(stazioni, linee ferroviarie, case cantoniere, ecc.) attraverso progetti di riqualificazione che ne estendono il fine vita e creano nuovo valore per gli stakeholder.



Sul sito di RFI sono pubblicati i prodotti editoriali dedicati alla mobilità sostenibile e al sociale come *l'Atlante delle Greenways su linee FS - dal disuso al riuso*, **un atlante di viaggio lungo le ferrovie dismesse e le stazioni Impresenziate**. Nell'atlante delle Greenways viene illustrata la valorizzazione delle linee dismesse di proprietà del Gruppo, evidenziando i casi in cui parti di esse sono state trasformate in **greenways**.

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)).



## GESTIONE E CONTROLLO DEI CANTIERI

301-1 301-2 403-9

Nella fase di realizzazione delle infrastrutture, il Gruppo FS Italiane, 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 45001.**

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.

Il monitoraggio dello stato ambientale consente di:

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

**Di seguito sono rappresentati i consumi di materiali<sup>118</sup>** più rilevanti relativi alla fase di realizzazione delle infrastrutture ferroviarie in cui il Gruppo, nel ruolo di committente, affida i lavori a imprese terze attribuendo principalmente alle sue società il ruolo di soggetto tecnico nonché, a seconda delle esigenze e dello schema contrattuale specifico, di direzione lavori e/o supervisione lavori.

<sup>118</sup> Eventuali variazioni rispetto ai dati dei precedenti anni di rendicontazione sono da ricondurre al differente campione di cantieri presi a riferimento nonché allo stato di avanzamento dei lavori svolti. Rispetto ai cantieri produttivi oggetto di indagine nel corso del 2020, i dati acquisiti riguardano circa il 90% del campione totale in crescita rispetto al dato precedente che si attestava intorno all'80%. Tale percentuale è stata calcolata come media pesata sugli importi lavori comprese le varianti.

