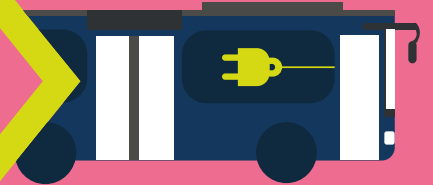


# RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ 2021



## SOSTENERE



## IL MOVIMENTO



# SOSTENERE IL MOVIMENTO

RAPPORTO DI  
SOSTENIBILITÀ  
2021

## ORGANI SOCIALI DI FERROVIE DELLO STATO ITALIANE SPA

<b>Consiglio di Amministrazione</b>	<b>Nominati dal 30 luglio 2018</b>	<b>Nominati dal 26 maggio 2021<sup>1</sup></b>
Presidente	Gianluigi Vittorio Castelli	Nicoletta Giadrossi
Amministratore Delegato	Gianfranco Battisti	Luigi Ferraris <sup>2</sup>
Consiglieri	Andrea Mentasti	Pietro Bracco
	Francesca Moraci	Stefano Cuzzilla
	Flavio Nogara	Alessandra Bucci
	Cristina Pronello	Riccardo Barbieri Hermitte
	Vanda Ternau	Paola Gina Maria Schwizer <sup>3</sup>
<b>Collegio sindacale</b>		
	<b>Nominati dal 3 luglio 2019<sup>4</sup></b>	
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>5</sup>

Giovanni Coppola

## DIRIGENTE PREPOSTO ALLA REDAZIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI SOCIETARI

Roberto Mannozi

## SOCIETÀ DI REVISIONE LEGALE

KPMG SpA (per il periodo 2014-2022)

1) Per delibera assembleare assunta in pari data.

2) Nominato Amministratore Delegato il giorno 3 giugno 2021.

3) Nominata dall'Assemblea degli Azionisti del 6 agosto 2021.

4) Per delibera assembleare assunta in pari data.

5) 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 GRUPPO FS STRATEGIA E GOVERNANCE

Lettera agli stakeholder	8
Introduzione al report	12
I numeri del 2021	20
<b>Il profilo del Gruppo e il nostro modello di business</b>	<b>24</b>
Settori e aree geografiche	27
Le attività del Gruppo e la lente della tassonomia europea	32
<b>Il ruolo del Gruppo per la mobilità del futuro</b>	<b>40</b>
Il piano strategico e industriale 2022-2031	42
Il PNRR e lo sviluppo della mobilità del Paese	44
Gli investimenti per lo sviluppo della mobilità del Paese	50
L'innovazione e la finanza sostenibile come leve del cambiamento	54
<b>Trasparenza e responsabilità nel business</b>	<b>62</b>
La Corporate Governance	65
La Governance della sostenibilità	76
Business integrity	78
<i>Sistema di controllo interno</i>	78
<i>ABC System</i>	94
<i>Tutela dei diritti umani</i>	102
Rating ESG e altri riconoscimenti	104
<b>Gestione integrata dei rischi e delle opportunità</b>	<b>111</b>
<b>Coinvolgimento degli stakeholder</b>	<b>124</b>
<b>Centralità dei bisogni di persone e clienti</b>	<b>140</b>
La dimensione del viaggio	141
Vicini alle persone	147
Logistica integrata	168
Promozione della sicurezza	172
Security, sicurezza delle informazioni e privacy	186

## IL GRUPPO FS PER LE PERSONE

## IL GRUPPO FS PER IL PIANETA

<b>Le nostre persone e il loro valore</b>	<b>190</b>
Selezione e gestione delle risorse umane	193
Promozione, formazione e sviluppo delle competenze	201
Salute e sicurezza	206
Welfare e Diversity&Inclusion	210
Relazioni industriali	214
<b>Relazioni con le comunità</b>	<b>216</b>
Promozione della coesione sociale	216
Promozione della cultura e altre iniziative sociali	222
Fondazione FS Italiane	224
<b>Energia ed emissioni</b>	<b>234</b>
Strategie per decarbonizzare il settore dei trasporti	234
Le fonti energetiche	237
Emissioni	240
Energia e settori di attività	245
<b>Acquisti responsabili</b>	<b>248</b>
I nostri fornitori	248
Sustainable procurement	250
<b>Infrastrutture sostenibili</b>	<b>254</b>
Gestione e controllo dei cantieri	263
Gestione del rumore	268
<b>Altri impatti</b>	<b>270</b>
Gestione del ciclo dei rifiuti	270
Gestione delle risorse idriche	273
<b>Relazione della società di revisione</b>	<b>274</b>

(102-14<sup>6</sup>)

# LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Il 2021 è stato l'Anno Europeo delle Ferrovie, designato dalla Commissione europea a rappresentare l'importanza della mobilità sostenibile. Abbiamo visto un treno speciale, il Connecting Europe Express, attraversare 26 paesi europei, tra cui l'Italia, percorrendo 20mila km e oltre cento città sensibilizzando sul ruolo del trasporto ferroviario nel raggiungimento degli obiettivi di decarbonizzazione e sottolineandone il contributo nell'avvicinare le persone, i territori e a costruire relazioni favorevoli per il benessere sociale ed economico.

Un anno caratterizzato anche dalla partecipazione del settore ferroviario, attraverso l'organizzazione UIC, alla conferenza del clima di Glasgow, COP 26, confermando l'impegno del settore nel processo di decarbonizzazione dei trasporti.

L'evento è stato accompagnato dal viaggio simbolico del Climate Train, promosso da una partnership tra Avanti West Coast (una joint ven-

ture fra Trenitalia e FirstGroup), Eurostar, NS, Prorail and Youth for Sustainable Travel: un convoglio che ha ospitato delegati europei e inglesi che hanno preso parte ai lavori della 26esima Conferenza delle Parti e in cui si sono svolti seminari, incontri e dibattiti sul binomio mobilità e sostenibilità.

Questi presupposti sono anche alla base dell'idea di sostenibilità del Gruppo FS Italiane: proporre un ecosistema di mobilità, integrato e sostenibile, capace di garantire prosperità, qualità della vita in equilibrio con il capitale naturale, realizzando opere e servizi di trasporto in grado di creare valore in modo duraturo e diffuso. L'intento è favorire l'uso del treno, rendendo sempre più efficace la sua integrazione con gli altri sistemi di trasporto sostenibile, per assicurare accessibilità in tutte le aree del Paese e utilizzando la strada per l'ultimo miglio e dove la ferrovia non arriva.

Questa è la naturale evoluzione del percorso dell'azienda che, forte del suo patrimonio storico e di competenze, intende mettere la sostenibilità sempre più al centro delle strategie. Con questo impegno, il Gruppo FS Italiane fa riferimento alla strada indicata dal Green Deal europeo, contribuisce al raggiungimento dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs, Sustainable Development Goals) individuati dall'Agenda 2030 delle Nazioni Unite, e partecipa attivamente al processo di creazione di un'economia globale inclusiva e sostenibile promossa dal Global Compact dell'ONU, integrandone e sostenendone i dieci principi nella strategia e nell'agire quotidiano.

Ci vorrà del tempo per valutare in modo più compiuto la portata e gli effetti duraturi del periodo che stiamo vivendo, tuttavia appare chiaro come oltre alle ripercussioni economiche, alle modifiche nelle abitudini quotidiane, alcuni segni

resteranno anche nelle sensibilità personali e sociali. Il 2021 appare quindi un anno chiave, in cui non sono mancate le difficoltà ma sono stati ottenuti risultati e messe forti basi per consolidare nel futuro l'ampio orizzonte compreso dalle attività del Gruppo FS Italiane.

Dopo circa due anni dallo scoppio della pandemia, FS Italiane, infatti, ha cominciato a ricevere segnali convincenti di un progressivo ritorno a una situazione paragonabile a quella prima della crisi; allo stesso tempo è però necessario tenere in considerazione le trasformazioni - nelle persone, nel mercato, nella domanda, nello scenario internazionale - che la crisi ha generato.

Le risposte alle criticità messe in luce dalla pandemia hanno allargato il proprio spettro verso nuovi sistemi valoriali, come avvenuto con il programma Next Generation EU, il fondo europeo per la ripresa, che ha voluto promuovere una ripartenza ecologica, digitale e resiliente. Analogamente, il Gruppo FS Italiane, con un piano proiettato al futuro, si prefigge di fare di FS un'azienda che abilita un sistema di infrastrutture resilienti, mobilità sostenibile e logistica integrata, in Italia e nei paesi dove opera, creando valore per i nostri stakeholder.

Per fare questo, la pianificazione industriale, di respiro decennale,

prevede una riorganizzazione funzionale delle società controllate del gruppo industriale, con l'obiettivo di essere più efficaci nell'intervenire sul sistema della mobilità e che sarà accompagnata da un percorso di change management.

Il trasporto è uno degli elementi strategici del rilancio. In Italia, il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), nato per mettere a terra l'ampio programma di investimenti varato dall'Europa, ha eletto il Gruppo FS Italiane tra i principali protagonisti degli investimenti nazionali. Il Gruppo FS Italiane ha la responsabilità di sviluppare le opportunità offerte dal PNRR e intende rendere le infrastrutture di trasporto sempre più digitalizzate, resilienti ai cambiamenti climatici, integrate e interconnesse, contribuendo al percorso transizione ecologica, giusta e inclusiva del Paese.

Forti della spinta del PNRR, gli investimenti dei prossimi dieci anni riguarderanno sia la flotta sia le infrastrutture, con il potenziamento delle linee ferroviarie e la realizzazione di hub e terminali intermodali che favoriranno una migliore integrazione tra i diversi mezzi di trasporto, creando partnership con operatori nazionali e stranieri. Il Gruppo FS Italiane ha già una marcata dimensione europea nei servizi di trasporto, merci e passeggeri, e, oltre alla presenza consolidata

in Germania, Grecia, Paesi Bassi e Regno Unito, ha visto nel 2021 il debutto dell'Alta Velocità in Francia, che prevede dieci corse giornaliere con collegamenti Parigi - Milano e Lione e Parigi, e che si appresta a collegare con i Frecciarossa 1000 le principali città della Spagna, a partire dalla rotta Madrid - Barcellona.

Il futuro a cui si sta lavorando, quindi, è quello di favorire le sinergie tra le varie anime presenti all'interno del Gruppo FS Italiane, muovendosi in una logica di pianificazione sempre più integrata tra rotaia e gomma, nelle attività di realizzazione e progettazione di infrastrutture ma anche nei servizi di trasporto di passeggeri e merci. Un piano che si prefigge di aumentare l'accessibilità, ridurre le disuguaglianze nella dotazione infrastrutturale tra nord e sud Italia, rafforzando ed estendendo l'alta velocità ferroviaria nazionale, potenziando le connessioni diagonali e la rete ferroviaria regionale soprattutto al Sud, accelerando così nel percorso di sostenibilità che vede il trasporto ferroviario svolgere un ruolo centrale. Una delle caratteristiche del trasporto su ferro, ad esempio, sono le elevate prestazioni ambientali rispetto agli altri mezzi motorizzati. Con l'obiettivo della decarbonizzazione, FS Italiane intende migliorare ulterior-

6) I numeri tra parentesi riportati nei titoli di ciascun paragrafo rappresentano i codici dei KPI previsti dallo standard di rendicontazione adottato (GRI - Global Reporting Initiative).

mente queste prestazioni, aumentando l'elettrificazione delle linee - previsti oltre 2mila km nei prossimi anni - e, dove non possibile, utilizzando treni ibridi, con alimentazione elettrica, diesel e a batterie.

Oltre a questo, il Gruppo sta studiando anche una mobilità ferroviaria a idrogeno; tecnologia che è già realtà nel nostro trasporto su gomma con 20 mezzi a idrogeno introdotti nel 2021 da Qbuzz, società controllata da Busitalia - Sita Nord operante nei Paesi Bassi.

Relativamente all'approvvigionamento dell'energia, il Gruppo FS oggi ha un consumo annuo pari a circa il 2% della domanda di energia elettrica in Italia. In futuro, per coprire parte del proprio fabbisogno, punta a produrre e autoconsumare energia da fonti rinnovabili attraverso la valorizzazione o la riconversione di spazi e siti sia ferroviari sia stradali.

Tecnologie, innovazione e digitalizzazione sono pilastri per garantire una sostenibilità in modo duraturo e a cui FS Italiane e le società del Gruppo rivolgono la massima attenzione, per mantenere il servizio efficace e pronto a rispondere al cambiamento e alle discontinuità. RFI, anche grazie alla programmazione del PNRR, intende accelerare l'implementazione dell'ERTMS (European Rail Transport Management System) su tutta la propria rete entro il 2036 andando progressivamente a sostituire i sistemi

di segnalamento preesistenti con tecnologia tutta digitale e interoperabile, garantendo alte performance in termini di puntualità e regolarità.

Anche l'infrastruttura stradale punta a un costante rinnovamento. Anas, nell'ambito del Piano Cortina 2021, ha previsto i lavori relativi alle Smart Road, infrastrutture tecnologiche con l'obiettivo di rendere più efficienti i flussi di traffico, di migliorare la sicurezza stradale e il comfort di guida, consentendo la comunicazione e l'interconnessione tra la strada e i veicoli che la percorrono, grazie al controllo dell'infrastruttura attraverso le tecnologie IoT (Internet of Things).

Con la fine dei lavori, Anas fornirà così una piattaforma integrata per la gestione della mobilità che garantirà la migliore qualità degli spostamenti nella valle, non solo per gli eventi sportivi ma anche per il futuro quotidiano di residenti e turisti. Lo sguardo al futuro viene curato da FS Italiane anche attraverso la creazione di un network innovativo. Con questo scopo, a partire dalla fine del 2020 FS ha inaugurato a Roma, Napoli e Catania tre Innovation Hub, luoghi di condivisione e contaminazione delle idee, in cui avviene un continuo scambio tra aziende e startup con l'intento di integrare le nuove tecnologie all'interno dei propri processi industriali. Un progetto che, insieme alla piattaforma virtuale

Innovation, è stato premiato nella cornice della fiera delle tecnologie SMAU.

Il Gruppo FS Italiane, inoltre, ha intrapreso un percorso per innalzare il profilo di sostenibilità della propria catena di fornitura: nel 2021 è stata emessa una linea guida finalizzata a rafforzare le considerazioni ambientali e sociali nella fase di approvvigionamento e, contestualmente, è stato promosso il progetto Supply Chain Sustainable Management, che sta costruendo un sistema di strumenti e metodologie per il monitoraggio e il miglioramento delle performance di sostenibilità dei propri fornitori, protagonisti, insieme al Gruppo, della svolta sostenibile.

A certificare l'impegno del Gruppo a migliorare le proprie performance di sostenibilità sono diversi riconoscimenti ottenuti nel 2021. Durante l'ultimo anno, FS ha conquistato la valutazione Advanced, superando la precedente Robust e posizionandosi ai primi posti a livello europeo nel settore Transport and Logistics nel rating Moody's ESG Solutions. Trenitalia si è posizionata al primo posto della classifica Green Star - Le aziende più sostenibili 2021, all'interno della categoria Mobilità e trasporti, indagine condotta dall'Istituto Tedesco di Qualità e Finanza (ITQF) in collaborazione con l'Istituto per il Management e la Ricerca Economica IMWF di Amburgo prendendo

in considerazione quasi un milione di contenuti online riguardanti l'impatto green delle imprese in Italia. Il valore di un ambiente di lavoro attrattivo e orientato alla ricerca di talenti è stato riconosciuto invece dal Potentialpark study, che ha confermato FS Italiane al primo posto, tra 60 aziende esaminate, nel ranking generale per la migliore esperienza di ricerca di lavoro online. Anche gli studenti hanno valutato il Gruppo FS Italiane tra i più attraenti potenziali datori di lavoro, ricevendo il titolo di Most Attractive Employers Italy nel segmento Passengers & Transportation by the Business Students di Universum.

Un ulteriore successo è arrivato dal riconoscimento di FS Italiane come uno dei 20 brand più inclusivi in Italia. È riuscita, infatti, a posizionarsi nella classifica del Diversity Brand Index, la ricerca curata da Diversity e dalla società di consulenza strategica Focus MGMT, per misurare la capacità delle imprese di sviluppare una cultura orientata all'inclusione e alla diversità.

Questo merito conferma l'approccio del Gruppo FS Italiane nel considerare la diversità come un valore da riconoscere, comprendere e valorizzare e sul quale ha redatto specifiche linee guida per il miglioramento dei livelli di inclusione e accessibilità interni, dotate di un cruscotto per il monitoraggio delle politiche di D&I.

Il tema è entrato anche all'interno della stipula di una linea di credito sustainability linked, uno degli strumenti di finanza sostenibile cui il Gruppo FS fa ricorso, che prevede meccanismi di revisione del margine d'interesse e della commitment fee al raggiungimento di target ESG, tra cui uno specifico sull'incremento delle donne in posizioni dirigenziali, in linea con gli obiettivi previsti dal prossimo piano. Il settore ferroviario sta lavorando molto per far crescere il numero delle donne al suo interno e migliorarne le condizioni di lavoro: da tempo la Comunità delle Società Ferroviarie e Infrastrutturali Europee (CER) e la Federazione Europea dei Lavoratori dei Trasporti (ETF) hanno instaurato un dialogo sociale sulla promozione della parità di genere e della diversità di genere.

A novembre del 2021 è stato raggiunto un accordo tra le parti nella cornice del progetto Women in Rail, a cui FS ha contribuito, volto ad attirare un maggior numero di donne, soprattutto nelle aree in cui le donne sono sottorappresentate, rafforzare la diversità di genere nel settore, abolire stereotipi ed egemonia culturale maschile, eliminare la discriminazione basata sul genere e conseguire la parità di genere.

Con circa 1.200 partecipanti su 22 iniziative erogate, il 2021 ha visto nascere una particolare iniziativa a supporto dei dipendenti: wecare, uno spazio online creato per

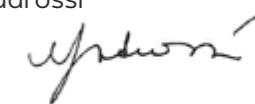
informare i dipendenti sulle principali iniziative di caring attivate dal Gruppo e fornire supporto rispetto alla gestione delle emozioni in epoca pandemica, creando relazioni autentiche e inclusive e sensibilizzando al tema della disabilità.

Il Rapporto di sostenibilità 2021 del Gruppo FS Italiane rappresenta in maniera articolata le strategie, i risultati e le prospettive delle performance produttive, sociali e ambientali solo accennate nelle righe precedenti.

Una fotografia di un lungo percorso di miglioramento continuo che, grazie alla professionalità e alla dedizione di tutte le Persone del Gruppo FS Italiane, permette di rendere sempre più virtuoso il percorso dell'azienda, creando valore per i propri clienti, i fornitori, le comunità attraversate e gli stakeholder tutti.

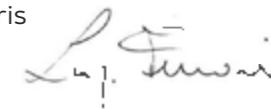
Il Presidente

Nicoletta Giadrossi



L'Amministratore Delegato

Luigi Ferraris



(102-1, 102-12, 102-45, 102-46, 102-47, 102-48, 102-49, 102-51, 102-54, 102-56; 103-1)

# INTRODUZIONE AL REPORT



Le informazioni contenute nel Rapporto di sostenibilità 2021 (nel seguito anche RdS) sono confrontate con quelle relative ai due esercizi precedenti<sup>7</sup>. Eventuali differenze nella metodologia di rendicontazione 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, soprattutto in un contesto caratterizzato da forti cambiamenti sociali e ambientali come quello attuale, dove l'interesse degli stakeholder è sempre più focalizzato sulla comprensione della risposta di un'impresa a tali cambiamenti e alle modalità di governo degli stessi.

La spinta verso una rappresentazione trasparente della performance di sostenibilità viene anche dai

recenti cambiamenti del quadro regolatorio europeo ed extra europeo, come ad esempio la Direttiva 2014/95/UE sulle informazioni non finanziarie, il Regolamento UE 2020/852 relativo alla tassonomia europea.

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 redatto in conformità ai Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards del GRI (Global Reporting Initiative) definiti nel 2016 e ai successivi aggiornamenti, secondo l'opzione di rendicontazione Comprehensive. I dati e le informazioni rendicontati sono stati forniti direttamente dalle funzioni responsabili, attraverso una piattaforma infor-

matica dedicata, o sono stati desunti da altre fonti ufficiali<sup>8</sup>.

Il Gruppo rendiconta la propria performance di sostenibilità in tre documenti principali:

- \* la Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (DNF), riportata nella relazione sulla gestione, redatta annualmente ai sensi del Decreto Legislativo n. 254/16 che ha dato attuazione alla Direttiva 2014/95/UE. Tale documento, incluso nella relazione finanziaria consolidata, rendiconta le informazioni richieste dalla direttiva secondo quanto definito dagli standard GRI secondo l'opzione di rendicontazione Core. Nella DNF sono, inoltre, rendicontate le informazioni previste dal Regolamento 2020/852 (cd. Tassonomia europea) che prevede, per i soggetti rientranti nell'ambito di applicazione della Direttiva 2014/95/UE, l'obbligo di rendicontare i ricavi, i costi e gli

investimenti su base consolidata che siano eleggibili ai sensi dei criteri definiti dallo stesso regolamento e dai relativi regolamenti delegati;

- \* il Rapporto di sostenibilità, che come sopra descritto, rendiconta la performance di sostenibilità, integrando e approfondendo le informazioni riportate nella DNF. Nel documento è anche riportata una sintesi delle informazioni richieste dal suddetto Regolamento UE 2020/852 (si veda paragrafo "Le attività del Gruppo e la lente della tassonomia europea");
- \* il GHG report<sup>9</sup>, che approfondisce la modalità di gestione degli aspetti energetici e delle emissioni di gas climalteranti illustrando approccio, strategie, azioni e performance che hanno caratterizzato le attività del Gruppo.

Il RdS 2021 è stato approvato, congiuntamente alla Relazione Finanziaria Annuale (nel seguito anche RFA) e, quindi, alla DNF di Gruppo, dal Consiglio di Amministrazione di Ferrovie dello Stato Italiane SpA nella seduta del 30 marzo 2022.

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

Nel RdS sono rendicontate le attività di natura economica, sociale e ambientale ritenute maggiormente materiali 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 raccordo dei contenuti del RdS rispetto ai GRI Standards. Nel documento sono riportati anche i collegamenti rispetto allo standard di rendicontazione Measuring Stakeholder Capitalism Towards Common Metrics and Consistent Reporting of Sustainable Value Creation definito dal World Economic Forum nel 2020 e allo standard Rail Transportation Sustainability Accounting Standard definito dal Sustainability Accounting Standards Board nel 2018;

- \* "Schede societarie - focus ambiente", schede di approfondimento con un focus sulle principali informazioni ambientali delle società incluse nel perimetro di rendicontazione.

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

7) La pubblicazione è annuale. La precedente edizione, relativa all'esercizio 2020, è stata pubblicata nel mese di aprile 2021.

8) Per maggiori dettagli si rimanda, in taluni casi, alla Relazione Finanziaria Annuale di Gruppo al 31 dicembre 2021

9) Il documento sarà pubblicato nel mese di luglio 2022.

## ANALISI DI MATERIALITÀ

Il Gruppo ogni anno aggiorna l'analisi per l'identificazione delle tematiche sociali, ambientali, di governance ed economiche prioritarie (cosiddetta matrice di materialità) per tutti gli stakeholder rilevanti del Gruppo, esterni e interni, necessaria per riconoscere le sfide e le opportunità di creazione di valore nel lungo periodo.

Sono considerati prioritari i temi che influenzano le prestazioni finanziarie del Gruppo e hanno impatto, attuale e/o potenziale, su persone, ambiente e governance,

punto di partenza per la rendicontazione di sostenibilità e la pianificazione strategica.

L'analisi 2021 è partita dalla revisione dell'albero dei temi elaborato nel 2020, che ha tenuto conto degli orientamenti strategici aziendali e delle evoluzioni del contesto esterno, volta ad anticipare le tematiche emergenti, la cui gestione risulterà essenziale per competere nel futuro. È in tal senso che l'analisi è stata costruita utilizzando informazioni provenienti dall'ascolto delle principali parti interessa-

te interne ed esterne al Gruppo, anche attraverso la piattaforma Datamaran che studia le principali leggi e direttive in tutti i Paesi in cui FS opera e confronta il bilancio del Gruppo con quelli pubblicati da altri peer e comparabile in ambito europeo e internazionale.

Il processo di aggiornamento dei temi prioritari per il Gruppo, costruito con logica bottom up (partendo quindi dall'analisi delle informazioni raccolte dalle società controllate<sup>10</sup>), ha previsto le seguenti attività:

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 matrice di materialità sottostante rappresenta il quadrante superiore destro della matrice complessiva che riporta le priorità percepite dagli stakeholder (asse y), confrontate con le priorità del Gruppo (asse x), considerando gli impatti subiti e generati all'esterno.



Il tema "Sicurezza delle persone: valori, tecnologie e cultura", risultato prioritario in tutte le società che hanno contribuito alla matrice, non è stato incluso nella rappresentazione aggregata poiché, come

ha potuto più volte ribadire l'Amministratore Delegato di FS, «**per manutenzione e sicurezza non ci sono limiti e non ci devono essere limiti**». Per tale ragione, il tema in parola non è graficamente incluso

nella matrice di materialità in quanto trasversale e con priorità assoluta, nella visione del management, rispetto agli altri temi.

<sup>10</sup>) Le società che hanno contribuito alla matrice sono state: Trenitalia SpA, RFI SpA, Anas SpA, Polo Mercitalia, Busitalia - Sita Nord SpA, Sistemi Urbani Srl, Italferr SpA, Ferrovie del Sud Est e Servizi automobilistici Srl, Ferservizi SpA oltre a FS SpA.





© Archivio Trenitalia

## TEMATICHE PRIORITARIE DEL GRUPPO FS ITALIANE

### INCLUSIONE, VALORIZZAZIONE E SVILUPPO DELLE PERSONE



Diffondere e rafforzare **una cultura dell'inclusione, non discriminazione e rispetto, promuovendo le diversità** (età, genere, conoscenze ed esperienze, religione, visione politica, etnia, nazionalità, orientamento sessuale, abilità fisica, provenienza geografica, ecc.) e le **pari opportunità** nei luoghi di lavoro in cui tutti si sentano a proprio agio e siano motivati a costruire relazioni positive. Impegno nel valorizzare capacità professionali ed esperienza dei colleghi e accelerare il loro **sviluppo professionale e di carriera**, attraverso **politiche meritocratiche e meccanismi trasparenti ed equi** che consentano a tutti i dipendenti di raggiungere il pieno potenziale; garantire il **benessere dei dipendenti e l'equilibrio** tra le loro vite professionali e personali, attraverso **politiche di welfare, strumenti e modelli di lavoro moderni e flessibili e gestione responsabile dei cambiamenti organizzativi**.

### MITIGAZIONE DEL CAMBIAMENTO CLIMATICO



**Affrontare la sfida della mitigazione** del cambiamento climatico, impegnandosi, in linea con gli obiettivi europei e nazionali, nella **riduzione dei consumi energetici** e delle **emissioni di gas serra** (CO<sub>2</sub>, ozono, metano, ecc.), anche attraverso **l'implementazione di tecnologie ad alta efficienza energetica** (ad esempio, smart grid, cogenerazione, illuminazione a LED, ecc.) e la **promozione delle fonti rinnovabili** (ad esempio carburanti alternativi, biocarburanti, energia da idrogeno "verde", motori ibridi, biocombustibili, fotovoltaico, eolico, ecc.)

### VALORE AL CLIENTE



**Essere vicini ai clienti**, sviluppando una relazione di fiducia, **comprendere le loro esigenze**, attuali e future, e **offrire servizi di mobilità multi-modale, in ambito passeggeri e merci, sempre più di qualità**, promuovendo **modalità di spostamento collettive e condivise**, migliorando **l'integrazione** fra tutti i sistemi di mobilità pubblica e dolce (treno, trasporti urbani e extraurbani, bici), in risposta alle sfide e opportunità del mercato, e garantendo **accessibilità e piena fruibilità**, attraverso percorsi privi di ostacoli e servizi di assistenza per le persone con disabilità e a ridotta mobilità (Sale Blu, passerelle tattili, ausili visivi e acustici, ecc.)

## TEMATICHE PRIORITARIE DEL GRUPPO FS ITALIANE

### CONDUZIONE ETICA E RESPONSABILE DEL BUSINESS



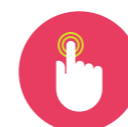
Adottare i più **elevati standard etici**, in conformità con la visione e i valori aziendali; basare le pratiche commerciali su principi fondamentali di **trasparenza e lealtà**; rafforzare una **cultura di compliance e legalità**; riconoscere l'importanza delle **questioni ambientali, sociali e di governance** e inserirle nella strategia aziendale, anche attraverso la **promozione di strumenti finanziari** a supporto dello sviluppo sostenibile e di un futuro a basso utilizzo di carbone.

### ECONOMIA CIRCOLARE E ACQUISTI RESPONSABILI



Implementare **modelli di business circolari, dalla fase di acquisto** - attraverso l'integrazione di criteri di preferibilità ambientale e sociale nelle procedure di acquisto (beni, servizi e lavori) e nei processi di selezione e qualifica dei fornitori (ad esempio certificazioni dei sistemi di gestione ambientale ISO 14001, EMAS, ecc.) - **alla fase di utilizzo** efficiente e valorizzazione dei materiali, **fino alla prevenzione, al riutilizzo e al riciclo dei rifiuti** derivanti dalle attività del Gruppo.

### INNOVAZIONE, DIGITALIZZAZIONE E CYBERSECURITY



Promuovere **l'innovazione, intercettando idee, soluzioni, strumenti e competenze tecnologiche**, interne ed esterne al Gruppo, che contribuiscano **ad accelerare il cambiamento e il progresso** sociale ed economico per offrire servizi e infrastrutture sempre più evoluti, **sfruttando la digitalizzazione** per efficientare processi, operazioni e servizi, in ottica di riduzione di tempi, costi e consumi energetici. Assicurare **l'affidabilità** di infrastrutture e servizi, creando e mantenendo un **ambiente** in cui **l'integrità e la riservatezza di dati e informazioni** aziendali e di tutti i suoi stakeholder siano tutelati da potenziali cyber attack.

### RESILIENZA DELLE INFRASTRUTTURE E DEI SISTEMI DI MOBILITÀ



Rafforzare **la capacità di adattamento e la solidità** delle infrastrutture, ferroviarie e stradali, e dei sistemi di mobilità, attuali e futuri, **rispetto ai crescenti effetti del cambiamento climatico e della fragilità del territorio** (ad esempio fenomeni idrogeologici, sismici, alluvionali, ecc.), anche attraverso un **sistema di prevenzione e presidio risk based**.

I temi prioritari per il Gruppo FS, secondo l'analisi di materialità svolta come precedentemente indicato, sono stati collegati agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals - SDGs) dell'Agenda 2030 dell'ONU, mettendo in evidenza il contributo del Gruppo al loro raggiungimento attraverso le proprie attività<sup>11</sup>:



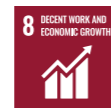
## RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE

### CONTRIBUTO DEL GRUPPO

	3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING	4 QUALITY EDUCATION	5 GENDER EQUALITY	7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH	9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE	10 REDUCED INEQUALITIES	11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES	12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION	13 CLIMATE ACTION	15 LIFE ON LAND	16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS
CONDUZIONE ETICA E RESPONSABILE DEL BUSINESS						✓				✓		✓
INCLUSIONE, VALORIZZAZIONE E SVILUPPO DELLE PERSONE		✓	✓		✓		✓		✓			✓
INNOVAZIONE, DIGITALIZZAZIONE E CYBER SECURITY					✓	✓						✓
ECONOMIA CIRCOLARE E ACQUISTI RESPONSABILI	✓							✓	✓		✓	
MITIGAZIONE DEL CAMBIAMENTO CLIMATICO	✓			✓					✓	✓		
RESILIENZA DELLE INFRASTRUTTURE E DEI SISTEMI DI MOBILITÀ						✓				✓		
VALORE AL CLIENTE		✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓		

Per le ragioni precedentemente esposte, in merito alla rilevanza del tema "Sicurezza delle persone: valori, tecnologie e cultura", ogni società del Gruppo FS opera promuovendo la salute e sicurezza sul lavoro, attraverso la prevenzione di incidenti e infortuni delle persone, e garantendo ai clienti i più elevanti standard di sicurezza del viaggio, attraverso

la manutenzione, la protezione in stazione e a bordo e la sicurezza della circolazione, contribuendo al raggiungimento dei seguenti SDGs:



Il perimetro di rendicontazione è stato definito in funzione della materialità economico-finanziaria di Gruppo<sup>12</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).

11) Il Gruppo contribuisce, con le proprie attività quotidiane, anche al raggiungimento degli SDGs non collegati ai temi prioritari.

12) 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.



(102-7)

# I NUMERI DEL 2021



## I RISULTATI DELLA GESTIONE

### DATI ECONOMICI

Risultato Netto	mIn €	193
Valore economico direttamente generato	mIn €	12.328
Valore economico distribuito	mIn €	10.444
Investimenti	mIn €	12.537

### DATI TRAFFICO PASSEGGERI E MERCI

#### Traffico su ferro - viaggiatori

viaggiatori-km	mld	21,5
treni-km	mIn	270

#### Traffico su ferro - merci

tonnellate-km	mld	21,9
treni-km	mIn	43

#### Traffico su gomma - viaggiatori

passengeri-km	mld	1,7
bus-km	mIn	178



## IL GRUPPO FS PER IL PIANETA

### ENERGIA ED EMISSIONI

Energia - Consumi di energia finale all'interno del Gruppo	mIn Gj	26,4
Emissioni - Emissioni di gas a effetto serra	mIn tCO <sub>2</sub>	2

### ACQUISTI RESPONSABILI

Gare aggiudicate	mld €	22,2
in cui sono stati inclusi criteri di sostenibilità	%	90



## IL GRUPPO FS PER LE PERSONE

### QUALITÀ DEL SERVIZIO - PUNTUALITÀ

#### Trasporto passeggeri su ferro

Servizi a mercato (Frecce)	fascia 0-10 min	82,5%
Servizi universali (IC Giorno e IC Notte)	fascia 0-15 min	88,5%
Servizio regionale	fascia 0-5 min	93,0%

#### Trasporto passeggeri su gomma

Servizio urbano	fascia 0-5 min	95,0%
Servizio extraurbano	fascia 0-15 min	95,3%

### CUSTOMER SATISFACTION (ITALIA)

#### Trasporto passeggeri su ferro (viaggio nel complesso)

Trasporto media e lunga percorrenza	% soddisfatti	97,1%
Trasporto regionale	% soddisfatti	90,4%

#### Infrastruttura

Qualità della stazione nel complesso	% soddisfatti	98,2%
--------------------------------------	---------------	-------

### PROMOZIONE DELLA SICUREZZA

#### Investimenti in sicurezza

Infrastruttura	mIn €	3.715,0
Trasporto	mIn €	439,5

### LE NOSTRE PERSONE E IL LORO VALORE

Totale personale	n	81.906
donne	%	19,1
uomini	%	80,9
Formazione	mgl gg/uomo	659

### RELAZIONI CON LA COMUNITÀ

#### Il riuso del patrimonio

Superficie comodati d'uso complessivo	mq	172.497
per attività sociali (Help center e centri di accoglienza)	mq	15.793
altro patrimonio immobiliare	mq	156.704

#### La Fondazione FS Italiane

Valore del patrimonio	mIn €	10,6
Valore per le comunità locali (periodo 2014-2021)	mIn €	44,5

# 1

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

## IL GRUPPO FS STRATEGIA E GOVERNANCE

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

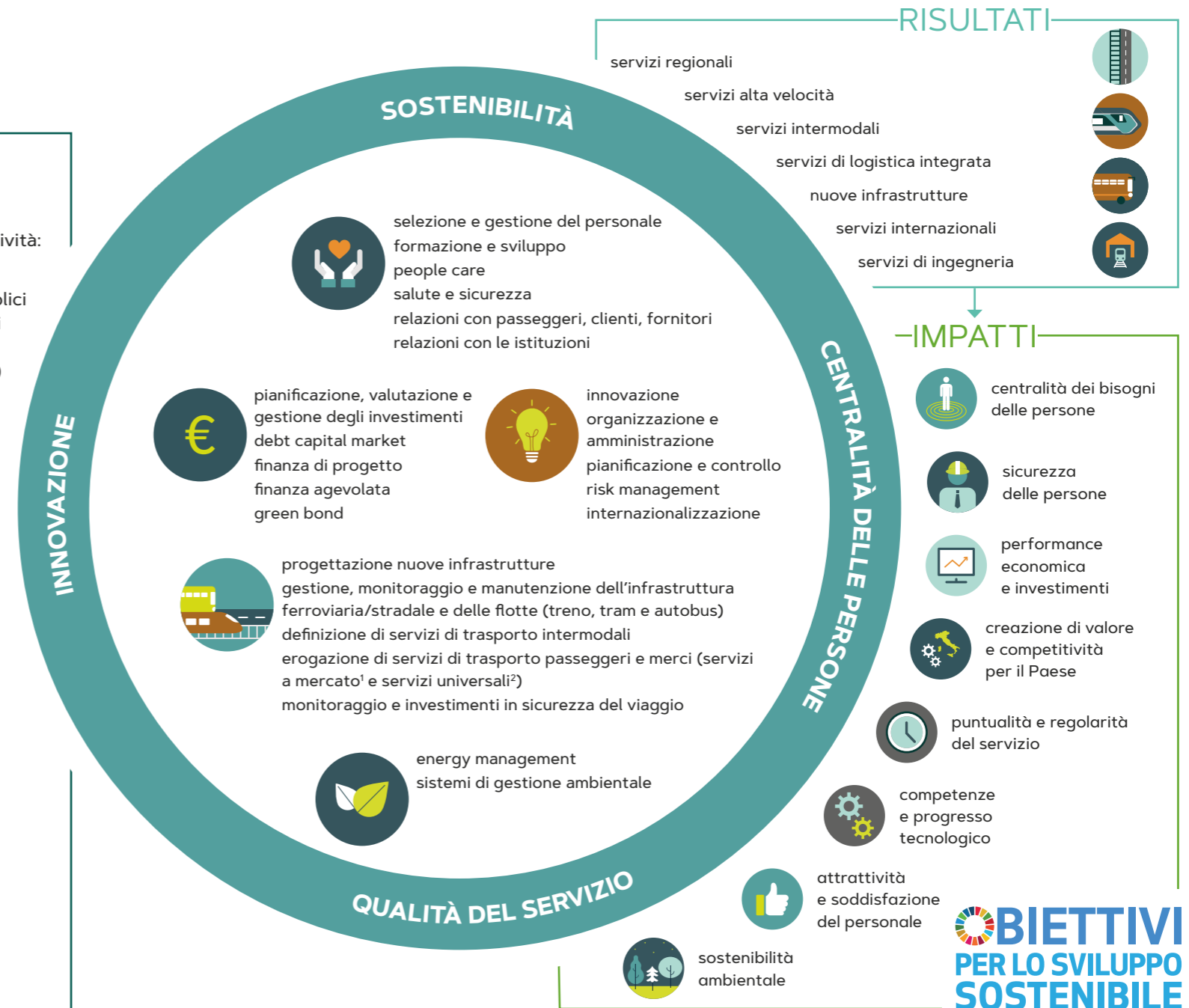
<sup>13</sup> - Secondo il framework dell'IIRC - International Integrated Reporting Council.

# IL PROFILO DEL GRUPPO E IL NOSTRO MODELLO DI BUSINESS

## LA NOSTRA VISION

DIVENTARE L'AZIENDA  
CHE ABILITA  
UN SISTEMA DI  
INFRASTRUTTURE  
RESILIENTI, MOBILITÀ  
SOSTENIBILE  
E LOGISTICA  
INTEGRATA

## COME OPERIAMO



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





(102-2, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7, 102-10)

## SETTORI E AREE GEOGRAFICHE

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

**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.**



14) La mappa dei settori e delle partecipazioni di Ferrovie dello Stato Italiane è aggiornata a febbraio 2022. In figura sono rappresentate le società controllate direttamente dalla Capogruppo e consolidate con il metodo integrale, nonché FS SpA stessa.



## 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**.

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 nel trasporto ferroviario passeggeri e merci in Grecia e che sulla linea tra Atene e Salonicco offre un servizio ad alta velocità; Trenitalia UK che, tramite la propria controllata Trenitalia c2c, effettua il trasporto passeggeri nel mercato inglese; Trenitalia France che effettua servizi ferroviari passeggeri a lunga percorrenza tra la Francia e l'Italia; il consorzio ILSA, composto da Trenitalia e Air Nostrum, tra i primi operatori privati ad accedere



© Archivio Italferr

al mercato ferroviario spagnolo (il servizio è previsto dal 2022) 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 a oggi composto da sette società operative a livello nazionale e internazionale: Mercitalia Logistics, la subholding 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 riferimento 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>15</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 (RFI), 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 la già citata FSE, per la gestione della più estesa rete ferroviaria omogenea italiana dopo RFI, e Grandi Stazioni Rail, la società controllata da RFI e incaricata del **pre-sidio dei business chiave di stazione** nei confronti dei viaggiatori e di tutti coloro che vi operano (sicurezza, pulizia e manutenzione, biglietterie di operatori ferroviari, gestione parcheggi, attività di locazione direzionale e attività di ingegneria).

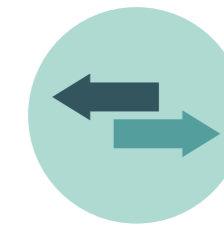


## SERVIZI IMMOBILIARI

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

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

**PER APPROFONDIMENTI SUL BUSINESS E SULLE ATTIVITÀ DELLE SOCIETÀ DEL GRUPPO, SI RIMANDA AL SITO INTERNET FSITALIANE.IT (SEZIONE "SOCIETÀ DEL GRUPPO")**



## 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: Ferservi, 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; Italcertifier, che si occupa della conduzione di attività di certificazione, valutazione e prove riferite a sistemi di trasporto e infrastrutturali; FSTechnology, 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.

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

**FS ITALIANE È 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, Trenitalia France (ex Thello) in Francia, Trenitalia UK che controlla Trenitalia c2c nel Regno Unito, TrainOSE in Grecia, Qbuzz, società di trasporto pubblico locale su gomma e ferro in Olanda, ILSA in Spagna e Rom-Rail, società di spedizioni ferroviarie merci, in Romania.

**Da dicembre 2021** Trenitalia e Trenitalia France forniscono con il proprio treno ad Alta Velocità Frecciarossa **due collegamenti giornalieri andata e ritorno tra Parigi e Milano**, via Lione, Chambery, Modane e Torino.