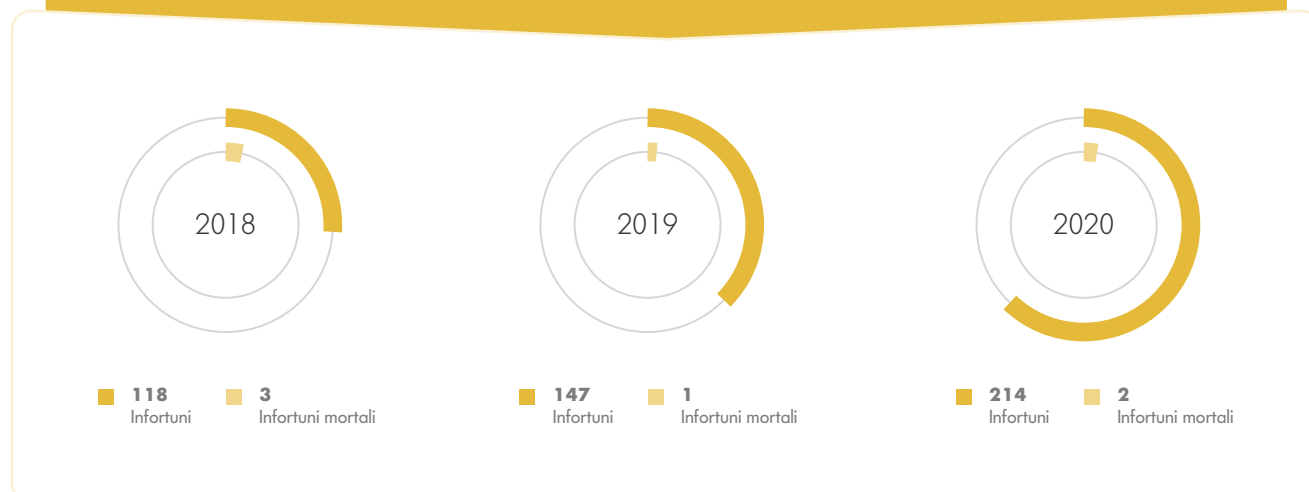


Materiali utilizzati	Unità di Misura	2020	2019	2018
<b>Materie prime</b>	<b>t</b>	<b>4.225.576</b>	<b>2.884.248</b>	<b>1.700.860</b>
Terre - approvvigionamento	t	436.489	36.074	689.930
Calcestruzzo	t	2.676.502	1.696.123	534.804
Materiale inerte	t	964.240	602.929	153.858
Acciaio per armamento ferroviario	t	777	725	31
Acciaio per sistemi tecnologici ferroviari	t	5.745	5.235	3.927
Traverse CAP	t	4.909	261.759	721
Ferro	t	136.780	233.740	316.830
Alluminio	t	11	35	748
Rame	t	124	47.627	12
<b>Materie prime riciclate</b>	<b>t</b>	<b>7.368.805</b>	<b>4.076.889</b>	<b>2.243.433</b>
Terre - riutilizzo	t	1.723.284	1.058.069	1.355.156
Terre - riutilizzo riqualificazioni ambientali	t	5.645.521	3.018.820	888.276
<b>Materie prime riciclate (Terre – riutilizzo e riqualificazioni ambientali)</b>	<b>Unità di Misura</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato	%	63,6%	58,6%	56,9%

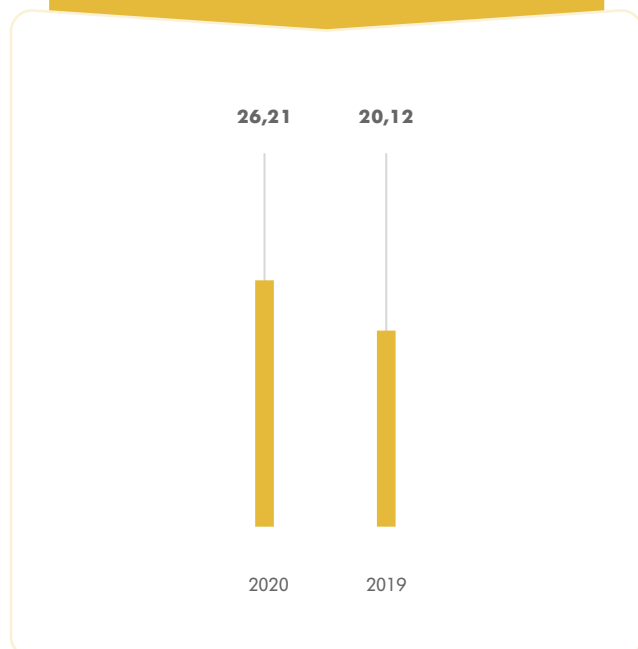
Per quanto concerne, invece, le tematiche legate alla sicurezza nei cantieri, il Gruppo da sempre rivolge la massima attenzione alle attività di responsabilizzazione

e sensibilizzazione delle ditte appaltatrici. Di seguito si riportano i principali indici<sup>119</sup>:

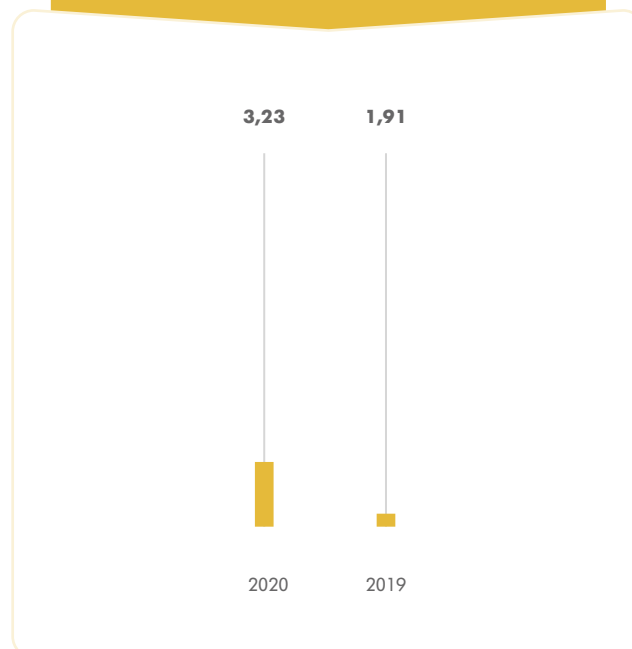
### INFORTUNI DIPENDENTI DITTE APPALTATRICI (N.)



### INDICI DI FREQUENZA (IF)



### INDICI DI GRAVITÀ (IG)



<sup>119</sup> I dati riguardano gli appalti civili e tecnologici nei quali Italferr è coinvolta come direzione lavori e/o coordinatore in fase di esecuzione lavori, nonché per gli appalti relativi a nuove linee AV/AC affidate a general contractor nei quali Italferr svolge il ruolo di direzione lavori e di alta sorveglianza per la sicurezza, e infine per gli appalti a contraente generale, nei quali Italferr svolge il ruolo di alta sorveglianza sia per la direzione lavori sia per la sicurezza.

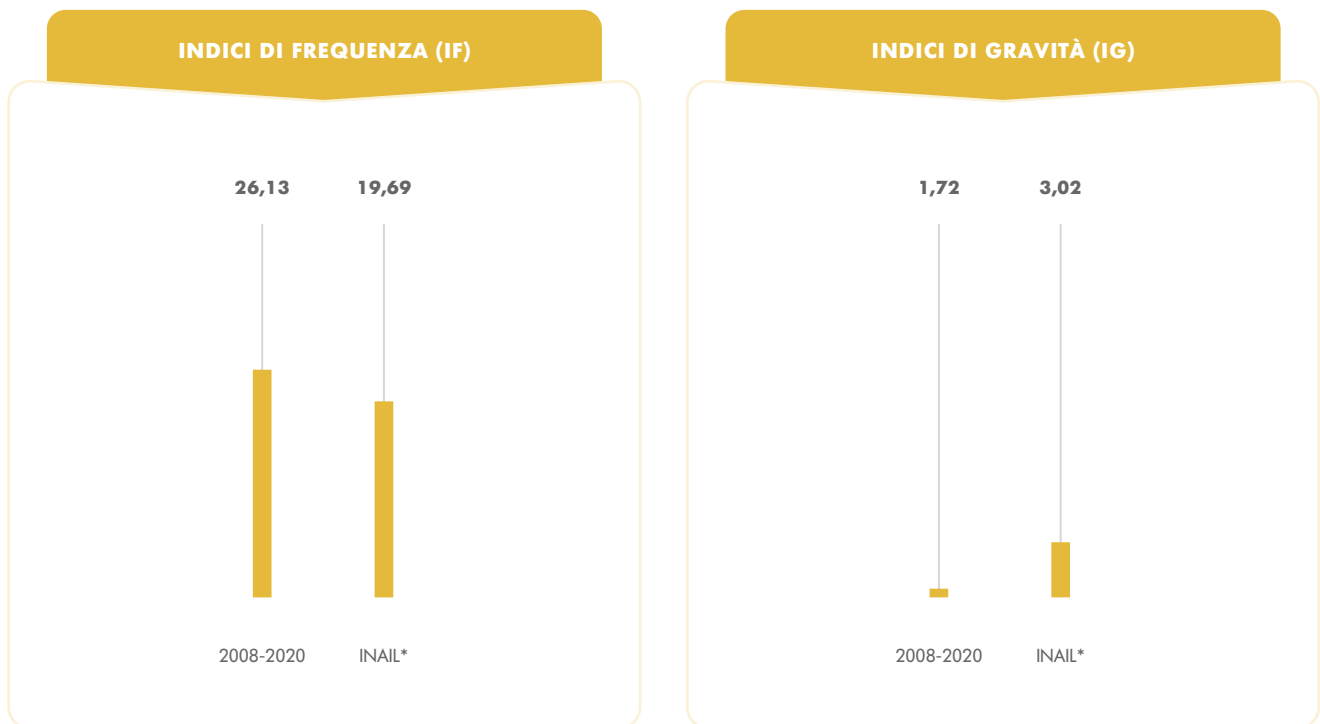
**L'Indice di frequenza<sup>120</sup> presenta un valore superiore rispetto a quanto registrato nel corso del 2019 (If= 20,12) così come l'Indice di gravità<sup>121</sup> 2020 (nel 2019 pari a 1,91) stante il verificarsi, nel corso del 2020, di due infortuni mortali a fronte dell'unico avvenuto nel corso dell'anno precedente.**

Nel mese di settembre 2020 si è verificato, sul cantiere del raddoppio Ogliastrillo-Castelbuono, un episodio di avvelenamento causato da una contaminazione da botulino nella mensa, che ha coinvolto 43 operai che nel corso del 2020 hanno cumulato 2.344 giorni di malattia rubricati come infortunio sul lavoro. A tale episodio è da attribuire l'aumento degli infortuni registrati e quindi anche la notevole differenza dell'Indice di frequenza 2020 rispetto ai valori registrati durante l'anno precedente.