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





# LE ATTIVITÀ DEL GRUPPO E LA LENTE DELLA TASSONOMIA EUROPEA

Il presente paragrafo intende illustrare le attività del Gruppo attraverso la lente della Tassonomia Europea. In particolare, le attività del Gruppo FS Italiane vengono espone e commentate con riferimento alla classificazione delle attività economiche introdotta dal Regolamento UE n. 852/2020 "relativo all'istituzione di un quadro che favorisce gli investimenti sostenibili e recante modifica del regolamento UE 2019/2088" (cd. Tassonomia UE).

La Tassonomia UE si inquadra nell'ambito del più ampio Piano d'Azione per la Finanza Sostenibile<sup>16</sup> messo in campo dalla Commissione europea per finanziare la crescita sostenibile, risalente a marzo 2018, che ha progettato una strategia globale ambiziosa in materia di finanza sostenibile, volta a riorientare i flussi di capitali per dare impulso a una crescita sostenibile e inclusiva. Con l'approvazione del Green Deal<sup>17</sup> nel 2019, l'Unione Europea (UE) ha sostanzialmente tracciato la rotta per investimenti più sostenibili. L'obiettivo è quello di raggiungere

un'economia clima neutrale nell'UE entro il 2050, con una riduzione del 55% delle emissioni già nel 2030.

Il Regolamento UE n. 852/2020, insieme al Regolamento UE n. 2088/2019 (SFDR - Sustainable Finance Disclosure Regulation), è volto a garantire una concorrenza equa e la certezza del diritto per tutte le aziende che operano all'interno dell'UE, ponendosi i seguenti obiettivi chiave: riorientare i flussi di capitale sugli investimenti sostenibili, stabilire la sostenibilità come componente della gestione del rischio, promuovere/incoraggiare gli investimenti e l'attività economica a lungo termine, così da migliorare la trasparenza e la coerenza nella classificazione delle attività e contenere i rischi di un ecologismo puramente di facciata (greenwashing) e di frammentazione dei mercati interessati.

In particolare, il Regolamento UE n. 852/2020 definisce come attività ecosostenibili, quelle che contribuiscono in modo sostanziale almeno a uno dei seguenti sei obiettivi ambientali:



## PROCESSO DI ADOZIONE DELLA TASSONOMIA NEL GRUPPO

Il Regolamento sulla tassonomia è stato pubblicato nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione europea il 22 giugno 2020 ed è entrato in vigore il 12 luglio successivo. Lo stesso richiede alle società soggette all'obbligo di pubblicazione della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (DNF) di includere, nella propria dichiarazione, informazioni su come e in che misura le attività dell'impresa siano associate ad attività economiche considerate ecosostenibili, in particolare esplicitando la quota del loro fatturato (Turnover KPI) proveniente da prodotti o servizi associati ad attività economiche ecosostenibili, la quota delle loro spese operative (OpEx KPI) e la quota delle spese in conto capitale (CapEx KPI) relativa ad attivi o processi associati ad attività economiche ecosostenibili.

Ai fini della normativa un'attività economica è definita sostenibile dal punto di vista ambientale se:

- \* contribuisce in modo sostanziale al raggiungimento di uno o più dei sei obiettivi ambientali definiti dalla tassonomia (mitigazione dei cambiamenti climatici, adattamento ai cambiamenti climatici, uso sostenibile e protezione delle acque e delle risorse marine, transizione verso un'economia circolare, prevenzione e riduzione dell'inquinamento, protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi);
- \* non arreca un danno significativo ad alcuno degli obiettivi ambientali (DNSH - Do No Significant Harm);
- \* è svolta nel rispetto delle garanzie minime di salvaguardia.

Nel corso dell'anno 2021 la Commissione europea ha definito, per mezzo di specifico atto delegato (Regolamento delegato UE n. 2139/2021 cd. Atto Clima), le attività e i relativi criteri di screening

tecnico con riferimento agli obiettivi della **mitigazione dei cambiamenti climatici** e dell'**adattamento ai cambiamenti climatici**.

L'analisi svolta dal Gruppo FS si è quindi concentrata sui suddetti due obiettivi. Per gli altri quattro obiettivi ambientali la Commissione europea si era impegnata a emettere i rispettivi atti delegati entro la fine del 2021, ma attualmente i lavori risultano ancora in corso.

Lo stesso Regolamento UE n. 852/2020 ha altresì conferito alla Commissione il potere di adottare uno o più atti delegati volti a indicare, alle società soggette alla direttiva sulla rendicontazione non finanziaria, come riclassificare le proprie attività in funzione dei suddetti atti delegati. In particolare, tale atto delegato è stato adottato il 6 luglio 2021 (Regolamento delegato UE n. 2178/2021 cd Atto delegato art. 8), ed è sulla base dei

16) Piano d'azione per finanziare la crescita sostenibile, Comunicazione della Commissione europea dell'8 marzo 2018.

17) Il Green Deal Europeo, Comunicazione della Commissione europea dell'11 dicembre 2019.

requisiti dello stesso che le società del Gruppo FS hanno prodotto l'informativa, qualitativa e quantitativa, esposta nei paragrafi seguenti.

L'Atto delegato art. 8, per l'esercizio 2021, richiede che sia rendicontata la quota di ricavi, opex e capex relativa alle sole attività definite "ammissibili" (eleggibili - eligible activities) dal Regolamento, senza analizzare l'effettivo allineamento agli screening criteria definiti dagli atti delegati relativi ai suddetti due obiettivi ambientali.

Sulla base di tale quadro normativo, le società del Gruppo hanno operato una prima analisi delle proprie attività per mappare quelle ricadenti, in senso lato, nell'operatività del Regolamento. Come richiesto dalla normativa, a partire dal 2022, ma invero con un processo già iniziato, le società procederanno con la verifica effettiva degli screening criteria al fine di verificare l'esatta rispondenza delle proprie attività ai requisiti di sostenibilità (allineate - aligned activities); pertanto si ritiene importante ribadire sin da ora che la valutazione finale circa le attività sostenibili del Gruppo FS potrà subire modifiche anche sostanziali a valle della verifica puntuale dei criteri e alla luce della finalizzazione degli stessi da parte della Commissione europea.

Le attività economiche del Gruppo svolte nel 2021 sono state divise pertanto, per i due obiettivi di mitigazione dei cambiamenti climatici e adattamento ai cambiamenti climatici, nelle categorie seguenti:

- \* **eleggibili:** attività esplicitamente incluse nel Regolamento della tassonomia che potrebbero, alla luce della verifica puntuale degli screening criteria, contribuire in modo sostanziale alla mitigazione o all'adattamento ai cambiamenti climatici;
- \* **non eleggibili:** attività non incluse nel Regolamento.

Entrando nello specifico dei singoli obiettivi, l'Atto Clima detta i criteri di vaglio tecnico rispettivamente nell'Allegato 1 per l'obiettivo **Mitigazione** e nell'Allegato 2 per l'obiettivo **Adattamento**. L'obiettivo della mitigazione dei cambiamenti climatici mira a ridurre la quantità di gas a effetto serra nell'atmosfera e il suo perseguimento prevede che l'attività economica contribuisca in modo sostanziale alla stabilizzazione delle emissioni di gas a effetto serra; l'obiettivo dell'adattamento ai cambiamenti climatici mira invece a ridurre gli effetti negativi, o i rischi di effetti negativi, del clima attuale o dei futuri cambiamenti climatici sullo svolgimento delle attività economiche, sulle



© Archivio Trenitalia

persone, sulla natura e sugli attivi.

La classificazione delle attività ammissibili per i due obiettivi ha seguito, dove possibile, la classificazione delle attività economiche NACE, il sistema di classificazione generale utilizzato nei paesi UE per sistemizzare e uniformare le definizioni delle attività economiche, nonché la descrizione delle diverse attività riportata nei suddetti due atti delegati. Le società del Gruppo FS hanno proceduto, dove possibile, con l'individuazione delle proprie attività ammissibili "per codice NACE" e in funzione della descrizione riportata per ogni attività, tenendo ben presente l'indicazio-

ne dello stesso atto delegato che raccomanda di intendere il codice NACE come meramente indicativo e non prevalente sulla definizione specifica dell'attività.

Quindi, al fine di individuare l'ammissibilità di una attività nell'uno o nell'altro obiettivo, le società hanno valutato l'attività economica svolta a seconda delle sue caratteristiche concrete e utilizzando il criterio dell'attività prevalente; infatti, non sempre le attività economiche descritte nei criteri di vaglio tecnico sono associabili a uno specifico codice NACE, così come è possibile che siano riconducibili a più di un codice.

All'Atto Clima la Commissione europea ha successivamente affiancato, come già detto, un altro atto delegato chiamato a completare il quadro normativo relativo agli obblighi informativi previsti dal Regolamento n. 852/2020, il cd. Atto delegato art. 8. In base a esso le imprese sono obbligate a comunicare tre indicatori quantitativi di prestazione, costituiti da:

- \* la quota di **fatturato** proveniente da prodotti o servizi associati ad attività economiche ecosostenibili (**Turnover KPI**);
- \* la quota di **spese operative** relative ad attivi o processi associati

ad attività economiche ecosostenibili (**OpEx KPI**);

- \* la quota di **spese in conto capitale** relative ad attivi o processi associati ad attività economiche ecosostenibili (**CapEx KPI**).

Nel Gruppo Ferrovie il KPI relativo al fatturato è stato determinato come rapporto tra la porzione di ricavi derivanti da servizi o prodotti che originano da attività economiche ammissibili alla tassonomia e il complesso dei ricavi netti di consolidato (totale voce Ricavi e proventi).

Il KPI relativo ai costi operativi è stato determinato come rapporto tra i costi operativi riconducibili ad attività ammissibili, ad eccezione dei costi indiretti, e il totale dei costi operativi di consolidato (totale voce Costi operativi). Per costi indiretti ci si è riferiti in senso lato a costi generali, servizi centrali, costi di staff e del personale non direttamente impiegato sull'asset.

Il KPI relativo alle spese in conto capitale è stato determinato come rapporto tra la quota delle spese in conto capitale iscritte nel periodo nell'attivo del bilancio con riferimento ad attività economiche ammissibili e il valore del complesso delle spese in conto capitale (quantificate in base ai criteri convenzionali di cui al punto 1.1.2.1. del Regolamento delegato).

In particolare, il denominatore comprende gli "incrementi agli attivi materiali e immateriali durante l'esercizio considerati prima dell'ammortamento, della svalutazione e di qualsiasi rivalutazione, compresi quelli derivanti da rideterminazioni e riduzioni di valore, per l'esercizio in questione, ed escluse le variazioni del fair value (valore equo). Il denominatore comprende anche gli incrementi agli attivi materiali e immateriali derivanti da aggregazioni aziendali". In riferimento al KPI relativo alle spese in conto capitale, il Gruppo FS ha altresì deciso di fornire evidenza separata anche degli investimenti operati per mezzo delle cd. "società di scopo".



© Archivio FS Italiane

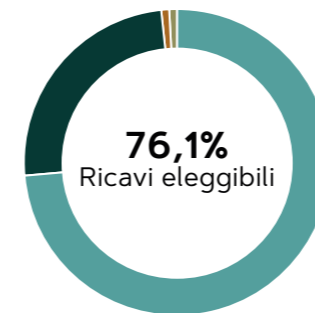
Nella rappresentazione grafica sottostante, le performance del Gruppo e dei quattro settori operativi che caratterizzano il suo business (Trasporto, Infrastruttura, Servizi Immobiliari e Altri Servizi) sono sintetizzate con riguardo alle

rispettive quote percentuali di Faturato, Costi operativi (Opex) e Investimenti (Capex) - eleggibili, per i due obiettivi di mitigazione e adattamento, e non eleggibili, ai sensi del Regolamento UE n. 852/2020.



### GRUPPO FS - RICAVI, OPEX E CAPEX DA ATTIVITÀ ELEGGIBILI E PER SETTORE

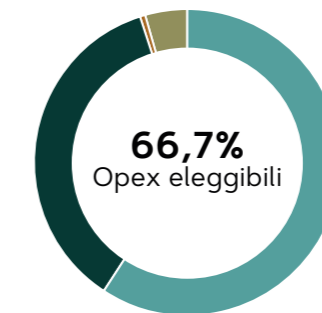
#### RICAVI DA ATTIVÀ ELEGGIBILI



- 56,8% - Settore Trasporto
- 19,1% - Settore Infrastruttura
- 0,1% - Settore Immobiliare
- 0,1% - Settore Altri Servizi

**23,9%** Ricavi non eleggibili

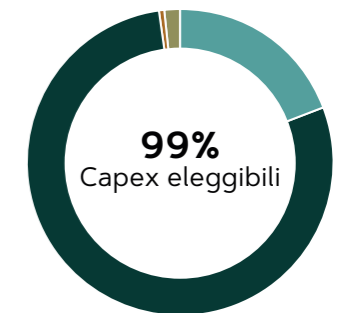
#### OPEX DA ATTIVÀ ELEGGIBILI



- 39,8% - Settore Trasporto
- 24% - Settore Infrastruttura
- 0,1% - Settore Immobiliare
- 2,8% - Settore Altri Servizi

**33,3%** Opex non eleggibili

#### CAPEX DA ATTIVÀ ELEGGIBILI



- 19,1% - Settore Trasporto
- 78,3% - Settore Infrastruttura
- 0,1% - Settore Immobiliare
- 1,5% - Settore Altri Servizi

**1,0%** Capex non eleggibili



Nelle seguenti tabelle, come definito dalle *Platform considerations on voluntary information as part of Taxonomy-eligibility reporting* della Platform on Sustainable Finance, si riporta il dettaglio dei Ricavi, Opex e Capex eleggibili con riferimento alle attività della Tassonomia.

Come si può notare, le attività del Gruppo FS sono eleggibili per i seguenti settori della Tassonomia:

- \* trasporto;
- \* edilizia e attività immobiliari;
- \* informazione e comunicazione.

Si aggiunge inoltre che per il tramite delle società di scopo TELT e BBT il Gruppo FS ha effettuato investimenti interamente eleggibili.

### RICAVI ELEGGIBILI

ATTIVITÀ DELLA TASSONOMIA	%
6.1 Trasporto ferroviario interurbano di passeggeri	58,6%
6.2 Trasporto ferroviario di merci	9,9%
6.3 Trasporto urbano e suburbano, trasporto di passeggeri su strada	7,3%
6.6 Servizi di trasporto di merci su strada	0,0%
6.10 Trasporto marittimo e costiero di merci, navi per operazioni portuali e attività ausiliarie	0,3%
6.11 Trasporto marittimo e costiero di passeggeri	0,0%
6.14 Infrastrutture per il trasporto ferroviario	21,6%
6.15 Infrastrutture che consentono il trasporto su strada e il trasporto pubblico	2,1%
7.2 Ristrutturazione di edifici esistenti	0,0%
7.7 Acquisto e proprietà di edifici	0,2%
<b>Totale ricavi da attività eleggibili</b>	<b>100,0%</b>

### OPEX ELEGGIBILI

ATTIVITÀ DELLA TASSONOMIA	%
6.1 Trasporto ferroviario interurbano di passeggeri	41,7%
6.2 Trasporto ferroviario di merci	10,8%
6.3 Trasporto urbano e suburbano, trasporto di passeggeri su strada	8,0%
6.6 Servizi di trasporto di merci su strada	0,4%
6.10 Trasporto marittimo e costiero di merci, navi per operazioni portuali e attività ausiliarie	0,3%
6.11 Trasporto marittimo e costiero di passeggeri	0,2%
6.14 Infrastrutture per il trasporto ferroviario	35,0%
6.15 Infrastrutture che consentono il trasporto su strada e il trasporto pubblico	2,5%
7.2 Ristrutturazione di edifici esistenti	0,1%
7.7 Acquisto e proprietà di edifici	1,1%
8.1 Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse	0,0%
9.3 Servizi professionali connessi alla prestazione energetica degli edifici	0,0%
<b>Totale Opex da attività eleggibili</b>	<b>100,0%</b>

### CAPEX ELEGGIBILI

ATTIVITÀ DELLA TASSONOMIA	%
6.1 Trasporto ferroviario interurbano di passeggeri	17,3%
6.2 Trasporto ferroviario di merci	1,3%
6.3 Trasporto urbano e suburbano, trasporto di passeggeri su strada	0,6%
6.10 Trasporto marittimo e costiero di merci, navi per operazioni portuali e attività ausiliarie	0,1%
6.11 Trasporto marittimo e costiero di passeggeri	0,0%
6.14 Infrastrutture per il trasporto ferroviario	80,4%
7.2 Ristrutturazione di edifici esistenti	0,2%
7.3 Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica	0,0%
7.7 7.7. Acquisto e proprietà di edifici	0,0%
8.1 8.1. Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse	0,1%
<b>Totale Capex da attività eleggibili</b>	<b>100,0%</b>



(103-2, 103-3)

# IL RUOLO DEL GRUPPO PER LA MOBILITÀ DEL FUTURO

La crisi causata dal Covid-19 ha determinato **inevitabili impatti sugli spostamenti di passeggeri e merci e sulla ripartizione modale** rispetto al trend degli ultimi anni che, secondo le stime del Rapporto Audimob<sup>18</sup>, aveva registrato, **nel triennio 2017-2019, una ripresa della domanda di mobilità (+8% gli spostamenti, +14% i passeggeri\*km)**, dopo una fase, durata quasi dieci anni, di contrazione dalla crisi economica del 2008 in avanti. In generale, si può affermare che **i comportamenti delle persone si sono modificati radicalmente**, da un lato a causa delle restrizioni, dall'altro evolvendo lungo nuove traiettorie di **domanda di mobilità che**, nonostante l'ingresso nella fase di potenziale attenuazione del virus, **risulta ancora in lenta ripresa nel corso del 2021**.

Analizzando i dati del periodo pandemico è possibile desumere un trend di domanda di mobilità caratterizzato da una **importante flessione dei volumi**, in particolare per

la riduzione del peso della mobilità per lavoro e studio, la concentrazione spaziale e il ricentraggio sulla prossimità, e **la crisi della mobilità collettiva**, anche per effetto delle regole del distanziamento sociale e della paura del contagio, in contrasto con il **forte sviluppo della mobilità attiva**.

Nel 2021, e in particolare dalla seconda metà di aprile, si è osservata una **significativa ripresa della mobilità stradale**, grazie anche agli effetti della campagna vaccinale, con traffici che a settembre sono risultati sulla rete Anas inferiori solo del 2% rispetto allo stesso periodo del 2019, **mentre il trasporto pubblico registra**, pur in una dinamica di progressivo recupero, un persistente affanno rispetto alla mobilità privata (auto e moto). Nel comparto ferroviario è soprattutto la media e lunga percorrenza a registrare volumi di passeggeri ancora molto lontani dalle performance pre-Covid, determinando un segnale negativo relativo alla ripartizione

modale con il recupero della quota dell'auto. **Gli effetti causati dalla pandemia**, quali l'utilizzo estensivo dello smart working, la riduzione dei viaggi d'affari e le trasferte per lavoro, **rappresentano alcuni dei principali driver di cambiamento della domanda di mobilità del futuro**, mettendo in risalto la fragilità dei vecchi sistemi di trasporto i quali richiedono un **profondo cambiamento di paradigma**, spingendoci a sviluppare nuovi modelli finalizzati a costruire una società più equa e più sostenibile.

La forte spinta nella lotta al cambiamento climatico, confermata dal Green Deal Europeo e dal pacchetto Fit for 55 (il piano dell'UE su clima ed energia), e l'accelerazione assicurata dai fondi del PNRR, rappresentano oggi delle **opportunità da cogliere per ridisegnare la mobilità del futuro, una mobilità che sia sostenibile, innovativa, resiliente e inclusiva**, per garantire la creazione di valore di lungo periodo per tutti gli stakeholder.

<sup>18</sup> Rapporto sulla mobilità degli italiani realizzato dall'Istituto superiore di formazione e ricerca per i trasporti (Isfort) con il supporto del Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro (CNEL) e con il contributo scientifico di Agenzia confederale dei trasporti e servizi (Agens) e Associazione Trasporti (Asstra).



(102-14, 102-15)

# IL PIANO STRATEGICO E INDUSTRIALE 2022-2031

LA CRISI PANDEMICA HA RAPPRESENTATO UNA FORTE DISRUPTION OPERATIVA E STRATEGICA E, CONTESTUALMENTE, UN'OPPORTUNITÀ PER ABILITARE UN PERCORSO DI RESILIENZA CHE CONSENTA DI EMERGERE PIÙ FORTI, GOVERNANDO L'INCERTEZZA E FACENDO LEVA SULL'ESPERIENZA MATURATA, PONENDO LE BASI PER DELINEARE IL RUOLO CHE IL GRUPPO FS POTRÀ GIOCARE PER IL SISTEMA PAESE

La crisi pandemica ha **rappresentato una forte disruption operativa e strategica** e, contestualmente, **un'opportunità per abilitare un percorso di resilienza** che consenta di emergere più forti, governando l'incertezza e facendo leva sull'esperienza maturata, ponendo le basi per delineare il ruolo che il Gruppo FS potrà giocare per il sistema Paese.

In questo contesto, il Gruppo, attraverso il **Piano industriale articolato lungo l'orizzonte tempora-**

**le 2022-2031**, si pone l'obiettivo di abilitare **un sistema di infrastrutture resilienti, di mobilità sostenibile e di logistica integrata facendo leva su diversi fattori:**

- \* la realizzazione degli **investimenti infrastrutturali ferroviari e stradali nazionali;**
- \* la ripresa e il successivo sviluppo dei volumi di traffico pre-Covid (passeggeri e merci) anche attraverso opportune **azioni di riposizionamento e di incentivazione;**

- \* una rinnovata attenzione al core business con un **forte presidio nella qualità dei servizi erogati;**
- \* la promozione di **servizi di mobilità e di logistica sempre più sostenibili;**
- \* **lo sviluppo di sistemi finalizzati all'autoproduzione di energia da fonti rinnovabili su larga scala;**
- \* l'abilitazione delle **sinergie tra i diversi sistemi di trasporti** in ottica **intermodale.**



Il passaggio da una logica storica di riduzione dei costi ed efficienza operativa a una **logica di creazione di valore per tutti gli stakeholder** richiederà un cambio di mindset che sarà abilitato da un **processo di change management** che accompagnerà la trasformazione organizzativa del Gruppo attraverso la **definizione di poli di business:**



**Polo Infrastrutture:** polo di infrastrutture fisiche integrate e resilienti, e servizi di ingegneria per accelerare gli investimenti, anche attraverso opportune azioni di sostegno alla filiera, e abilitare sinergie ferro-strada per favorire lo shift modale di passeggeri e merci;



**Polo Passeggeri:** polo di servizi passeggeri multimodali e personalizzati (pendolari, corporate e leisure) con un focus sulla creazione di valore e la qualità del servizio offerto;



**Polo Logistica:** polo di servizi di logistica sostenibile e integrata, con l'abilitazione di un operatore di trasporto intermodale di rilevanza europea che incrementi la quota modale del ferro anche attraverso il coordinamento con i terminali e l'offerta di prodotti per il trasporto sostenibile delle merci;



**Polo Urbano:** rigenerazione urbana e soluzioni di intermodalità e di logistica di primo e ultimo miglio nelle aree urbane.

La trasformazione organizzativa sarà affiancata da **nuove iniziative strategiche** che prevedono la definizione di presidi unici e coordinati per la **gestione del portafoglio di attività internazionali** del Gruppo, per la **gestione delle tematiche energetiche**, con l'obiettivo di ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub> del Gruppo e la dipendenza energetica da fonti esterne (attraverso l'efficienza energetica, lo sviluppo di nuovi impianti per l'autoproduzione elettrica, l'approvvigionamento green da fonti esterne per la parte residuale, il phase out dei combustibili fossili) e, infine, per la **gestione e lo sviluppo dei servizi condivisi** (shared service) a supporto del core business.

Avere un ruolo cruciale nella mobilità sostenibile collettiva del futuro passa anche attraverso **la gestione sostenibile degli approvvigionamenti** e il ripensamento dei cicli produttivi in un'**ottica di economia circolare.**

I **fattori abilitati** a tale percorso di trasformazione saranno le **infrastrutture digitali**, attraverso la realizzazione di un centro di eccellenza necessario per assicurare che gli investimenti digitali siano rispondenti alle esigenze di business e consentano lo sviluppo di piattaforme per l'interconnessione di persone e merci, e le nostre persone, a cui saranno dedicati programmi per la loro valorizzazione e il continuo sviluppo delle competenze.

(203-1, 203-2)

# IL PNRR E LO SVILUPPO DELLA MOBILITÀ DEL PAESE

Il periodo che stiamo vivendo sarà probabilmente ricordato come **uno dei più duri della nostra storia recente**, con due crisi finanziarie e una emergenza sanitaria globale che, oltre ad aver provocato milioni di perdite umane, ha avuto pesanti conseguenze sull'economia, sull'occupazione, sulla produzione di ciascun Paese, **rivoluzionando ogni aspetto della nostra vita** e determinando, così come rappresentato in precedenza, **una discontinuità nello scenario della mobilità**.

Minore propensione a spostarsi per lavoro, maggiore attenzione alla sicurezza e alla salute da parte delle persone, de-urbanizzazione, minore capacità di spesa e aumento delle diseguaglianze, digitalizzazione pervasiva in tutti gli

ambiti - della vita quotidiana delle persone alle smart cities - maggiore sensibilità alla creazione di valore sociale, inclusivo ed equo, **sono solo alcuni degli effetti e dei nuovi trend che ha generato la pandemia** e che hanno portato alla necessità di rinnovare i pilastri per la ripartenza, **orientando la strategia del Gruppo FS Italiane verso un nuovo paradigma che consenta di trasformare la discontinuità in opportunità**.

Oggi, anche **grazie al piano finanziario straordinario - Next Generation EU<sup>19</sup>** - approvato a luglio 2020 dal Consiglio Europeo, **sono stati definiti gli strumenti per affrontare e superare queste difficoltà**, un piano che, riprendendo le parole espresse dalla Presidente

della Commissione Europea, Ursula von der Leyen, ha l'obiettivo «non solo di riparare e recuperare l'esistente, ma **di plasmare un modo migliore di vivere il mondo di domani**».

**Attraverso Italia Domani, il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR)**, lo strumento programmatico definito per cogliere questa grande occasione del Next Generation EU e che **mobilita 191,5 miliardi di euro**, l'Italia ha quindi la possibilità di voltare pagina rispetto al passato, superando gli impatti economici e sociali della pandemia e costruendo **un nuovo Paese, più equo, verde e inclusivo**.



19) Noto in Italia come Recovery Fund o "Fondo per la ripresa".

Il Gruppo FS è stato chiamato a svolgere un **ruolo fondamentale nella definizione e nell'attuazione del PNRR**; ad oggi, infatti, sono stati assegnati a società del Gruppo FS – in qualità di soggetti attuatori – **25,2 miliardi di euro dei fondi previsti dal PNRR e del Fondo Complementare**. In particolare, con riferimento agli investimenti previsti nella **Missione 3 Infrastrutture per una mobilità sostenibile**, circa **24,6 miliardi di euro sono stati assegnati al Gruppo, di cui 23,96 dedicati a investimenti RFI**.

Ciò in coerenza con il ruolo attribuito al trasporto ferroviario nel quadro degli obiettivi definiti dalla Sustainable and Smart Mobility Strategy (SSMS) proposta dalla Comunità Europea nel 2020 per **contribuire alla riduzione del 90% delle emissioni di CO<sub>2</sub> entro il 2050**, e per completare lo spazio unico europeo dei trasporti delineato con il Libro Bianco del 2011 anche al fine di **promuovere la coesione, ridurre le disparità regionali, migliorare la connettività e l'accesso al mercato interno per tutte le regioni**.

Aggiungendo risorse a progetti già esistenti e accelerandoli, nonché introducendone di nuovi collegati alla strategia di infrastrutturazione del Paese (#ItaliaVeloce), gli investimenti ferroviari inseriti nella Missione 3 del PNRR – integrati con quelli previsti dal relativo Fondo Complementare ex art. 4 DL. 59/2021 – puntano a **realizza-**

## MISSIONE 3: INFRASTRUTTURE PER LA MOBILITÀ SOSTENIBILE



Si pone l'obiettivo di rafforzare ed estendere l'alta velocità ferroviaria nazionale e potenziare la rete ferroviaria regionale, con una particolare attenzione al Mezzogiorno. Potenzia i servizi di trasporto merci secondo una logica intermodale in relazione al sistema degli aeroporti. Promuove l'ottimizzazione e la digitalizzazione del traffico aereo.

**re e completare opere che fanno parte di progetti infrastrutturali europei o che colmano gap penalizzanti per lo sviluppo economico del Paese e, in particolare, del Mezzogiorno e delle Isole.**

Orientati allo sviluppo dei principali assi ferroviari, legandoli e integrandoli alla rete AV/AC, alla velocizzazione e all'ammodernamento dell'intera rete comprese le linee regionali, al rafforzamento del trasporto su ferro per la movimentazione delle merci sulle lunghe distanze e al miglioramento dei collegamenti di ultimo miglio, **gli investimenti PNRR della Missione 3 di cui è incaricata RFI sono articolati in otto ambiti:**

**1. collegamenti ferroviari ad Alta Velocità verso il Sud** per i passeggeri e le merci;

- 2. linee ad Alta Velocità nel Nord** che collegano all'Europa;
- 3. connessioni diagonali;**
- 4. sviluppo del sistema europeo di gestione del trasporto ferroviario (ERTMS);**
- 5. potenziamento dei nodi ferroviari** metropolitani e dei collegamenti nazionali chiave;
- 6. potenziamento delle linee regionali;**
- 7. potenziamento, elettrificazione e aumento della resilienza** delle ferrovie del Sud;
- 8. miglioramento delle stazioni ferroviarie** nel Sud.

Tra i **benefici attesi:**

- \* **maggiore integrazione** tra l'infrastruttura ferroviaria nazionale e le ferrovie regionali;
- \* **ampliamento e integrazione dei servizi ferro/gomma;**
- \* **omogeneizzazione degli standard di sicurezza;**
- \* **nuove connessioni** passeggeri e merci con aeroporti, porti e terminali;
- \* **ottimizzazione dell'offerta** con integrazione tra servizi Alta Velocità e trasporto pubblico locale.



VELOCITÀ



CAPACITÀ



INTERMODALITÀ



ACCESSIBILITÀ



INTERMODALITÀ



REGOLARITÀ



PRESTAZIONI



INTEGRAZIONE DELLA RETE



UPGRADE E SICUREZZA



GESTIONE DEI ROTABILI



RISPARMIO



GESTIONE DEGLI SPAZI DI STAZIONE





Gli investimenti previsti mirano a completare entro il 2026 una significativa tappa verso la **realizzazione di un sistema infrastrutturale moderno, digitalizzato e sostenibile**, in grado di rispondere alla **sfida della decarbonizzazione** indicata dall'Unione Europea con le strategie connesse al Green Deal europeo e di contribuire al **raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile** (SDGs, Sustainable Development Goals) individuati dall'Agenda 2030 delle Nazioni Unite, e in particolare ad alcuni di essi.

La valenza in termini di sostenibilità degli investimenti RFI riguarda tanto le finalità delle opere da realizzare, una volta attivate, quanto le scelte e le modalità di progettazione e di realizzazione. Come previsto dal Recovery and Resilience Facility (RFF) per tutte le misure inserite nei Piani Nazionali di Ripresa e Resilienza, ne è stata infatti verificata, per la prima volta, la conformità al principio del **Do Not Significant Harm** (DSNH) definito dal Regolamento UE 2020/852 (cd. Regolamento Tassonomia) in base al quale un'attività economica è sostenibile se contribuisce ad almeno uno dei sei obiettivi ambientali previsti dallo stesso Regolamento senza arrecare danno ai restanti obiettivi ambientali.

## PNRR

### MISSIONE



M3: infrastrutture per una mobilità sostenibile

### COMPONENTE



C1: investimenti sulla rete ferroviaria

## CONTRIBUTO AGLI OBIETTIVI DELL'AGENDA 2030



Per maggiori informazioni riguardo i progetti e i benefici commerciali dei principali investimenti che RFI, grazie alle risorse stanziare nell'ambito del PNRR, metterà in campo nel prossimo quinquennio 2022-2026, si rimanda al [Piano Commerciale RFI](#).

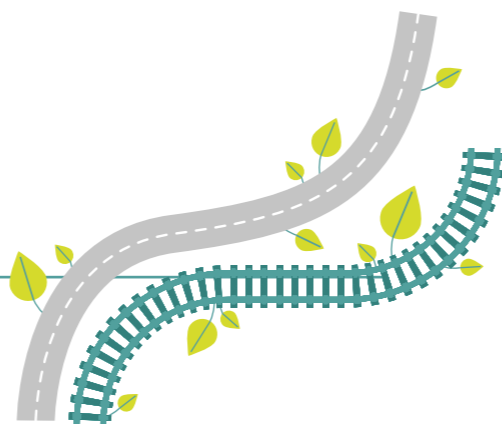


## COMPLETATA LA PROGETTAZIONE DELLE PRINCIPALI OPERE FERROVIARIE FINANZIATE PER 4,3 MILIARDI DI EURO

Con l'invio al Comitato Speciale del Consiglio Superiore dei Lavori Pubblici del progetto per il potenziamento della tratta Potenza-Metaponto della linea Battipaglia-Potenza-Metaponto-Taranto, RFI ha concluso nei tempi e nelle modalità previste tutti i progetti di fattibilità tecnico-economica (PFTE) finanziati dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza. Tali progetti sono presenti nell'Allegato IV della legge 108/2021, che contiene le dieci opere strategiche nazionali, votate dal Parlamento, per le quali è prevista una procedura speciale di valutazione e approvazione.

(203-1, 203-2)

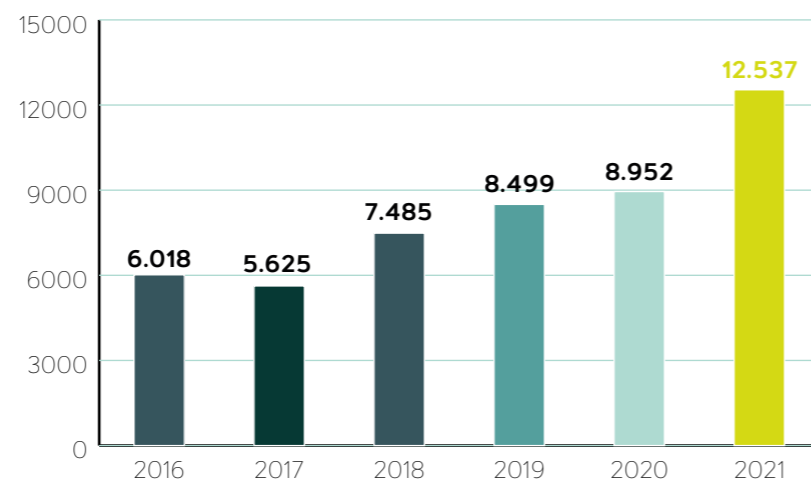
# GLI INVESTIMENTI PER LO SVILUPPO DELLA MOBILITÀ DEL PAESE



IN UN CONTESTO ECONOMICO PESANTEMENTE CONDIZIONATO DALLA PANDEMIA, IL GRUPPO FS ITALIANE È RIUSCITO A DARE CONTINUITÀ ALLE AZIONI DI SVILUPPO DEGLI INVESTIMENTI

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 2021, 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 (MILIONI DI EURO)\*



\*dal 2019 comprendono gli anticipi contrattuali alle imprese fornitrici corrisposti da RFI e Anas

Gli investimenti tecnici<sup>20</sup> realizzati dal Gruppo FS nel corso del 2021, pari a 12.537 milioni di euro, mostrano un incremento di oltre il 40%, rispetto al volume di contabilizzazioni realizzato nel 2020, determinato dalla crescita degli investimenti nel settore infrastruttura. In particolare, RFI ha registrato investimenti per 8.033 milioni di euro (di cui 5.640 milioni per la Rete Convenzionale/AC, 80 milioni per

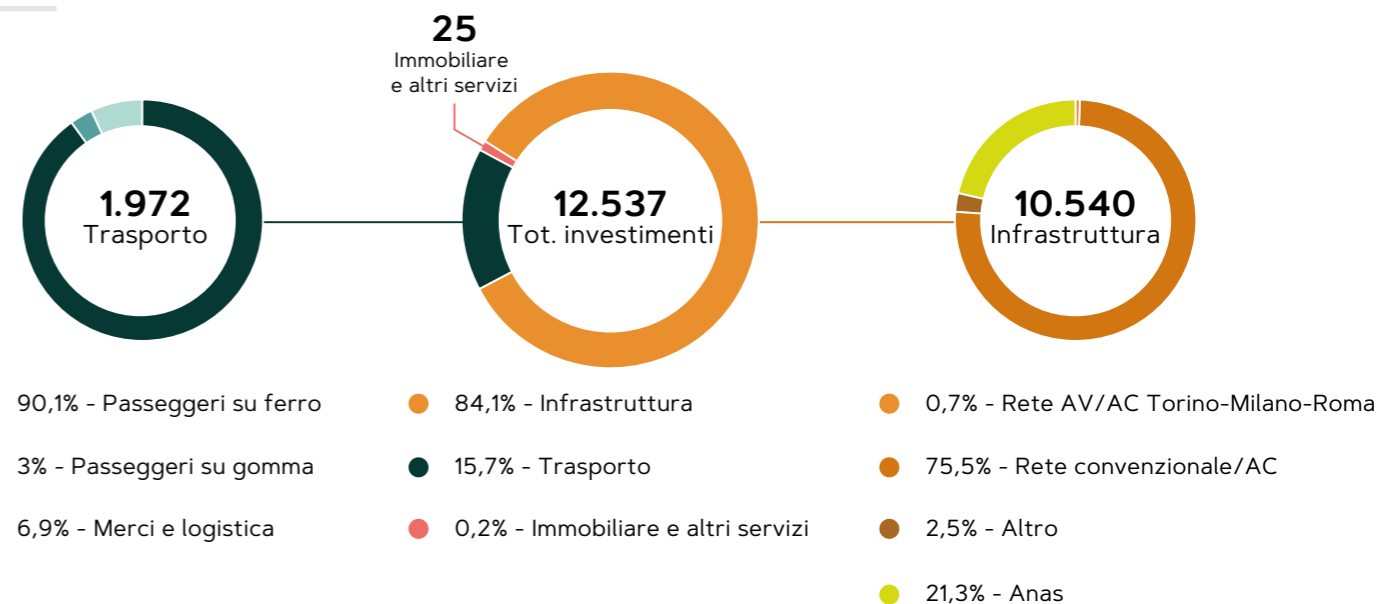
la rete AV/AC Torino-Milano-Napoli e 2.313 milioni per anticipi contrattuali alle imprese fornitrici), il gruppo Anas 2.241 milioni di euro (di cui 295 milioni per anticipi contrattuali alle imprese fornitrici), Trenitalia 1.618 milioni di euro, le società del Gruppo Busitalia 58 milioni di euro, le società del Gruppo Mercitalia 136 milioni di euro e, per finire, le rimanenti società operanti all'este-

ro per 134 milioni di euro (Netinera, c2c, Trenitalia UK, Trenitalia France e Trainose).

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.

Di seguito una analisi degli investimenti per settore di business.

INVESTIMENTI PER SETTORE DI BUSINESS (MLN €)



<sup>20</sup> Sono inclusi i programmi/progetti di investimento (anche qualora realizzati attraverso leasing o con società di scopo) gestiti dal Gruppo, a supporto dello sviluppo dei business, in attività materiali, attività in concessione e altre attività immateriali, escludendo gli investimenti di carattere finanziario (connessi a operazioni su partecipazioni).

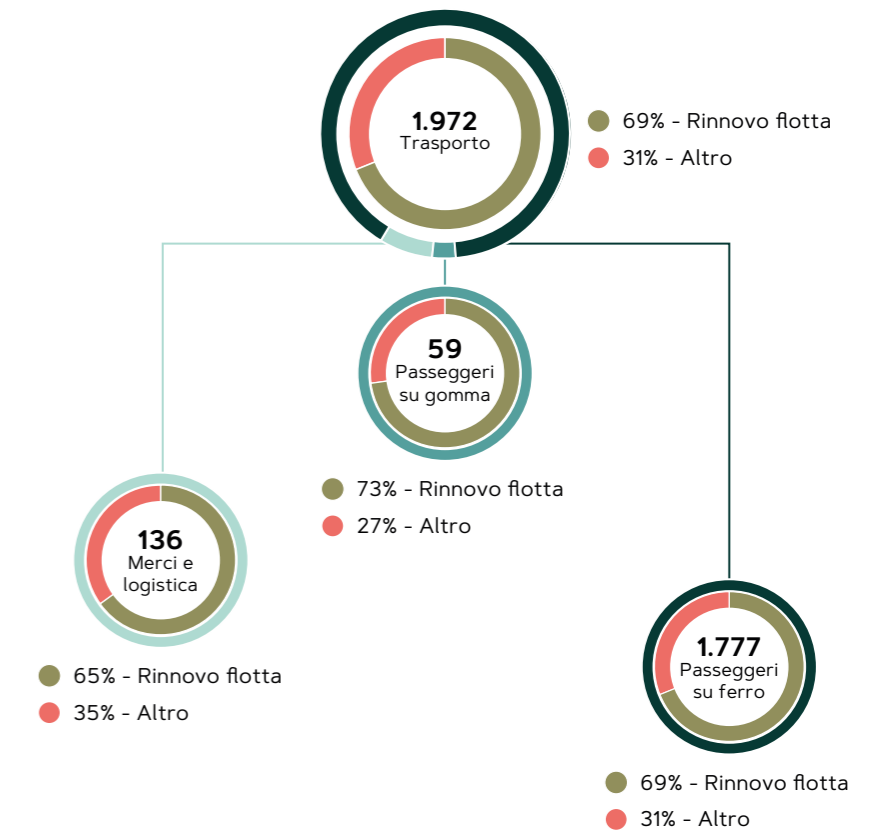


Nel settore infrastruttura circa il 35% degli investimenti è stato destinato alla sicurezza, tecnologie e mantenimento in efficienza (di questi 294 milioni di euro sono relativi a interventi in tecnologie d'avanguardia sulla rete ferroviaria) e circa il 65% è stato dedicato alle nuove opere (stradali e ferroviarie).

Per quanto riguarda il settore trasporto, si segnala che circa il 69% (1.354 mln di euro) degli investimenti è stato destinato al rinnovo della flotta<sup>21</sup>, interessando sia il trasporto su ferro, passeggeri e merci, sia quello su gomma.

Nel 2021 il Gruppo FS, nell'ambito del più ampio settore di ricerca e sviluppo, ha realizzato investimenti in sviluppo per 14,5 milioni di euro<sup>22</sup> dei quali il 64% circa in tecnologie per la sicurezza della circolazione, il 33% per studi e sperimentazioni su nuovi componenti e sistemi, il 3% alla difesa di ambiente e territorio.

**FOCUS RINNOVO FLOTTA NEL SETTORE TRASPORTO (MLN €)**



21) Per il trasporto passeggeri su ferro e merci e logistica il rinnovo include sia l'acquisto sia il revamping del materiale rotabile.  
 22) Tali investimenti rientrano negli investimenti del settore infrastruttura.

# L'INNOVAZIONE E LA FINANZA SOSTENIBILE COME LEVE DEL CAMBIAMENTO

## INNOVAZIONE

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: 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.

Un forte stimolo è derivato dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) che ha assegnato al Gruppo FS importanti risorse per realizzare e progettare una nuova infrastruttura ferroviaria e per rafforzare quella esistente, in ottica di sostenibilità, accessibilità,

digitalizzazione, resilienza e interconnessione.

Ferrovie dello Stato Italiane giocherà un ruolo fondamentale nella ripresa del nostro Paese, non solo per l'ammontare degli investimenti da gestire, ma anche e soprattutto per la capacità di proporre soluzioni innovative dal punto di vista tecnico e della sostenibilità.

Alla fine del 2021 il Gruppo ha avviato le attività per la definizione del nuovo Piano industriale 2022 - 2031 che vedrà, oltre alla messa a terra delle risorse provenienti dal PNRR, anche una forte spinta per rendere il business di FS sempre più sostenibile, digitale e integrato.

Il Gruppo continua a essere molto attivo sul fronte delle attività di ricerca e innovazione finanziate dall'Unione Europea nell'ambito di consorzi internazionali, con oltre cento partner tra cui università, enti di ricerca, industria e operatori del settore. Il portafoglio dei progetti attivi nel 2021, focalizzati principalmente su mobilità multimodale, sicurezza e tecnologie aerospaziali per monitoraggio dell'infrastruttura e segnalamento

ha ottenuto 72,8 milioni di finanziamenti comunitari nel corso della loro durata complessiva, di cui circa 2,5 milioni destinati al Gruppo FS.

Più nel dettaglio, il Gruppo ha un ruolo attivo in Horizon Europe, il principale programma di finanziamento dell'UE per la ricerca e l'innovazione, che contribuisce al conseguimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite e stimola la competitività e la crescita dell'UE.

Oltre alle attività svolte con associazioni di settore e istituzioni europee, il Gruppo è stato molto attivo sul fronte dell'interazione con startup e PMI innovative: oltre 1.240 nel periodo 2018-2021. Nello specifico, mentre il triennio 2018-2020 è stato dedicato a incrementare il deal-flow di soluzioni innovative dal punto di vista quantitativo, durante il 2021 lo scouting è stato strutturato per incrementare la qualità delle soluzioni innovative di potenziale interesse, con l'obiettivo di aumentare il tasso di successo dei progetti di co-innovazione implementati sotto forma di Proof of Concept (PoC).

Sul fronte dell'innovazione e della sostenibilità, sono state siglate nuove collaborazioni con Snam, Eni, Enel e Sapio, incentrate sulla transizione energetica verso fonti alternative (idrogeno, biocombustibili, GNL, fonti rinnovabili) e con Acea per il compostaggio diffuso di rifiuti organici su aree del Gruppo FS in ottica di economia circolare.

Inoltre, nel corso dell'anno è stato mantenuto operativo il presidio dell'ecosistema di innovazione attraverso diverse collaborazioni con i principali player quali incubatori e acceleratori di startup, advisors, osservatori e centri di ricerca.

Il 2021, come l'anno precedente, ha visto l'esecuzione di diverse soluzioni di open innovation: tre Call Ideas & Hackathon, sette PoC e diversi scouting verticali svolti per rispondere a specifici business need delle società operative.

Infine, a supporto dei processi di innovazione di FS è stata ulteriormente estesa la rete di Innovation Hub che, dopo Roma e Napoli ha visto quest'anno l'attivazione dell'hub di Catania.



## INNOVATION HUB – CATANIA

FS Italiane ha inaugurato il suo terzo Innovation Hub in Sicilia. Dopo Roma e Napoli, ha aperto i battenti Isola Catania, uno spazio all'interno di Palazzo Biscari dedicato al digitale e all'energia. Un luogo dove il Gruppo FS - con il prezioso contributo di Tree, società specializzata in open innovation e comunicazione - potrà lavorare a progetti innovativi e dove talenti, startup e aziende potranno incontrarsi, mettendo in comune competenze ed esperienze.



© Archivio FS Italiane

**IL GRUPPO È APERTO  
ALL'ESTERNO, ALLA  
RICERCA DI STIMOLI E  
PARTNER PER SOLUZIONI  
INNOVATIVE, MA GUARDA  
ANCHE AL SUO INTERNO  
CON PROGRAMMI  
DI CORPORATE  
ENTREPRENEURSHIP**

Nel corso del 2021 si è conclusa, infatti, la seconda edizione di Innovate, incentrata sul tema della sostenibilità. Il programma, che ha visto la partecipazione attiva di oltre 3.500 dipendenti, ha portato alla proposizione di cinque progetti innovativi gestiti da altrettanti team intersocietari attraverso un percorso di accelerazione eseguito in modalità agile.

Il progetto vincitore è stato SafeMe: un porta badge per il personale di bordo e i macchinisti che consente, a chi si trova in una situazione pericolosa, di stabilire un collegamento immediato con la relativa sala operativa (o gestore emergenze). Gli altri progetti finalisti sono stati:

- \* SPGR – Security Power augmented Railways: che prevede l'utilizzo della realtà aumentata per le attività manutentive, al fine di garantire l'accesso tempestivo e conte-

stualizzato a tutte le informazioni tecniche, inquadrando il dispositivo da parte dell'operatore;

- \* TaBii - Treni a batteria su infrastruttura ibrida: infrastruttura ibrida che consenta ai treni a batteria una ricarica parziale a ogni sosta/fermata attraverso una linea per la trazione elettrica in prossimità delle stazioni ferroviarie;
- \* Smart Railway with IoT: rete di dispositivi IoT (Internet of Things) per monitorare lo stato delle infrastrutture ferroviarie (in particolare ponti, viadotti, gallerie, ecc.) in grado di rilevare in tempo reale le oscillazioni e le variazioni strutturali dell'opera;
- \* Virtual Warehouse: magazzino virtuale di modelli 3D di ricambi, che consente di produrre in tempo reale i ricambi nel momento di necessità.

## LA FINANZA SOSTENIBILE

Gli strumenti di finanza sostenibile rappresentano per il Gruppo una delle leve più importanti per assicurare la sostenibilità e il vantaggio competitivo nel medio-lungo termine, con dirette conseguenze sulla reputazione e sulla capacità dell'impresa di raccogliere fondi sul mercato dei capitali.

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 Green New Deal, la tassonomia UE 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 tutti i progetti del Gruppo che contribuiscono al mi-

glioramento 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 (ICMA).

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.



© Archivio Trenitalia



ETR 1000

Nel corso dell'ultimo triennio sono stati emessi quattro Green Bond<sup>23</sup> per un importo complessivo pari a 2,65 miliardi di euro. 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 Green Bond hanno finanziato finora l'acquisto di materiali rotabile di ultima generazione per il trasporto pubblico e per il trasporto delle merci, contribuendo ad abbattere le emissioni derivanti dallo svolgimento del servizio.

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%-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);

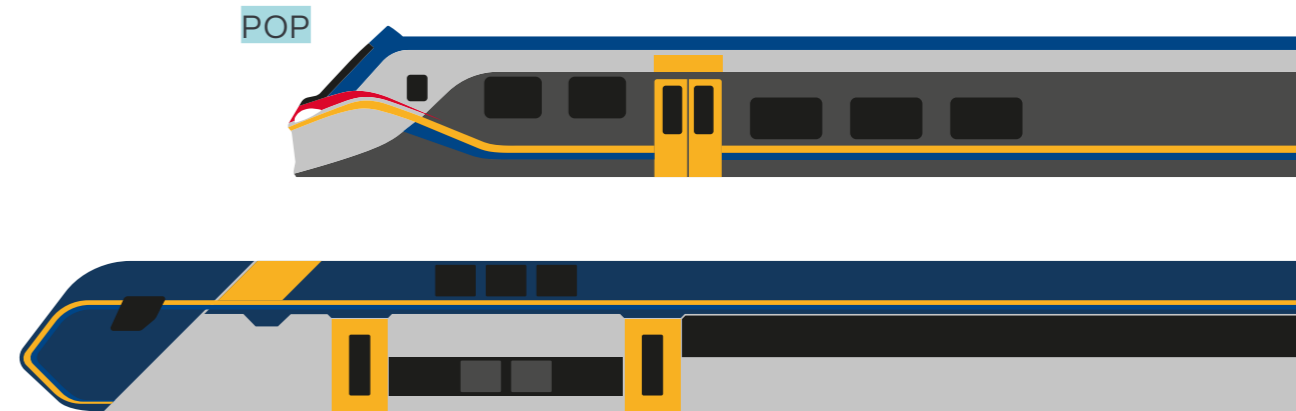
- \* **i treni ETR 1000** (Frecciarossa 1000), primo treno Alta Velocità (AV) al mondo ad avere ottenuto la certificazione di impatto ambientale (EPD) perché riesce a contenere in 28 grammi l'emissione di CO<sub>2</sub> a passeggero-chilometro (circa -20% di emissioni rispetto al treno della generazione precedente ETR 500). Ad oggi, è il treno più silenzioso e con minori vibrazioni prodotto in Europa, grazie alla ridotta resistenza aerodinamica. Anche con riferimento al termine del suo ciclo di vita, i materiali utilizzati per la realizzazione di alcune sue parti sono rinnovabili per il 95% e riciclabili per oltre il 94%.

- \* **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, at-

traverso 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 leggeri di circa 1.400 chilogrammi).

FS Italiane è la prima azienda in Italia ad aver ottenuto la certificazione dalla Climate Bonds Initiative, un'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>24</sup> è pari al 39% mentre il green debt ratio<sup>25</sup> è pari



POP

ROCK

al 23%. Nel 2021 sono stati emessi due green bond:

- \* nel mese di marzo è stato emesso il terzo green bond per un valore nominale di 1 miliardo di euro e durata pari a 7 anni. Gli ordini complessivi sono stati pari a circa 1,75 miliardi di euro, provenienti da circa 90 investitori, con una forte domanda dall'Italia e circa il 35% dall'estero. Degli ordini allocati circa il 75% è pervenuto da investitori cd. ESG, impegnati cioè verso i temi della sostenibilità. Tutti i progetti finanziati dal green bond assicurano, infatti, miglioramenti dell'efficienza energetica, riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> e lo shift modale verso il treno. I proventi sono stati impiegati nell'acquisto dei treni regionali Pop e Rock (per circa l'80% del totale) e dei treni Alta Velocità ETR 1000, in parte impiegati per la prima volta anche in Spagna;

- \* nella seconda metà del mese di dicembre è stato emesso il quarto green bond per un valore pari a 350 milioni di euro sottoscritto in private placement dalla Banca Europea per gli Investimenti (BEI), la quale ha finanziato l'acquisto di convogli da parte di Trenitalia per le linee Alta Velocità italiane e spagnole. Si tratta del primo GB acquistato dalla BEI nell'ambito del suo Green Bond Purchase Program. Il progetto rinforza l'espansione dell'Alta Velocità e del trasporto sulla rete transeuropea di trasporto (TEN-T) in Italia e Spagna, promuovendo un mercato ferroviario unico e il trasferimento del traffico stradale e aereo a quello ferroviario, in linea con il 4<sup>th</sup> Railway Package dell'Unione Europea (UE).

Il Gruppo, oltre ai green bond, ha fatto negli ultimi anni ricorso anche ad altri strumenti di finanza sostenibile, in particolare:

- \* un green loan (prestito bancario) con Unicredit, per l'acquisto di nuovi Frecciarossa (treni elettrici) per il trasporto passeggeri, in linea con i criteri della Tassonomia Europea;
- \* emissioni obbligazionarie in private placement per l'acquisto di nuovi treni per il trasporto pubblico, rispettosi dei criteri della Tassonomia UE, finanziati tramite il programma di green bond di Eurofima;
- \* un climate action financing della Banca europea per gli investimenti (BEI) per l'acquisto nuovi treni ibridi per il trasporto regionale;
- \* una linea di credito irrevocabile, cd. Revolving Credit Facility (RCF), di tipo Sustainability Linked.

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

24) Importo totale delle obbligazioni verdi in essere (a fine esercizio) diviso per l'importo totale (media mobile a cinque anni) delle obbligazioni 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).  
25) 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).



Con riguardo alla RCF, a giugno 2021, FS Italiane ha stipulato tale nuova linea di credito committed e revolving di ammontare pari a **2,5 miliardi** di euro e durata triennale.

La linea è il primo prodotto Sustainability Linked del Gruppo FS Italiane, grazie alla previsione contrattuale di meccanismi di revisione del margine e della commitment fee al raggiungimento di target relativi a quattro Key Performance Indicators che fotografano l'impegno del Gruppo su molteplici temi in ambito ESG (Environmental, Social & Governance).

Sotto una descrizione degli obiettivi in questione:

**OBIETTIVI ESG**

	<b>GENDER GAP NELLE POPOLAZIONI DIRIGENZIALI</b> Riduzione gender gap attraverso l'incremento di <b>donne in posizione dirigenziale</b>
	<b>ESG RATING</b> Miglioramento del <b>profilo di sostenibilità</b> del Gruppo misurato secondo la metodologia dell'agenzia di <b>rating Moody's ESG Solutions</b>
	<b>EASY STATIONS</b> Incremento numero di <b>interventi di abbattimento delle barriere architettoniche in stazione</b> che garantiscano a tutti i viaggiatori la completa autonomia durante gli spostamenti (innalzamento marciapiedi, installazione ascensori e percorsi tattili)
	<b>INTEGRATED MOBILITY</b> Incremento numero di <b>posti bici</b> disponibili sulla flotta di <b>treni regionali</b> in Italia, al fine di incrementare lo <b>shift modale</b> a favore della mobilità collettiva e condivisa

Di seguito si riporta il monitoraggio degli obiettivi ESG legati alla Sustainability Linked RCF<sup>26</sup>:

KPI	UNITÀ DI MISURA	BASELINE	TARGET 2021	CONSUNTIVO 2021	STATUS
<b>ESG Rating - Moody's ESG Solutions</b> (già Vigeo Eiris)	score	52	54	64	●
<b>Gender gap<sup>27</sup></b>	%	27,5	n.a.	29,7	●
<b>Easy station</b>					
Interventi	n.	605	≥730	759	●
Percorsi tattili	km	53	≥60	72	●
<b>Integrated mobility</b>					
Posti bici	n.	5.050	≥ 5.500	5.711	●

Come si riporta sopra, i primi risultati raggiunti sono in linea con gli impegni assunti (garantendo a FS di ottenere il beneficio economico per il miglioramento delle condizioni economiche della RCF) e testimoniano il ruolo cruciale che il Gruppo vuole rivestire per lo sviluppo di una mobilità sicura, integrata e sostenibile. Tali obiettivi prioritari per FS e per il Paese saranno oggetto di monitoraggio e misurazione annuale per i prossimi due anni, fino al termine della durata della linea di credito nel 2024.

● Target raggiunto  
● Target in corso di raggiungimento

26) Per maggiori informazioni relativamente all'obiettivo legato al miglioramento del profilo di sostenibilità del Gruppo misurato da un rating ESG assegnato dall'agenzia Moody's ESG Solutions si rimanda al paragrafo "Rating ESG e altri riconoscimenti".  
27) L'obiettivo è stato strutturato sui prossimi due anni, a partire dal 2022. Il perimetro di analisi riguarda le seguenti società: FS SpA, RFI, Trenitalia, Ferservizi, Italferr, FS Sistemi Urbani (al netto dei distaccati verso Metropark), 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

(103-2, 103-3)

# TRASPARENZA E RESPONSABILITÀ NEL BUSINESS

IL MONDO ATTORNO  
A NOI STA CAMBIANDO.  
PER CONTRIBUIRE SEMPRE  
PIÙ ALLO SVILUPPO  
E AL BENESSERE DEI PAESI  
NEI QUALI OPERIAMO,  
DOBBIAMO 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.

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 far 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





(102-5, 102-11, 102-12, 102-14, 102-15, 102-16, 120-18, 102-19, 120-22, 120-24, 102-25, 102-26, 102-27, 102-28, 120-29; 405-1)

## LA CORPORATE GOVERNANCE

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>28</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

Governance, le Nomine e la Remunerazione e il Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità); (IV) nomina il Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari.

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

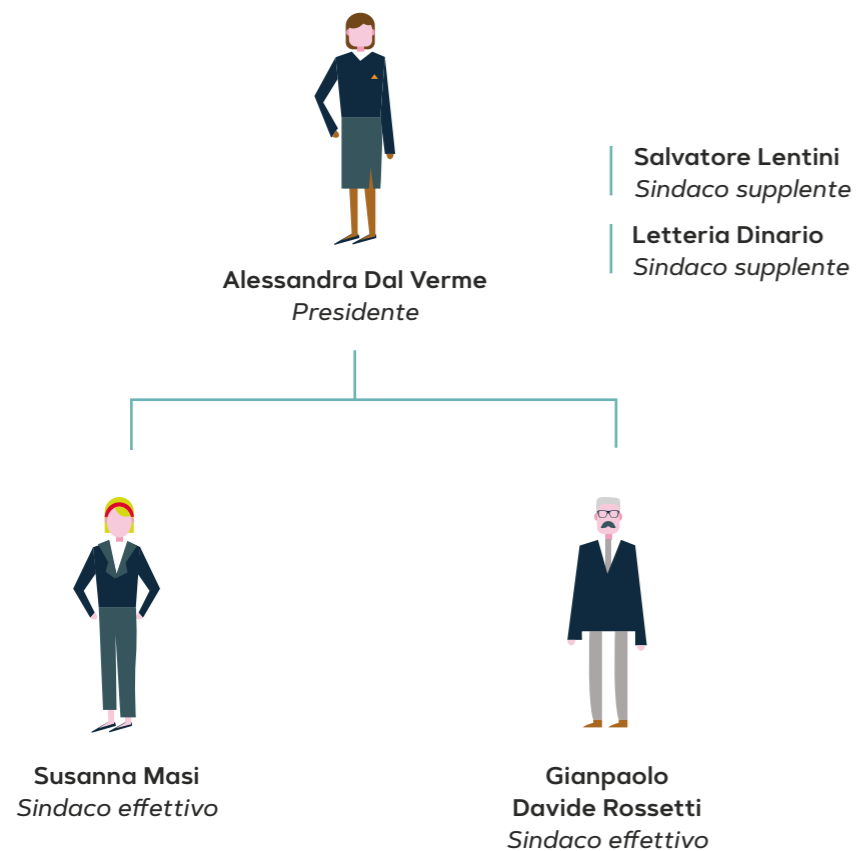
Per ulteriori informazioni si rimanda alla Relazione Finanziaria Annuale 2021 del Gruppo (cap. Relazione sulla gestione, par. Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari).

<sup>28</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 nove esercizi (2014-2022).

## COLLEGIO SINDACALE

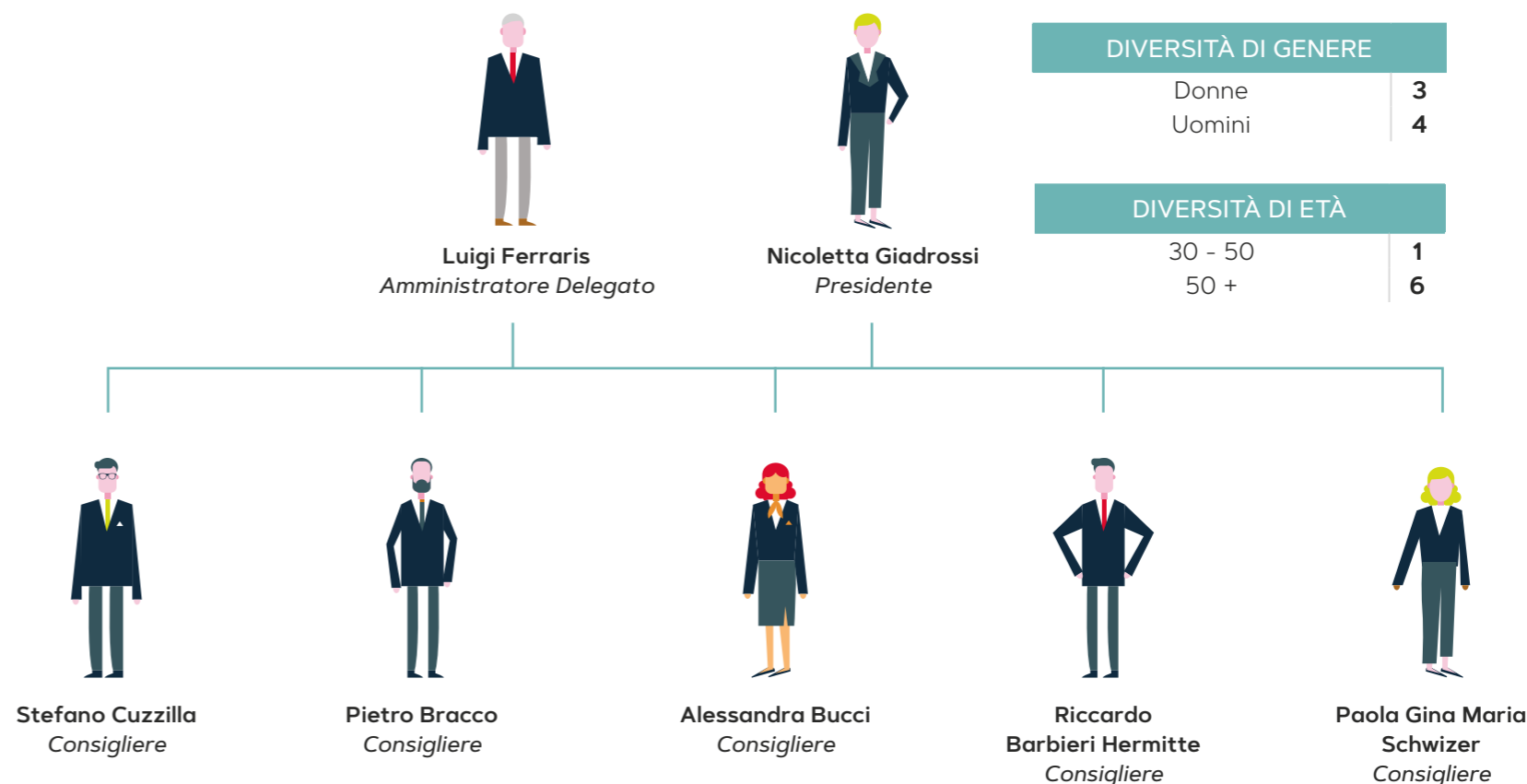
Vigila sull'osservanza della legge e dello Statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e, in particolare, sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato da FS SpA e sul suo concreto funzionamento.

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.



## 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 della Mobilità Sostenibili.



### ORGANISMO DI VIGILANZA 231\*

Rocco Blaiotta  
Presidente

Maurizio Bortolotto

Umberto La Commara



### MAGISTRATO DELLA CORTE DEI CONTI

Giovanni Coppola



### DIRIGENTE PREPOSTO ALLA REDAZIONE DEI DOCUMENTI

Roberto Mannozi



### SOCIETÀ DI REVISIONE

KPMG SpA

## MANAGEMENT



Audit



Administration, Planning & Control



Corporate Affairs



International



Security & Risk



Technology, Innovation & Digital



Communication



Finance & Investor Relations



Legal Affairs



Strategy, Sustainability & Asset Management



Group Transformation

## COMITATI CONSILIARI

### GOVERNANCE, NOMINE E REMUNERAZIONE



I componenti di tale Comitato sono Stefano Cuzzilla (Presidente), Pietro Bracco e Alessandra Bucchi. Tale Comitato ha compiti di natura istruttoria, propositiva e consultiva a supporto delle valutazioni e delle decisioni del Consiglio di Amministrazione con riferimento, tra l'altro a: metodologie di selezione e individuazione delle figure dirigenziali con responsabilità strategiche e dei componenti dell'organo di amministrazione e controllo delle società del Gruppo; linee guida e criteri in tema di politica retributiva e su sistemi di incentivazione; criteri di misurazione e valutazione degli obiettivi di performance.

### CONTROLLO, RISCHI E SOSTENIBILITÀ



I componenti di tale Comitato sono: Pietro Bracco (Presidente), Riccardo Barbieri Hermitte, Stefano Cuzzilla. 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, all'approvazione delle relazioni periodiche di carattere finanziario e non finanziario nonché ai profili di sostenibilità connessi all'esercizio dell'attività di FS e alle sue dinamiche di interazione con tutti gli stakeholder.

## ALTRI COMITATI

### 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 proccedi delle emissioni.

### 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.

\* 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'O-dV 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.

## ALTRI COMITATI

### 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.

### 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.

### 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, 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.

### SPONSORIZZAZIONE E PARTNERSHIP



Valuta, al fine di approvare, le iniziative di sponsorizzazione e partnership di comunicazione e/o di marketing proposte dalle strutture aziendali e dalle società del Gruppo per garantire che siano coerenti con le strategie e gli obiettivi di comunicazione del Gruppo e abbiano un adeguato ritorno in termini di immagine nonché di promozione di prodotti/servizi di FS SpA e/o delle società del Gruppo richiedenti.



### 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.



### 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.



### 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.

### 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 monoaziendali 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.

**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>29</sup>.

Nell'ambito del Gruppo **FS Italiane, FS SpA definisce 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 definite da Capogruppo, le società ad alta specializzazione tecnica e/o società di servizi erogano servizi a favore



© Archivio Italferr

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 subholding** 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 di Gruppo 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 siste-**

## GENERAZIONE DI VALORE PER GLI STAKEHOLDER, E PERSEGUIMENTO DI UNO SVILUPPO SOSTENIBILE NELLA SUA DIMENSIONE AMBIENTALE, SOCIALE ED ECONOMICA, ISPIRATO AI VALORI DELLA LEGALITÀ, DELL'ETICA, DELL'INTEGRITÀ E DELLA TRASPARENZA

**ma 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 e 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 di Gruppo** si identificano con i Responsabili delle strutture di primo livello gerarchico<sup>30</sup> da Amministratore Delegato 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 Corporate Affairs 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.

29) Disposizione di Gruppo n.288/AD del 16 aprile 2020 Modello di Governance del Gruppo FS Italiane.

30) Tra i Responsabili delle strutture di primo livello gerarchico, solo il Chief Transformation Officer non è considerato Process Owner di Gruppo in considerazione della tipologia di attività presidiate.



**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 (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 funzione Audit;
- i Responsabili a diretto riporto dell'AD e/o del Presidente congiuntamente con il Responsabile di Corporate Affairs, 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 Controllo, Rischi e Sostenibilità.

## AMMINISTRATORE DELEGATO

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.

## CHIEF STRATEGY, SUSTAINABILITY & ASSET MANAGEMENT

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.

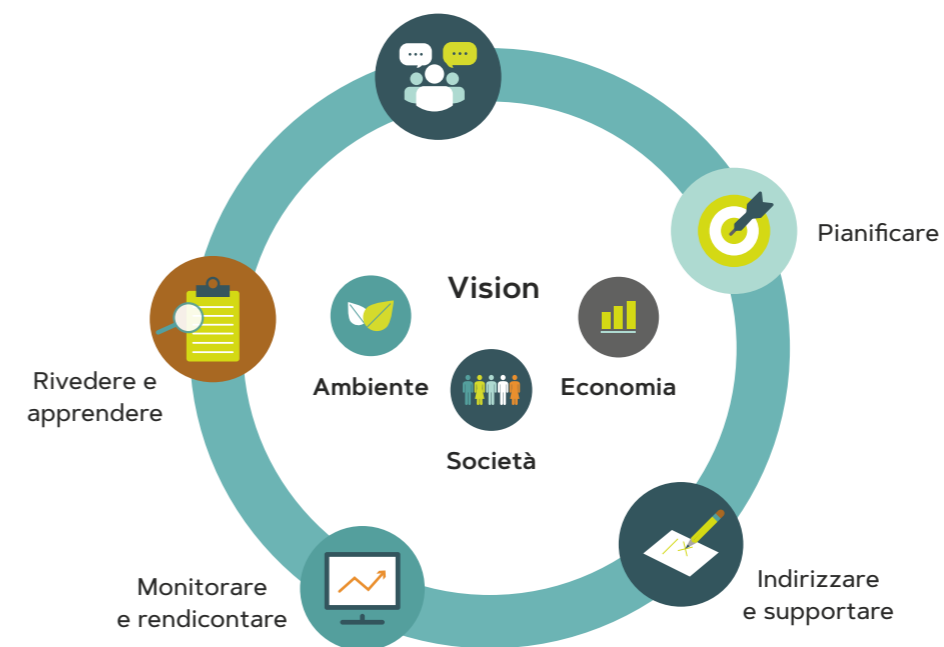
## COMITATO CONTROLLO, RISCHI E SOSTENIBILITÀ

## COMITATO DI SOSTENIBILITÀ\*

- RFI
- Trenitalia
- Mercitalia Logistics
- Busitalia - Sita Nord
- Anas
- Italferr
- Ferservizi
- Chief Officer di FS

\* Con la CO/G n. n. 76/AD del 15 dicembre 2021, che sostituisce integralmente la CO/G n.47/AD del 15 aprile 2020, è stata aggiornata la composizione del Comitato di Sostenibilità.

AL FINE DI GARANTIRE IL PRESIDIO DELLE TEMATICHE DI SOSTENIBILITÀ ALL'INTERNO DELLE SOCIETÀ OPERATIVE DEL GRUPPO, ANCHE ATTRAVERSO UN CORRETTO DIMENSIONAMENTO ORGANIZZATIVO, È PROSEGUITO NEL 2021 IL PERCORSO DI CHANGE MANAGEMENT ATTRAVERSO LA REVISIONE DELLA FAMIGLIA PROFESSIONALE SOSTENIBILITÀ E AMBIENTE



Per rafforzare la conoscenza e stimolare il commitment sulle motivazioni alla base del cambio di paradigma necessario per affrontare la ripartenza e sulla valenza strategica che i temi di sostenibilità hanno per il Gruppo FS, è in fase di progettazione un percorso di induction rivolto sia ai CdA sia al management delle società del Gruppo.

Il contenuto formativo del programma rivolto ai CdA, teso a favorire un Business Model che garantisca l'equilibrio tra le componenti ESG, sarà distinto in due sessioni: Entry-Level Session per i CdA che non hanno partecipato a precedenti edizioni di Induction e Deep Dive Session per i CdA che hanno già partecipato a edizioni di Induction organizzate da FS SpA nel periodo 2019-2020.

Il contenuto formativo rivolto al management, invece, avrà l'obiettivo di diffondere contenuti fondamentali oggi e dare una visione sistemica del Gruppo e del contesto esterno allargato.

Per entrambi i percorsi sarà previsto rispettivamente l'intervento di uno specialista - in qualità di docente, di primo piano nel panorama nazionale e/o internazionale, con dimostrata seniority ed expertise - e di esperti aziendali di settore.

(102-11, 102-12, 102-17, 102-30; 205-1, 205-2, 205-3, 207-1, 207-2, 207-3, 403-1)

# BUSINESS INTEGRITY

**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.**

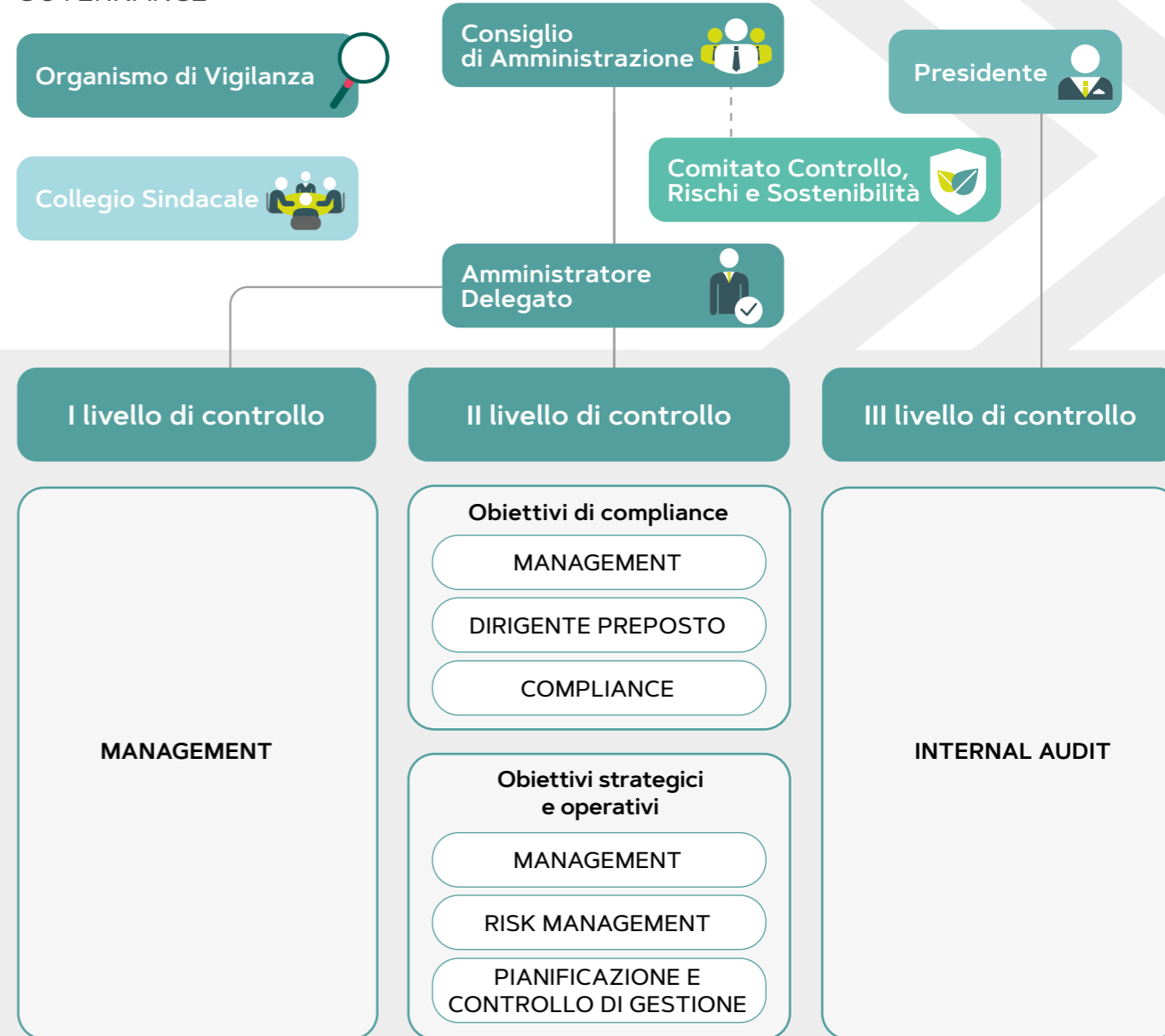
## SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO

Il Sistema di controllo interno e gestione rischi (SCIGR) è l'insieme delle regole, procedure e strutture organizzative finalizzate a una effettiva ed efficace identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei principali rischi, al fine di contribuire al successo sostenibile della società. FS SpA utilizza il CoSO Report<sup>31</sup> quale framework di riferimento, internazionalmente riconosciuto, per l'implementazione, l'analisi e la valutazione del SCIGR. Il SCIGR si articola nei seguenti tre livelli di controllo:

- \* **I livello di controllo:** diretto ad assicurare il corretto svolgimento delle operazioni e a garantire un'adeguata risposta ai correlati rischi. Rientra in tale attività anche la verifica periodica dell'efficacia e dell'efficienza del disegno e dell'effettiva operatività dei controlli al fine di: i) accertare che agiscano in funzione degli obiettivi a essi assegnati, ii) verificare che siano adeguati rispetto a eventuali cambiamenti intervenuti nella realtà operativa, iii) coglierne e promuoverne eventuali possibilità di miglioramento. La responsabilità di definire ed effettuare tali controlli è del management.
- \* **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.

## GOVERNANCE



31) 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 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 e l'effettiva applicazione del sistema dei controlli definito.

Il Dirigente Preposto di FS SpA definisce e aggiorna il Modello di controllo sull'informativa finanziaria del Gruppo (cd. Modello 262) in coerenza con le previsioni del già



© Archivio Italferr

citato articolo 154 bis del Testo Unico della Finanza e sulla base di standard di riferimento internazionali (CoSO Report Internal Control - Integrated Framework pubblicato dal Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission). Il Modello prevede la presenza di un Dirigente Preposto nella Capogruppo e di Dirigenti Preposti nelle principali società controllate. Il 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 ed 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 cd. 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 practices 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 rela-

tivi all'Anti Bribery&Corruption management system, al Framework Data Protection e all'Antitrust Compliance Program, nell'ambito del quale il Responsabile della Struttura organizzativa Compliance, unitamente al Responsabile della struttura Antitrust (Corporate Affairs - Affari Regulatori e Antitrust), ricopre il ruolo di Organismo Responsabile dell'esecuzione del Programma; assicura, 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 e svolge le attività di segreteria tecnica unica del Comitato Guida 231, che coordina le attività del Team 231; supporta altresì 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.

La Struttura Compliance partecipa, inoltre, a diversi gruppi di lavoro, team e comitati, tra cui il Gruppo di Lavoro per l'Implementazione del Framework per la Classificazione e Protezione delle Informazioni e il Program Team per le iniziative di adattamento a fronte dei rischi derivanti dal cambiamento climatico.

## 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 com-

portamenti che possono violare le prescrizioni di autoregolamentazione e etero regolamentazione, al fine di assicurare il rigoroso rispetto delle stesse nonché **promuovere una cultura aziendale improntata a principi di integrità, etica, lealtà, correttezza e rispetto sostanziale delle norme.**

In coerenza con le soluzioni organizzative adottate dalle altre funzioni di controllo di secondo e terzo livello che compongono il più generale SCIGR è previsto un Modello di Compliance di Gruppo decentrato, che vede nella Capogruppo, la presenza di una struttura Compliance quale Responsabile Funzionale di Gruppo e di strutture/presidi di Compliance nelle Società controllate. Tale articolazione organizzativa con-

sente un'adeguata specializzazione per tipologia di business, di valorizzare la vicinanza alle unità di business nonché di valorizzare le specificità organizzative ed operative delle singole Società, garantendo al contempo la definizione e l'adozione di un Modello unico di Governance della Compliance, omogeneo a livello di Gruppo.

A tal fine, la struttura organizzativa Compliance garantisce il supporto specialistico e metodologico alle strutture/presidi di Compliance delle Società controllate su temi relativi alla implementazione del Modello di Compliance di Gruppo.

## ANTITRUST COMPLIANCE PROGRAM

Il Gruppo FS Italiane ha definito la revisione degli strumenti interni di compliance antitrust, volta a 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 **Programma di Compliance Antitrust del Gruppo FS Italiane** (il Programma), 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, l'**Organismo Responsabile dell'esecuzione del Programma**, composto dal responsabile della struttura Compliance (Legal Affairs) e dal responsabile della

struttura Antitrust e Merger&Acquisition (Corporate Affairs – Affari Regolatori e Antitrust), 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.

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, separatezza 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 risul-

tati 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.

Ad integrazione degli strumenti di Compliance Antitrust di Gruppo ed in linea con quanto previsto dal framework generale del Programma, le maggiori società del Gruppo si stanno dotando di strumenti di compliance specifici, quale ulteriore presidio di prevenzione dei rischi antitrust legati alle peculiarità del proprio business. Tali, ulteriori strumenti di compliance individuano le aree di maggiore attenzione per ciascuna società, declinando le regole di comportamento da adottare per garantire il rispetto e la tutela della concorrenza nei loro specifici ambiti di attività.

## RISK MANAGEMENT

Il Risk Management in ambito Security & Risk di Gruppo 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 metodologicamente 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, la struttura organizzativa Risk Management & Climate Resilience



© Archivio Italferr

assicura l'implementazione, il governo metodologico e il monitoraggio del Framework di Gruppo per la gestione e misurazione del complesso dei rischi aziendali in una logica di Enterprise Risk Management; cura il coordinamento del processo di Risk Management del Gruppo, assicurando, per FS SpA, la definizione del profilo di rischio e le attività di identificazione, analisi, misurazione, valutazione e monitoraggio continuo dei rischi e assicurando alle società controllate il supporto metodologico; assicura l'integrazione del Framework di risk management con i processi di pianificazione strate-

gica e programmazione operativa del Gruppo; assicura il presidio del framework di Project e Portfolio Risk Management a supporto della valutazione, in termini di tempi e costi, dei rischi relativi agli investimenti infrastrutturali nazionali e ai progetti internazionali intrapresi dal Gruppo, con riferimento anche ai progetti previsti nel Piano di Ripresa e Resilienza (PNRR); assicura, d'intesa con le competenti strutture aziendali e di Gruppo, il governo e l'implementazione del framework di Gruppo in materia di climate resilience a supporto dei Piani di transizione e adattamento ai cambiamenti climatici attraverso

la definizione di indirizzi, linee guida, metodologie, scenari di rischio e lo sviluppo di collaborazioni strategiche per l'attuazione di opportune sinergie e la promozione e partecipazione a progetti/network nazionali e internazionali.

Nell'ambito del più ampio Framework di Risk Management, il processo di Risk Assessment, secondo la metodologia definita a livello di Capogruppo e coerente con i principali standard internazionali e best practice di mercato (es: CoSO Report Integrated Framework, ISO 31000), è finalizzata a identificare e valutare i principali rischi che i Risk Owner percepiscono come ri-

levanti per il raggiungimento degli obiettivi aziendali anche in una logica ESG.

Il metodo adottato per lo svolgimento del Risk Assessment è il Risk & Control Self Assessment (RCSA), caratterizzato dalla partecipazione attiva dei Risk Owner nell'identificazione e valutazione dei rischi connessi alle loro attività, dei controlli posti a presidio nell'ambito del Sistema di Controllo Interno nonché nell'individuazione di eventuali proposte di azioni migliorative a contenimento dei rischi.