Nonostante l'emergenza sanitaria, nel corso del 2020 si è registrato un **aumento delle ore lavorate pari a circa l'11% rispetto all'anno precedente**, segno evidente di un rinnovato impegno nel proseguire nell'ammodernamento della rete infrastrutturale ferroviaria del Paese, tanto realizzando nuove tratte, quanto dotando quelle tratte esistenti di tecnologie di ultima generazione.

A fronte di tale incremento di ore lavorate si registra anche un aumento degli infortuni, sia in termini assoluti (214 infortuni registrati a fronte dei 147 dell'anno 2019), sia in termini relativi, come testimoniato dall'aumento dell'Indice di frequenza, seppure con l'avvertenza relativa all'episodio di avvelenamento da botulino precedentemente descritto.

### MEDIA ITALFERR E SETTORE (INAIL)



\*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 medi, invece, si evince come, a fronte di una maggiore frequenza degli infortuni registrati nei cantieri rispetto alla media INAIL, **l'Indice di gravità presenta valori notevolmente inferiori rispetto al corrispondente indice INAIL.**

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>120</sup> Indice di frequenza: [numero infortuni/ore lavorate]\*1.000.000.

Le ore lavorate sono ottenute moltiplicando le ore lavorative giornaliere (convenzionalmente 8h/gg) alle giornate uomo degli operai.

<sup>121</sup> Indice di gravità: [(giorni di prognosi rilevati + giorni convenzionali relativi agli eventi mortali)/consistenza]\*1.000.

I giorni convenzionali relativi agli eventi mortali sono ottenuti moltiplicando il numero di infortuni mortali per 7.500. Le ore lavorate sono ottenute moltiplicando le ore lavorative giornaliere (convenzionalmente 8h/gg) alle giornate uomo degli operai.

## 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.).



**661 km**

DI BARRIERE ACUSTICHE IN ITALIA



**468 km**

ferroviarie



**193 km**

stradali

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

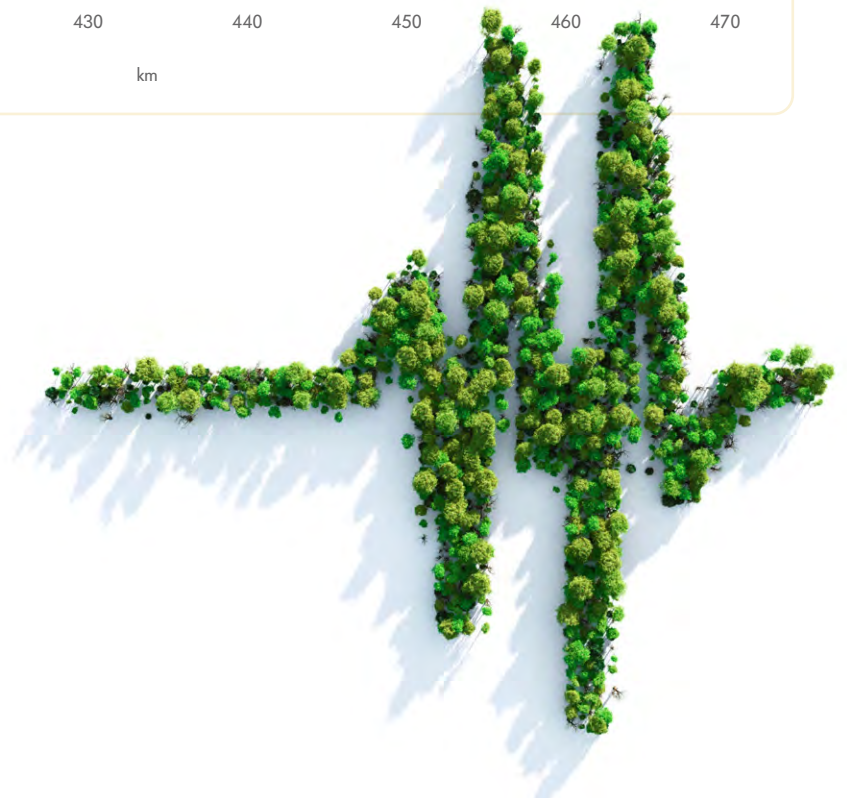
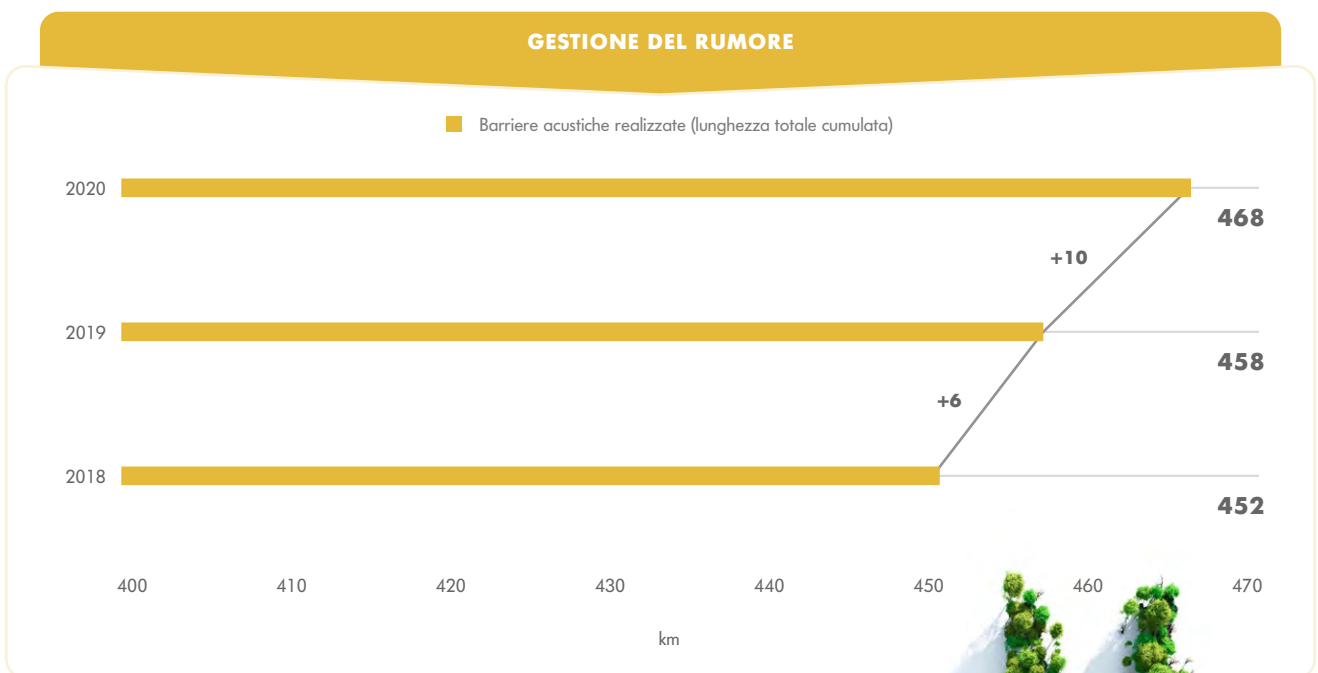
soluzioni sul mercato, in grado di rispondere a requisiti di qualità e sostenibilità, ma anche progettazione di soluzioni innovative, come le barriere integrate multifunzione (fotovoltaiche, di sicurezza, verdi, catalitiche).



**Una mappatura acustica della rete stradale in tempo reale** tramite l'installazione di dispositivi intelligenti in grado di rilevare e rappresentare la rumorosità generata dalle infrastrutture stradali: **è questo l'obiettivo del progetto DYNAMAP** (Development of low cost sensors for real time noise mapping).

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:



## ALTRI IMPATTI

103-2 103-3

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane effettua un **monitoraggio continuo dei propri impatti ambientali con l'obiettivo di ridurre al minimo quelli negativi**, avviando

contestualmente le necessarie misure finalizzate alla promozione dei vantaggi ambientali del trasporto collettivo e valorizzando le risorse naturali.