© Archivio Italferr

## | SISTEMA DI PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DI GESTIONE

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

- \* **Strategy, Sustainability & Asset Management**, in un'ottica di generazione di valore - economico, ambientale e sociale - per tutti gli stakeholder, assicura la definizione delle strategie di Gruppo, il posizionamento strategico e le linee di sviluppo dei business del Gruppo, a livello nazionale e internazionale;
- \* **Administration, Planning & Control**, garantisce il presidio del processo di pianificazione, in coerenza con gli indirizzi strategici e gli obiettivi definiti da Strategy, Sustainability & Asset Management, e relativamente alle attività di budget e controllo, assicura il governo del processo di budget di FS SpA e di Gruppo e il monitoraggio economico/gestionale della Società e del Gruppo, con particolare riferimento alle iniziative e agli investimenti, in Italia e all'estero, rilevanti per il Gruppo.

## | INTERNAL AUDIT

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

- \* la presenza della funzione Internal Audit nella Capogruppo FS SpA e nelle società controllate di primo livello e consolidate con il metodo integrale. Quest'ultime valutano - in funzione delle specificità e dei rispettivi profili di rischio, sentita la funzione 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 funzione Audit di FS SpA - delle funzioni Internal Audit delle società controllate attraverso: i) la definizione e l'aggiornamento di indirizzi e metodologie di audit; ii) la gestione della famiglia professionale dell'Internal Audit, in qualità di Process Owner di Gruppo, ivi inclusa l'approvazione dei candidati a Responsabili delle funzioni Internal Audit delle società controllate.

Le funzioni Internal Audit<sup>32</sup> dipendono gerarchicamente dal Consiglio di Amministrazione, il cui Presidente garantisce il raccordo tra le funzioni Internal Audit e l'organo collegiale. Il Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità (ove istituito), di concerto con il Presidente del Consiglio di Amministrazione, monitora l'autonomia, l'adeguatezza, l'efficacia e l'efficienza delle funzioni Internal Audit.

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).

32) Oltre a Ferrovie dello Stato Italiane SpA, 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 del Sud Est, Mercitalia Logistics, FS Technology, Anas e FS International.

## 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 presenzia alle sedute del CdA e del Collegio Sindacale.



## MODELLI DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. N. 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 proporre l'aggiornamento.

La citata DdG prevede che gli Organismi di Vigilanza abbiano, di norma, forma collegiale<sup>33</sup> e siano composti da un Presidente esterno, dotato di alte e specifiche competenze nella materia, dal Responsabile della funzione Internal Audit<sup>34</sup> e da un soggetto esterno al Gruppo con competenze giuridiche, o, in alternativa, da un componente del Collegio Sindacale<sup>35</sup>. Al fine di garantire l'indipendenza degli organismi, i loro componenti non possono

avere incarichi analoghi presso società controllate o controllanti né essere legati da interessi o rapporti economici rilevanti alla società<sup>36</sup>, nei tre anni precedenti la nomina, o alle controllate o controllanti.

FS Italiane SpA si è dotata, sin dal 2003, di un proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.lgs. n. 231/2001 (in breve Modello 231) progressivamente aggiornato nella prospettiva del miglioramento continuo, da ultimo, in data 17 dicembre 2020.

Il Modello 231 di FS SpA, è disponibile, anche in lingua inglese, sulla intranet aziendale ed è presente, nella sua Parte Generale, nella pagina Etica, Compliance e Integrità del sito web istituzionale che ospita 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, ed è oggetto di periodiche iniziative di formazione.

33) La Disposizione di Gruppo n. 209/P del 9 giugno 2016 prevede che le società del Gruppo "di piccole dimensioni", caratterizzate da minore complessità organizzativa e/o dimensionale, possano istituire un Organismo monocratico, composto da un soggetto esterno al Gruppo dotato di alte e specifiche competenze nella materia.

34) In assenza della funzione Internal Audit, un dirigente della funzione internal audit della società controllante.

35) 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 auditore 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. L'Organismo di Vigilanza di FS SpA è attualmente composto da tre membri esterni, uno dei quali nominato Presidente.

36) Salvo che per l'espletamento di funzioni di audit e/o di membro del Collegio Sindacale.



## AGGIORNAMENTO DEL MODELLO 231

A fronte delle modifiche organizzative e normative che hanno interessato il Gruppo, nel corso del 2021 è stato intrapreso un **ulteriore processo di aggiornamento del Modello 231 di FS, a cura del Team 231 e secondo gli indirizzi del Comitato Guida 231, anche in ottica di rafforzamento del sistema dei controlli interni e dei programmi di compliance.**

L'aggiornamento del Modello avviene mediante:

1. una fase iniziale in cui si effettua la mappatura dei rischi, diretta ad individuare nel dettaglio le condotte e le attività a rischio da cui potrebbe discendere, nel caso di illecito commesso nell'interesse o a vantaggio dell'ente, la responsabilità amministrativa di cui al D.Lgs. n. 231/2001;
2. una fase di gap analysis, in cui, a fronte di ogni processo aziendale sensibile analizzato, si identificano i presidi di controllo prevenzionistici applicabili e la loro conformità alle best practices, in correlazione con gli strumenti normativi interni di riferimento.

Tutte le analisi e valutazioni effettuate sono formalizzate nell'ambito di documenti di Risk Assessment & Gap Analysis e definizione dei presidi per singolo Process Owner di Gruppo.



## 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. Nella seduta consiliare del 16 aprile 2019 il CdA ha emanato la Strategia Fiscale di Ferrovie dello Stato Italiane e del Gruppo, quale elemento cardine del più ampio sistema di controllo del rischio fiscale di FS, il cd. Tax Control Framework o TCF. Tale documento individua gli obiettivi di FS e del Gruppo nella gestione della variabile fiscale, definisce i parametri di gestione del rischio e declina, altresì, le regole di condotta da seguire.

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 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, incardinato nella struttura Administration, Planning & Control, 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<sup>37</sup> SpA e del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane (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:

1. la mappatura e la misurazione dei rischi fiscali connessi ai processi aziendali;
2. l'individuazione delle procedure aventi a oggetto i processi aziendali che abbiano ricadute fiscali;
3. la descrizione dei controlli a presidio del rischio fiscale e l'attribuzione di ruoli e responsabilità connesse;
4. 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;
5. la previsione di efficaci procedure volte all'aggiornamento del Modello in conseguenza di cambiamenti che riguardano l'impresa o il quadro normativo di riferimento;
6. 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.

FS, sensibile all'esigenza di garantire la promozione di una cultura aziendale improntata a principi di onestà, correttezza e rispetto della normativa tributaria e consapevole dell'importanza di assicurare una adeguata gestione del rischio fiscale insito nei processi aziendali, a tutela della propria posizione e immagine, ha aderito, unitamente alle società controllate Trenitalia SpA e Rete Ferroviaria Italiana SpA, al regime di adempimento collaborativo di cui al D.Lgs. n. 128/2015. Tale regime è volto a promuovere una nuova forma di comunicazione e di cooperazione rafforzata, all'insegna della certezza del diritto e

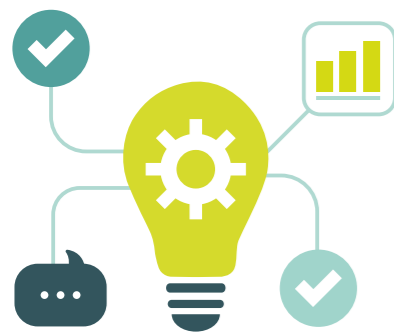
della semplificazione dei rapporti con il fisco, tra l'amministrazione finanziaria e i contribuenti dotati di un efficace sistema di rilevazione, misurazione, gestione e controllo del rischio fiscale, inteso come «rischio di operare in violazione di norme di natura tributaria ovvero in contrasto con i principi o con le finalità dell'ordinamento».

Con la Cooperative Compliance FS ha, dunque, instaurato un dialogo costante con l'Agenzia delle entrate al fine di pervenire, prima della presentazione delle dichiarazioni fiscali o dell'assolvimento di altri obblighi tributari, a una comune valutazione delle fattispecie suscettibili di generare rischi, così da risolvere anticipatamente potenziali controversie fiscali.

<sup>37</sup> Il Modello di controllo dei rischi fiscali è adottato e implementato, con le necessarie specifiche, da Rete Ferroviaria Italiana SpA e Trenitalia SpA che, unitamente a FS, 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>38</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
		✓	
	✓	✓	✓
	✓	✓	✓
	✓	✓	✓
	✓	✓	✓
	✓	✓	✓
	✓	✓	✓
		✓	
	✓		✓
	✓		

38) 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.



## CONTROLLO E PREVENZIONE DELLE INFEZIONI A BORDO DEI NOSTRI TRENI

Confermata la Biosafety Trust Certification di Trenitalia, la prima impresa ferroviaria al mondo a ottenere la certificazione che riconosce le best practice adottate in materia di prevenzione e controllo delle infezioni durante la permanenza a bordo, per garantire i più alti livelli di sicurezza a viaggiatori e dipendenti.





## 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 del Modello 231, l'emana-zione 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 cd. 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, il peculato, l'abuso d'ufficio, il traffico di influenze illecite);

\* 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 anti-corruzione 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 gestione 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 Ri-

sorse 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>39</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 la struttura anticorruzione (in FS SpA, Anti-Corruption, collocata in ambito Security&Risk) 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.

L'ABC system si chiude con un cro-

<sup>39</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.





noprogramma 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 il Framework** adeguandolo alle specificità organizzative e di business, nel rispetto comunque degli obblighi normativi applicabili.

Nel corso del 2021 è proseguita l'attività di recepimento nel quadro normativo interno dei presidi di controllo previsti nell'ABC system ed è stata introdotta nei modelli contrattuali standard di FS SpA la clausola di integrità volta, tra le altre cose, a garantire - da parte della controparte contrattuale - l'osservanza di ogni normativa e regolamento applicabile in materia di anticorruzione.

Inoltre, nel mese di dicembre del 2021 Anas ha ottenuto la certificazione relativa alla norma **UNI ISO 37001:2016** (Anti Bribery management system), processo che sarà avviato, nel corso del 2022, anche da FS SpA e altre società del Gruppo.

Nel 2021 si è conclusa in FS SpA la prima campagna di **Risk Assessment Anti Bribery&Corruption**, con l'obiettivo di individuare ambiti di arricchimento dell'ABC system (ad esempio, ulteriori aree di rischio per le quali prevedere strumenti di prevenzione specifici).

L'attività di Risk Assessment Anti Bribery&Corruption è stata svolta secondo la metodologia del **Control Risk Self Assessment** e ha coinvolto il management di tutte le strutture di primo riporto dell'AD/Presidente nell'analisi dei processi di competenza sotto il profilo della rischiosità «inerente» e nella valutazione dei controlli esistenti ai fini della stima del rischio c.d. «residuo». Tale metodologia si ispira ai principi di riferimento ISO in materia (31001) ed è stata elaborata con il supporto della struttura di risk management di FS SpA.

L'attività di Risk Assessment Anti Bribery&Corruption:

- ha individuato 288 eventi di rischio sui processi core delle strutture di primo riporto dell'AD/Presidente di FS SpA e sui processi trasversali;
- ha coinvolto circa 80 soggetti.

Gli esiti del Risk Assessment sono stati analizzati unitamente a ulteriori input a disposizione, ai fini della definizione di un **Piano d'azione ABC** con l'obiettivo di individuare e prioritizzare ambiti di arricchimento dell'ABC system; le novità organizzative e di governance intervenute in FS a partire dalla metà del 2021 rendono tuttavia necessario procedere, nel corso del 2022, a un aggiornamento del Risk Assessment e del correlato Piano d'Azione prima della sua definizione finale.

**NEL CORSO DEL 2021, FS SPA HA, INOLTRE, RAFFORZATO I PRESIDII IN MATERIA DI CORRUZIONE MEDIANTE L'EMISSIONE DI STRUMENTI NORMATIVI SPECIFICI**



### ALTRI STRUMENTI NORMATIVI A PRESIDIO DEI PROCESSI A RISCHIO CORRUZIONE

- Modello di governance del **processo assicurativo** del Gruppo FS Italiane
- Linee Guida per la **gestione sostenibile** degli **approvvigionamenti**
- Linee Guida per la **gestione del distacco del personale** nelle Società del Gruppo FS Italiane
- **Clean Desk Policy**
- Processo **Ciclo Passivo** beni e servizi di Ferrovie dello Stato Italiane SpA acquistati da Ferservizi
- **Garanzie** rilasciate in favore delle Società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane
- Linee di indirizzo sulle attività di **Internal Audit** (Internal Audit Charter)
- Linee Guida e Procedura in materia di **politiche retributive**
- Linee Guida per la **Gestione del Contenzioso** per Obbligo Solidale e Interposizione di Manodopera
- Procedura per lo sviluppo e il conferimento di **incarichi manageriali**
- Linee guida del **processo amministrativo - contabile di ciclo passivo** nel Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane
- Procedura per la **Gestione delle Segnalazioni**
- Aggiornamento composizione del **Comitato Etico** di Ferrovie dello Stato Italiane SpA

● Emissione ● Revisione

## WHISTLEBLOWING E GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

Il 6 ottobre 2021 il Consiglio di Amministrazione di FS SpA ha aggiornato la **procedura per la gestione delle segnalazioni di FS SpA**<sup>40</sup>, emessa in attuazione della Legge n. 179/2017 (cd. legge sul whistleblowing).

La procedura disciplina la ricezione, l'analisi e il trattamento delle segnalazioni (anche anonime) inviate da persone del Gruppo FS o terzi, su fatti che possano integrare illeciti, irregolarità o comunque condotte poste in essere in violazione: i) del Modello 231 e delle procedure che ne costituiscono attuazione e/o dell'Anti Bribery&Corruption management system; ii) del Codice Etico; iii) di leggi o re-

golamenti o normative interne o di provvedimenti delle autorità, e/o in ogni caso idonee ad arrecare danno o pregiudizio, anche solo d'immagine o reputazionale, al Gruppo FS Italiane.

È assicurata la tutela della riservatezza dell'identità del segnalante e dei segnalati, nonché dell'onorabilità di questi ultimi. FS SpA vieta ogni forma diretta o indiretta di provvedimenti e comportamenti ritorsivi o discriminatori adottati nei confronti del segnalante in conseguenza della segnalazione.

**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 2021 il Comitato Etico di FS SpA ha ricevuto e gestito n. 32 segnalazioni**, di cui n. 7 chiuse/archivate, e **l'Organismo di Vigilanza di FS SpA ha ricevuto e gestito n. 14 segnalazioni**, di cui n. 12 risultano chiuse/archivate.

FS SpA si è dotata di una **piattaforma informatica per la gestione delle segnalazioni**, da considerarsi canale preferenziale in quanto maggiormente idoneo a garantire immediatamente, con modalità informatiche, la riservatezza dell'identità del segnalante e adeguate misure di sicurezza delle informazioni. Tramite la **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.

40) Emessa con Comunicazione Organizzativa di Gruppo n. 73/AD del 17 novembre 2021.

## 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 costituiscano uno dei

presupposti indispensabili per la consapevole applicazione della disciplina in materia di prevenzione della corruzione.

**Nel 2021** sono state pubblicate in FS SpA **tre pillole formative** sui seguenti temi, individuati tramite una survey interna: conflitto di interessi, gestione contrattuale e accordi di vigilanza collaborativa con Anac. Queste iniziative verticali seguono al corso e-learning (lanciato in FS SpA tra la fine del 2019 e l'inizio del 2020), che continua ad essere erogato per i neoassunti. In collaborazione con la struttura Audit, sono stati svolti **due workshop** rivolti ai presidi ABC delle società controllate sui temi di Risk Assessment ABC e dell'Internal Quality Review ABC<sup>41</sup>

per allineamento metodologico di tutte le strutture del Gruppo che si occupano della gestione degli ABC system societari. Si sono, inoltre, svolte iniziative formative specifiche in collaborazione con altre strutture di FS SpA su singoli processi (ad esempio, intervento Il processo Reclutamento: i presidi di controllo nelle diverse edizioni della Recruitment Academy rivolta al Gruppo FS).

**OLTRE 400  
GIORNATE/UOMO  
DI FORMAZIONE  
ANTICORRUZIONE**



41) L'Internal Quality Review (IQR) ha l'obiettivo di verificare, con periodicità triennale e attraverso interviste e analisi documentali, la conformità dell'operato dei presidi ABC del Gruppo rispetto alla mission attribuita e al quadro normativo aziendale di riferimento nonché l'efficacia del processo di gestione, attuazione e miglioramento dell'ABC system.

Con riguardo alle attività di comunicazione, accanto alla [pagina internet di FS SpA Etica, compliance e integrità](#) – nella quale 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 – è prevista una 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. Inoltre, nel corso del 2021 questa pagina è stata arricchita con la sezione navigabile dedicata alle Questions&Answers relative all'ABC system.

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, è stato erogato il nuovo modulo formativo e-learning per i neoassunti e il modulo di aggiornamento per la restante popolazione aziendale. Con riferimento

alle attività di comunicazione, il Modello 231, completo di allegati, è pubblicato sulla intranet aziendale e nella sottosezione dedicata al Modello 231 della pagina internet di FS Etica, Compliance e Integrità è pubblicata, anche in lingua inglese, la Parte Generale del Modello, al fine di dare maggiore coerenza alle clausole contrattuali di integrità che ne impongono il rispetto.

Nel corso del 2021, in occasione della **Giornata Internazionale contro la corruzione** promossa dalle **Nazioni Unite**, il top management del Gruppo ha testimoniato l'impegno ad adottare una rigorosa strategia di prevenzione e contrasto della corruzione, basata sul principio zero tolerance for corruption, anche ribadendo il tone at the top.



## 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, le società operative stanno procedendo all'emissione di una propria politica di Sostenibilità, identificando il rispetto e la promozione dei diritti umani, sia in Italia sia 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'ONU, impegnandosi a rispettare e integrare nel proprio modo di fare business dieci 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, nel Modello 231 e nelle Linee di Indirizzo sulla Politica Anticorruzione e 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>42</sup> 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>43</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 il network delle Sale Blu costituito da 14 Sale Blu territoriali presenti nelle più importanti stazioni italiane e la nuova Sala Blu nazionale, nata durante l'emergenza sanitaria. Nel 2021 è stata erogata un'attività formativa per tutti gli operatori delle Sale Blu, volta al miglioramento delle rispettive competenze e all'avvio di un nuovo cruscotto operativo a supporto del processo di gestione dell'assistenza ai passeggeri con disabilità o con ridotta mobilità;

- \* 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>44</sup>.



42) Con particolare riguardo agli affidamenti di appalti e concessioni di lavori e servizi ad alta intensità di manodopera, il Gruppo FS Italiana 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.

43) 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 il paragrafo Sustainable procurement.

44) Per approfondimenti si veda il paragrafo Relazioni con le comunità.

# RATING ESG E ALTRI RICONOSCIMENTI

L'IMPEGNO DEL GRUPPO  
A MIGLIORARE LE PROPRIE  
PERFORMANCE ESG  
TROVA POSITIVO RISCONTRO  
NEI RATING DI SOSTENIBILITÀ



Attraverso l'applicazione di differenti metodologie, gli analisti 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 di contribuire, al contempo, al raggiungimento degli SDGs.

Di seguito sono riportati alcuni importanti risultati raggiunti:

RATING ESG	POSIZIONAMENTO	DETTAGLIO
------------	----------------	-----------



**Il Gruppo ha ricevuto la valutazione B** nel questionario di CDP Climate Change, posizionandosi in linea con le società europee e del settore e sopra la media globale.

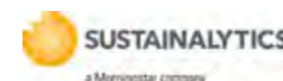
Carbon Disclosure Project è un'organizzazione internazionale no-profit che supporta le organizzazioni nel riconoscere la capacità di rendicontare i consumi energetici, le emissioni e le iniziative introdotte per la riduzione del proprio impatto ambientale.

Inoltre, in relazione all'impegno di FS legato al **coinvolgimento dei propri fornitori sul tema del cambiamento climatico** per incentivare il miglioramento delle rispettive prestazioni ambientali, al Gruppo è stata riconosciuta la **valutazione A-** nel **Supplier Engagement Rating**, posizionandosi sopra la media europea, globale e di settore.



Il Gruppo conquista la valutazione **Advanced** nella valutazione complessiva del suo profilo ESG (punteggio totale: **64/100**), e si posiziona nel settore **Transports and Logistics** al **quarto posto** tra le 44 a **livello europeo**.

Moody's ESG Solutions è una business unit di Moody's Corporation che risponde alla crescente domanda a livello globale di analisi ESG e approfondimenti sul clima



Il Gruppo ha ricevuto un **risk rating di 15,3**, rientrando nella fascia di valutazione del rischio ESG **bassa**.

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.



Il Gruppo ha ricevuto la valutazione **BBB**, posizionando nella **fascia Average**.

MSCI ESG Research fornisce rating ESG a società pubbliche globali e ad alcune società private, su una scala da AAA a CCC, in base all'esposizione ai rischi ESG specifici del settore e alla capacità di gestione della società.



Il Gruppo ha conquistato il livello **Prime** che comprende le aziende leader del proprio settore industriale per le tematiche ESG (valutazione ricevuta nel 2020).

ISS (Institutional Shareholder Services), principale fornitore mondiale di soluzioni di corporate governance e investimento responsabile.

## NEGLI ULTIMI ANNI, INOLTRE, IL GRUPPO HA CONSEGUITO MOLTEPLICI RICONOSCIMENTI

### PREMI E RICONOSCIMENTI



Il Gruppo FS risulta **prima nel ranking Most Attractive Employers Italy** by Business students<sup>45</sup>, nella categoria Passenger & Transportaton, e si conferma tra le migliori in Italia in ambito **STEM** (Science, Technology, Engineering and Mathematics).



Il Gruppo FS è, anche nel 2021, l'azienda più apprezzata per la gestione della candidate experience online e per il proprio impegno nel mantenere un dialogo costante con i candidati, confermandosi al **primo posto** nella classifica stilata da **Potential Park**, società svedese di talent communication.



Il Gruppo FS è tra le prime dieci aziende più ambite in cui lavorare per i neolaureati italiani, secondo la classifica **Best Employers of Choice**.



Il Gruppo FS Italiane rientra nuovamente nella **classifica Italy's Best Employers**, nella sezione Trasporti e Logistica<sup>46</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>47</sup>.



Le campagne People e Le Persone e il fare si classificano tra le prime **50 iniziative più inclusive** secondo il Comitato Scientifico del **Diversity Brand Index 2021**, che misura il livello di inclusione dei brand sulla base del reale impegno delle aziende nella Diversity&Inclusion.

45) Lo studio, frutto di oltre 46.000 interviste agli studenti, sonda quali sono le caratteristiche dell'azienda che gli studenti italiani trovano più attraenti in un potenziale datore di lavoro.

46) Il sondaggio è realizzato dal Corriere della Sera in collaborazione con Statista.

47) Lo studio è svolto dall'Istituto Tedesco Qualità ITQF e il suo Media Partner La Repubblica Affari&Finanza

48) Innostation è la piattaforma dove poter proporre idee e progetti, partecipare a challenge e call for ideas o dove trovare soluzioni di open innovation che il Gruppo lancia nel corso del tempo.

### PREMI E RICONOSCIMENTI



La rete fisica degli **Innovation Hub**, spazi in cui svolgere attività di innovazione, e la **rete virtuale di Innostation**<sup>48</sup> ricevono il **premio SMAU per l'Innovazione**.



Trenitalia è al **primo posto** della classifica **Green Star - Le aziende più sostenibili 2021**<sup>49</sup>, all'interno della categoria **Mobilità e trasporti**.



Tra le prime **20 aziende** più sostenibili sul **web**, FS SpA si conferma nell'**ESG Perception Index**<sup>50</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>51</sup>.



**Italferr** conquista il **142° posto** nelle classifiche stilate da Engineering News-Record<sup>52</sup>, a conferma dell'eccellenza dimostrata in importanti progetti di infrastrutture di trasporto in Italia e nel mondo.



RFI è fra i vincitori del **Premio Pimby Green 2021** grazie al progetto della nuova linea AV/AC Napoli - Bari, riconosciuta come un'opera Pimby - **Please in my back yard** - in quanto infrastruttura di mobilità strategica per il Sud, accolta con favore dal territorio e dalle sue comunità.

49) Per l'indagine, condotta dall'Istituto Tedesco di Qualità e Finanza (ITQF) in collaborazione con l'Istituto per il Management e la Ricerca Economica IMWF di Amburgo, è stata utilizzata la metodologia del social listening, prendendo in considerazione quasi un milione di contenuti online riguardanti l'impatto green delle imprese in Italia.

50) Messo a punto dall'Osservatorio di Reputation Science, società di analisi e gestione della reputazione.

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

52) 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.

## PREMI E RICONOSCIMENTI



RFI riceve il **Premio Logistico dell'Anno 2021** per il progetto Realtà aumentata per i processi formativi del personale della manutenzione, ovvero la digitalizzazione al servizio del miglioramento della Supply Chain Manutentiva. Il progetto si fonda su un alto livello di ingegnerizzazione dei processi della supply chain, la cui gestione è basata su un sistema ERP (SAP), con l'ambizione di coniugare due tecnologie emergenti: la blockchain e la realtà virtuale (AR/VR).



Tra le 49 IRS (International Railway Solutions) pubblicate nel periodo 2019-2021 dall'UIC, RFI si è aggiudicata un riconoscimento nell'ambito della categoria **Proficiently developed** in occasione degli **Excellence in Standardisation Awards**<sup>53</sup>.



Industria Felix Magazine ha selezionato e insignito **FSE del Premio Industria Felix**<sup>54</sup>, riconoscendola tra le migliori imprese a conduzione under 40, per crescita addetti e del patrimonio netto, con ottima performance gestionale e affidabilità finanziaria.



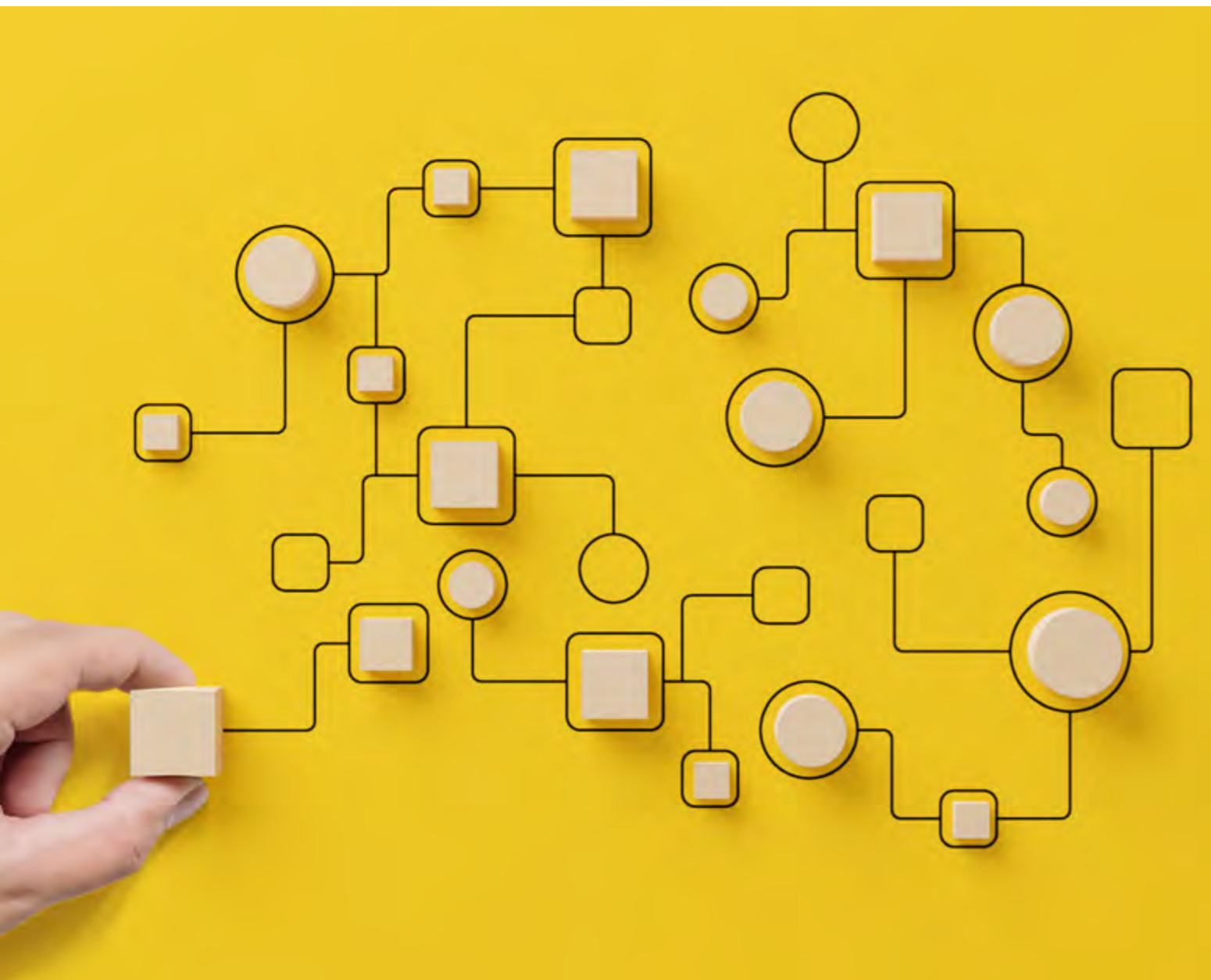
Il progetto di FS Il mio viaggio in treno tra arte, bellezza e sostenibilità (L'Italia riParte) si è aggiudicato il Premio **CULTURA+IMPRESA 2020-2021**<sup>55</sup> nella categoria Produzioni culturali d'Impresa.

53) La prima edizione degli Excellence in Standardisation Awards promuove l'eccellenza di documenti user friendly a supporto dell'efficienza del sistema ferroviario internazionale e tesi a favorire la standardizzazione di disposizioni e interventi in ambito ferroviario.

54) Industria Felix Magazine è il trimestrale di economia e finanza in supplemento con Il Sole 24 Ore.

55) Il concorso indetto da Comitato non profit CULTURA + IMPRESA - promosso da Federculture e da The Round Table - valorizza, alla sua nona edizione, i migliori progetti di sponsorizzazione e partnership culturale, di produzione culturale d'impresa, e di attivazione dell'Art Bonus, favorendo la cooperazione tra mondo culturale e imprenditoriale.





(102-15; 201-2)

## GESTIONE INTEGRATA DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ

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 paragrafo 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 proces-

so 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 metodologicamente 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 2021 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 2021 del Gruppo FS per la disamina dei principali ambiti di rischio strategici e operativi, con evidenza anche delle relative opportunità.



## RISCHI DI BUSINESS E STRATEGICI

DESCRIZIONE	PRESIDI	OPPORTUNITÀ
» Concorrenza derivante dall'apertura dei mercati di riferimento	» Valutazione e monitoraggio continuo dell'offerta dei concorrenti e della presenza sul mercato	» Possibilità di incrementare la presenza in europa e continuo miglioramento dei servizi offerti
» Andamento dei consumi interni e dei principali fattori economici	» Mantenimento e miglioramento della qualità del servizio offerto e rapido adattamento all'evoluzione della domanda	» Offerta di servizi sempre più vicini alle esigenze delle persone e crescita dei servizi digitali
» 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	» Rafforzamento e rinnovamento della flotta quale elemento di innovazione e di attrazione di potenziali clienti	» Offerta di servizi integrati per sfruttare sinergie e possibilità di offrire servizi aggiuntivi (servizi ancillari)
» Potenziale instabilità dello scenario normativo di riferimento	» Monitoraggio continuo delle posizioni creditorie, con politiche di finanziamento del capitale investito a tassi competitivi	
» Cambiamento dei comportamenti di viaggio	» 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	
» Evoluzione del quadro normativo e regolatorio	» 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. Rafforzamento della flotta costituisce un elemento di innovazione e di attrazione di potenziali clienti, sia sul mercato interno che su quello europeo; parimenti, l'evoluzione dei canali di vendita	
	» Monitoraggio continuo dell'evoluzione del quadro normativo e regolatorio da parte di strutture specialistiche	

## RISCHI OPERATIVI

DESCRIZIONE	PRESIDI	OPPORTUNITÀ
» Capacità di tenuta di alcuni fornitori operanti nel campo della manutenzione e della costruzione dei rotabili	» Procedure strutturate di qualifica dei fornitori che, oltre a valutazioni di tipo economico-finanziario, includono anche quelle tecniche. Progressiva internalizzazione dei processi critici di manutenzione e realizzazione dell'infrastruttura, di progettazione e gestione degli impianti tecnologici e di produzione di componenti ferroviari	» Rapporti di collaborazione sempre più stretti con i fornitori, per contribuire alla crescita del Gruppo
» Realizzazione di progetti complessi che richiedono ingenti risorse finanziarie e uno strutturato apparato organizzativo e di project management	» Procedure di gestione e controllo che permettono di monitorare costantemente l'andamento fisico, economico e finanziario degli interventi infrastrutturali	» Miglioramento continuo dei processi e realizzazione di infrastrutture di qualità ed efficienti
» Interruzioni/inconvenienti dovuti a guasti degli impianti e delle tecnologie, a fenomeni naturali di grave intensità e ad atti contro il patrimonio	» 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. In ottica di ottimizzazione e rafforzamento della resilienza dell'infrastruttura, è in corso un progetto di ampio respiro legato al Climate Change e la rivisitazione del processo di pianificazione/programmazione/riprogrammazione operativa delle attività di manutenzione dell'infrastruttura e di diagnostica e dello strumento informatico di supporto	» Incremento della sicurezza, della puntualità e della qualità dei servizi offerti
» Saturazione delle tratte a maggior valenza commerciale	» Implementazione di sistemi per la programmazione ottimizzata dell'orario ferroviario e di gestione del traffico	» Miglioramento continuo dell'ambiente di lavoro e della performance di sicurezza
» Gestione di licenze, concessioni, pubblicità, trasporti eccezionali, royalties, credito commerciale connessi all'esercizio della rete stradale	» Adeguamento dei criteri di progettazione alla base del catalogo tracce	
» Potenziali violazioni contestate riferite alla sicurezza sul lavoro	» 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	
	» Monitoraggio continuo dei contratti e delle relative posizioni creditorie	
	» Valutazione e monitoraggio costante della sicurezza sul lavoro da parte del vertice aziendale e delle strutture preposte	

**RISCHIO PAESE**

DESCRIZIONE	PRESIDI	OPPORTUNITÀ
» Dinamicità del contesto internazionale e marcata instabilità politica ed economica di alcune aree geografiche	<ul style="list-style-type: none"> <li>» 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>» Aggiornamento del framework di Gruppo per la classificazione delle geografie secondo il livello di attrattività del paese</li> <li>» Processo di definizione dell'offerta commerciale anche in ottica risk based</li> </ul>	» Incremento della presenza internazionale

**RISCHI DI PROGETTO**

DESCRIZIONE	PRESIDI	OPPORTUNITÀ
» Potenziali impatti sugli obiettivi di progetto in termini di tempi, costi e qualità possono avere conseguenze dirette e indirette di grande ampiezza	» Evoluzione e implementazione di sistemi di Project Risk Management in linea con i più sofisticati standard internazionali e compliant con le norme di certificazione	» Miglioramento nella gestione dei progetti, crescita delle capacità del Gruppo ed efficientamento del processo che guida gli investimenti

**RISCHI DI COMPLIANCE, LEGALI E CONTRATTUALI**

DESCRIZIONE	PRESIDI	OPPORTUNITÀ
» 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>» 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>» 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>» Definizione e azione del Framework di protezione dei dati personali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Miglioramento continuo dei processi e delle attività e allineamento alle best practice</li> <li>» Crescita della trasparenza e miglioramento della reputazione del Gruppo</li> </ul>

**RISCHI IT E CYBER**

DESCRIZIONE	PRESIDI	OPPORTUNITÀ
» 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>» 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>» 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>» 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>» 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>» Miglioramento della capacità di prevenzione delle minacce informatiche</li> <li>» La nuova dimensione digitale potrà favorire l'offerta di servizi più efficienti e personalizzati</li> </ul>

**RISCHI AMBIENTALI E CLIMATICI**

DESCRIZIONE	PRESIDI	OPPORTUNITÀ
<ul style="list-style-type: none"> <li>» Non conformità rispetto a leggi e regolamenti in materia ambientale</li> <li>» Rischi connessi al cambiamento climatico (per approfondimenti vedi tabella successiva)</li> </ul>	» Struttura dedicata al presidio delle tematiche ambientali e definizione di Sistemi di gestione ambientale (certificati ISO 14001)	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Capacità di competere anche attraverso lo sviluppo di nuovi servizi e processi con ridotte emissioni di GHG</li> <li>» Crescita della reputazione e della percezione positiva da parte di passeggeri e clienti industriali</li> </ul>

## RISCHI SOCIALI E RELATIVI ALLA TUTELA DEI DIRITTI UMANI

DESCRIZIONE	PRESIDI	OPPORTUNITÀ
» Mancato rispetto dei diritti umani da parte del Gruppo, delle persone e dei partner industriali e commerciali	<ul style="list-style-type: none"> <li>» 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>» Firma di un Protocollo per la qualità del lavoro negli appalti dei servizi ferroviari</li> <li>» 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>	» Crescita della reputazione del Gruppo

## RISCHI LEGATI ALLA GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

DESCRIZIONE	PRESIDI	OPPORTUNITÀ
» 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Relazioni industriali improntate alla trasparenza e alla collaborazione</li> <li>» Formazione e aggiornamento continuo del personale, accompagnato da specifiche campagne di ricerca di professionalità anche sul mercato esterno</li> <li>» Piani di incentivazione e di welfare aziendale</li> <li>» Digitalizzazione dei processi di selezione</li> <li>» Approccio organizzativo strategico di Diversity&amp;Inclusion</li> </ul>	» Miglioramento dell'ambiente di lavoro e della motivazione del personale, incremento dell'attrattività e della capacità di retention
» Salute e sicurezza dei lavoratori	» Specifici interventi sull'istituto dello smart working e del welfare	
» Fase di emergenza legata alla diffusione del Covid-19		

## RISCHI RELATIVI ALLA CORRUZIONE

DESCRIZIONE	PRESIDI	OPPORTUNITÀ
» Commissione di atti illeciti e in particolare atti di corruzione	<ul style="list-style-type: none"> <li>» 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>» 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>» Continua attività formativa e di comunicazione anche attraverso specifici corsi e-learning sull'ABC system</li> <li>» Aggiornamento della procedura per la gestione delle segnalazioni (whistleblowing)</li> <li>» Risk Assessment Anti Bribery&amp;Corruption in FS SpA, svolta secondo la metodologia del Control Risk elf Assessment, che ha coinvolto il management di tutte le direzioni aziendali</li> </ul>	» 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

## RISCHI DI OSCILLAZIONE DEL COSTO DEGLI APPROVVIGIONAMENTI

DESCRIZIONE	PRESIDI	OPPORTUNITÀ
» 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>» 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.</li> <li>» 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</li> </ul>	» Miglioramento continuo dei processi di approvvigionamento

Per la redazione del presente paragrafo, oltre a quanto previsto dal D.lgs. 254/2016, sono stati analizzati 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 gestione e monitoraggio 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 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 un 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, 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 DI TRANSIZIONE

RISCHIO	DESCRIZIONE	IMPATTO SUL BUSINESS	IMPATTO FINANZIARIO POTENZIALE	PRESIDI DI MITIGAZIONE
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	» Maggiori costi operativi » Maggiori costi per investimenti e impairment asset	» Presidio normativo continuativo con monitoraggio dell'evoluzione del sistema di autorizzazione all'emissione di gas a effetto serra » Definizione e monitoraggio di target relativi ai consumi energetici e alle relative emissioni
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
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	» Minori ricavi operativi » Maggiori costi operativi di approvvigionamento materie prime (ad esempio, energia)	» Monitoraggio delle esigenze di passeggeri e clienti e sviluppo di nuovi servizi personalizzati » Promozione dello shift modale a favore della mobilità collettiva e del trasporto su ferro rispettivamente per passeggeri e merci
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	» Minori ricavi operativi » Maggiori costi operativi (R&D)	» 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
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 (ad esempio, nuove infrastrutture) a causa delle potenziali esternalità negative, con conseguenti possibili ritardi di realizzazione	» Minori ricavi operativi » Maggiori costi operativi	» Adesione a iniziative nazionali e internazionali mirate a rafforzare l'impegno alla riduzione delle emissioni » Iniziative di stakeholder engagement per comunicare in modo trasparente i possibili impatti (positivi e negativi) delle nuove opere » Monitoraggio e rendicontazione dei target pluriennali definiti per contrastare il cambiamento climatico

Il Gruppo FS ha sviluppato metodologie con l'obiettivo di definire un approccio per l'adattamento al rischio di cambiamento climatico omogeneo e sinergico tra i vari business del Gruppo. Il Gruppo monitora le dinamiche climatiche e di transizione attese (anche attraverso la partecipazione a Gruppi di lavoro settoriali promossi dall'UIC e dal PIARC-World Road Association) attraverso analisi di scenario basata sugli scenari di emissione Representative Concentration Pathway (RCP) e quelli di sviluppo socio-economico (Shared Socioeconomic Pathway - SSP) definiti dall'Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC).

Il Gruppo FS nel corso del 2021 ha definito un programma strutturato in risposta al rischio fisico da cambiamento climatico, volto al

miglioramento delle performance e dell'affidabilità del servizio, alla riduzione dei costi emergenti indotti dal clima e al rafforzamento della sicurezza di circolazione.

L'obiettivo del programma per l'adattamento e la resilienza climatica consiste nel gestire l'incertezza dell'impatto di tali cambiamenti, al fine di individuare e pianificare i più opportuni interventi fisici sulla rete infrastrutturale con logica proattiva.

L'approccio del programma per la resilienza climatica delle infrastrutture è basato su tre fattori abilitanti, quali i) la conoscenza scientifica dei pericoli climatici futuri, ii) la digitalizzazione del patrimonio infrastrutturale e la tecnologia per il monitoraggio del clima attuale, e iii) gli interventi strutturali di adattamento.



CATEGORIA DI RISCHIO: <b>RISCHIO FISICO</b>				
RISCHIO	DESCRIZIONE	IMPATTO SUL BUSINESS	IMPATTO FINANZIARIO POTENZIALE	PRESIDI DI MITIGAZIONE
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 a 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>» Minori ricavi operativi per riduzione offerta</li> <li>» Maggiori costi operativi (ad esempio, costi per maggiori premi assicurativi e per il ripristino della normale funzionalità degli asset)</li> <li>» Riduzione del valore degli asset esistenti</li> <li>» Maggiori investimenti per incremento capacità di resilienza infrastruttura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Elaborazione di scenari di rischio, modelli di vulnerabilità e data collection per la quantificazione del rischio potenziale</li> <li>» Strumenti tecnologicamente avanzati e ambientalmente sostenibili per il monitoraggio e il controllo dello stato delle infrastrutture e degli impianti interessati</li> <li>» Progettazione, realizzazione e manutenzione delle infrastrutture volte a renderle maggiormente resilienti agli effetti del cambiamento climatico, anche grazie a meccanismi di ridondanza (gestione life-cycle)</li> <li>» Inclusione dei temi relativi al cambiamento climatico anche nell'elaborazione dei piani strategici</li> </ul>
Rischio fisico cronico	Derivante da mutamenti climatici a più lungo termine (innalzamento della temperatura media, scarsità di risorse idriche, 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>» Minori ricavi operativi per riduzione offerta</li> <li>» Maggiori costi operativi (e.g. costi per maggiori premi assicurativi e per il ripristino della normale funzionalità degli asset)</li> <li>» Riduzione del valore degli asset esistenti</li> <li>» Maggiori investimenti per incremento capacità di resilienza infrastruttura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Elaborazione di scenari di rischio, modelli di vulnerabilità e data collection per la quantificazione del rischio potenziale</li> <li>» Strumenti tecnologicamente avanzati e ambientalmente sostenibili per il monitoraggio e il controllo dello stato delle infrastrutture e degli impianti interessati</li> <li>» Progettazione, realizzazione e manutenzione delle infrastrutture volte a renderle maggiormente resilienti agli effetti del cambiamento climatico (gestione life-cycle)</li> <li>» 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
Efficienza delle risorse	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	Maggiori ricavi operativi Minori costi operativi	Continuo presidio delle nuove tecnologie a basso impatto ambientale e continuo monitoraggio delle esigenze della clientela
Fonti energetiche	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	Minori costi operativi Maggiori ricavi operativi	Continuo presidio delle nuove tecnologie a basso impatto ambientale
Prodotti e servizi	Offerta di servizi <i>green</i>	Sviluppo o espansione di servizi a basse emissioni di CO <sub>2</sub>	Miglioramento dei servizi offerti e della reputazione del Gruppo	Minori costi del capitale Minori costi operativi Maggiori ricavi operativi	Continuo presidio delle nuove tecnologie a basso impatto ambientale, continuo monitoraggio delle esigenze della clientela e offerta di servizi distintivi  Monitoraggio delle opportunità derivanti dagli strumenti della finanza sostenibile
Mercati	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
Resilienza	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	Minori costi operativi Maggiori ricavi operativi Protezione del valore degli asset	Progettazione, realizzazione e manutenzione delle infrastrutture volte a renderle maggiormente resilienti agli effetti del cambiamento climatico, anche grazie a meccanismi di ridondanza

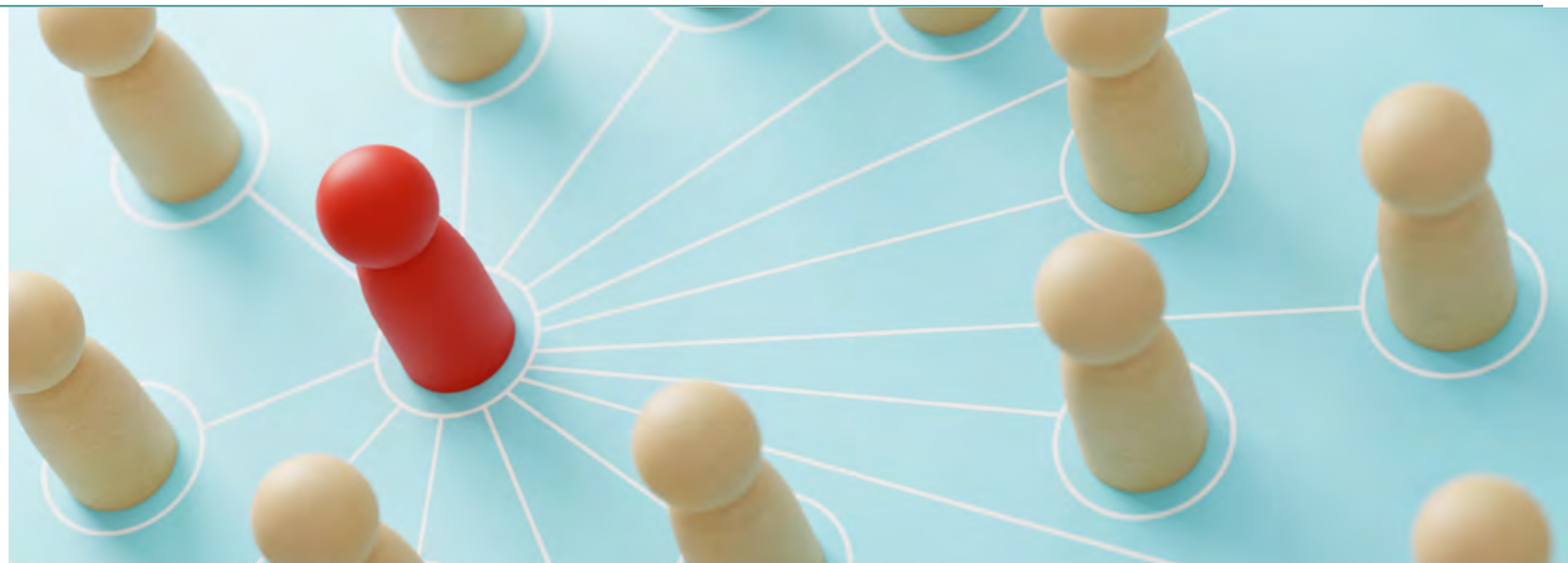


(102-13, 102-21, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 201-1)

# COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane si impegna, con i propri stakeholder<sup>56</sup>, a mantenere un rapporto trasparente e collaborativo, basato sul coinvolgimento attivo e sul dialogo continuo, nella convinzione che la comprensione delle reciproche aspettative e la conciliazione degli interessi sia garanzia di una effettiva creazione di valore duraturo.

56) I criteri utilizzati per l'individuazione degli stakeholder sono i seguenti: responsabilità, dipendenza, rilevanza, influenza, livello d'interesse/impatto/conoscenza.



## PRINCIPALI CANALI DI COMUNICAZIONE CON GLI STAKEHOLDER



### PERSONE DI FS E SINDACATI

- \* Portale Intranet del Gruppo – WE
- \* Eventi/webinar
- \* Colloqui di valutazione
- \* Survey di gradimento
- \* Tavoli sindacali e incontri collettivi



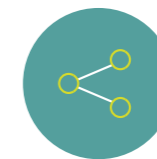
### ENTI E ISTITUZIONI

- \* Incontri specifici
- \* Comunicazioni istituzionali
- \* Survey
- \* Protocolli d'intesa
- \* Panel stakeholder



### CLIENTI E PASSEGGERI

- \* Indagini dedicate
- \* Ricerche di mercato
- \* Workshop, seminari
- \* Canali di comunicazione dedicati
- \* Social network
- \* Panel stakeholder



### SOCIETÀ CIVILE E COMUNITÀ LOCALI

- \* Incontri specifici
- \* Gruppi di lavoro
- \* Comunicati
- \* Social network
- \* Interviste
- \* Panel stakeholder



### COMUNITÀ FINANZIARIA

- \* Presentazioni periodiche
- \* Incontri individuali e di gruppo
- \* Roadshow
- \* Questionari rating ESG



### FORNITORI E BUSINESS PARTNER

- \* Incontri/gruppi di lavoro
- \* Convegni
- \* Audit
- \* Questionari
- \* Panel stakeholder



### AZIONISTI

- \* Presentazioni periodiche
- \* Incontri individuali e di gruppo
- \* Assemblea degli azionisti



### MEDIA

- \* Comunicati stampa
- \* Social network
- \* Eventi
- \* Interviste

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

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

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

Il valore non distribuito dal Gruppo (1,8 miliardi di euro), è trattenuto sostanzialmente sotto forma di investimenti in autofinanziamento e accantonamenti a riserve, per essere reinvestito a garanzia della continuità del business nel medio – lungo periodo e quindi indirettamente, nel caso del Gruppo FS, a ulteriore beneficio degli stakeholder (come i dipendenti e la collettività, ad esempio, mediante la crescita nella qualità dei servizi).

GENERAZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO	2021	2020	2019
<b>Valore economico direttamente generato</b>	<b>12.328</b>	<b>10.941</b>	<b>12.524</b>
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	11.747	10.482	12.011
Proventi diversi	581	459	513
<b>Valore economico distribuito</b>	<b>10.444</b>	<b>9.621</b>	<b>10.190</b>
Costi operativi per materie e servizi	5.336	4.661	4.801
Costo del personale	4.764	4.432	4.945
Pagamenti ai finanziatori	160	387	286
Pagamenti a entità pubbliche	184	141	158
<b>Valore economico trattenuto</b>	<b>1.884</b>	<b>1.320</b>	<b>2.334</b>

Valori in milioni di euro

## 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 delle ambizioni a lungo periodo. Il V Panel degli Stakeholder ha contribuito, infatti, a comprendere le aspettative degli stakeholder in relazione a tre temi chiave: energia ed emissioni, sicurezza e mobilità sostenibile. In coerenza con gli ambiti prioritari per il Gruppo, tale percorso di coinvolgimento degli

stakeholder proseguirà con altri temi rilevanti, in linea con il piano industriale.

Inoltre, nella pagina dedicata al dialogo con gli stakeholder del sito aziendale sono pubblicate le proposte raccolte durante le prime quattro edizioni del Panel degli Stakeholder, con il dettaglio delle misure realizzate e delle eventuali motivazioni per cui il Gruppo non ha ritenuto opportuno accoglierle.



© Archivio Trenitalia



## 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



### 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 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 (ad esempio, la customer satisfaction), i rapporti con le associazioni dei consumatori e ambientaliste e le relazioni sindacali. Ogni anno il Gruppo promuove numerose iniziative di informazione, consultazione, dialogo e partnership rivolte ai diversi stakeholder. Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane partecipa inoltre alle attività delle seguenti associazioni: Confindustria e le sue articolazioni territoriali, Agens/Federtrasporto, Federturismo, Assonime e Accredia. In ambito europeo, opera in raccordo con la Comunità europea delle compagnie e dei gestori ferroviari (CER)<sup>57</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 (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, Rail-sponsible, Kyoto Club, Associazione Infrastrutture Sostenibili.

Non risultano casi di non conformità nella comunicazione pubblicitaria del 2021. 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.

57) L'AD di Ferrovie dello Stato Italiane è nel management committee di CER dal 2019.

## RELAZIONI CON I MEDIA, ATTIVITÀ REDAZIONALI E MULTIMEDIALI

Nel 2021 il Gruppo ha svolto attività relazionali con i media nazionali, regionali, 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;
- \* la radio web FSNews Radio;

- \* i social network;
- \* il canale Telegram di FSNews.

Nel 2021 la testata FSNews.it ha pubblicato quasi 1.500 articoli, corredati da materiali multimediali tra cui 116 podcast e 109 video, questi ultimi presenti anche sul canale YouTube dedicato.

### FSNEWS RADIO

La redazione di FSNews Radio ha prodotto 528 podcast, 117 interventi per eventi presidiati e curati in presenza, streaming, foto, video e web in air, 3.021 bollettini info mobilità su radio e app.



### LA FRECCIA

Nel 2021 si è registrato un risparmio del 40% di utilizzo di carta rispetto al 2020 per la stampa del magazine La Freccia, il mensile generalista di FS Italiane (12 numeri). La carta utilizzata proviene da foreste certificate Forest Stewardship Council® e da materiali riciclati."



## WEB STRATEGY

A dicembre 2021 il **blog** di Ferrovie dello Stato Italiane **#RailPost - un viaggio da raccontare**, che ospita storie raccontate direttamente dai dipendenti e dai viaggiatori e spazia sui temi quali l'innovazione, la sostenibilità, il turismo lento e di prossimità, è passato, per ragioni di sicurezza, su una piattaforma di gestione dei contenuti web amministrata dalla società FSTechnology.

Il 2021 ha visto la riorganizzazione della sezione **Sostenibilità** del **sito istituzionale di FS Italiane** (fsitaliane.it) secondo tre filoni principali: Ambiente, Persone e Governance. A seguire sono state pubblicate le nuove welcome page delle 3 aree; in particolare quella relativa alle **persone** è stata rivisitata con l'obiettivo di presentare le attività sociali dell'azienda, indirizzando gli utenti verso quelle relative agli stakeholder esterni (sezione Politiche sociali), interni (sezione welfare aziendale) e legate ai temi di Diversity&Inclusion.

Tra le iniziative più importanti realizzate nel corso del 2021, si ricordano le campagne di sensibilizzazione quali: #ilmioviaggiosostenibile, #fsgreen, Campagna raccolta fondi per la Fondazione Bambino Gesù, Giornata contro la violenza sulle donne, rubrica fotografica RAILWAY heART, Frecciarosa2021, 4W4Inclusion, promozione Giro d'Italia, presentazione rapporto ONDS, #facciamosquadra.



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

- \* avviato il piano di comunicazione **Insieme per la ripartenza del Paese**, per narrare la centralità di FS nel processo di ripartenza del Paese, contribuire all'innovazione e alla digitalizzazione, favorire l'integrazione internazionale e la people transformation, sostenere il core business delle società controllate, e i piani di comunicazione corporate su sostenibilità, welfare, innovazione, formazione e digital workplace;
- \* ampliato i canali di comunicazione interna attraverso la progettazione di **mywe**, la prima app dedicata a tutte le persone del Gruppo FS, l'estensione della rete

dei videowall e il nuovo sistema di messaggistica push del Gruppo wespeak;

- \* avviato il nuovo progetto **#100AmbassadorxFS**, volto alla creazione di una rete di influencer interni che possano rafforzare messaggi e iniziative sui canali di comunicazione interni ed esterni;
- \* continuato la promozione e diffusione delle **community professionali** nel Gruppo FS con oltre 2.500 attivazioni e il piano di **change management** interno: in continuità con il piano we are digital, formazione per il personale del Gruppo FS per informare e stimolare l'accesso e l'utilizzo dei nuovi strumenti del digital workspace.

IL GRUPPO È INOLTRE PRESENTE SU:





# 2

Da oltre cento anni il Gruppo FS è il mezzo di connessione del nostro Paese, grazie a una costante attenzione e tutela delle persone, aziende e associazioni con cui collaboriamo, con l'obiettivo di generare valore condiviso per la collettività.

## IL GRUPPO FS PER LE PERSONE

Ci prendiamo cura di quasi 82mila persone, impegnate quotidianamente per garantire che l'offerta fornita ai viaggiatori e ai clienti industriali, in termini di servizi "sostenibili", qualità, sicurezza e relazioni, sia la migliore in assoluto nell'ambito dei trasporti. Figure determinanti per il benessere e la crescita del nostro Gruppo, che necessitano di tutele, attenzioni, aggiornamento costante.

(102-15)

# HIGHLIGHTS

## CENTRALITÀ DEI BISOGNI DI PERSONE & CLIENTI

### ABBIAMO FATTO...

#### SEM (Smart Equipment Management)

1 Completamento dei lavori in circa 30 stazioni progettate nel 2020 e conclusa la progettazione esecutiva in 32 stazioni della rete per il telecontrollo e la telegestione da remoto degli impianti civili di stazione e dell'illuminazione ai fini di risparmio energetico.

Conclusa la progettazione definitiva di un posto centrale SEM di comando e controllo per la telegestione degli impianti civili di stazione presso la Sede Centrale di RFI

### DOVE VOGLIAMO ANDARE...

#### Easy e Smart station

Prosecuzione degli interventi di miglioramento dell'accessibilità e fruibilità degli spazi interni delle stazioni più frequentate della rete nell'ambito del Piano Integrato Stazioni (tra cui innalzamento marciapiedi h55, installazione nuovi ascensori, installazione percorsi tattili, ripavimentazione banchine e atrio stazioni, rifacimento illuminazione LED)

## CENTRALITÀ DEI BISOGNI DI PERSONE & CLIENTI

### ABBIAMO FATTO...

#### ASSISTENZA PRM (Passeggeri a Ridotta Mobilità)

2 Consolidamento dell'estensione del circuito PRM (332 stazioni) a fronte delle esigenze non variate rispetto agli anni precedenti ed erogazione di circa 220.000 di servizi di assistenza (+28% rispetto al 2020)

### DOVE VOGLIAMO ANDARE...

#### SERVIZIO PRM

Conferimento delle rampe mobili da marciapiede come nuovo asset di stazione per l'erogazione del servizio PRM





## CENTRALITÀ DEI BISOGNI DI PERSONE & CLIENTI

### ABBIAMO FATTO...

#### Potenziamento tratte verso il Sud Italia

Completamento dell'upgrade da Frecciabianca a Frecciargento sulla rotta Roma-Reggio Calabria

Realizzazione di una coppia di collegamenti Frecciarossa Fast tra Milano e Reggio Calabria, con riduzione di oltre un'ora dei tempi di percorrenza, grazie a una opportuna scelta delle fermate servite

Realizzazione di una coppia di collegamenti notturni Frecciarossa Milano-Reggio Calabria a supporto del picco di traffico estivo

Estensione servizi Frecciarossa verso la Puglia

#### Rinnovo della flotta dedicata al servizio regionale

4 Entrata in esercizio di oltre cento nuovi treni Pop e Rock, al fine di consolidare il piano di rinnovamento della flotta destinata al trasporto regionale

### DOVE VOGLIAMO ANDARE...

#### Potenziamento tratte verso il Sud Italia

Ulteriori incrementi delle frequenze di collegamento sulla rotta Roma-Puglia

#### Rinnovo della flotta dedicata al servizio regionale

Introduzione dei nuovi treni Blues, con due possibilità di configurazione: bimodale (diesel-elettrico) o ibrido (diesel-elettrico-batterie)



## CENTRALITÀ DEI BISOGNI DI PERSONE & CLIENTI

### ABBIAMO FATTO...

#### App QuiBus Campania

5 Lanciata la nuova app targata Busitalia Campania che fornisce ai viaggiatori informazioni su linee, orari, percorsi e il nuovo servizio a chiamata

#### Rinnovo del parco di Padova e Rovigo, in servizio urbano ed extraurbano

6 Nel corso dell'esercizio 2021 hanno fatto ingresso nel parco 120 nuovi autobus, di cui 109 per il servizio extraurbano di Padova e 11 per il servizio extraurbano di Rovigo. Sono tutti veicoli Euro 6 alimentati a gasolio a eccezione di un bus elettrico

#### Remote working - Cyber Security

7 Progettazione 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...

#### Progetto EMW

(Europay, Mastercard, Visa)

Proseguimento del progetto che permetterà di acquistare i titoli di viaggio attraverso carta di credito

#### Rinnovo parco autobus

Sostituzione di 11 mezzi per il servizio extraurbano di Padova e sei mezzi per il servizio extraurbano di Rovigo

#### Cyber Security

Incremento della protezione dell'accesso dei sistemi del digital workspace attraverso l'introduzione dei sistemi di multifactor authentication



## LE NOSTRE PERSONE & IL LORO VALORE

### ABBIAMO FATTO...

- 1 Proseguita la rigorosa attuazione delle misure di salvaguardia e contrasto alla diffusione della epidemia da Covid-19 sui luoghi di lavoro
- 2 Mantenimento della Biosafety Trust Certification, modello di gestione per la prevenzione e controllo di infezioni virali sui mezzi di trasporto
- 3 Avviata la selezione dei neolaureati in modalità macro - campagne recruiting day, con 26 eventi dedicati per cluster/ambito professionale
- 4 Primo posto nella classifica Most Attractive Employers Italy 2021 by Business Young Students
- 5 Primo posto nella Online Talent Communication di Potential Park per la migliore esperienza di ricerca di lavoro online

### DOVE VOGLIAMO ANDARE...

- Proseguire con la riduzione degli infortuni e dell'indice di incidenza
- Finalizzazione del processo tavole di sostituzione (per le funzioni di staff con livelli dirigenziali e apicali) ed emissione di linee guida per la gestione del processo
- Certificazione da parte di un ente terzo di azioni e programmi attuati dal Gruppo in ambito gender equality
- Survey di analisi (di clima e welfare) per ascoltare i dipendenti sulle loro aspettative e strutturare iniziative di miglioramento



## LE NOSTRE PERSONE & IL LORO VALORE

### ABBIAMO FATTO...

- 6 Wecare - nuovo spazio online dedicato ai dipendenti che offre servizi e webinar sui temi del benessere personale, relazionale e dell'inclusione: oltre 1.200 partecipazioni ai webinar e 12 pillole video realizzate
- 7 Lancio della prima edizione di FS Learning Week: il primo forum delle scuole di formazione e academy del Gruppo con oltre 1.330 partecipanti
- 8 Completato il programma Innovation Skill Hub, finalizzato a costruire fra i dipendenti del Gruppo un mindset innovativo

### DOVE VOGLIAMO ANDARE...

- Costruzione e attuazione di un sistema di mentoring organizzativo
- Proseguire con l'evoluzione del processo della formazione end to end attraverso la digitalizzazione e la creazione di un ecosistema
- Costruire, diffondere e consolidare le competenze che saranno richieste dal nuovo Piano industriale

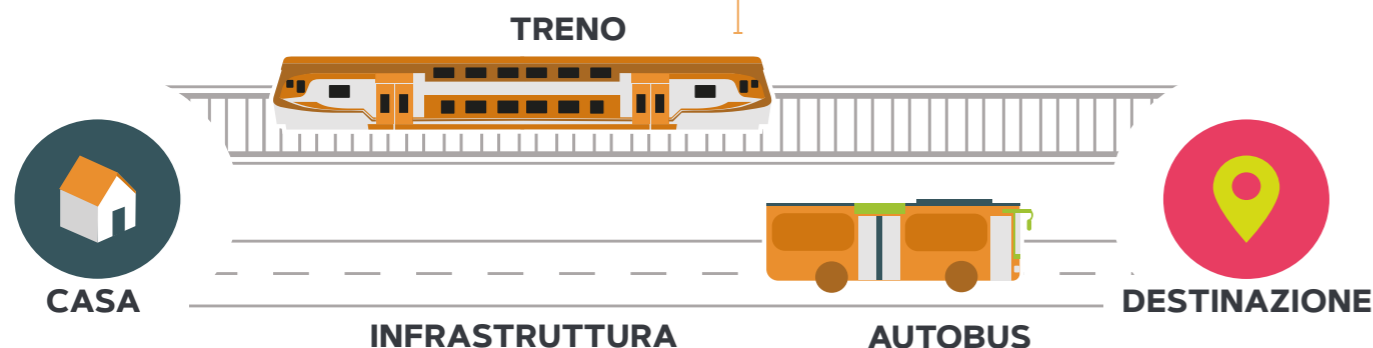
(102-15; 103-2, 103-3)

# CENTRALITÀ DEI BISOGNI DI PERSONE & CLIENTI

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.

- \* Italia, Germania, Francia, Gran Bretagna e Grecia
- \* circa 21,5 miliardi viaggiatori km (media e lunga percorrenza e regionale<sup>3</sup>)
- \* circa 270 milioni treni km (media e lunga percorrenza e regionale<sup>3</sup>)



## RETE FERROVIARIA

- \* circa 17.600 km di infrastruttura in Italia e all'estero<sup>1</sup>
- \* 7.732 km a doppio binario<sup>2</sup>
- \* oltre 12.000 km di linee elettrificate<sup>2</sup>

## STAZIONI

- \* circa 2.100 stazioni, con servizi viaggiatori attivi (di cui 620 stazioni accolgono il 90% dei passeggeri)
- \* 60 stazioni in Germania

## RETE STRADALE / AUTOSTRADALE

- \* 32.000 km di strade statali
- \* circa 1.300 km di autostrade

## STAZIONE

- \* Italia, Germania, Grecia e Olanda
- \* circa 1,7 miliardi viaggiatori km<sup>3</sup>
- \* circa 178 milioni bus km<sup>3</sup>

1) L'infrastruttura amministrata dalle società del Gruppo FS Italiane in Italia e all'estero, nell'esercizio 2021, si riferisce a circa 17.600 chilometri. Di questi, 16.832 chilometri sono relativi all'infrastruttura ferroviaria nazionale, gestita dalla controllata Rete Ferroviaria Italiana - RFI. 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.

2) Infrastruttura gestita da RFI.

3) Comprende anche il traffico effettuato su territorio estero dalle società controllate del Gruppo.

## PIANO INTEGRATO STAZIONI

Il nuovo Piano Integrato Stazioni sistematizza e sviluppa gli interventi di miglioramento e riqualificazione delle stazioni già avviati con i progetti Easy e Smart station, secondo una logica integrata adottata anche per le stazioni di nuova realizzazione e mirata a far evolvere la funzione dei terminali viaggiatori in nodi di intermodalità sostenibile e poli di attrazione per lo sviluppo del territorio.

Oltre a interventi di miglioramento degli spazi e dei servizi interni della stazione, il Piano Integrato Stazioni prevede interventi - paralleli e integrati - sulle aree esterne, definiti in collaborazione con le istituzioni del territorio e finalizzati tanto alla riqualificazione dell'ambiente urbano quanto all'offerta di servizi di mobilità pubblica e collettiva (bus, taxi, ecc.), condivisa (car sharing, ecc.), dolce e attiva (bici, pedonalità, ecc.), e comunque a basso impatto ambientale (colonnine per ricarica veicoli elettrici, ecc.).

## 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.

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.

## 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, nell'ambito dei propri asset, di misure infrastrutturali e gestionali che facilitino l'interscambio tra le modalità utilizzate dai viaggiatori per raggiungere la stazione e il treno, rendendo le stazioni "fulcro" di un nuovo modello di mobilità sostenibile, ma anche

poli di attrazione e di servizi al territorio, inclusivi e funzionali allo sviluppo della smart city.

In questa prospettiva i progetti di riqualificazione delle stazioni esistenti così come quelli per le nuove stazioni interessano tanto gli spazi e le funzioni interne degli edifici viaggiatori quanto le loro relazioni con l'ambiente esterno e 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).

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.



## RETE FERROVIARIA

Per mantenere la continua efficienza dell'infrastruttura e garantire la massima sicurezza della circolazione, Rete Ferroviaria Italiana 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.

## RETE STRADALE E AUTOSTRADALE

Anas costruisce, gestisce e mantiene la rete stradale statale che connette ogni località del Paese.

Progetta nuove soluzioni ad alta specializzazione ingegneristica che consentono di superare i limiti di connessione su un territorio geologicamente complesso come quello italiano. 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 ed efficienza della rete e delle infrastrutture.

LINEE FERROVIARIE IN ESERCIZIO RFI 16.832 KM* (AL 31 DICEMBRE 2021)	
<b>CLASSIFICAZIONE</b>	
Linee fondamentali	6.486 km
Linee complementari	9.396 km
Linee di nodo	950 km
<b>TIPOLOGIA</b>	
Linee a doppio binario	7.732 km
Linee a semplice binario	9.100 km
<b>ALIMENTAZIONE</b>	
Linee elettrificate	12.160 km
- a doppio binario	7.655 km
- a semplice binario	4.505 km
Linee non elettrificate (diesel)	4.672 km

(\* Di cui 70 km di rete estera)

RETE STRADALE IN ESERCIZIO 31.976,48 KM	
<b>CLASSIFICAZIONE</b>	
Autostrade in gestione diretta	940,00 km
Raccordi autostradali	355,10 km
Strade statali	25.280,82
Strade in corso di classifica o declassifica (NSA)	396,77
Svincoli e complanari	5.003,79 km

## TRENO

Il trasporto passeggeri su ferro si divide in due principali segmenti, in Italia e all'estero:

- \* media e lunga percorrenza (servizi Alta Velocità - AV, servizi Intercity - IC);
- \* regionali.

Nel corso del 2021 l'offerta dei servizi Alta Velocità, Frecciarossa, Frecciargento e Freccia Bianca, si è adattata alle variazioni del mercato della mobilità conseguenti all'andamento dello scenario pandemico da Covid-19, passando da una percentuale di offerta pari a circa il 30% (rispetto a quella pre-Covid) a gennaio 2021, a una percentuale di circa l'80% a fine anno.

## NAZIONALE - ITALIA



### MEDIA E LUNGA PERCORRENZA

#### SERVIZI AD ALTA VELOCITÀ

fino a 300 km/h: sono treni che viaggiano prevalentemente sulla rete Alta Velocità, che si estende lungo l'asse ferroviario nazionale a maggior traffico e a maggior densità di popolazione



FRECCIAROSSA



FRECCIARGENTO



FRECCIA BIANCA



INTERCITY



INTERNAZIONALI

sono treni ad assetto variabile, caratteristica che consente di viaggiare a velocità più elevate rispetto ai convogli tradizionali e, pertanto, sono utilizzati su percorsi misti che interessano linee tradizionali oltre che ad Alta Velocità

percorrono principalmente le linee della rete convenzionale e uniscono i centri urbani di medie e grandi dimensioni con le principali stazioni della rete Alta Velocità, garantendo un'elevata capillarità

#### SERVIZI INTERCITY

sono servizi di trasporto di pubblica utilità effettuati su richiesta dello Stato che, sulla base di un Contratto di Servizio, riconosce all'impresa di trasporto dei corrispettivi (servizi universali). Riguardano, nello specifico, i servizi Intercity Giorno e Intercity Notte

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

### REGIONALI

#### CAPILLARITÀ

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



#### SERVIZI

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



#### FLOTTA

acquisto di nuovi treni più moderni e confortevoli (Pop e Rock) per il trasporto regionale e locale





## INTERNAZIONALE



**FRANCIA.** Collegamenti diurni tra la Francia e l'Italia e un collegamento notturno tra Parigi e Venezia. Frecciarossa sulla Parigi-Lione-Milano.



**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.



**GERMANIA.** Trasporto pubblico regionale in Bavaria, Sassonia, Turingia, Repubblica Ceca e Austria, Sud Ovest della Germania, Bassa Sassonia, Meclemburgo-Pomerania. Nelle aree metropolitane di Berlino, Brandeburgo, Brema e Amburgo. Flotta di circa 370 treni. Circa 260 chilometri 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, compreso il collegamento per l'aeroporto, Thessaloniki e Patras) e internazionale (Sofia, Belgrado, Bucharest, Skopje).



© Archivio Busitalia

## AUTOBUS E TRAM

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

\* servizio fino al mese di ottobre 2021



**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.



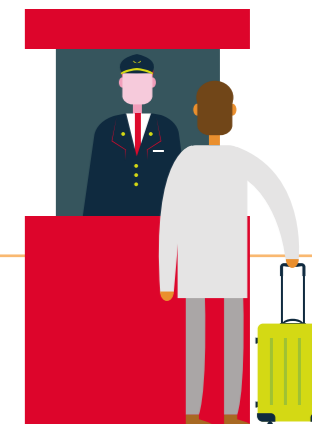
**PAESI BASSI.** Trasporto pubblico locale nell'area metropolitana di Utrecht, nella provincia di Groningen-Drenthe e nell'area di Drehtsteden, Molenlanden e Gorinchem (DMG).





(102-43, 102-44; 419-1)

## VICINI ALLE PERSONE



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) 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>58</sup>, e della customer satisfaction attraverso indagini, che coinvolgono un campione di passeggeri/clienti, per comprendere le loro aspettative e il relativo grado di soddisfazione. Inoltre, al fine di garantire feedback appropriati a tutti i clienti, è stato implementato un sistema di monitoraggio dei reclami<sup>59</sup> che consente di attivare un ascolto attivo delle loro esigenze migliorando al contempo l'efficienza e l'efficacia dei servizi.

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



58) 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.  
59) 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.

## INFRASTRUTTURA RETE FERROVIARIA E STAZIONI

Per quanto riguarda la **rete ferroviaria e le stazioni** gestite da RFI, gli obiettivi di qualità dichiarati nella carta dei servizi (elaborata secondo quanto previsto dalla normativa di riferimento per i servizi pubblici del settore trasporti - Dir. P.C.M. 27 gennaio 1994 e D.P.C.M. 30 dicembre 1998) sono costantemente monitorati e rendicontati.

Nel 2021 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.

✔ Obiettivo raggiunto

### RETE FERROVIARIA / STAZIONI

INDICATORE	OBIETTIVO 2021	CONSUNTIVO 2021
 Energia elettrica da fonti rinnovabili	Raddoppio della quota di energia elettrica da fonti rinnovabili per usi interni RFI acquistata tramite apposito contratto di fornitura (pubblicazione gara)	✔
 Sicurezza in stazione	Numero di furti in stazione inferiore alla media del triennio di riferimento 2016-2018 <sup>1</sup>	✔
 Accessibilità delle stazioni	Realizzazione interventi per il miglioramento dell'accessibilità (banchine h 55, ascensori) - almeno 125 interventi	✔

<sup>1</sup>) Il dato è monitorato dalla Polfer. Dal 2007 si è assistito a un costante miglioramento di tale parametro, grazie all'efficacia nel tempo delle azioni e dei programmi pluriennali definiti dal Gruppo FS Italiane per la sicurezza dei propri clienti e dei propri asset, condotti in collaborazione con la Polizia Ferroviaria a seguito delle Convenzioni siglate dal 2007 con il Ministero dell'Interno. Per tale motivo il valore obiettivo da quest'anno è rapportato al valore medio del triennio 2016-2018.



© Archivio FS Italiane

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 hanno evidenziato per la quasi totalità dei macro-fattori un lieve miglioramento rispetto ai valori 2020.

Sono inoltre rimasti sui livelli di eccellenza i valori registrati nel 2021 per la qualità dei servizi Sale Blu<sup>60</sup>.



© Archivio FS Italiane

<sup>60</sup>) Nelle figure e pagine successive si utilizza "p.p." per indicare le variazioni in punti percentuali dell'andamento degli indicatori.

### AMBIENTE DI STAZIONE



QUALITÀ

Qualità della stazione nel complesso

Consuntivo 2021: 98,2%  
Consuntivo 2020: 96,8%

+1,4 p.p.



INFORMAZIONI IN STAZIONE

Percezione dell'informazione in condizioni di criticità nella circolazione

Consuntivo 2021: 96,3%  
Consuntivo 2020: 95,8%

+0,5 p.p.



ASSISTENZA

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

Consuntivo 2021: 99,6%  
Consuntivo 2020: 99,0%

+0,6 p.p.



Nel 2021 i reclami totali sono stati 4.984 a fronte dei 4.301 del 2020. Le cause dell'incremento sono da attribuire alla ripresa dopo la situazione emergenziale causata dalla pandemia da Covid-19 nel primo semestre del 2020 che, soprattutto a causa del lungo periodo di lockdown, ha quasi del tutto azzerato la frequentazione dei viaggiatori e dei fruitori delle stazioni, limitata successivamente anche dai DPCM e dalle restrizioni adottate dalle Regioni per limitare la circolazione del virus. Anche il numero

dei disservizi segnalati, quindi, è proporzionalmente incrementato: 5.427 disservizi (+ 16% rispetto al 2020). Il canale principale utilizzato per la segnalazione dei disservizi messo a disposizione è RFI Risponde raggiungibile dalla home page del sito istituzionale.







Le principali segnalazioni (circa il 70% dei disservizi segnalati) hanno riguardato le informazioni al pubblico, il comfort delle stazioni, la sicurezza in stazione, il rispetto per l'ambiente.

## INFRASTRUTTURA RETE STRADALE E AUTOSTRADALE

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

✔ Obiettivo raggiunto

### STRADE E AUTOSTRADE

INDICATORE <sup>1</sup>	OBIETTIVO 2021	CONSUNTIVO 2021
 Regolarità del servizio	Tempo di chiusura della strada per nevicate non eccezionali e/o non dovuta a chiusura programmata sulle tratte campione individuate  <i>Standard di riferimento: ≤ 12 ore</i>	
 Sicurezza del viaggio	Tempo intercorrente tra la verifica della segnalazione pervenuta in Sala Operativa e la pubblicazione sui sistemi di informazione all'utenza, VAI, PMV, sito Anas, di eventi relativi alla viabilità.  <i>Standard di riferimento: max 30 minuti</i>	
 Supporto ai clienti	Risposta definitiva ai clienti entro 30 giorni solari rispetto a richieste di informazioni, reclami, suggerimenti.  <i>Obiettivo: 80%</i>	Consuntivo: 92%  

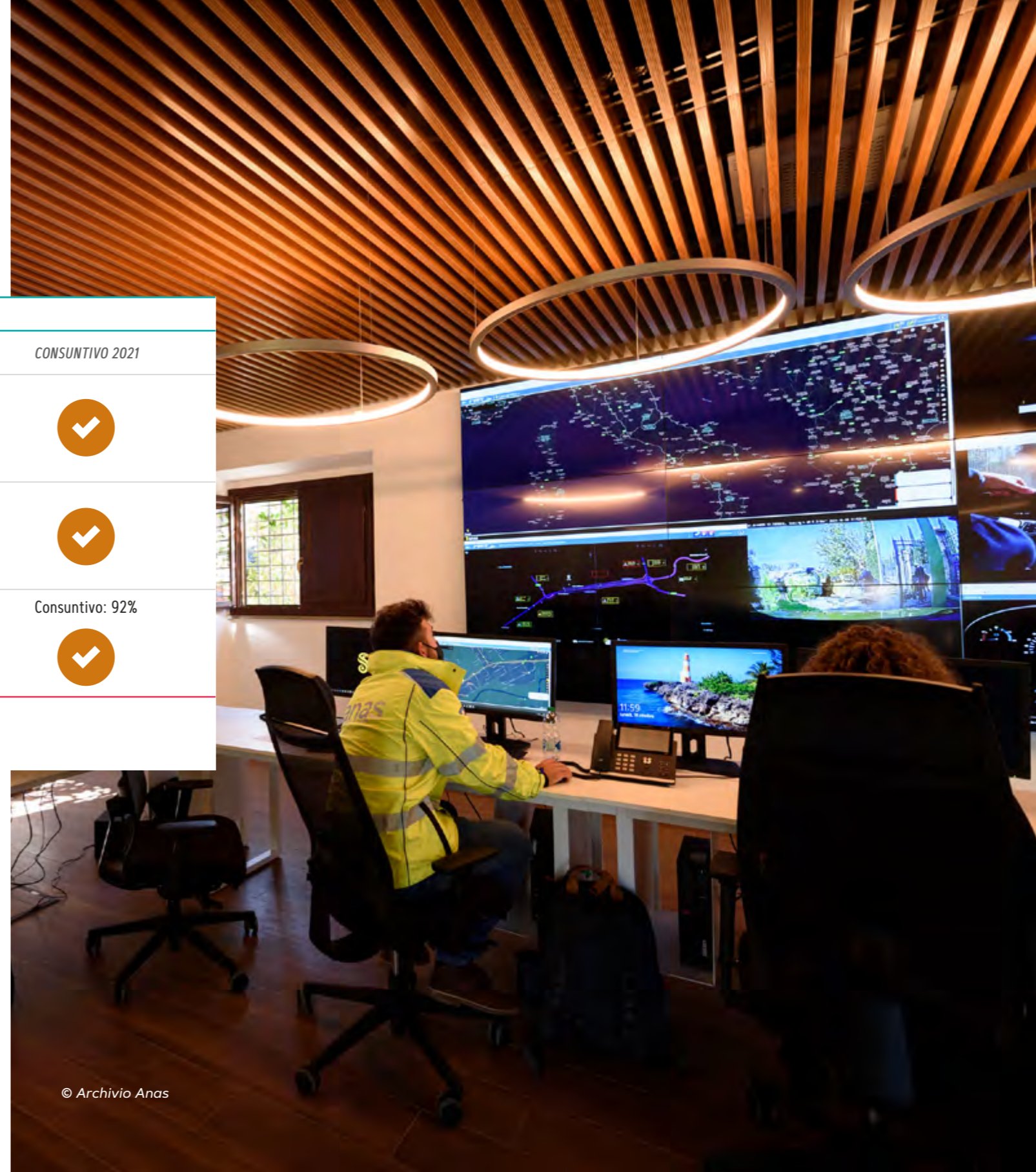
<sup>1</sup>: principali indicatori della carta dei servizi Anas

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 2021 un livello di soddisfazione pari a 7,4 su 10, in linea con lo scorso anno (riferito ai primi nove mesi dell'anno). Nel 2021 si è registrato un numero di reclami pari a 1.042, in aumento rispetto al 2020 (+ 41%).

Tale incremento è però principalmente imputabile alla ripresa delle attività e del normale traffico veicolare rispetto al 2020, che aveva fatto registrare a causa dell'emergenza sanitaria un significativo decremento del traffico sull'infrastruttura stradale con una conseguente riduzione del numero di reclami.

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>61</sup>, tutte le tipologie di servizi hanno fatto registrare un miglioramento della performance, a testimonianza del continuo impegno del Gruppo nel miglioramento dell'esperienza del viaggio.

Per quanto riguarda il fattore regolarità, entrambi i segmenti fanno registrare un miglioramento rispetto alla precedente annualità. Si sottolinea tuttavia che i dati potrebbero essere poco rappresentativi in quanto il servizio, a causa del perdurare dello stato emergenziale, ha fatto registrare delle continue riprogrammazioni.

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>62</sup> e corto raggio - locale/regionale<sup>63</sup>). La rilevazione avviene attraverso interviste face to face e interviste telefoniche<sup>64</sup>.

PUNTUALITÀ	
 <p><b>SERVIZI A MERCATO (FRECCHE)</b> % di treni in arrivo entro la soglia di 10' dall'orario previsto Consuntivo 2021: 82,5% Consuntivo 2020: 79,1% <b>+3,4 p.p.</b></p> <p>↑</p>	 <p><b>SERVIZIO UNIVERSALE (IC GIORNO E IC NOTTE)</b> % di treni in arrivo entro la soglia di 15' dall'orario previsto Consuntivo 2021: 88,5% Consuntivo 2020: 87,3% <b>+1,2 p.p.</b></p> <p>↑</p>
 <p><b>SERVIZIO REGIONALE</b> % di treni in arrivo entro la soglia di 5' dall'orario previsto Consuntivo 2021: 93,0% Consuntivo 2020: 82,8% <b>+0,2 p.p.</b></p> <p>—</p>	
REGOLARITÀ	
 <p><b>MEDIA E LUNGA PERCORRENZA</b> treni regolari al netto dei treni limitati, cancellati o in arrivo con oltre 120 minuti di ritardo Consuntivo 2021: 98,9% Consuntivo 2020: 93,5% <b>+5,4 p.p.</b></p> <p>↑</p>	 <p><b>REGIONALE**</b> % di treni giunti a destinazione rispetto ai treni programmati (esclusi treni soppressi per sciopero) Consuntivo 2021: 98,9% Consuntivo 2020: 98,8% <b>+0,1 p.p.</b></p> <p>—</p>

● miglioramento ● peggioramento ● stabile









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

Nel 2021 il 97,1% dei clienti dei treni di media e lunga percorrenza si è dichiarato soddisfatto del "viaggio nel complesso"<sup>65</sup>, in aumento di 1,8 punti percentuali rispetto all'anno precedente.