## GESTIONE DEI RIFIUTI

306-2



**352 mila**

TONNELLATE



**OLTRE 95%**

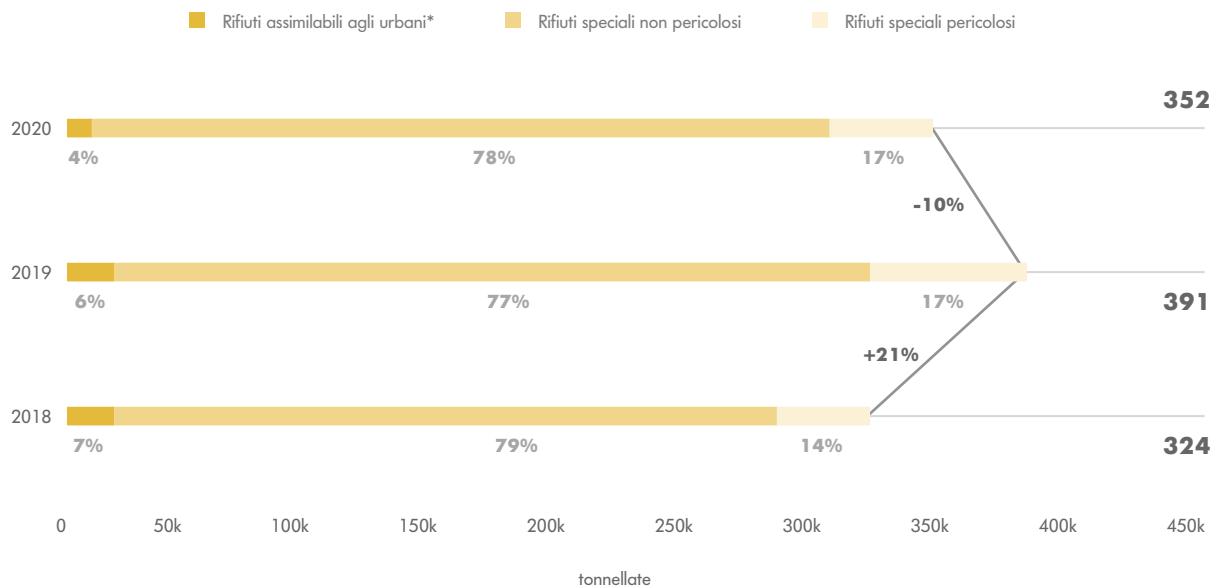
inviati a recupero

L'implementazione di modelli di business circolari, orientati alla prevenzione, al riuso e al riciclo dei rifiuti<sup>122</sup> derivanti dalle attività industriali e dalla ricerca di soluzioni finalizzate al miglioramento dei sistemi di raccolta nei servizi rivolti ai viaggiatori, **rappresenta una priorità per il Gruppo FS Italiane.**



<sup>122</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 consentire 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 DEI RIFIUTI



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

I rifiuti derivanti dalle attività poste in essere dalle società che operano nei settori dell'infrastruttura e del trasporto rappresentano **oltre il 99% del totale dei rifiuti prodotti dal Gruppo FS Italiane**. La riduzione delle attività di demolizione dei carri ferroviari, la minore sostituzione delle traverse in legno lungo le tratte oggetto di rinnovo nel 2020 e, più in generale, la ripercussione sulle attività produttive determinata dalle misure di emergenza, hanno determinato il calo della produzione di rifiuti registrato nel 2020, pari a circa il

10% rispetto al 2019. Evidente è la **riduzione di oltre il 35% della produzione di rifiuti assimilabili agli urbani** dovuta all'utilizzo estensivo dello smart working per i dipendenti del Gruppo FS Italiane e, in riferimento ai rifiuti prodotti in stazione, alla minore affluenza dei viaggiatori.

**La percentuale di rifiuti speciali inviati a recupero** - principalmente ferro, acciaio, cemento e traverse in legno - si conferma **oltre il 95%**.

## GESTIONE RISORSE IDRICHE

303-1

303-2

303-3

306-3

L'uso efficiente delle risorse idriche, il trattamento dei reflui, la tutela della qualità dell'acqua, i controlli e i monitoraggi sulla rete rappresentano alcune delle principali attività svolte dalle società del Gruppo FS Italiane per una corretta gestione delle risorse idriche.