Complessivamente, tutti i principali aspetti hanno registrato miglioramenti rispetto all'anno precedente, con particolare riferimento alla puntualità che ha fatto registrare un incremento di 4,1 punti percentuali. Anche i risultati relativi ai servizi di trasporto regionale confermano il trend in aumento della soddisfazione del cliente.

Il "viaggio nel complesso"<sup>66</sup> risulta soddisfacente per il 90,4% dei viaggiatori con un incremento di 1,4 punti percentuali rispetto al 2020 e, complessivamente, tutti i principali aspetti considerati hanno registrato miglioramenti rispetto all'anno precedente.

Analizzando i singoli aspetti, la soddisfazione riguardo la puntualità aumenta di 2,2 p.p., pulizia aumenta di 1,9 p.p. e il comfort di 1,2 p.p. Tali risultati sono in linea con gli sforzi e gli investimenti del Gruppo nel trasporto regionale, per migliorare la customer experience, specie dei pendolari, che utilizzano il treno ogni giorno.

MEDIA E LUNGA PERCORRENZA			
 <p><b>VIAGGIO NEL COMPLESSO</b> 2021: 97,1% 2020: 95,3% <b>+1,8 p.p.</b></p> <p>↑</p>	 <p><b>PUNTUALITÀ</b> 2021: 91,4% 2020: 87,3% <b>+4,1 p.p.</b></p> <p>↑</p>	 <p><b>PULIZIA</b> 2021: 94,9% 2020: 93,0% <b>+1,9 p.p.</b></p> <p>↑</p>	 <p><b>COMFORT</b> 2021: 96,8% 2020: 95,4% <b>+1,4 p.p.</b></p> <p>↑</p>
REGIONALE*			
 <p><b>VIAGGIO NEL COMPLESSO</b> 2021: 90,4% 2020: 89,0% <b>+1,4 p.p.</b></p> <p>↑</p>	 <p><b>PUNTUALITÀ</b> 2021: 82,0% 2020: 79,9% <b>+2,1 p.p.</b></p> <p>↑</p>	 <p><b>PULIZIA</b> 2021: 81,1% 2020: 79,2% <b>+1,9 p.p.</b></p> <p>↑</p>	 <p><b>COMFORT</b> 2021: 90,7% 2020: 89,5% <b>+1,2 p.p.</b></p> <p>↑</p>

● miglioramento ● peggioramento ● stabile

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

61) Sono considerati arrivati in ritardo tutti i treni giunti a destinazione oltre la soglia indicata (nessuna esclusione).  
62) 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.  
63) 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.  
64) 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.  
65) La soddisfazione del "viaggio nel complesso" tiene conto di tutta l'esperienza di viaggio (door-to-door).  
66) 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.

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.

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

ti - via web, con modulo cartaceo o lettera - confluiscono nella piattaforma informatica CRM Reclami e 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, attivare le eventuali azioni correttive per rimuovere la causa del disservizio segnalato, 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 (ad esempio informazioni, acquisto), viaggio (ad esempio assistenza, comfort a bordo, ambiente, funzionamento apparecchiature, generi di comfort) e di post-viaggio (ad esempio assistenza per ritardo, rimborsi/indennizzi).

Nel 2021 sono stati complessivamente 35.147 i reclami relativi ai servizi di trasporto a media e lunga

percorrenza, con una diminuzione del 52,8% rispetto all'anno precedente. Tale decremento è principalmente imputabile al fatto che molte delle segnalazioni ricevute nel 2020 si riferivano a richieste di informazioni inerenti i provvedimenti conseguenti allo stato di emergenza sanitaria.

Analogamente anche il numero di disservizi segnalati ha fatto registrare una diminuzione del 38,4% rispetto al 2020, passando da 20.497 del 2020 ai 12.623 del 2021.

I principali disservizi segnalati con riferimento ai treni a media e lunga percorrenza hanno riguardato la "puntualità e la regolarità del servizio" in diminuzione rispetto al 2020 (-17%), il "livello di servizio" (-60% rispetto al 2020), e il "comfort" che registra un incremento rispetto all'anno precedente (+16%).

Il trend del numero di disservizi segnalati negli ultimi anni è correlato principalmente alla riduzione dei collegamenti ferroviari e del numero di viaggiatori a causa dell'emergenza sanitaria, che ha comportato una rimodulazione dell'offerta e della domanda di trasporto.



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

**CLASSIFICAZIONE DEI DISSERVIZI MEDIA E LUNGA PERCORRENZA**  
(nazionale e internazionale)

REGOLARITÀ PUNTUALITÀ	LIVELLO DI SERVIZIO	COMFORT DEI TRENI	PERSONALE DI FRONT LINE	INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA
2021: 4.637 2020: 5.598	2021: 4.956 2020: 12.279	2021: 1.340 2020: 1.158	2021: 542 2020: 354	2021: 350 2020: 466
-17,2%	-59,6%	+15,7%	+53,1%	-24,9%
↑	↑	↓	↓	↑

● miglioramento ● peggioramento ● stabile

Nel 2021 per quanto riguarda il servizio regionale sono stati gestiti 20.364 reclami, in aumento rispetto al 2020 (+16%), cui corrisponde un incremento del numero di disservizi del 19% (23.053 nel 2021).

Tale incremento è principalmente ascrivibile alla ripresa del traffico ferroviario.

I principali disservizi segnalati con riferimento al servizio regionale hanno riguardato il "livello di servizio" (+16% rispetto al 2020), la "puntualità e la regolarità del servizio" (+27%) e il "comfort" (+50%).

Di fianco si riporta la distribuzione dei principali disservizi segnalati per il trasporto regionale.

**CLASSIFICAZIONE DEI DISSERVIZI REGIONALE**

REGOLARITÀ PUNTUALITÀ	LIVELLO DI SERVIZIO	COMFORT DEI TRENI	PERSONALE DI FRONT LINE	INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA
2021: 5.376 2020: 4.245	2021: 9.207 2020: 7.912	2021: 2.202 2020: 1.468	2021: 1.530 2020: 1.123	2021: 1.056 2020: 936
+26,6%	+16,4%	+50,0%	+36,2%	+12,8%
↓	↓	↓	↓	↓

● miglioramento ● peggioramento ● stabile



© Archivio Italferr

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'Organi-

smo di conciliazione paritetica è riconosciuto come una best practice dalla Commissione europea.

Nel 2021 sono state lavorate 822 pratiche di cui:

- \* 45 pervenute nel 2020 e concluse nel 2021;
- \* 773 pervenute nel 2021<sup>67</sup>.

Inoltre, da gennaio 2022 la Conciliazione paritetica è stata attivata anche per i passeggeri del trasporto regionale di Trenitalia. L'estensione della Conciliazione paritetica al trasporto regionale, dopo la lunga e consolidata esperienza nel trasporto a media e lunga percorrenza (Freccie e Intercity), conferma l'attenzione di Trenitalia per le persone che quotidianamente scelgono di viaggiare a bordo dei suoi treni regionali.

<sup>67</sup> Così ripartite: per il segmento Alta Velocità n.478 (di cui 368 ammissibili e 110 non ammissibili), IC n.184 (di cui 143 ammissibili e 41 non ammissibili), AV +IC 24 (di cui 20 ammissibili e 4 non ammissibili) e n.87 non ammissibili per altre cause.

## FERROVIE DEL SUD EST (FSE)

FSE monitora e rendiconta gli obiettivi di qualità definiti nella carta dei servizi<sup>68</sup> in un'ottica di miglioramento continuo.

In particolare, di seguito si riporta una sintesi dei principali obiettivi e

del relativo consuntivo:

Anche FSE monitora la soddisfazione del cliente attraverso interviste dirette agli utenti dei diversi servizi, in modalità CAPI (face to face). In particolare, per il trasporto

ferroviario, sono state effettuate mille interviste a bordo dei treni campionati, sulla base delle variabili linea, fascia oraria e giorno della settimana. Le interviste sono state effettuate nel corso del mese di novembre 2021.

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 "cortesia ed educazione del personale" (88,4% di passeggeri soddisfatti), "professionalità e competenza del personale" (87,4% di passeggeri soddisfatti), "sicurezza del viaggio" (87,1% di passeggeri soddisfatti), "comfort dei mezzi" (83,8% di passeggeri soddisfatti), "affollamento dei mezzi / disponibilità di posti a sedere" (83,1% di passeggeri soddisfatti). Anche i fattori che lo scorso anno risultavano meno soddisfacenti hanno evidenziato un miglioramento del livello di soddisfazione dei passeggeri: "attenzione all'ambiente e all'inquinamento" è passata dal 59,9% di passeggeri soddisfatti del 2020 al 77,8%, "puntualità delle

corse" dal 58,6% di passeggeri soddisfatti al 73,3%, "pulizia e igiene dei mezzi" dal 57,7% di passeggeri soddisfatti al 75,5%, "tempi/durata del viaggio" dal 48,6% di passeggeri soddisfatti al 66,6%.

Anche per FSE la gestione dei reclami rappresenta un importante strumento di interazione con la clientela poiché permette, attraverso il monitoraggio e l'analisi dei disservizi segnalati, di migliorare il servizio offerto e di rispondere alle esigenze dei passeggeri.

I reclami sono gestiti da un team dedicato che riceve le richieste attraverso il canale sul sito web istituzionale e via email.

Nel corso del 2021 sono pervenuti 276 reclami.

### UK

Il Gruppo FS opera in UK attraverso Trenitalia C2C Limited, società che offre il servizio di trasporto passeggeri tra Londra e l'Essex.

Nel corso del 2021 è stata effettuata una survey attraverso Wavelength<sup>69</sup>, che ha evidenziato un miglioramento della soddisfazione dei clienti nel corso dell'anno.

Durante il primo trimestre dell'anno (10 gennaio - 31 marzo) la sod-









© Archivio Trenitalia

difazione complessiva è stata di 77/100, mentre a fine anno il punteggio è migliorato a 78/100.

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 2021, sono stati gestiti circa 4.800 reclami con un tempo di risposta medio di 5 giorni. I reclami principali hanno riguardato la "politica sui biglietti e i rimborsi" (circa 1.000 reclami), l'utilizzo della "smart card per l'acquisto dei biglietti" (circa 720 reclami) e "problematiche riscontrate nell'acquisto online dei biglietti" (circa 620 reclami).

### FSE - CARTA DEI SERVIZI

INDICATORE	OBIETTIVO 2021	CONSUNTIVO 2021
 <p>Sicurezza del viaggio <b>INCIDENTALITÀ</b> n° incidenti (imputabili all'azienda) per 1.000.000 di km</p>	zero incidenti	 <p>zero incidenti</p>
 <p>Comfort del viaggio <b>ACCESSIBILITÀ DEI MEZZI</b> % di treni dotati di pianale ribassato</p>	69%	 <p>73%</p>
 <p>Informazioni alla clientela <b>INFORMAZIONI A BORDO MEZZI</b> % treni dotati di impianti per annunci sonori di destinazione e successiva fermata</p>	69%	 <p>73%</p>

 obiettivo raggiunto

68) La carta dei servizi 2022 è scaricabile al seguente link: <https://www.fseonline.it/cms/delivery/media/MCGOAKAGAATFHMZGDYBEGVMALME>

69) Nel 2021 la National Rail Passenger Survey condotta da Transport Focus, i cui risultati sono stati rappresentati nel 2020, non è stata svolta a causa del contesto legato alla pandemia. Tale survey è stata sostituita dalla Wavelength customer satisfaction survey. Per tali motivazioni non è possibile mettere a confronto i risultati delle due annualità.



## GRECIA

TrainOSE monitora trimestralmente la soddisfazione dei passeggeri (ad esempio 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).

Nel corso del 2021 si è registrato un generale abbassamento della








soddisfazione dei clienti che sembrerebbe correlata a un decremento della soddisfazione relativa alla puntualità e affidabilità del servizio, che ha scontato, nella maggior parte dei casi, le problematiche relative alla gestione dell'infrastruttura (la gestione della quale è in capo a un altro soggetto). In particolare:




Anche TrainOSE gestisce e monitora i reclami pervenuti per rispondere puntualmente alle richieste e per migliorare il livello dei servizi offerti.

Nel 2021 c'è stato un lieve incremento del numero di reclami (+17% rispetto al 2020), per un totale di 2.084 (al 10 dicembre). Tale incremento è principalmente dovuto alla riattivazione di alcuni servizi e linee che erano state sospese a causa dell'emergenza pandemica.

Nel 2021 circa l'84% 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 19,4 (contro i 12,9 del 2020).











### GRECIA




 PUNTUALITÀ	 SODDISFAZIONE DEL VIAGGIO nel complesso	 PULIZIA A BORDO TRENO	 AFFIDABILITÀ
% di passeggeri soddisfatti	% di passeggeri soddisfatti	% di passeggeri soddisfatti	% di passeggeri soddisfatti
2021: 67,2%	2021: 73,3%	2021: 75,5%	2021: 66,7%
2020: 77,0%	2020: 84,0%	2020: 77,3%	2020: 78,9%
-9,8 p.p.	-10,7 p.p.	-1,8 p.p.	-12,2 p.p.
			

 miglioramento  peggioramento  stabile

### CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI

TrainOSE

 RITARDI	 RIMBORSI	 INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	 PERSONALE	 CANCELLAZIONI
2021: 342	2021: 648	2021: 441	2021: 203	2021: 231
2020: 295	2020: 366	2020: 340	2020: 177	2020: 273
+15,9%	+77,0%	+29,7%	+14,7%	-15,4%
				

 miglioramento  peggioramento  stabile

## 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. Le informazioni vengono rese disponibili agli Enti preposti ove richieste.



CC Wikimedia Foundation

AUTOBUS E TRAM

IL TRASPORTO PASSEGGERI SU GOMMA COMPLETA L'OFFERTA INTEGRATA DEL GRUPPO CON UNA PRESENZA A LIVELLO NAZIONALE E INTERNAZIONALE



© Archivio Busitalia

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. Di seguito, il dato sulla puntualità, relativo ai servizi svolti in Italia del 2021<sup>70</sup> che viene confrontato con il 2019<sup>71</sup>, in quanto il 2020 è stato condizionato dalle fasi più acute della pandemia, con impatti significativi in termini di riduzione dei servizi, che rendono

non pertanto l'annualità in questione non confrontabile con la serie storica.

Dal confronto con il 2019, anno senza discontinuità di servizio, si può notare come ci sia un sostanziale miglioramento dell'indicatore della puntualità sia per i servizi urbani sia extraurbani (il dato è calcolato come il rapporto tra ritardi registrati e corse monitorate, ponderato sulle corse effettuate nell'anno).

Nel corso del 2021 è stato possibile riprendere con il tradizionale monitoraggio per rilevare la soddisfazione dei clienti. La metodologia privilegiata è stata la rilevazione sul campo, intervistando direttamente i clienti nel momento della fruizione dei servizi. La modalità di rilevazione ha riguardato quindi interviste CAPI (face to face), sia in ambito urbano, sia in ambito extraurbano. Il piano di campionamento è stato di tipo stratificato per bacini e linee, con estrazione delle unità statistiche di tipo casuale.

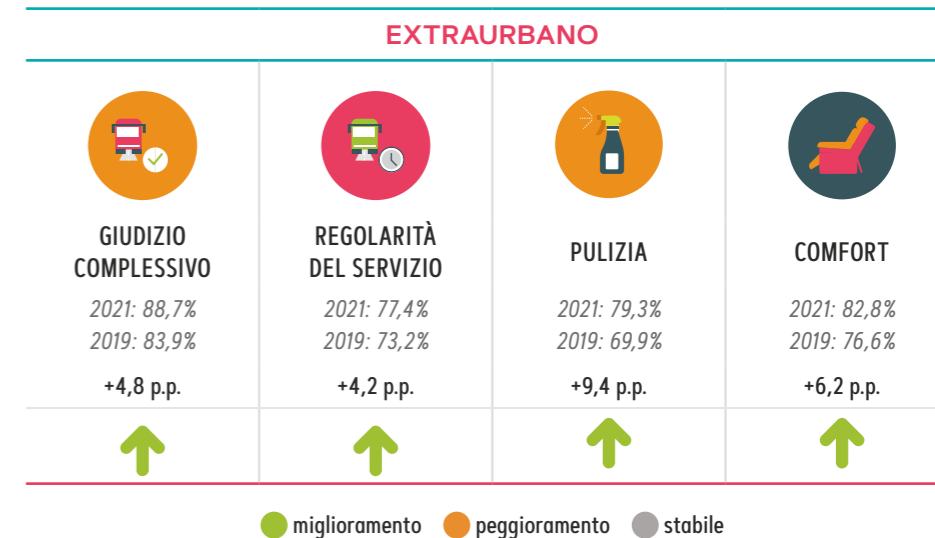
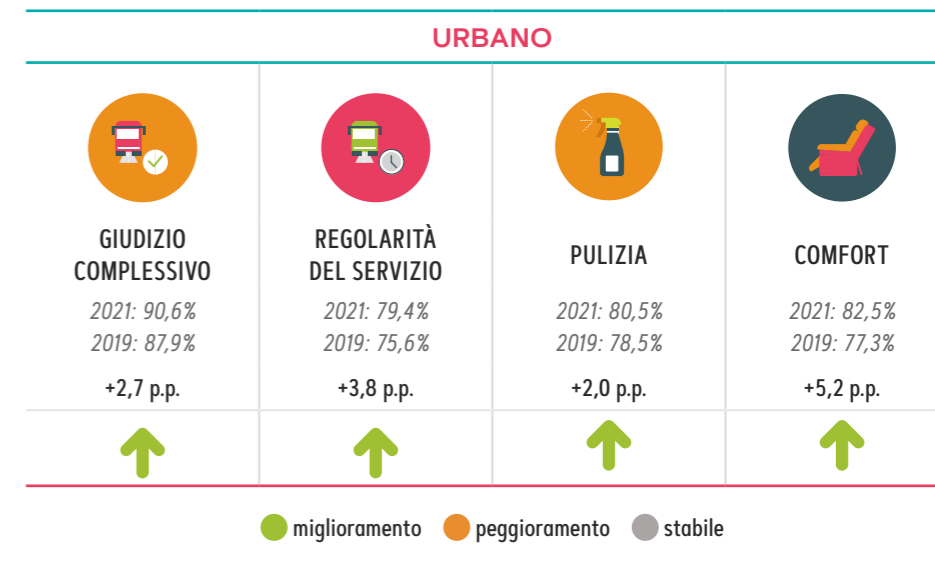
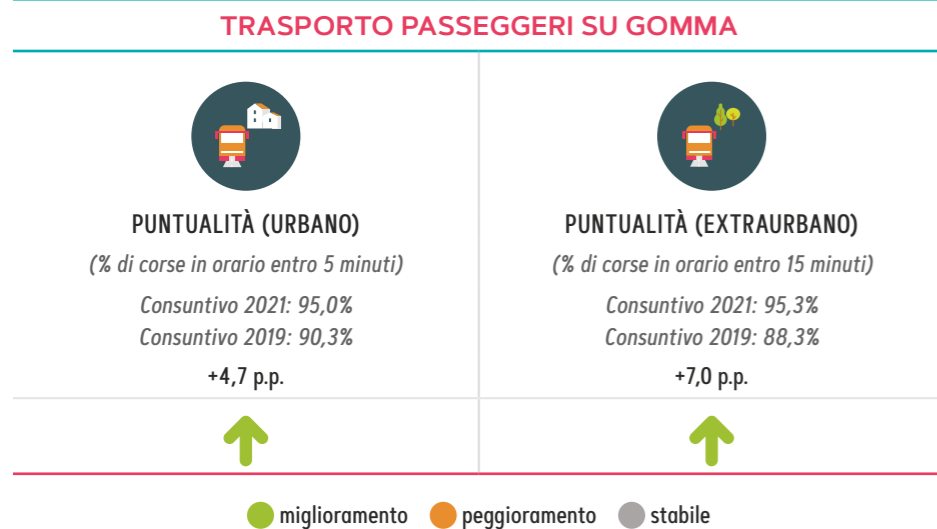
Oltre al profilo socio comportamentale, l'indagine ha rilevato la percezione dei clienti sulla qualità del servizio reso (customer satisfaction), utilizzando la scala di valutazione da 1 a 10. La percezione viene rilevata sia in relazione a una valutazione globale del servizio, sia relativamente a singoli aspetti del servizio stesso.

I risultati consolidati delle indagini effettuate nell'anno 2021<sup>72</sup>, nei mesi di maggio e novembre riguardano i bacini di Umbria, Veneto e Campania. Tali risultati sono riferiti

ai servizi urbani e ai servizi extraurbani e sono stati consolidati ponderando i valori rilevati per singolo bacino con il corrispondente numero dei passeggeri trasportati.

Nelle tabelle riportate di seguito il confronto è stato effettuato rispetto al 2019<sup>73</sup> perché, come rappresentato lo scorso anno, nel 2020 c'è stata una forte discontinuità a causa della situazione emergenziale legata al Covid-19, anche con riferimento all'indagine di customer satisfaction.

Dal confronto rispetto al periodo precedente alla pandemia, si può notare come tutti i parametri analizzati siano migliorati, a testimonianza dell'impegno del Gruppo nel miglioramento dei servizi offerti anche in un periodo difficile. Nel 2021 sono stati intervistati complessivamente numero 5.833 clienti, di cui 3.191 sui urbani e 2.642 clienti sui servizi extraurbani.



70) Perimetro di riferimento include i servizi TPL offerti in Umbria, Veneto e Campania.

71) Perimetro di riferimento include i servizi TPL offerti in Toscana, Umbria, Veneto e Campania.

72) Perimetro di riferimento include i servizi TPL offerti in Umbria, Veneto e Campania.

73) Perimetro di riferimento include i servizi TPL offerti in Toscana, Umbria, Veneto e Campania.

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

La numerosità dei reclami è stata significativamente influenzata dalle problematiche legate alla pandemia. Nel corso del 2021 sono pervenuti 3.269 reclami (comprensivi sia del settore urbano sia del settore extraurbano), a fronte dei 4.534 del 2020 e dei 6.719 del 2019. La diminuzione del numero dei reclami è principalmente imputabile al fatto che il dato del 2021 non comprende quelli relativi ai servizi offerti nella regione Toscana.

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 disservizi più ricorrenti (riportate nelle tabelle sottostanti<sup>74</sup>), segnalati attraverso un reclamo, 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 nel 2021 sono pervenuti 1.274 reclami a cui corrispondono 2.129 disservizi.

Per il segmento extraurbano nel 2021 sono pervenuti 1.995 reclami a cui corrispondono 3.269 disservizi.



© Archivio Busitalia

**DISSERVIZI SEGNALATI URBANO**

REGOLARITÀ DEL SERVIZIO	RAPPORTO AZIENDA-CLIENTE	PUNTUALITÀ	COMFORT	INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA
2021: 693 2019: 2.134 -67,5%	2021: 157 2019: 1.174 -86,6%	2021: 376 2019: 584 -35,6%	2021: 88 2019: 365 -75,9%	2021: 86 2019: 324 -73,5%
↑	↑	↑	↑	↑

● miglioramento ● peggioramento ● stabile

**DISSERVIZI SEGNALATI EXTRAURBANO**

REGOLARITÀ DEL SERVIZIO	RAPPORTO AZIENDA-CLIENTE	PUNTUALITÀ	COMFORT	INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA
2021: 890 2019: 556 +60,1%	2021: 167 2019: 164 +1,8%	2021: 504 2019: 388 +29,9%	2021: 117 2019: 287 -59,2%	2021: 93 2019: 39 +138,5%
↓	↓	↓	↑	↓

● miglioramento ● peggioramento ● stabile

74) Per coerenza rispetto alle altre rappresentazioni il confronto del numero di disservizi è effettuato rispetto al 2019.

**FERROVIE DEL SUD EST (FSE)**

Anche con riferimento al segmento del trasporto su gomma, FSE monitora e rendiconta gli obiettivi di qualità definiti nella carta dei servizi<sup>75</sup> in un'ottica di miglioramento continuo. In particolare, di seguito si riporta una sintesi dei principali obiettivi e del relativo consuntivo:

FSE - CARTE DEI SERVIZI		
INDICATORE	OBIETTIVO 2021	CONSUNTIVO 2021
Sicurezza del viaggio <b>INCIDENTALITÀ</b> incidenti passivi per 1.000.000 di bus*km	13,3	6,1 (a novembre 2021) ✓
Comfort del viaggio <b>CLIMATIZZAZIONE MEZZI</b> % bus dotati di impianto di climatizzazione	92%	93% ✓
Informazioni alla clientela <b>INFORMAZIONI A BORDO MEZZI</b> % bus dotati di schermi con annunci di destinazione e successiva fermata	35%	36% ✓



Analogamente FSE monitora anche la soddisfazione del cliente attraverso interviste dirette agli utenti dei diversi servizi, in modalità CAPI (face to face). In particolare, per il trasporto su gomma, sono state effettuate 1.300 interviste presso alcune fermate campione, selezionate al fine di rappresentare le diverse autolinee presenti sul territorio. Le interviste sono state effettuate nel corso del mese di novembre 2021.

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 "cortesia ed educazione del personale" (89,2% di passeggeri soddisfatti), "sicurezza del viaggio" (89,0% di passeggeri soddisfatti), "professionalità e competenza del personale" (87,7% di passeggeri soddisfatti), "comfort dei mezzi" (84,5% di passeggeri soddisfatti).

Anche per il segmento del trasporto su gomma la gestione dei reclami rappresenta un importante strumento di interazione con la clientela poiché permette, attraverso il monitoraggio e l'analisi dei disservizi segnalati, di migliorare il servizio offerto e di rispondere alle esigenze dei passeggeri. I reclami sono gestiti da un team dedicato che riceve le richieste attraverso il canale dedicato sul sito web istituzionale o anche via email. Nel corso del 2021 sono pervenuti 1.576 reclami.

75) La carta dei servizi 2022 è scaricabile al seguente link: <https://www.fseonline.it/cms/delivery/media/MCGOAKAGAATFHMZGDYBEGB-VMALME>

## OLANDA

Il sistema di monitoraggio della soddisfazione dei passeggeri di Qbuzz BV prevede lo svolgimento di un'indagine Barometro OV<sup>76</sup>, su base nazionale, per tutte le tratte e le società concessionarie.

L'indagine non è stata svolta nel 2021 a causa delle restrizioni legate alla pandemia.



### RINNOVO DELLA FLOTTA BUS ELETTRICI E IDROGENO STAZIONE

Utilizzo di 20 bus a idrogeno nel servizio di trasporto svolto nell'area di Groningen e realizzazione della relativa stazione di rifornimento di idrogeno verde. Con riferimento al servizio svolto nell'area di Utrecht sono stati introdotti 35 bus elettrici con realizzazione di punti di ricarica con energia da fonti rinnovabili.

76) 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 base trimestrale, su autobus, tram, metropolitane, treni regionali e navi. Le aree di indagine corrispondono in gran parte alle aree in cui operano i concessionari del servizio di trasporto pubblico.



(102-1, 102-4, 102-6, 102-7, 102-43, 102-44)



# LOGISTICA INTEGRATA

- \* circa 21,9 miliardi tonnellate km, di cui 10,7 all'estero
- \* circa 43 milioni treni km, di cui 18,3 all'estero



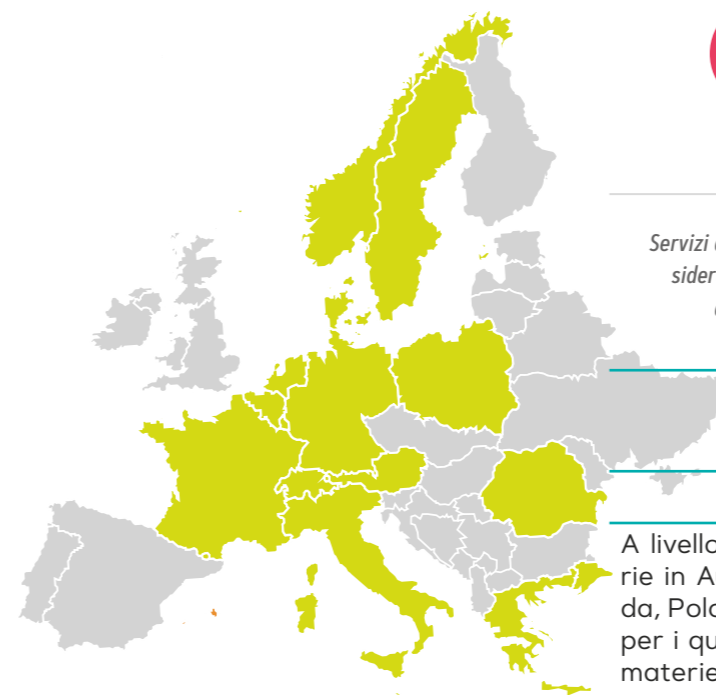
- \* Polo di logistica integrata - Polo Mercitalia
- \* Società in Italia, Germania, Grecia
- \* Piattaforme logistiche integrate

## 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>77</sup> si basa su una vasta gamma di collegamenti italiani e internazionali e soddisfa le esigenze dei diversi settori merceologici anche attraverso una strutturazione per Business Unit che permette di garantire il minor time-to-market per i clienti:

## TRASPORTO MERCI NAZIONALE

INDUSTRIA	INTERMODAL	GENERAL
<i>Servizi dedicati alle filiere siderurgia, chimica e automotive</i>	<i>Gamma completa di soluzioni ferroviarie e logistiche dedicate al trasporto di containers, casse mobili, semirimorchi e autoarticolati</i>	<i>Trasporti per l'industria manifatturiera e cantieristica, prodotti per la grande distribuzione e trasporti militari</i>

## TRASPORTO MERCI INTERNAZIONALE

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

<sup>77</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; TerAlp (Terminal AlpTransit), specializzata nella realizzazione di infrastrutture terminalistiche all'avanguardia.

**NEL 2021, PER LA PRIMA VOLTA, TUTTE LE SOCIETÀ DEL POLO MERCITALIA HANNO CONDOTTO L'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION UTILIZZANDO UNA METODOLOGIA COMUNE.**

La centralità del cliente rappresenta uno dei valori fondamentali per tutte le società del Polo Mercitalia. Al fine quindi di soddisfare le esigenze del cliente, nel corso del 2021 le società hanno garantito:

- \* la fornitura di servizi tailor made;
- \* la flessibilità nella realizzazione di soluzioni di trasporto efficienti e competitive;
- \* la creazione di relazioni di valore impresa-cliente al fine di garantire offerte adeguate, tempestive e personalizzate;

\* l'innovazione e lo sviluppo di driver strategici unitamente al rinnovamento dei mezzi e delle infrastrutture di cui il Polo Mercitalia dispone.

In particolare, il livello di gradimento dei servizi forniti è stato valutato attraverso la somministrazione di un questionario online che ha coinvolto i clienti rappresentativi di almeno il 70% del fatturato di trasporto. Il giudizio complessivo assegnato dai clienti al servizio offerto dal Polo Mercitalia, calcolato come media dei giudizi assegnati alle società, è risultato pari a 7,0 (su una scala da 1 a 10), dimostrando quindi un apprezzamento degli sforzi del Gruppo nell'offrire un servizio sempre più di qualità e definito sulla base delle loro esigenze.

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 2021 sono pervenuti 95 reclami, in leggero aumento rispetto al 2020 (+13%), parzialmente giustificato dalle difficoltà del contesto generale (pandemia) che hanno reso più instabile la programmazione e la gestione operativa dei trasporti in funzione delle fluttuazioni della domanda. Circa il 90% dei reclami hanno ricevuto una risposta entro i tempi previsti.

Le principali cause di reclamo sono la "gestione del disservizio" e "la tracciabilità dei trasporti in territorio estero" (per quest'ultima causa è in corso l'attivazione di un progetto IT per la realizzazione di un nuovo sistema di Track & Trace internazionale).



(416-1, 416-2)

# PROMOZIONE DELLA SICUREZZA



© Archivio Italferr

La sicurezza delle persone rappresenta per il Gruppo una priorità e un fattore strategico, che si traduce in un impegno quotidiano per garantire sulla propria rete (ferroviaria e stradale) 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 2021 ammontano:

- \* nel settore infrastrutture a circa 3,7 miliardi di euro (+ 21% rispetto al 2020);
- \* nel settore trasporto a circa 440 milioni di euro (+5% rispetto al 2020).






## TRASPORTO PASSEGGERI SU FERRO SICUREZZA DELLA CIRCOLAZIONE

Il Gruppo, sulla rete gestita da RFI di oltre 16.800 chilometri di linee (con circa 2.200 stazioni<sup>78</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>78</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.	780
 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 Apparati Centrali, controlla contemporaneamente più impianti di stazione e le relative tratte di blocco.	13.519
 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.	2.870 di cui 71 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.	13.109 di cui 71 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 chilometri di linee in galleria.	11.633

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

### ERTMS - INTEGRAZIONE E SICUREZZA DELLA RETE

Lo standard ERTMS/ETCS, da considerarsi tra le più significative innovazioni introdotte nel panorama del segnalamento ferroviario, consente la circolazione di treni di diversa nazionalità, sulla base di informazioni scambiate dai sottosistemi di terra e di bordo, definite con un linguaggio comune e gestite con componenti interoperabili.

In particolare, lo standard definisce le modalità di scambio delle informazioni di segnalamento tra gli impianti di terra e i treni, identificando le tecniche di trasmissione da utilizzare e il formato dei messaggi. Con l'installazione di ERTMS/ETCS, i vincoli per la circolazione internazionale che derivavano dalla diversità tra i sistemi di segnalamento attualmente in uso nei diversi Paesi

vengono sostanzialmente rimossi. Il sistema ERTMS/ETCS fornisce al macchinista tutte le informazioni necessarie per una guida strumentale, controllando con continuità gli effetti del suo operato sulla sicurezza della marcia del treno e attivando la frenatura d'emergenza nel caso di velocità del treno superiore a quella massima ammessa per la sicurezza.

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. Il sistema di diagnostica fissa è un importante strumento di ausilio al personale di esercizio in caso di guasto, in quanto fornisce al manutentore tutte le informazioni necessarie alla sua risoluzione.










La **diagnostica mobile** viene attuata mediante rotabili attrezzati con sistemi di misura che transitano sulle linee rilevando i parame-

tri significativi dell'infrastruttura. I **treni diagnostici** utilizzati da RFI sono in grado di elaborare la diagnosi puntuale dello stato di salute dell'infrastruttura, attraverso il monitoraggio dei parametri di funzionamento dell'infrastruttura ferroviaria 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.

Al 31 dicembre 2021 RFI dispone di 32 mezzi diagnostici (di cui cinque per la rete AV/AC), con ulteriori investimenti che porteranno il numero di treni diagnostici a 40 unità nei prossimi anni. 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, euroalise, BACC e SSC impiegati nei sistemi di protezione della marcia dei treni europei ERTMS/ETCS e nazionali SCMT e SSC).

ARMAMENTO, TE, IS, TLC			US
1° Classe (2 sett.)	2° Classe (2 mesi)	3° - 4° Classe (4-6 mesi)	(6-12-24 mesi)
 Aiace Ibrido	 Aldebaran 2.0	 Falco 1 - Falco 2	 DIC-80 US
	 Sirter	 EM 80/100	 SR-240/SR-242/ SRS200
	 Carrozza Diagnostica (Noleggio ITCF)	 PV7	

La flotta diagnostica è continuamente sottoposta a sviluppi e implementazioni anche attraverso specifici investimenti. A oggi è costituita da:

- \* **Diamante e Aiace:** due treni diagnostici realizzati con lo stesso materiale dell'ETR500 che raggiungono la velocità di 300 km/h e ispezionano le linee ad alta velocità;
- \* **Archimede:** treno diagnostico, costituito da materiale rotabile in grado di raggiungere la velocità di 200 km/h per il controllo delle linee fondamentali diverse da quelle ad alta velocità;
- \* **Talete:** carrozza che può raggiungere la velocità di 160 km/h ed è dedicata alla verifica delle linee complementari elettrificate;
- \* **Sirter:** nuovo autocarrello diagnostico per il controllo della geometria e usura del binario e della linea di contatto;
- \* **Autocarrelli:** 15 autocarrelli, cui si aggiungono dieci di cortesia, sono utilizzati per i rilievi integrativi e sostitutivi del servizio diagnostico nazionale (nodi, interconnessioni, piazzali, linee non elettrificate);
- \* **Galileo:** treno diagnostico per il controllo a ultrasuoni dei difetti interni delle rotaie;
- \* **Caronte 2:** automotore diagnostico che effettua controlli sulle apparecchiature di terra costituenti i sistemi di segnalamento.

La flotta diagnostica di RFI è continuamente sottoposta a sviluppi e implementazioni, al fine di assicurare all'esercizio ferroviario la disponibilità sistematica delle mi-

## EXCELLENCE IN STANDARDISATION AWARDS DELL'UIC

RFI ha vinto l' Excellence in Standardisation Awards dell'UIC. Il riconoscimento internazionale premia le documentazioni user friendly che supportano l'efficienza del sistema ferroviario.

Tra le quarantanove IRS pubblicate nel periodo 2019-2021 dall'UIC, RFI si è aggiudicata un riconoscimento nell'ambito della categoria Proficiently developed durante le premiazioni che si sono svolte a marzo 2021. Il dossier vincitore, che riporta norme tecniche applicate nell'ambito delle infrastrutture ferroviarie, è stato redatto da un gruppo di lavoro internazionale guidato da un rappresentante della società di FS Italiane.



giori tecnologie, in continua evoluzione. L'investimento complessivo per il piano di rinnovo della flotta diagnostica nel prossimo quinquennio è stimato in 500 milioni di euro.

Sono in fase di test, ai fini della messa in servizio, i seguenti nuovi veicoli diagnostici:

- \* **Diamante 2.0 e Aiace 2.0:** due nuovi treni diagnostici ad alta velocità, che sostituiranno gli attuali Diamante e Aiace;
- \* **treni diagnostici bimodali:** cinque nuovi treni diagnostici bimodali, che sostituiranno l'attuale Archimede e si aggiungeranno ad Aldebaran 2.0, con l'obiettivo strategico di implementare la politica manutentiva predittiva in sostituzione della politica "on condition" per tutti e quattro i sistemi infrastrutturali;
- \* **carri:** tre carri equipaggiati con apparecchiature tecnologiche per la diagnostica dei deviatoi, che saranno assemblati presso l'officina ONAI Carini di RFI.
- \* **Falco 1 e Falco 2:** due autocarrelli diagnostici per il controllo della geometria e usura del binario e della linea di contatto, nonché per la diagnostica dei deviatoi;
- \* **Aldebaran 2:** una nuova carrozza diagnostica per il controllo della geometria e usura del binario e della linea di contatto, che sostituirà Talete;
- \* **autocarrelli diagnostici:** 15 nuovi autocarrelli diagnostici bimodali che sostituiranno gli attuali autocarrelli diagnostici territoriali, con l'obiettivo strategico di implementare la politica manutentiva predittiva in sostituzione della politica "on condition" per tutti e quattro i sistemi infrastrutturali;



Con l'obiettivo di creare uno strumento univoco ed efficace per il monitoraggio dello stato dell'infrastruttura, RFI si è dotata anche di 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 politiche manutentive della rete ferroviaria di tipo ordinario sono state modificate negli ultimi anni, passando da politiche quasi esclusivamente di tipo ciclico a una politica su condizione, in quelle attività dove è stato possibile applicare informazioni diagnostiche sullo stato della infrastruttura.

Negli ultimi anni, inoltre, si stanno definendo criteri di politica predittiva per determinare, attraverso l'andamento storico dei dati di diagnostica, delle attività di manutenzione e dell'andamento dei guasti, l'intervento manutentivo più idoneo e al momento opportuno con attese ricadute positive 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, manifestazioni, furti, atti vandalici, ecc.).

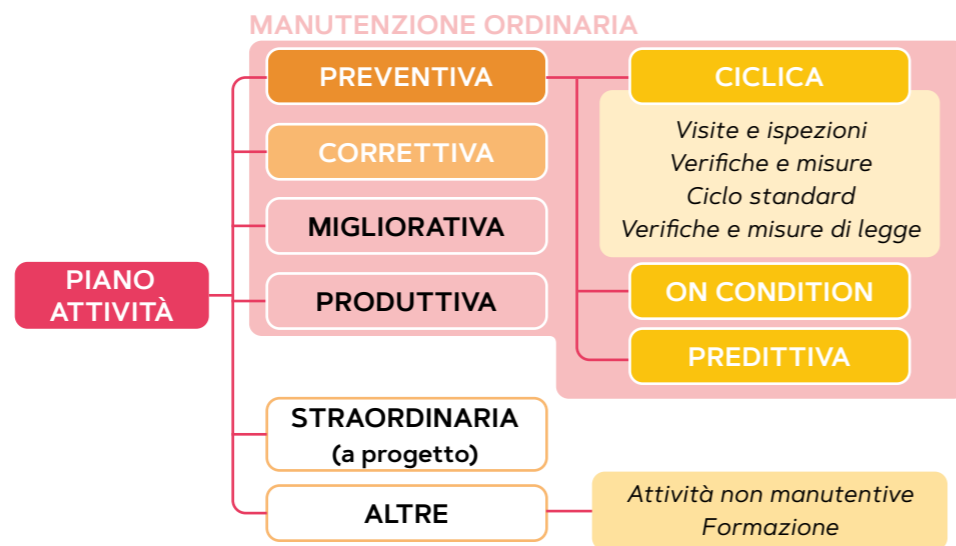
Contribuiscono al conseguimento degli obiettivi manutentivi:

- \* 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 standardiz-

zati, 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;
- \* 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.



© Archivio RFI

## ITALIA

Il monitoraggio delle prestazioni di sicurezza dell'Infrastruttura Ferroviaria Nazionale (IFN) gestita da RFI 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).

I principali indicatori utilizzati per monitorare le prestazioni di sicurezza sono i seguenti:

- \* indicatori riferiti agli Obiettivi comuni di sicurezza;
- \* incidenti significativi (collisioni di treni, deragliamenti di treni, incidenti ai passaggi a livello, incendi a bordo dei materiali rotabili, in-

cidenti alle persone che coinvolgono materiale rotabile in movimento, eccetto suicidi e tentati suicidi, altri);

- \* incidentalità complessiva a responsabilità RFI;
- \* incidenti significativi a responsabilità RFI;
- \* incidenti "tipici" UIC.

Per alcuni indicatori l'ERA, basandosi sulle serie storiche, ha anche elaborato e assegnato valori obiettivo sia a livello europeo (CST<sup>79</sup>) sia a livello nazionale (NRV<sup>80</sup>).

A fronte dei valori obiettivo fissati per alcuni indicatori di sicurezza (unità di misura espresso in FWSI<sup>81</sup> riferiti alla base di graduazione), i valori registrati nel 2021<sup>82</sup>, ripor-

tati nella tabella di seguito, evidenziano i livelli di sicurezza conseguiti. In particolare, la tabella sottostante riporta per ogni categoria di rischio<sup>83</sup> e per ogni indicatore definito, il confronto tra le prestazioni del Gestore dell'infrastruttura nazionale RFI (valore cumulato) con gli obiettivi comuni di sicurezza (CST, Common Safety Target) nonché con gli specifici obiettivi di riferimento nazionali assegnati all'Italia (NRV).

Si sottolinea che i valori dei CST e NRV si riferiscono all'intero sistema ferroviario italiano, pertanto sono riferiti a danni conseguenti a eventi occorsi sia sull'infrastruttura gestita da RFI sia sulle reti degli altri Gestori dell'Infrastruttura presenti sul territorio italiano.

79) Common Safety Target - CST (Obiettivi comuni di sicurezza).

80) National Reference Value (Valore di Riferimento nazionale): specifico valore assegnato al sistema ferroviario di ciascuno Stato membro in riferimento ai diversi CST.

81) Fatalities and Weighted Serious Injuries (incidenti mortali e lesioni gravi ponderate).

82) Dati aggiornati al 7 gennaio 2022. Al momento della redazione della presente relazione i dati del 2021 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).

83) Tipologia di persone che potenzialmente possono subire un danno a seguito di un incidente ferroviario.

OBIETTIVI COMUNI DI SICUREZZA					
CATEGORIA DI RISCHIO	UNITÀ DI MISURA	BASIS DI GRADUAZIONE	OBIETTIVI		VALORI REGISTRATI (CONSUNTIVO 2021)
			CST Comuni (x 10 <sup>-9</sup> )	NRV Italia (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 treno*km passeggeri per anno	treno*km passeggeri per anno	170,00	38,10	4,64
Dipendenti o imprese appaltatrici	Numero di dipendenti FWSI per anno derivante da incidenti significativi / numero di km-treno per anno	km-treno per anno	77,90	18,90	6,64
Utilizzatori dei passaggi a livello	Numero di utilizzatori di passaggi a livello FWSI per anno derivante da incidenti significativi / numero di km-treno per anno	km-treno per anno	710,00	42,90	12,12
Altra persona sul marciapiede	Numero annuale di FWSI a persone appartenenti alla categoria "Altri" derivante da incidenti significativi/numero di km-treno per anno	km-treno 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 km-treno per anno	km-treno per anno	2.050,00	119,00	191,62

Dall'analisi della tabella di fianco riportata si evince che l'unico obiettivo sopra la soglia dell'indice NRV, ma comunque al di sotto dell'indice CST, 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). Tale dato, che risulta superiore a quello dello scorso anno (116,57), potrebbe subire delle modifiche a seguito dei riscontri delle Autorità relativi ai suicidi/tentati suicidi. Fra gli incidenti ferroviari assumono una particolare rilevanza, in relazione alla gravità delle conseguenze, i cosiddetti incidenti significativi<sup>84</sup>.

Nel corso del 2021 si sono registrati 110 eventi significativi, che complessivamente hanno causato (oltre ai danni economici all'infrastruttura, al materiale rotabile coinvolto, a terzi e al disservizio ferroviario per interruzione superiore alle 6 ore su una linea principale) 71 decessi e 32 lesioni gravi (ospedalizzazione > 24h). L'aumento rispetto al 2020 (+30 incidenti significativi) è dovuto principalmente all'incremento degli "Incidenti alle persone che coinvolgono materiale rotabile in movimento" (+34 eventi) e, a seguito del consolidamento in particolare dei dati relativi ai suicidi/tentati suicidi (7), potrebbe subire delle modifiche.

Se si analizzano le cause che han-

no determinato gli incidenti significativi, si registra un aumento del numero di eventi per cause esogene al sistema ferroviario (nel 2021 sono stati registrati 97 eventi a fronte dei 58 del 2020), mentre, risultano in diminuzione il numero di eventi associati a cause endogene al sistema ferroviario (nel 2021 sono stati registrati 13 eventi a fronte dei 22 del 2020).

Per quanto riguarda l'incidentalità complessiva a responsabilità RFI,

nel 2021 si è verificata una diminuzione rispetto a quanto registrato nel 2020, con 66 eventi contro gli 89 dello scorso anno, circa il 26% in meno. Analogamente, anche il numero di incidenti significativi a responsabilità RFI è diminuito rispetto al 2020 (-4 eventi), con una riduzione del 37%.

Nella tabella seguente sono riportate le conseguenze degli incidenti significativi registrati<sup>85</sup> nel 2021, con riferimento ai danni a persone.

#### DANNI ALLE PERSONE

TIPOLOGIA	DECESSI		LESIONI GRAVI	
	2021	2020	2021	2020
Dipendenti RFI (comprese le imprese appaltatrici)	1	2	3	3
Dipendenti imprese ferroviarie	1	2	0	0
Passeggeri	1	1	3	0
Utilizzatori di passaggi a livello	4	4	2	0
Persone che attraversano indebitamente la sede ferroviaria	64	33	24	18
Altra persona sul marciapiede	0	0	0	0
Altra persona non sul marciapiede	0	0	0	1
<b>TOTALE</b>	<b>71</b>	<b>42</b>	<b>32</b>	<b>21</b>

<sup>84</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>85</sup> Ultimo aggiornamento 7 gennaio 2022 - 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.

Con riferimento agli incidenti occorsi negli ultimi anni che hanno avuto delle conseguenze sulle persone si riporta un aggiornamento relativo a:

\* incidente ferroviario avvenuto il 25 gennaio 2018, in località Seggiano di Pioltello, che ha interessato il treno regionale n. 10452 dell'impresa ferroviaria Trenord Srl - in servizio commerciale nella tratta tra Cremona e la stazione di Milano Porta Garibaldi - che ha causato il decesso di tre passeggeri e il ferimento di altri. Il procedimento vede coinvolti, in ambito RFI SpA, l'Amministratore Delegato allora in carica e otto funzionari. Anche la società RFI SpA risulta incolpata ex D.Lgs. 231/2001. Attualmente il processo pende in fase dibattimentale.

\* incidente ferroviario avvenuto il 6 febbraio 2020 a Livraga (Lodi), che ha interessato il treno Frecciarossa n. 9595 - in servizio commerciale nella tratta Milano - Salerno - che ha causato il decesso dei due macchinisti e il ferimento di numerosi passeggeri. La società RFI SpA risulta indagata per l'illecito amministrativo ex art. 25 septies del D.Lgs. 231/2001, unitamente all'Amministratore Delegato allora in carica 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.

Per ulteriori informazioni si rimanda alla Relazione finanziaria annuale 2021 del Gruppo (cap. Relazione sulla gestione, par. Altre informazioni).

Il Gruppo monitora le prestazioni di sicurezza anche secondo i criteri emanati dalla UIC<sup>86</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 (eventuali violazioni da parte della persona);
- \* la responsabilità dell'incidente (endogena o esogena).

Nel 2021 sono stati registrati 14 incidenti tipici (nel 2020 erano 22). Dei 14 incidenti tipici avvenuti nel 2021 in ambito esercizio, sei sono di natura esogena (ossia con responsabilità correlate a cause esterne al sistema ferroviario) mentre i rimanenti otto sono riconducibili all'affidabilità della gestione del sistema ferroviario. Gli incidenti tipici a responsabilità RFI hanno registrato un valore nel 2021 pari a tre, contro i sei fatti registrare nel 2020.



86) 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 24h);
- 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 6h.

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.

La figura<sup>87</sup> estratta dalla relazione 2020 (aprile 2021) dell'Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie e delle Infrastrutture Stradali e Autostradali (ANSFISA), mostra la comparazione tra l'incidentalità media del periodo 2009-2019 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, il Regno Unito, la Svizzera e la Norvegia.

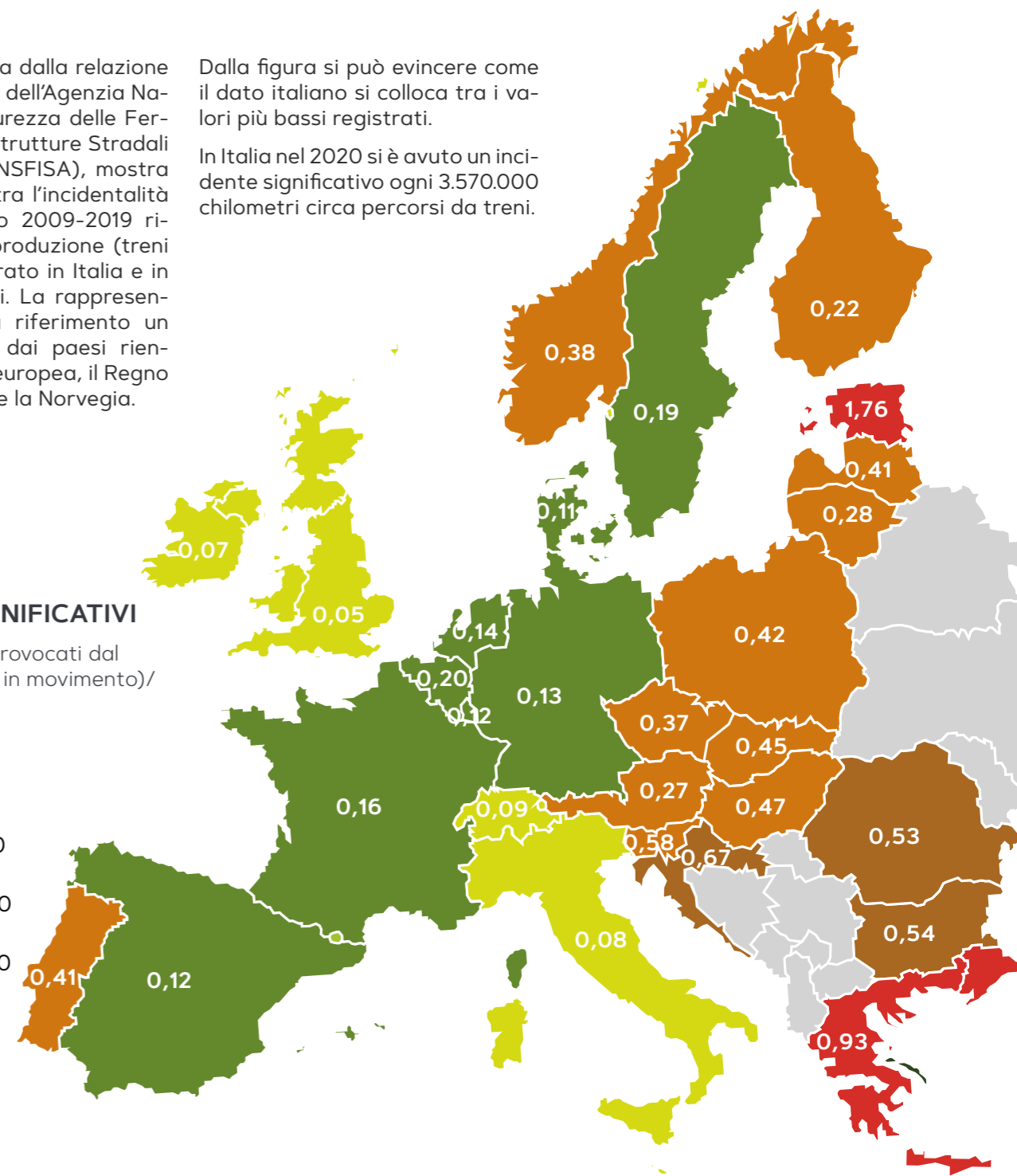
Dalla figura si può evincere come il dato italiano si colloca tra i valori più bassi registrati.

In Italia nel 2020 si è avuto un incidente significativo ogni 3.570.000 chilometri circa percorsi da treni.

### INCIDENTI SIGNIFICATIVI

(esclusi incidenti provocati dal materiale rotabile in movimento)/ Mln tr-km 2010-2019

- ≤0.10
- 0.101 - 0.20
- 0.201 - 0.50
- 0.501 - 0.70
- ≥0.701



87) Gli incidenti considerati nell'analisi sono quelli più tipicamente ferroviari come: deragliamenti, collisioni, incidenti ai passaggi a livello e incendi. I dati, seppur coerenti con il dettato comunitario, presentano una variabilità e indicano che nei paesi contrassegnati da valori più ridotti (rappresentati in verde chiaro e scuro) il processo di miglioramento continuo si è dimostrato maggiormente efficace.



© Archivio Italferr

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.

Particolare attenzione viene riservata al miglioramento dei processi manutentivi che trova formalizzazione e attuazione nel Piano della sicurezza, il quale prevede ogni anno una serie di progetti rivolti ai mezzi, alle persone e alle procedure, che sono indirizzati a garantire la sicurezza dell'esercizio.

## SICUREZZA DELL'INFRASTRUTTURA STRADALE

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

nominato 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, gestisce 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.



© Archivio Anas

## PROMOZIONE DELLA SICUREZZA SU STRADA

Nel corso dell'anno 2021 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 otterrà 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.

Il progetto prevede inoltre la realizzazione di un'infrastruttura di monitoraggio costante e real-time delle opere d'arte, tra cui possiamo citare la sperimentazione che Anas con il MIT di Boston sta conducendo lungo l'A90-A91 per studiare la possibilità di impiegare gli smartphones per il rilievo dello stato dei ponti e viadotti. La comunicazione bidirezionale è uno dei punti chiave della Smart Road di Anas e rappresenta la possibilità di scambiare informazioni tra veicolo e infrastruttura, modalità meglio nota come V2I ovvero Vehicle to Infrastructure.

Nel corso del 2021 sono stati approvati circa 855 interventi di manutenzione programmata per 2,2 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 e il rifacimento di impianti tecnologici e di illuminazione.

Per la manutenzione ricorrente nel corso del 2021 sono stati spesi 194 milioni di euro; gli interventi hanno riguardato attività di sgombero neve, sfalcio erba, ripristino localizzato dell'asfalto e delle barriere di sicurezza, pulizia del piano viabile, delle pertinenze, delle opere d'arte e idrauliche e il pronto intervento su strada.

La manutenzione programmata degli impianti tecnologici ha previsto la sostituzione integrale degli impianti esistenti individuando, già dalla fase progettuale, le architetture di sistema e le apparecchiature che, a parità di livello di sicurezza, consentono il raggiungimento dei massimi valori di efficienza, con l'obiettivo di contenere il consumo di energia. La scelta di utilizzare solo sorgenti luminose con tecnologia LED ad alta efficienza, unitamente all'adozione di motori elettrici e trasformatori ad alto rendimento, caratterizzano l'attenzione al contenimento del consumo energetico. Gli interventi hanno previsto anche l'installazione di sistemi di monitoraggio e controllo del funzionamento degli impianti al fine di gestire l'intero sistema in modo efficiente e sicuro.

## SICUREZZA DEL TRASPORTO PASSEGGERI SU GOMMA

Il Gruppo 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 condcente;
- \* 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 (ad esempio assistenza attiva alla frenata, sensore di distanza, assistente di corsia) e sicurezza passiva (ad esempio 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 i veicoli di ultima generazione, permettono anche di acquisire sempre più dati e informazioni per la manutenzione predittiva determinando maggiori garanzie e sicurezza.



© Archivio Mercitalia

## 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).

Tutto il materiale rotabile è oggetto di attività manutentive in linea con gli standard del Gruppo e con gli standard europei applicabili.

Le performance sono periodicamente monitorate anche attraverso audit e verifiche ispettive dell'Autorità Nazionale per la Sicurezza ferroviaria (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 delle condizioni di marcia dei carri, che permettono di segnalare preventivamente eventuali malfunzionamenti.

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

Nell'ambito della sicurezza è in corso un progetto per la realizzazione di un sistema in grado interagire e integrare le attività del manovratore. Il dispositivo, applicato sulla testa dei convogli spinti è in grado di collegarsi alle logiche di funzionamento della locomotiva di ma-

novra garantendo l'arresto in caso di ingombro dell'instradamento da parte di ostacoli o del manovratore stesso qualora accidentalmente si trovi nella sede ferroviaria.

Tale sistema si pone l'obiettivo di ridurre incidenti (collisioni) in manovra e infortuni (investimento del personale).

# SECURITY, SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI E PRIVACY

## SICUREZZA

Nel corso del 2021, 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, quali ad esempio:

- \* attività di rilevazione della temperatura dei viaggiatori mediante sistemi termografici installati nelle stazioni di partenza dei treni AV e IC e gestione dei casi sospetti di contagio in ottemperanza alla normativa vigente;
- \* adozione di nuove modalità di gestione dei flussi di passeggeri atte a garantire il rispetto del distanziamento interpersonale (ad esempio, apposizione di segnaletica orizzontale ad alta visibilità, allestimento di percorsi di transito dedicati mediante nastri tendiflex);
- \* emanazione di disposizioni specifiche per il personale frontline di stazione (mantenimento della distanza di sicurezza interper-

sonale, utilizzo di Dispositivi di Protezione Individuale, procedure per la gestione dei casi sospetti di contagio);

- \* monitoraggio statistico/analitico dei transiti di passeggeri presso i Grandi HUB ove è attivo il "Progetto Gate" (Firenze Santa Maria Novella, Milano Centrale, Napoli Centrale, Roma Termini).

La sicurezza e la tutela del perso-

nale, dei viaggiatori/frequentatori delle stazioni, dei beni e del know-how rappresentano per il Gruppo un valore essenziale.

Il Gruppo investe costantemente al fine di garantire e monitorare la sicurezza del viaggio e dei luoghi in cui opera (infrastrutture e stazioni). Per il monitoraggio degli indicatori di sicurezza, il Gruppo ha consolidato una collaborazione con

INDICATORI DI SICUREZZA					
INDICATORE	2021	2020	2019	DELTA % 2021/2020	TREND % 2021/2020
Aggressioni al personale ferroviario	354	263	395	+34,6%	↑
Furti in stazione	473	419	1.059	+12,9%	↑
Furti a bordo treno	1.356	1.175	2.692	+15,4%	↑
Furti di rame in esercizio	171	138	254	+23,9%	↑
Furti di rame in deposito	10	11	18	-9,1%	↓
<b>Totale</b>	<b>2.364</b>	<b>2.006</b>	<b>4.418</b>	<b>+17,8%</b>	<b>↑</b>

L'incremento del numero di alcuni eventi è principalmente attribuibile alla graduale ripresa delle attività dell'offerta commerciale e del traffico passeggeri avvenuta nel corso del 2021.

la Polizia Ferroviaria (organo istituzionalmente responsabile della prevenzione e repressione dei reati in ambito ferroviario). Per quanto riguarda la sicurezza dei viaggiatori nel 2021 si sono registrati:

- \* 1.356 furti a danno dei viaggiatori a bordo treno. I dati risultano in netta diminuzione rispetto al 2019, anno che non è stato influenzato dalla riduzione dell'offerta commerciale;
- \* 473 furti a danno dei viaggiatori in stazione, in lieve aumento del 12,8% rispetto allo scorso anno (2020: 419 furti), dovuto al fatto che le restrizioni disposte a causa dell'emergenza pandemica hanno comportato un rilevante decremento nella frequentazione delle stazioni da parte dei viaggiatori.

I dati, se paragonati all'anno 2019 periodo precedente all'emergenza pandemica, confermano la tendenza positiva degli ultimi anni con una riduzione su scala nazionale pari al 55,4% nel numero di eventi registrati.

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 su-baffidamenti intersocietari.



## CYBER SECURITY

La digitalizzazione del trasporto e della mobilità ha avviato un processo di trasformazione umana e industriale dell'intero settore. L'adozione di nuove tecnologie, quali blockchain, Intelligenza Artificiale, e IoT sta dotando l'industria nel suo complesso di capacità cognitive inimmaginabili fino a pochi anni fa.

Questa nuova dimensione digitale, però, oltre a essere il terreno su cui si svilupperà l'offerta di servizi più efficienti per la mobilità, sarà anche il contesto in cui i cyber criminali cercheranno di agire per sferrare attacchi informatici che hanno come obiettivo il furto di informazioni riservate o il blocco dell'erogazione di servizi essenziali, anche con finalità terroristiche.

Gli asset ferroviari, treni, autobus, stazioni, binari, dispositivi dei dipendenti, sistemi informatici dei fornitori, saranno sempre più interconnessi tra loro, e il rischio che la compromissione di uno solo di questi asset possa scatenare un effetto a catena tale da creare disservizi sulla circolazione e impatti sulla clientela non può essere escluso, né tantomeno accettato.

Le minacce Cyber sono una inevitabile conseguenza della digitalizzazione, che non solo la nostra azienda in qualità di operatore di servizi essenziali, ma l'intero sistema-Paese ha l'obbligo di riconoscere e di contenere.

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 gestio-

ne 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.

Il Gruppo ha completato e reso operativo il nuovo Cyber Security Operation Center, un polo d'eccellenza in cui convergono le risorse umane e tecnologiche più avanzate per identificare, prevenire, rilevare e contrastare gli attacchi informatici. Il 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 mo-

onitoring, effettuato da un presidio H24, 365 giorni all'anno che opera presso il Cyber Security Operations Center (C-SOC) del Gruppo.

Nel corso del 2021 il team di analisti del security incident ha rilevato, contrastato e neutralizzato oltre 4.000 attacchi informatici.

Grande rilevanza in questo contesto assume il ruolo preventivo del servizio di threat intelligence, una complessa attività preventiva in cui esperti analisti ricercano e individuano continuamente nuove minacce e percorsi di attacco specifici. Gli analisti dispongono di tecnologie in grado di automatizzare l'acquisizione di informazioni provenienti da canali certificati, principalmente istituzionali, e, attraverso collegamenti sincroni con gli apparati di sicurezza del Gruppo, di aggiornare i sistemi di difesa.

Il servizio di threat intelligence è inoltre supportato da un team interno di malware analysis, composto da specialisti in grado di scomporre il codice dei malware e analizzarne il comportamento con l'obiettivo di individuare minacce non conosciute e produrre internamente bollettini contenenti Indicatori di Compromissione (IoC), ovvero vettori di attacco che potrebbero interessare tutti i settori, e condividerli con le



Istituzioni e con gli altri Operatori di Servizi Essenziali.

Sotto il profilo della resilienza, e per rispondere agli elevati standard di sicurezza e continuità del servizio, il Cyber Security Operation Center è dotato di una "sala Lampertz" dedicata al Disaster & Recovery, e di tecnologie di remotizzazione delle operazioni che hanno consentito agli analisti durante i primi mesi dell'emergenza sanitaria di operare completamente da remoto e senza impatti operativi e di sicurezza.

Durante l'emergenza pandemica la struttura di Cyber Security, in collaborazione con FSTechnology, 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 dispositivi personali.

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 specificata-

mente personalizzato per il settore ferroviario.

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

Anche nel 2022 Protezione Aziendale manterrà la presidenza del gruppo internazionale Colpolfer "Fraud and ticket forgery working group" per la collaborazione internazionale sulle tematiche di frode sui titoli di viaggio.

Il Gruppo ha, inoltre, definito 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. Il team di travel security analizza le condizioni di sicurezza nel Paese di destinazione per definire le misure idonee a mitigare i rischi e per redigere piani di sicurezza per la gestione di eventuali eventi critici in Paesi esteri a rischio medio-alto.

## 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 una Disposizione di Gruppo e una Comunicazione Organizzativa di attuazione, 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 sua realizzazione e quelle coinvolte nel trattamento di dati personali, nonché le persone fisiche interessate dai trattamenti.

A maggior presidio dei processi data protection, nel corso del 2021 si è proceduto con la nomina di Data Protection Officers nelle principali società del Gruppo, attuando in questo modo un modello di controllo distribuito.



(102-8; 103-2, 103-3; 401-1; 405-1)

# LE NOSTRE PERSONE E IL LORO VALORE

Il Gruppo considera le sue persone parte fondamentale e fine ultimo dell'impresa, le pone al centro della propria strategia e 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.

Nel 2021 il Gruppo, nel protrarsi della situazione di grave difficoltà determinata da emergenza da Covid-19, ha incrementato i propri sforzi per mantenere gli impegni verso le proprie persone, accelerando la propria evoluzione digitale e di processo per poter continuare a garantire continuità ai processi di selezione, formazione e sviluppo. Sono state riunite tutte

le leve del caring all'interno di una nuova struttura organizzativa, che nel corso del 2021 ha proposto a tutte le persone del Gruppo programmi a sostegno della persona e del suo benessere a 360 gradi e quindi non solo legato alla sfera professionale.

È stata considerevolmente ampliata l'offerta di servizi welfare, attivati nuovi programmi informativi focalizzati, ad esempio, su care giver, diffusione delle competenze di resilienza, gestione delle emozioni e life skill legate alla relazione genitori/figli.

Il percorso di innovazione già intrapreso per costruire nuove eccellenze nelle metodologie di talent acquisition, sviluppo e formazione è continuato con ulteriori accelerazioni che hanno contribuito non solo a mantenere saldo il legame fra le persone e l'azienda, ma

anche a costruire una maggiore prossimità, partecipazione attiva e coinvolgimento nelle dinamiche dello sviluppo e del cambiamento evolutivo che stiamo affrontando.

Il Gruppo, così come ha garantito la sicurezza dei propri passeggeri, ha adottato ogni misura per tutelare la salute dei lavoratori, con il ricorso allo smart working esteso, con campagne vaccinali aziendali e attraverso l'adozione delle più stringenti misure di prevenzione e protezione, aggiornate in base alle indicazioni delle Autorità.

Nel 2021 le persone del Gruppo hanno ulteriormente dimostrato la propria professionalità, dedizione e responsabilità garantendo i livelli di qualità dei servizi e la produttività in ogni momento e adoperandosi con flessibilità e passione verso i propri clienti, verso i colleghi e verso tutti gli stakeholder del Gruppo.

Sono **81.906** le persone del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane al 31 dicembre 2021, con un incremento, rispetto al 2020, di 497 unità<sup>88</sup>.

La presenza femminile è in costante crescita, nel 2021 l'incidenza è pari al 19,1% (+0,9 punti per-

centuali), in linea con gli obiettivi e le azioni del Gruppo per ridurre il gender gap.

**81.906**  
PERSONE  
+497 RISPETTO  
AL 2020



CONSISTENZE DEL PERSONALE DEL GRUPPO	UNITÀ DI MISURA	2021	2020	2019
<b>Dirigenti</b>	<b>n.</b>	<b>998</b>	<b>1.004</b>	<b>999</b>
donne	n.	237	215	198
uomini	n.	761	789	801
<b>Quadri</b>	<b>n.</b>	<b>12.285</b>	<b>11.896</b>	<b>12.298</b>
donne	n.	2.743	2.503	2.245
uomini	n.	9.542	9.393	9.853
<b>Impiegati</b>	<b>n.</b>	<b>39.934</b>	<b>38.829</b>	<b>40.299</b>
donne	n.	10.386	9.829	9.849
uomini	n.	29.548	29.000	30.450
<b>Operai</b>	<b>n.</b>	<b>28.689</b>	<b>29.680</b>	<b>30.168</b>
donne	n.	2.261	2.291	2.163
uomini	n.	26.428	27.389	28.005
<b>Consistenza totale al 31 dicembre</b>	<b>n.</b>	<b>81.906</b>	<b>81.409</b>	<b>83.764</b>
Incidenza donne	%	19,1	18,2	17,5
Incidenza uomini	%	80,9	81,8	82,5
<b>Consistenza media annua</b>	<b>n.</b>	<b>81.365</b>	<b>81.838</b>	<b>83.181</b>

88) Il saldo tiene conto di 1.429 unità per cessioni societarie, di cui 158 unità della società NWN (controllata di Netinera), 773 unità della Società Ataf Gestioni Srl e 498 unità di Busitalia Sita Nord Srl.



Oltre l'11% dei dipendenti lavora nelle società **con sede all'estero**.

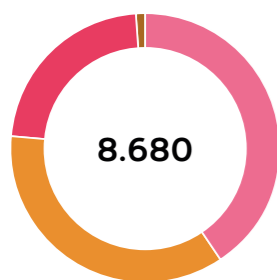
Nonostante l'emergenza sanitaria e la conseguente contrazione delle attività produttive delle aziende del Gruppo, è proseguita l'opera di ricambio generazionale con la realizzazione di **8.680 assunzioni a fronte di 6.754 uscite**.

L'impegno del Gruppo nell'investire sui giovani è proseguito nel **2021**, con una **età media<sup>89</sup> che si attesta a circa 43 anni**, 1,4 anni in meno rispetto all'anno precedente e meno 2,3 anni rispetto al 2019.

**43 ANNI**  
**ETÀ MEDIA**  
**-1,4 ANNI RISPETTO**  
**AL 2020**

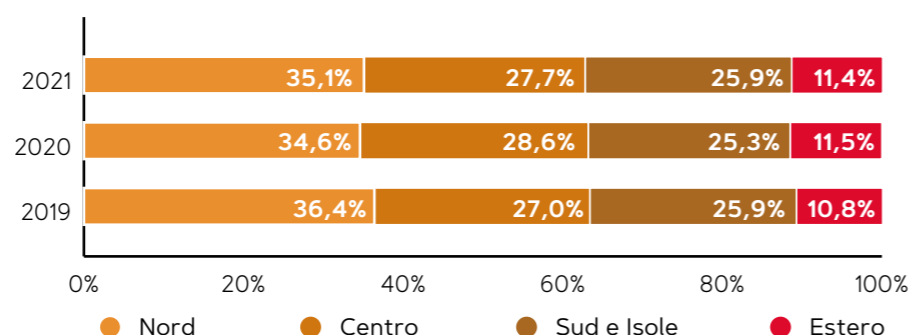


**ASSUNZIONI DA MERCATO**

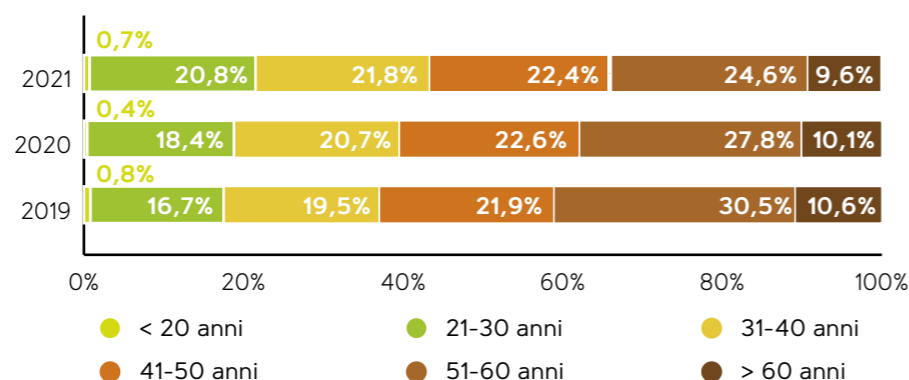


- 41,1% - Tempo indeterminato
- 36% - Apprendistato professionale
- 22,7% - Tempo determinato
- 0,2% - Altri contratti

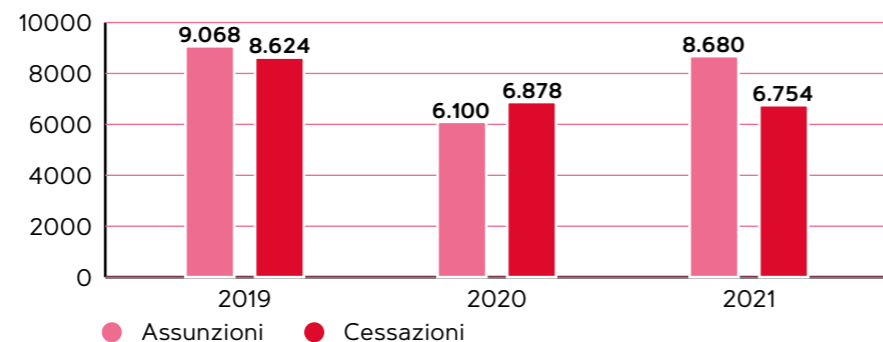
**DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE PER AREA GEOGRAFICA**



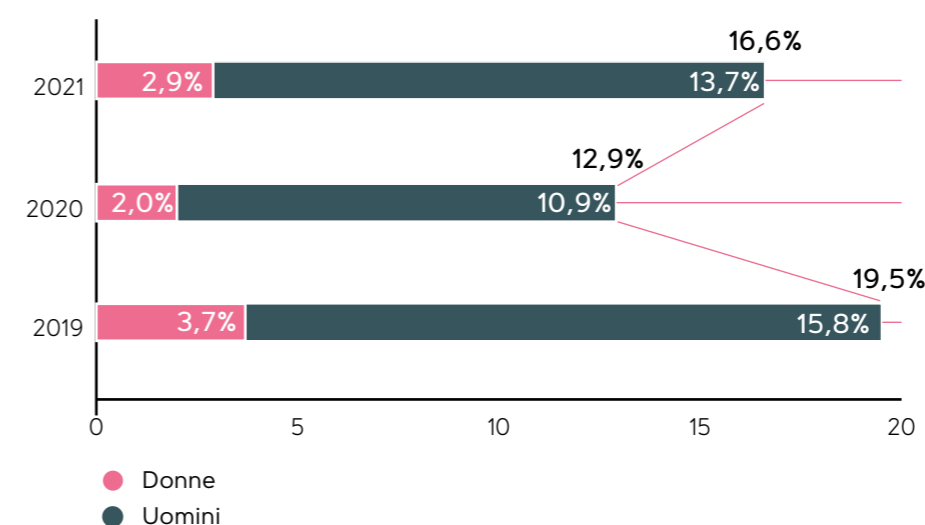
**DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE PER CLASSI D'ETÀ**



**TREND ASSUNZIONI E CESSAZIONI**



**TURNOVER PER GENERE**



Il tasso di turnover si attesta al 16,6%, rispetto al 12,9% dell'anno precedente, un incremento determinato essenzialmente dal maggior numero di entrate realizzate nel 2021 rispetto al 2020.

**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 2021 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, con 267 iter

attivati, per la copertura di oltre 753 posizioni per la mobilità societaria e infragruppo.

La ricerca sul mercato esterno ha visto anche nel 2021 un processo di selezione improntato alla digitalizzazione e sperimentazione innovativa. Realizzati, in totale, 1.440 processi di selezione a livello di Gruppo, sui diversi target.

In particolare, in relazione ai neolaureati, sono stati progettati ed effettuati 15 Recruiting Day, in modalità digitale, per la selezione prevalentemente di ingegneri, economisti e giuristi. Presenti oltre

406mila cv in banca dati, di cui valutati 16.000 in risposta a campagne attivate. Effettuato il pre-screening di oltre 124mila candidati e coinvolti più di 23mila ai colloqui tecnico-motivazionali. Inoltre, sono stati realizzati 11 assessment e individuati oltre 700 candidati in linea, di cui 59 attraverso la proficua collaborazione con il network delle Università.

Per le selezioni esterne del target professional e operativi, le società hanno proceduto in autonomia nel rispetto dei citati principi e linee guida di Gruppo.

89) 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, Cremonesi Workshop, FS International e Ferrovie del Sud-Est. Il totale delle consistenze del perimetro di analisi è pari a 62.301, circa il 76% del totale dell'organico.



Il Gruppo FS conferma la sua presenza nella classifica **Best Employer of Choice 2021 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.

È salita sul podio dell'**HR Innovation Award** (Osservatori Digital Innovation della School of Management) del Politecnico di Milano con il progetto Smart Recruiting ed è risultata tra le migliori aziende nelle classifiche **Italy's Best Employer - World's Best Employer e World's Top Female Best Companies**, condotte da Corriere della Sera e Statista.

FS Italiane, inoltre, si è confermata tra le migliori aziende **in Italia in ambito STEM** (Science, Technology, Engineering and Mathematics) nella ricerca "Most Attractive Employers" di Universum.



© Archivio Italferr

La realizzazione delle attività di selezione in digitale è stata possibile anche grazie all'implementazione progressiva del progetto Smart Recruiting che ha visto l'evoluzione della piattaforma tecnologica a supporto e l'affinamento del sistema di intelligenza artificiale per la lettura semantica dei curricula vitae. Lo smart recruiting permette 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.

Nel quadro delle collaborazioni con gli istituti di istruzione secondaria superiore, durante l'anno scolastico 2020/2021, sono state attivate, nell'ambito dei percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento (ex alternanza scuola-lavoro), 22 convenzioni e coinvolti oltre 750 studenti.

Con l'obiettivo di consolidare l'attraction dei talenti e il recruitment su tutti i ruoli, sono stati gestiti i canali digitali di promozione delle opportunità professionali: il career website [fsitaliane.it/lavoraconnoi](https://fsitaliane.it/lavoraconnoi) con una media di 207mila visitatori/mese che hanno inserito o aggiornato il proprio cv, in sette lingue, informandosi sulle opportunità in corso; le pagine istituzionali Facebook FS Careers e LinkedIn con, rispettivamente, circa 21mila e 370mila followers; attraverso FirSt, primo chatbot del Gruppo dedicato al recruiting, grazie al machine learning, si è risposto a 135.821 richieste di informazione, supporto o collaborazione pervenute da stakeholder esterni e potenziali candidati.

Risultati, questi, resi possibili dal continuo investimento nel promuovere e realizzare iniziative di employer branding e attraction anche attraverso i rapporti con le università, tra cui:

- \* Master (ad esempio IISF<sup>90</sup> 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 nei corsi di laurea specialistici;
- \* iniziative per favorire l'internazionalizzazione, il confronto tra best practice, lo sviluppo e l'esportazione del nostro know-how all'estero, tra cui il Master Degree in Transport Systems Engineering presso la 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 (42 borse di studio per i migliori allievi, 82 tra tesi di laurea e stage nelle società del Gruppo, 50 accordi/convenzioni con le università, oltre 270 tra docenze e testimonianze di nostri manager);
- \* 31 tra virtual career day e job meeting: momenti di ascolto, orientamento al lavoro e selezione di oltre 1.100 giovani, incontrati allo stand virtuale FS Italiane con chat one to one, video colloqui e workshop aziendali.

90) Master in Ingegneria delle infrastrutture e dei sistemi ferroviari.

91) Il perimetro di analisi è riferito alle società, già citate in nota a inizio capitolo, che rappresentano circa il 76% del totale dell'organico del Gruppo.

92) I contratti part time rappresentato circa l'1% dei contratti a tempo indeterminato.

93) Il dato si riferisce al perimetro consolidato di Gruppo; circa il 10% sono apprendistato.

94) 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.

## SISTEMA DI RETRIBUZIONE E PREVIDENZIALE<sup>91</sup>

Le tipologie contrattuali applicate dal Gruppo FS sono: contratto a tempo indeterminato (part time<sup>92</sup>, 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>93</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>94</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.

Nei contratti di apprendistato, per i primi 24 mesi, il dipendente è inquadrato nella posizione retribuitiva più elevata del livello professionale immediatamente inferiore a quello previsto per la figura profes-



sionale 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>95</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 particolar-

mente vantaggiose. Inoltre, è stata prolungata, anche per il 2021, la copertura assicurativa per i dipendenti del Gruppo in caso di ricovero dovuto a contagio da Covid-19.

Attraverso l'Accordo<sup>96</sup> del 2018 lo smart working è stato introdotto come misura strutturale di conciliazione tra vita professionale e vita privata dei lavoratori; inoltre, 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, attraverso la combinazione di flessibilità, autonomia e collaborazione.

95) Dal 1° luglio 2020 è attivo il nuovo Piano di Assistenza Sanitaria Integrativa. Nel 2021 i dipendenti hanno ricevuto il premio di risultato 2020 sottoforma di una tantum da utilizzare per servizi di welfare aziendali, per pacchetti integrativi dell'assistenza sanitaria ovvero destinati al Fondo Pensione Complementare Eurofer.

96) 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.. Nei primi mesi del 2021, FS ha sottoscritto importanti intese con le organizzazioni sindacali per ampliare le opportunità per tutte le persone del Gruppo.

RICONOSCENDO  
LO **SMART WORKING**  
COME UN'EFFICACE  
MISURA DI CONTENIMENTO  
E PREVENZIONE  
DEL CONTAGIO  
EPIDEMIOLOGICO,  
IL GRUPPO FS  
NEL CORSO  
DELL'EMERGENZA  
SANITARIA HA DECISO  
DI ESTENDERLO A TUTTI  
I DIPENDENTI  
CHE HANNO POTUTO  
GARANTIRE LA CONTINUITÀ  
DELLE PROPRIE  
ATTIVITÀ LAVORATIVE  
IN TALE MODALITÀ.

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 per valutare le posizioni e compararle retributivamente con quelle omogenee all'interno dell'azienda e sul mercato è stata sviluppata da un primario gruppo internazionale nel settore del rewarding che 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.

97) Gli obiettivi devono essere rappresentativi delle priorità definite nel budget, individuati attraverso un approccio trasparente che permetta la loro misurazione e certificazione in maniera oggettiva attraverso i sistemi contabili e di reporting di Gruppo, allineati alle prassi in uso presso le principali società italiane e focalizzati sulla sostenibilità ambientale ed economica.

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>97</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 economici, finanziari, progettuali e di sostenibilità 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 progettuali relativi alla società e al ruolo agito.



© Archivio Italferr



IN CONSIDERAZIONE DELLA SITUAZIONE DI EMERGENZA SOCIALE ED ECONOMICA CHE HA CARATTERIZZATO IL BIENNIO 2020-2021, **NEL 2021 SI È FOCALIZZATA L'ATTENZIONE SUGLI OBIETTIVI ECONOMICO-FINANZIARI E DI RECOVERY PLAN**, CONFERMANDO L'ATTENZIONE VERSO I TEMI DI SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE E SICUREZZA SUL LAVORO.

Gli obiettivi sono stati assegnati secondo una logica top-down definita dal Vertice aziendale e prevedono la definizione di indicatori:

- \* trasversali, funzionali ad assicurare che le performance siano orientate anche verso il raggiungimento di risultati significativi a livello di Gruppo/Società, con particolare riferimento al Risultato Operativo (EBIT) e alle emissioni di CO<sub>2</sub> (efficienza carbonica);
- \* di ruolo, relativi alla responsabilità assegnata e mirati al riconoscimento del contributo individuale al raggiungimento degli obiettivi aziendali.