La tipologia dei business caratteristici del Gruppo FS Italiane comporta limitati consumi idrici prevalentemente per uso civile (circa l'88% dei consumi è a servizio degli uffici, dei bagni, delle docce delle officine e delle fontanelle presenti in stazione) e in minor parte per fini industriali (lavaggi di treni e bus).



### 18 milioni

DI METRI CUBI



### - 9%

rispetto al 2019

Frequenti sono le campagne organizzate per sensibilizzare i viaggiatori a un uso responsabile della risorsa e, in merito agli utilizzi industriali, gli sforzi sono rivolti principalmente alla riduzione dei consumi per garantire efficace raccolta e trattamento dei relativi reflui<sup>123</sup>.

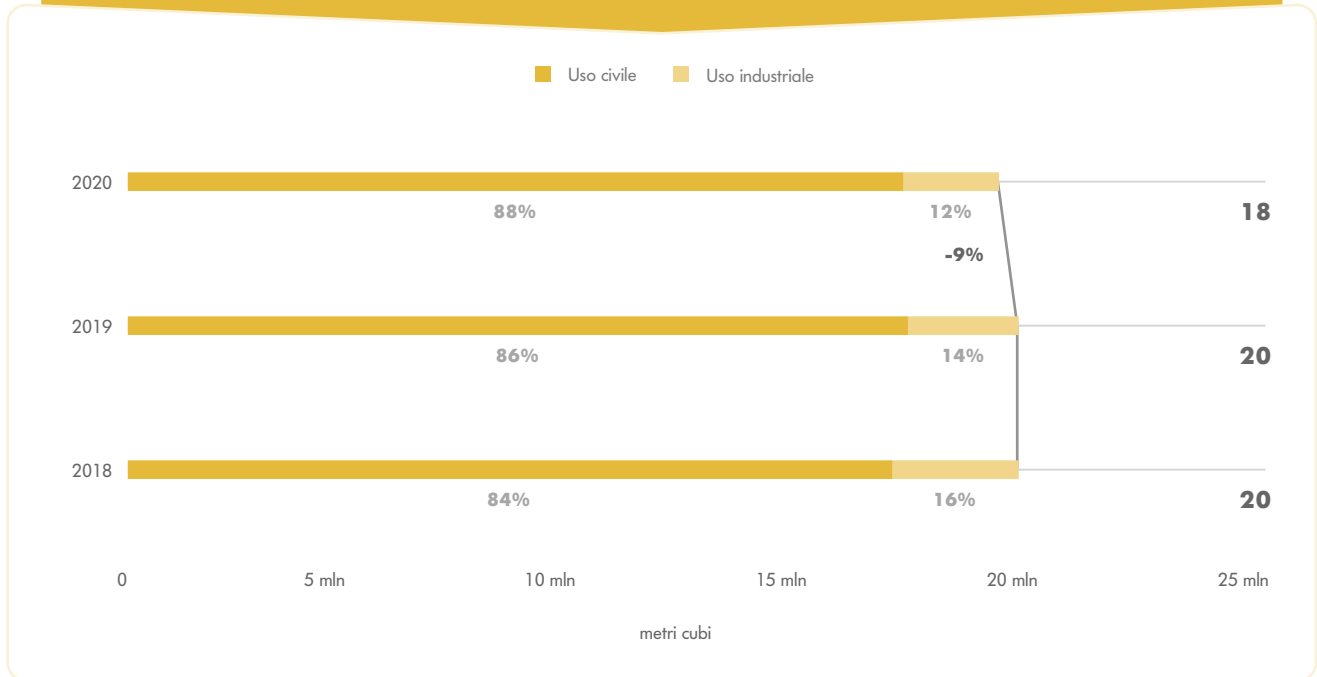
I dati 2020 registrano un trend in diminuzione dovuto sostanzialmente alla ridotta presenza del personale negli uffici e alla minore affluenza degli utenti nelle stazioni a causa dell'emergenza sanitaria Covid-19.



<sup>123</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 RISORSE IDRICHE



\*Include i prelievi idrici per uso civile nelle stazioni.

Le società del Gruppo gestiscono gli approvvigionamenti e gli scarichi idrici in accordo alla normativa vigente e, anche attraverso i Sistemi di Gestione implementati e certificati<sup>124</sup>, valutano gli impatti ambientali associati all'utilizzo della risorsa idrica, monitorano la qualità delle acque di scarico industriali, evitando e prevenendo il verificarsi di eventi accidentali che possano compromettere il suolo, la biodiversità e gli habitat naturali, e definiscono obiettivi di miglioramento per la riduzione dei consumi.

Nell'ambito delle attività svolte dalle società del Gruppo FS Italiane, i possibili sversamenti di liquidi<sup>125</sup> derivano essenzialmente dallo stoccaggio di gasolio; tali eventi accidentali sono per la maggior parte contraddistinti da piccoli sversamenti per i quali è previsto un tempestivo intervento di contenimento e successiva attività di ripristino ambientale svolta da impresa specializzata.

<sup>124</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.

<sup>125</sup> Nel corso del 2020 si sono registrati 16 sversamenti significativi, per un volume complessivo pari a circa 407 m<sup>3</sup>.



# 07

RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ 2020

## **RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE**



# RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE

102-13



KPMG S.p.A.  
Revisione e organizzazione contabile  
Via Curtatone, 3  
00185 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.*

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (*"limited assurance engagement"*) del Rapporto di Sostenibilità del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane (di seguito anche il "Gruppo") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020.

### Responsabilità degli Amministratori per il Rapporto di Sostenibilità

Gli Amministratori della Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A. sono responsabili per la redazione del Rapporto di Sostenibilità in conformità ai *"Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards"* definiti dal GRI - *Global Reporting Initiative* ("GRI Standards"), come descritto nella sezione "Introduzione al report" del Rapporto di Sostenibilità.

Gli Amministratori sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un Rapporto di Sostenibilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l'identificazione degli *stakeholder* e degli aspetti significativi da rendicontare.

### Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza dell'*International Code of Ethics for Professional Accountants (including International Independence Standards)* (*IESBA Code*) emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1* (*ISQC Italia 1*) e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

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 Limited, società di diritto inglese.

Ancona 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 10.415.500,00 i.v.  
Registro Imprese Milano Monza Brianza Lodi  
e Codice Fiscale N. 00709600159  
R.E.A. Milano N. 512867  
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 2020

### **Responsabilità della società di revisione**

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Rapporto di Sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel *“International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information”* (di seguito anche *“ISAE 3000 Revised”*), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Rapporto di Sostenibilità non contenga errori significativi.

Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di 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.

Le procedure svolte sul Rapporto di Sostenibilità si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Rapporto di Sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- analisi del processo di definizione dei temi rilevanti 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;
- comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel Rapporto di Sostenibilità e i dati e le informazioni incluse nel bilancio consolidato del Gruppo;
- comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Rapporto di Sostenibilità.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione della Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A. e con il personale di Rete Ferroviaria Italiana – RFI S.p.A., Trenitalia S.p.A., Busitalia Veneto S.p.A., Qbuzz BV, Grandi Stazioni Rail S.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Rapporto di Sostenibilità.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di Capogruppo,
  - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Rapporto di Sostenibilità abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;

**Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane**

Relazione della società di revisione indipendente  
sul Rapporto di Sostenibilità  
31 dicembre 2020

- b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati;
- a livello di controllate,

per le società Rete Ferroviaria Italiana – RFI S.p.A., Trenitalia S.p.A., Busitalia Veneto S.p.A., Qbuzz BV, Grandi Stazioni Rail S.p.A.; nonché per le Direzione Produzione, Direzione Tecnica, Divisione Passeggeri Regionale, che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato visite in modalità remota nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali su base campionaria circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

**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 relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo "Introduzione al report" del Rapporto di Sostenibilità.

Roma, 15 aprile 2021

KPMG S.p.A.



Marco Maffei  
Socio











Direzione Centrale Strategie, Pianificazione, Innovazione e Sostenibilità  
Mail: [rapportostenibilita@fsitaliane.it](mailto:rapportostenibilita@fsitaliane.it)

Ferrovie dello Stato Italiane SpA  
Direzione Centrale Comunicazione Esterna  
Attività editoriali  
Editoria off line

Piazza della Croce Rossa 1 - 00161 Roma

#### Fotografie

© FS Italiane | Photo

#### Realizzazione, progetto grafico e stampa



Via A. Gramsci, 19 - 81031 Aversa (CE)

Finito nel mese di giugno 2021