L'offerta retributiva complessiva in favore dei dirigenti è integrata, infine, da una serie di benefit/agevolazioni che principalmente riguardano: la copertura assicurativa per infortuni professionali ed extra-professionali, per invalidità permanente da malattia e mortis causa, il Fondo Assistenza Sanitaria Integrativa (FASI), il fondo di previdenza integrativa (PREVINDAI) e infine l'assicurazione sanitaria integrativa al Fasi (ASSIDAI).

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.).

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>98</sup>. Il datore di lavoro, invece, provvede con una percentuale di contribuzione del 23,81%, da applicarsi sempre sull'im-

ponibile previdenziale. Per la generalità dei dipendenti del Gruppo, il datore di lavoro sostiene ulteriori oneri che riguardano la maternità, la malattia, la NASPI<sup>99</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.

## NEL PROCESSO DI MBO 2021

Assegnato l'obiettivo **Valore economico generato per unità di CO<sub>2</sub> prodotta (Efficienza carbonica) rispetto al 2020** per promuovere l'impegno del Gruppo nella lotta al cambiamento climatico.

**Confermato e assegnato** il focus sulla **tematica della sicurezza sul lavoro**, valore fondamentale rispetto al quale accrescere costantemente la cultura e la sensibilità dei dipendenti.

REMUNERAZIONE PERSONALE		2021	2020	2019
<i>Differenza percentuale della retribuzione annua delle donne rispetto a quella degli uomini</i>				
Dirigenti	RAL*	-11,4	-10,1	-8,0
	RGA**	-13,9	-11,3	-11,6
Quadri	RAL	+0,8	+1,5	+2,0
	RGA	-3,1	-2,8	-2,5
Impiegati	RAL	-2,8	-3,3	-3,6
	RGA	-15,3	-14,5	-15,7
Operai	RAL	+2,4	+1,6	+1,5
	RGA	-4,7	-3,2	-4,2

\*RAL: Retribuzione Annuale Lorda

\*\*RGA: Retribuzione Globale Annuale

98) Contributo addizionale previsto dalla circolare n. 10 del 29.01.2021.

99) Nuova Assicurazione Sociale per l'Impiego.



© Archivio Italferr

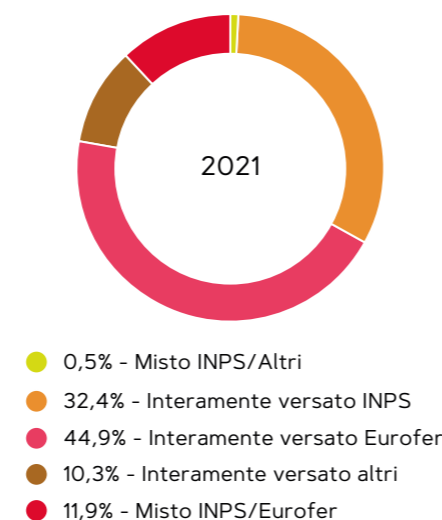
Il datore di lavoro e il lavoratore concorrono al fondo Eurofer in forma paritetica. Tale fondo è a contribuzione definita, ed è pari all'1% della retribuzione mensile<sup>100</sup>. Il lavoratore può ulteriormente incrementare la propria contribuzione su base volontaria, senza che ciò comporti un corrispettivo 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 dipen-

denti 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.

#### DESTINAZIONE TFR



100) Come definito dall'art. 22 del Contratto Aziendale di Gruppo FS.

## 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.

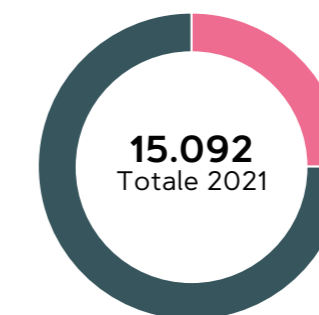
Il modello di sviluppo di Gruppo ha l'obiettivo di assicurare la coerenza dell'assetto professionale e manageriale con le necessità espresse dal Piano, dagli sviluppi del business e dal conseguente assetto organizzativo.

L'obiettivo del Performance Management è favorire la crescita delle prestazioni aziendali attraverso un'evoluzione delle prestazioni delle persone. Attraverso la valutazione delle prestazioni, la persona ha l'opportunità 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 valorizzare 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 15.092<sup>101</sup> persone, circa il 25% della consistenza media annua<sup>102</sup>.

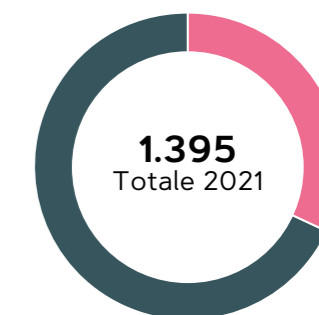
Per le risorse che non rientrano nel processo di valutazione del SIV, il monitoraggio delle prestazioni rese annualmente è affidato ai relativi responsabili attraverso meccanismi informali (per esempio, restituzione di feedback su punti di forza e aree di miglioramento).

#### VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE



25% - Donne  
75% - Uomini

#### VALUTAZIONE DEL POTENZIALE



32% - Donne  
68% - Uomini

101) Di cui il 5% dirigenti, 43% quadri, 51% impiegati.

102) 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).

A FRONTE DEGLI IMPORTANTI IMPATTI CHE L'EMERGENZA SANITARIA HA CONTINUATO A GENERARE SULLE PRASSI AZIENDALI, LE AZIONI FORMATIVE NEL 2021 SONO STATE CARATTERIZZATE DA UNA FORTE VALORIZZAZIONE DELLE EVOLUZIONI DI PROCESSO AVVIATE NEL 2020 E DA UNA ULTERIORE ACCELERAZIONE DELLE INNOVAZIONI SUL PIANO DI METODOLOGIE E TECNOLOGIE A SUPPORTO. **L'INVESTIMENTO DEL GRUPPO NELLA FORMAZIONE HA CONTINUATO A RINFORZARSI,** MANTENENDO INALTERATO L'EFFORT DI CURA E ATTENZIONE VERSO LE PERSONE DEL GRUPPO E IN LINEA ALLE ESIGENZE DI EVOLUZIONE DEI PROCESSI E STRATEGIE AZIENDALI.

Nel corso del 2021 è proseguito il significativo investimento sull'evoluzione del **digital learning** a supporto dello sviluppo del know-how in diversi domini di competenze, registrando un **incremento del 46%** di corsi attivi rispetto al 2020, con un consolidamento delle competenze di authoring interno (20% i corsi autoprodotti).

Il primo trimestre del 2021 è stato caratterizzato dal lancio della prima edizione di **FS Learning Week**: il primo Forum delle Scuole di Formazione e Academy del Gruppo FS. L'evento formativo, dedicato allo scambio di best practice del mondo della formazione di tutte le società del Gruppo e di confronto con benchmarker esterni, ha raccolto oltre 1.330 partecipanti con l'obiettivo di:

- \* promuovere e favorire la condivisione diffusa di progetti e nuove idee;
- \* valorizzare le eccellenze societarie in termini di capabilities strategiche e metodologie innovative;
- \* promuovere l'avvio di progetti trasversali al Gruppo, al fine di migliorare la qualità e l'evoluzione delle Academy.

Complessivamente, nel 2021 sono state erogate circa 659mila<sup>103</sup> mila giornate/uomo di formazione dalle principali società del Gruppo, circa il 27% in più rispetto al 2020, con la finalità di:

- \* accelerare i **processi di innovazione** facilitando lo sviluppo di un mindset a supporto della imprenditorialità interna e l'acquisizione di skill 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 di tutte le diverse filiere professionali;
- \* garantire l'integrazione dei neoassunti nel sistema produttivo aziendale, facilitandone l'inserimento attraverso i **percorsi di induction**;
- \* mantenere e aggiornare le **competenze tecnico-specialistiche** in tutti i mestieri e ruoli professionali che compongono la capacità realizzativa del Gruppo;
- \* sviluppare una più forte **cultura della sicurezza sul lavoro e della sicurezza di esercizio** in maniera trasversale ai diversi business del Gruppo.

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 laureati neoassunti, che ha visto una forte accelerazione e una riprogettazione del primo modulo di avvio del percorso per ingaggiare, creare radicamento e senso di appartenenza anche ai neoassunti entrati nel Gruppo durante il periodo di emergenza sanitaria;
- \* sensibilizzazione e formazione sui temi di **Diversity&Inclusion** attraverso l'evoluzione del percorso formativo sulla genitorialità, aperto a tutti i dipendenti, con un focus sulla ricaduta che i ruoli genitoriali hanno anche in ambito professionale, in un confronto sia di genere sia di scambio tra i diversi ruoli;
- \* offerta Open di formazione attraverso la **Piattaforma MOOC** distribuita a oltre 2.400 colleghi di Gruppo;
- \* diffusione del Catalogo a sostegno dello sviluppo delle **soft skill** di tutte le figure professionali del Gruppo;
- \* avvio del progetto pilota **Evolutionary Lab**, percorso di Leadership rivolto a 130 manager del



Gruppo con l'obiettivo di far acquisire consapevolezza e attivare le energie necessarie per iniziare un viaggio di evoluzione nelle diverse dimensioni che regolano la vita personale e professionale;

- \* chiusura della prima sperimentazione dell'**International Academy** di Gruppo (programmi sia per manager già operativi in progetti internazionali sia per giovani professionali);
- \* completamento del 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 contributo di start-up, mentor, e manager interni ed esterni al Gruppo. Il programma, realizzato con didattica distance e con approccio innovativo, si è concluso con la partecipazione dei finalisti a un Learning Journey presso società del Gruppo, differenti da quella di appartenenza, oppure start up e ha ottenuto riconoscimenti nel panorama nazionale qualificandosi come best practice innovativa nel campo human resources;

- \* formazione di **famiglie professionali** per l'aggiornamento del know-how di Gruppo con le iniziative dedicate ai temi core o trasversali;
- \* avvio, a fine 2021, della prima edizione pilota del corso di preparazione alla certificazione internazionale **Project Management Program** (PMP) con il coinvolgimento di una platea inter-societaria per l'approfondimento e la formazione alle tematiche di project management secondo gli standard del Project Management Institute (PMI);
- \* coordinamento della formazione **salute e sicurezza dirigenti**, per l'approfondimento delle tematiche a norma di legge;
- \* proseguimento della formazione sui temi della **sostenibilità** con azioni di sensibilizzazione e formazione sulle tematiche correlate, puntando sempre più al coinvolgimento nelle attività formative delle società estere per rafforzare il know how e il networking inter-societario e internazionale.

<sup>103</sup> Il perimetro di analisi riguarda le seguenti società: FS SpA, RFI, Trenitalia, Busitalia Sita Nord, Ferservizi, Italferr, FS Sistemi Urbani, Mercitalia Logistics, Mercitalia Rail, FSTechnology.

**IL 91% DELLE ATTIVITÀ FORMATIVE SVOLTE NEL 2021 HA RIGUARDATO LE ABILITAZIONI TECNICO-PROFESSIONALI PER IL PERSONALE DI ESERCIZIO, LA SICUREZZA DI ESERCIZIO E SUL LAVORO.**

Anche nel 2021, la maggior parte delle attività didattiche sono state realizzate con modalità di distance learning, in sincrono, sia con riferimento alla formazione su competenze tecnico professionali dei processi no core, così come alle attività di formazione comportamentale e manageriale.

Rispetto a queste attività, l'attuazione e l'implementazione dell'approccio Flipped Classroom<sup>104</sup> (appoggiato a tecnologie digitali che integrano momenti di webinar con momenti di e-learning o di autoformazione), avviato nel 2020 a seguito dell'emergenza sanitaria, è proseguito in maniera ancora più massiva consentendo di erogare tutte le filiere di attività pianificate nel Piano di formazione di Gruppo 2021 con elevati standard di qualità percepita e di apprendimento rilevato.

Durante l'anno sono stati erogati numerosi digital learning su temi

di cultura organizzativa e di compliance, fra cui: classificazione delle informazioni, framework di Data Protection del Gruppo FS (GDPR), Modello 231, ABC System, normativa del lavoro, travel security e Codice Etico.

Inoltre, la formazione erogata direttamente dalle singole società si è focalizzata su:

- \* progetti formativi in ambito **tecnico-professionale** volti all'acquisizione e al mantenimento delle competenze tecniche e delle abilitazioni/certificazioni tipiche dei ruoli operativi;
- \* **formazione** dedicata ai giovani **neassunti**, in particolare nei profili operativi;
- \* avvio del **Progetto sulla Safety Culture**, teso a diffondere la cultura della sicurezza, con un focus sul fattore umano e sulle variabili comportamentali;
- \* erogazione di specifici interventi formativi per i diversi ruoli previsti dal **Sistema di gestione sicurezza** e relativi a **salute e sicurezza del lavoro** obbligatoria e di aggiornamento;
- \* **formazione di sostegno al ruolo**, tra cui, in continuità con lo scorso anno, è stato dato ampio spazio ai corsi per sviluppare competenze di **customer centricity** e

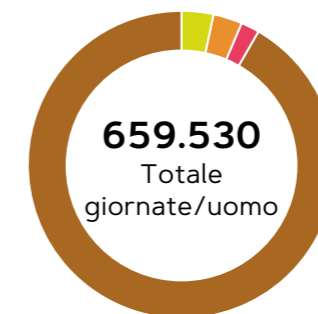
orientamento al mercato per il personale di front-end - quotidianamente a diretto contatto con la clientela che ha drasticamente cambiato le proprie esigenze e abitudini di viaggio a fronte delle limitazioni personali e sociali imposte dal Covid-19 - e per il personale di processi operativi;

- \* **Digital Skill Up**, campagna formativa tesa a rafforzare e sviluppare le competenze digitali;
- \* **DL Academy**, percorso che favorisce l'acquisizione e l'incremento delle competenze necessarie per ricoprire il ruolo di direttore lavori.

Sono state inoltre realizzate 15.093 giornate/uomo di formazione per il personale esterno appartenente ad aziende fornitrici al fine di assicurare standard di competenze e di sicurezza omogenee.

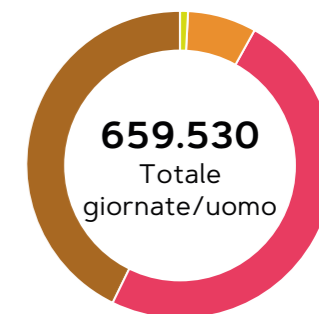
Il costo complessivo, relativo alle sole giornate rivolte ai dipendenti è stato di 6,3 milioni di euro, il 10,4% in più rispetto allo scorso anno, riconducibile all'incremento delle attività formative erogate. Il ricorso ai finanziamenti alla formazione ha generato un ricavo di oltre 5 milioni di euro.

**% GIORNATE/UOMO DI FREQUENZA PER AREA DIDATTICA**



- 3,6% - Istituzionale
- 2,9% - Manageriale
- 2,1% - Trasversale
- 91,4% - Tecnico - professionale

**GIORNATE/UOMO DI FREQUENZA PER INQUADRAMENTO PROFESSIONALE**



- 0,5% - Dirigenti
- 7,2% - Quadri
- 49,4% - Impiegati
- 42,9% - Operai



104) La Flipped Classroom o didattica capovolta viene sperimentata ufficialmente per la prima volta negli anni '90 da Erica Mazur presso l'Università di Harvard. Trova una compiuta formalizzazione metodologica con il contributo di Jonathan Bergmann e Aaron Sams. Diffusa anche in Italia, riconosciuta dal MIUR.

## SALUTE E SICUREZZA

(403-3, 403-6, 403-9, 403-10)

Nel 2021 il Gruppo ha proseguito la rigorosa attuazione delle misure di salvaguardia e contrasto alla diffusione della epidemia da Covid-19 sui luoghi di lavoro disposte dalle autorità pubbliche.

I Datori di lavoro delle società hanno aggiornato in specifico i documenti Gestione emergenza sanitaria pubblica legata alla insorgenza del Coronavirus Covid-19 – Protocollo anticontagio, esplicitando 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 dalla Parti sociali e aggiornato il 6 aprile del 2021.

In attuazione dalle disposizioni stabilite dal D.L. n. 127 del 21 settembre 2021 e successivo D.L. n. 139 dell'8 ottobre 2021, sono state emanate in data 11 ottobre 2021 le Linee Guida Green Pass – Definizione del modello organizzativo di Gruppo per la verifica della certificazione verde (cd. Green Pass) nei luoghi di lavoro.

Le società, in attuazione ai dettati normativi e alle Linee guida, hanno definito il proprio modello organiz-

zativo per assicurare un sistema efficace di controllo e verifica delle certificazioni verdi nei luoghi di lavoro del personale.

Nel 2021 le società del Gruppo hanno completato la migrazione e certificazione dei **Sistemi di gestione salute e sicurezza sul lavoro** dallo standard OHSAS 18001 alla norma **UNI ISO 45001:2018** - Sistemi di gestione per la salute e la sicurezza sul lavoro<sup>105</sup>.

Al fine di rafforzare l'impegno per garantire luoghi di lavoro sani e sicuri al Covid-19 Trenitalia ha anche acquisito la certificazione allo **standard Biosafety Trust Certification**, modello di gestione per la prevenzione e controllo di infezioni virali sui mezzi di trasporto; il Gruppo ha, inoltre, conseguito la certificazione allo **standard WELL Health-Safety Rating**, sviluppato dall'International Well Building Institute di New York, per la verifica della rispondenza delle sedi ai requisiti di emergenza sanitaria.

Al fine di rafforzare una cultura della salute e sicurezza sul lavoro responsabile e consapevole, si è **realizzato il progetto Cultura Health & Safety percepita dal persona-**

**le del Gruppo FS**, con lo scopo di misurare la valutazione percepita dal personale dell'impegno e della concretezza dei responsabili delle imprese, ai vari livelli organizzativi, sui temi della salute e sicurezza attraverso una survey, elaborata con la collaborazione della Scuola superiore S. Anna di Pisa, basata su un modello della cultura della sicurezza focalizzato su nove dimensioni organizzative.

Il progetto, a cui hanno partecipato le principali società del Gruppo, ha visto il **coinvolgimento complessivo di circa 40mila tra colleghe e colleghi** e una partecipazione alla compilazione del questionario superiore al 50%. I risultati della survey sono stati positivi, con particolare evidenza riguardo alla condivisione da parte del personale delle dimensioni organizzative correlate al "commitment aziendale", alla "formazione" e alla capacità di "risposte operativa" ai temi della sicurezza. Le società a seguito dei risultati hanno definito iniziative di miglioramento per rafforzare nel tempo la cultura della sicurezza.

Nei mesi di ottobre, in occasione della Settimana europea della sa-

lute e sicurezza sul lavoro, e di novembre si è tenuta da parte delle società la **terza edizione del Safety Day**, un appuntamento ormai radicato, dedicato ai progetti di miglioramento della prevenzione e al coinvolgimento del personale. Le iniziative, con la presenza di tutti gli AD delle società, sono state incentrate sui temi della sicurezza nella fase di ripartenza delle attività, delle misure di contrasto alla diffusione della pandemia, dello sviluppo del lavoro agile e sulla presentazione di progetti innovativi; all'appuntamento hanno inoltre partecipato i rappresentanti delle OOSS, evidenziando il significato dell'iniziativa e la necessità di rafforzare la cultura della sicurezza per ridurre gli infortuni sul lavoro.

Nel 2021 è continuato la scrupolosa attuazione delle misure di prevenzione, con particolare attenzione alla ripartenza di tutte le attività operative.

I risultati complessivi, seppur evidenziando un aumento degli infortuni e della loro frequenza rispetto al 2020, in gran parte correlati alla epidemia da Covid-19 e alla ripresa delle attività operative del personale, confermano il trend di medio termine di costante riduzione degli infortuni e dell'indice di incidenza rispetto ai dati del 2019, anno precedente all'emergenza sanitaria.

In tale contesto anche i dati del solo settore ferroviario (che esclude dal perimetro di rendicontazione Italcertifer, Busitalia e Sistemi Urbani) evidenziano un aumento degli infortuni e dell'indice di incidenza di circa il 10% rispetto al 2020, mentre si rileva una riduzione degli stessi di circa il 10% rispetto al 2019, confermando il processo di miglioramento negli anni.

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

La società Anas ha registrato nel 2021 un numero di denunce di infortuni sul lavoro pari a 97 con un valore dell'indice di incidenza di 14,4<sup>111</sup>.

INFORTUNI INDENNIZZATI INAIL <sup>106</sup>	2021 <sup>107</sup>	2020	2019
<b>Infortuni in occasione di lavoro</b>	<b>909</b>	<b>833</b>	<b>1090</b>
Infortuni donne	132	108	164
Infortuni uomini	777	725	926
<b>Infortuni mortali</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>1</b>
Infortuni mortali donne	0	0	0
Infortuni mortali uomini	2	6	1
<b>Infortuni gravi sul lavoro<sup>108</sup></b>	<b>234</b>	<b>214</b>	<b>317</b>
Infortuni gravi donne	28	28	50
Infortuni gravi uomini	206	186	267
<b>Infortuni in itinere</b>	<b>228</b>	<b>198</b>	<b>295</b>
Infortuni in itinere donne	37	43	79
Infortuni in itinere uomini	191	155	216
<b>Indice di incidenza generale<sup>109</sup></b>	<b>15,39</b>	<b>14,04</b>	<b>17,64</b>
Indice di incidenza donne	12,06	10,21	15,80
Indice di incidenza uomini	16,14	14,87	17,99
<b>Indice di gravità<sup>110</sup></b>	<b>567</b>	<b>612</b>	<b>675</b>

105) La norma UNI ISO 45001:2018 è il principale standard internazionale in materia di sistemi di gestione salute e sicurezza sul lavoro e definisce i requisiti per migliorare la sicurezza, ridurre i rischi in ambito lavorativo e migliorare la salute e il benessere dei lavoratori.

106) I dati INAIL del 2021 sono parzialmente consolidati.

107) I dati 2021 includono le seguenti società: FS Italiane, RFI, Trenitalia, Ferservizi, Italferr, FS Sistemi Urbani, Italcertifer, Mercitalia Logistics, Mercitalia Rail e Busitalia Sita Nord.

108) Si definiscono infortuni gravi quelli per cui i giorni di assenza sono maggiori di 40.

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

110) Indice di gravità: [numero di giornate perse/consistenza]\*1.000 dipendenti.

111) I dati sono elaborati con gli analoghi criteri utilizzati per le altre società.





© Archivio Trenitalia

In Italia, le malattie occupazionali, che danno luogo a immediati danni alla salute dei dipendenti, sono denunciate dal datore di lavoro all'INAIL nell'ambito degli infortuni sul lavoro, come previsto dalla normativa vigente in materia, e sono conteggiate dall'INAIL nel novero degli infortuni sul lavoro.

A tal riguardo, nel Gruppo si segnalano, in particolare, denunce di infortunio per stress post traumatico del personale di guida treno (in caso di investimenti di persone lungo le linee ferroviarie, generalmente suicidi).

A questa fattispecie, si aggiungono le malattie professionali determinate da genesi di lungo periodo dovute a fattori patogeni presenti nei luoghi di lavoro.

Nel caso del Gruppo, i riconoscimenti delle malattie professionali, che sono normalmente non superiori al 50% delle denunce, riguardano accadimenti organizzativi di molti anni addietro, in taluni casi decine di anni, che si manifestano in modo lento, graduale e progressivo, e riguardano principalmente realtà organizzative e processi lavorativi 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.

PERSONALE SOTTOPOSTO A VISITE	2021	2020	2019
Personale sottoposto a visite di sorveglianza sanitaria	36.530	38.472	44.454
Personale sottoposto a visite mediche di sicurezza ferroviaria	14.165	10.832	15.267

Circa l'11% delle giornate/uomo, nell'area didattica tecnico-professionale, sono state dedicate alla formazione in materia di salute e sicurezza e ambiente, per un totale di oltre 68mila giornate/uomo. Per il completamento del percorso di aggiornamento formativo rivolto ai lavoratori ed erogato a distanza tramite Microsoft Teams, è stata prevista la possibilità di scegliere due tra i seguenti temi proposti:

### SMART WORKING

- Conoscere e riflettere sull'impatto dello smart working sull'organizzazione e sulla qualità dell'esperienza del lavoratore
- Trasmettere nuove abilità/competenze che la nuova struttura organizzativa richiede
- Favorire la costruzione di un mindset allineato con la nuova esigenza lavorativa/organizzativa
- Fornire strategie per promuovere una cultura aziendale che faciliti una nuova modalità organizzativa da non ridurre a un semplice trasferimento del lavoro "dall'azienda a casa"

### INTELLIGENZA COLLABORATIVA

- Migliorare la propria capacità di condividere le informazioni (knowledge sharing)
- Imparare a riconoscere le principali dinamiche del team building e team working
- Riconoscere e sviluppare le comunità di interesse e la capacità di coinvolgimento
- Saper definire degli obiettivi comuni e una vision condivisa

### MUOVITI!

- Dare degli strumenti per auto-aiutarsi con esercizi per trattare e/o prevenire disturbi muscolo-articolari, che impediscono di affrontare serenamente la giornata
- Riscontrare effetti positivi su respirazione, circolazione, tono muscolare, libertà di movimento articolare, algie di varia natura e non solo, perché indirettamente si noteranno effetti migliorativi su stress, insonnia, autostima, concentrazione, relazioni interpersonali ed equilibrio emotivo



## 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...».

Inoltre, a conferma dell'impegno sull'inclusione della diversità e il rispetto dei diritti umani e delle pari opportunità, nel 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.

Le attività e i progetti per i dipendenti del Gruppo sono sostenuti da una parte dai Comitati pari opportunità nazionale e territoriali<sup>112</sup>, dall'altra direttamente da strutture interne dedicate.

## INIZIATIVE AZIENDALI, PORTATE AVANTI DURANTE TUTTA L'EMERGENZA SANITARIA COVID-19 IN MODALITÀ DIGITAL

### DIVERSITY&INCLUSION

[404-2.03]

#### \* WECARE:

spazio online creato per informare i dipendenti sulle principali iniziative di caring attivate dal Gruppo e promuovere education rispetto alla gestione delle emozioni in epoca pandemica, creando relazioni autentiche e inclusive e sensibilizzando al tema della disabilità (1.200 partecipanti per un totale di 22 iniziative erogate);

#### \* ACCESSIBILITÀ CULTURALE PER LE PERSONE SORDE:

è stato integrato nei webinar wecare il servizio di interpretariato di lingua dei segni italiana per favorire l'accessibilità dei contenuti da parte delle persone con disabilità e sensibilizzare tutti i partecipanti al valore dell'accessibilità come responsabilità condivisa;

#### \* CREAZIONE DI UN CRUSCOTTO

per il monitoraggio del miglioramento delle politiche di D&I nel Gruppo FS;

#### \* 4WEEKS4INCLUSION:

partecipazione alla maratona interaziendale dedicata all'inclusione e alla valorizzazione delle differenze che ha visto nella sua seconda edizione oltre 200 aziende e una platea di 700.000 persone. FS è stata in prima fila con la partecipazione del top management a due eventi di sensibilizzazione, il conseguimento del secondo posto al torneo di beneficenza WIN4Inclusion e l'erogazione di un webinar con oltre 120 partecipanti, Diversissimo me, dedicato al tema dell'inclusione di tutte le identità che caratterizzano ciascuno di noi.



#### LA CAMPAGNA "FS STORIES" NELLA TOP50 ACTION DEL DIVERSITY BRAND INDEX 2021

"People" - viaggio nelle FS Stories che racconta con la voce di colleghe e colleghi la forza e l'unicità di ognuno - e "Le Persone e il fare" - dove i colleghi descrivono in prima persona l'impegno e la passione che tutti i giorni mettono nel proprio lavoro - si sono classificate tra le prime 50 iniziative più inclusive secondo il Comitato Scientifico del Diversity Brand Index 2021, che misura il livello di inclusione dei brand sulla base del reale impegno delle aziende nella Diversity&Inclusion.

112) 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.

## EVENTI E CAMPAGNE

### \* INSIEME CONTRO LA VIOLENZA SULLE DONNE:

campagna di sensibilizzazione contro la violenza di genere per la protezione della sicurezza e della salute delle donne. Sono stati coinvolti tutti i dipendenti attraverso il lancio, il 25 novembre, della campagna #iononrestoaguardare, un invito a diffondere la conoscenza di questa richiesta d'aiuto "silenziosa" attraverso la condivisione di scatti per dire insieme no alla violenza sulle donne. Inoltre, è stato erogato 1 webinar di sensibilizzazione sull'importanza di non essere «bystanders» in modo che anche i segnali de-

boli di abuso psicologico come di violenza fisica possano essere colti dalle persone che stanno intorno alle donne, in un'ottica di protezione e prevenzione del rischio;

### \* PULIAMO IL MONDO:

all'interno dell'iniziativa Puliamo il mondo di Legambiente, è stata organizzata una mattinata dedicata alla riqualificazione di alcune aree urbane, promossa dal Gruppo FS e riservata ai propri dipendenti e ai loro familiari che hanno pulito aree dai rifiuti, restituendo loro valore.

sto di voucher vacanze e per le spese sostenute dai dipendenti in servizi di baby-sitting, asili nido, vacanze studio, campus e ludoteche, nonché per servizi di assistenza ai familiari anziani e non autosufficienti;

### \* SUSSIDIO PER FIGLI DIVERSAMENTE ABILI:

nel 2021 è stata confermata l'erogazione di un sussidio economico pari a 800 euro in favore dei dipendenti con figli diversamente abili;

### \* CUSTOMER CARE PER I DIPENDENTI:

nel 2021 è stato confermato il servizio di supporto ai dipendenti relativamente alle iniziative di welfare aziendale, inclusa l'assistenza sanitaria integrativa.

## WELFARE

### \* PORTALE WELFARE:

strumento unico e integrato attraverso il quale accedere all'intera offerta welfare e usufruire di un paniere di beni e servizi sempre più ampio che, nel 2021, ha registrato un incremento nell'utilizzo da parte dei dipendenti. 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 2021 il Gruppo ha previsto l'erogazione di due contributi, rispettivamente un contributo per l'acqui-

## INIZIATIVE COMITATO PARI OPPORTUNITÀ

[405-1.01]

### \* VIOLENZA DI GENERE:

realizzazione di un progetto partecipativo (#NONÈNORMALE), diffuso tramite la intranet aziendale in occasione del 25 novembre, volto a riconoscere la violenza, stimolare il confronto tra i dipendenti e prevenire il fenomeno.

### \* OCCUPAZIONE FEMMINILE:

diffusione tra i CPO di Women in Rail, accordo firmato il 5 novembre 2021 a Bruxelles dalla Comunità delle Società Ferroviarie e Infrastrutturali Europee (CER) e la Federazione Europea dei Lavoratori dei Trasporti (ETF), per far crescere il numero delle donne nel settore ferroviario e migliorarne le condizioni di accordo.

### \* PREVENZIONE DELLE MOLESTIE SESSUALI E DEL SESSISMO:

\* analisi della Relazione annuale 2020 della Consigliera di fiducia (figura prevista nel Codice di condotta relativo alle molestie sessuali nei luoghi di lavoro) e conseguente incontro/confronto per l'esame della relazione;

\* redazione del documento Proposte di iniziative finalizzate alla prevenzione delle molestie sessuali nei luoghi di lavoro del Gruppo FSI, consegnato al Responsabile di People Management & Compensation;

\* incontri dei CPO con la Consigliera di fiducia per conoscere le modalità di intervento a fronte di potenziali casi di molestie, al fine di divenire punto di informazione nei confronti dei dipendenti;

\* elaborazione delle FAQ su molestie sessuali nei luoghi di lavoro e applicazione del Codice di condotta relativo alle molestie sessuali nei luoghi di lavoro e relativa pubblicazione sulla intranet di Gruppo.

### \* COMUNICAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE:

promozione dialogo sulle tematiche di genere attraverso news ed eventi, ampliando il perimetro dei destinatari.

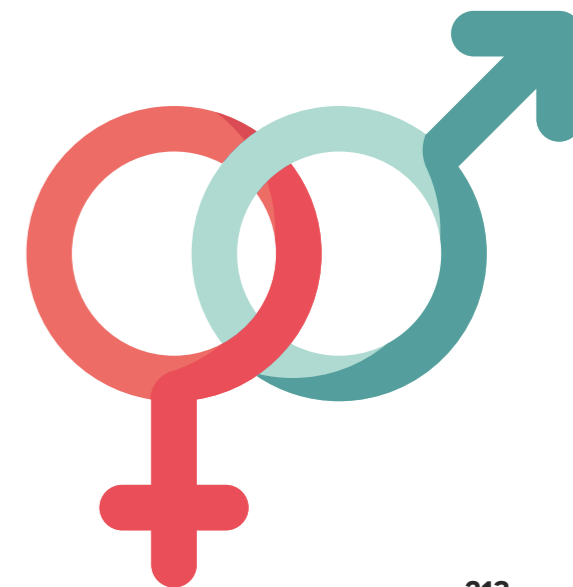
### \* CONCILIAZIONE VITA PRIVATA E PROFESSIONALE:

avvio dell'analisi di studi sul tema dello smart working per una valutazione dell'eventuale impatto sulle lavoratrici.

### \* PREVENZIONE DELLA SALUTE E MOBILITÀ SOSTENIBILE:

\* realizzazione seminario pilota formativo/motivazionale, in occasione dell'8 marzo, dal titolo Le donne muovono il mondo, rivolto a tutte le componenti dei CPO per stimolare l'attività fisica come fattore di benessere, anche lavorativo;

\* pubblicazione sulla intranet di Gruppo di un comunicato informativo sui risultati del seminario citato sopra, sia dal punto di vista del genere che dal punto di vista della mobilità sostenibile.



## 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>113</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 2021 del Gruppo (cap. Relazione sulla gestione, par. L'impegno per uno sviluppo sostenibile - Capitale umano).

Il tasso di sindacalizzazione, nel 2021, è pari al 63% e registra un lieve incremento rispetto al biennio precedente (61,8% nel 2020, 60,7% nel 2019).

Il tasso di assenteismo è pari al 7,9%<sup>114</sup> rispetto al 9,5% dello scorso anno, decremento dovuto alle minori assenze per malattia registrate nel 2021 e, inoltre, a causa del venir meno delle misure straordinarie messe in atto dal Governo nel corso del 2020 in ordine ai congedi per maternità e assistenza ai disabili.

113) Nel Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane non esistono rischi per la libertà di associazione e contrattazione.

114) 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, FS International e Ferrovie del Sud-Est.

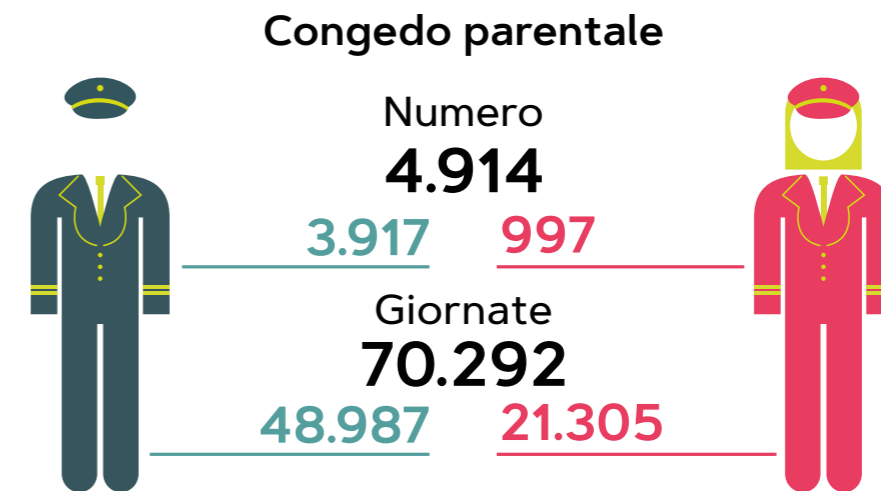
## CONGEDO PARENTALE NEL GRUPPO

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 sei anni di vita del bambino). Il numero dei dipendenti che hanno usufruito di almeno una giornata di congedo parentale, nel corso del 2021, è quello rappresentato nella seguente infografica:



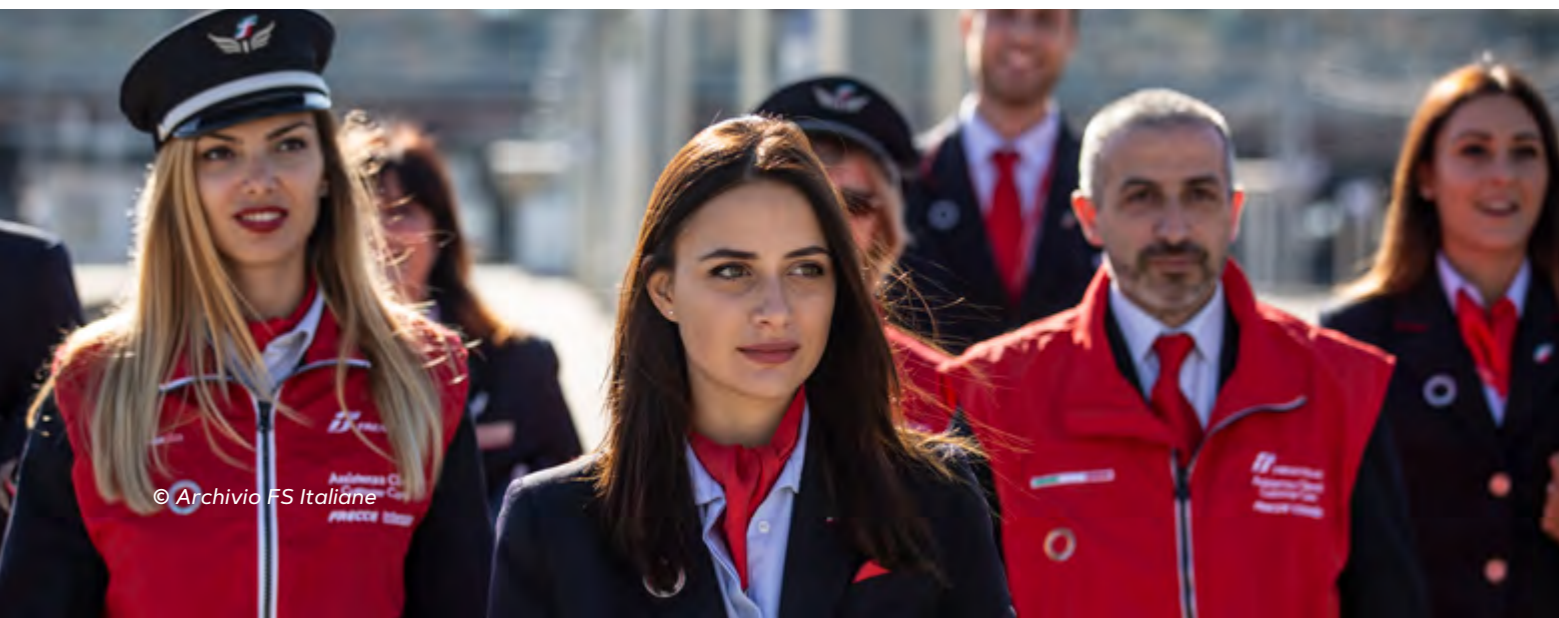
A completare il quadro delle azioni a tutela della maternità, sono previsti permessi per visite e accertamenti prenatali nonché per la malattia del bambino<sup>115</sup>. Anche per quest'ultima tipologia di permessi, il Contratto aziendale di Gruppo garantisce un

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 specificamente previsto.

115) 30 giorni di permesso retribuito all'anno, fino a 3 anni di età del bambino.



(103-2, 103-3)

# RELAZIONI CON LE COMUNITÀ

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).



## PROMOZIONE DELLA COESIONE SOCIALE

### HELP CENTER

Gli Help Center sono degli 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, aggravata dalla crisi economica e dal protrarsi 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. Particolarmente

limitazioni ci sono state in alcuni sportelli gestiti direttamente dalle amministrazioni pubbliche che hanno dovuto chiudere i presidi per determinati periodi. I servizi più richiesti sono stati la distribuzione di beni 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.

L'emergenza sanitaria ha comportato una 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 4.777 metri quadrati <sup>116</sup> per un valore commerciale pari a 7.165.500 euro (stimando una media di 1.500 euro al metro quadrato). Da giugno 2020 e per tutto il 2021, 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, grazie a un partenariato con l'Istituto IFO San Gallicano IRCSS, sono stati effettuati gratuitamente oltre 7mila 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.

Nel 2021 è giunto a compimento il lavoro di co-progettazione per la

creazione a Rovereto di un nuovo modello di Help Center, un centro polifunzionale che vuole essere

una vera e propria "accademia di comunità" delle risorse sociali della città.

### Help Center attivi



<sup>116</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.

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 affida-

ta 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 2021 il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha destinato circa 125mila euro per realizzare attività a favore delle persone in stato di disagio sociale.

ATTIVITÀ	DETTAGLIO ATTIVITÀ	IMPORTO
PROSECUZIONE ATTIVITÀ ONDS 2021	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.	€ 115.000
PROGETTO TRENO SOLIDALE	Emissione gratuita di biglietti ferroviari per favorire l'inserimento sociale e lavorativo di persone in stato di grave disagio sociale segnalate dall'Osservatorio Nazionale della Solidarietà nelle Stazioni	€ 10.000 <sup>117</sup>
		<b>€ 125.000</b>

## PRINCIPALI PRESTAZIONI DELLA RETE DEGLI HELP CENTER

Dal 2002 ad oggi proprio all'interno della rete ONDS nasce e si sviluppa il prototipo di un sistema informativo per la condivisione e l'archiviazione delle principali informazioni e attività svolte in favore di persone in stato di disagio, che ha portato negli anni alla nascita e al graduale utilizzo della piattaforma Anthology<sup>®</sup> <sup>118</sup>. Il sistema omogenizza le modalità di raccolta e registrazio-

ne dei dati sugli interventi e sulle persone prese in carico, al fine di tenere traccia di un percorso strutturato di assistenza alle persone.

A testimoniare l'enorme lavoro portato avanti nel corso degli anni sono i numeri relativi all'ultimo quinquennio di attività (2016-2020): oltre 107mila i diversi utenti che si sono rivolti ai centri della rete per più di 2 milioni e 300mila interventi sociali effettuati (di cui quasi 2 milioni gli interventi di bassa soglia erogati - distribuzione di beni primari, cibo, vestiti o coperte, servizi igienico sanitari di base - e oltre 400mila gli interventi di

supporto e orientamento sociale) grazie all'intenso lavoro quotidiano di migliaia di operatori e volontari che negli anni si sono alternati sui servizi.

I nuovi utenti, ossia le persone che per la prima volta sono state prese in carico dai servizi sociali di stazione della rete ONDS, sono stati oltre la metà degli utenti totali tra il 2016 e il 2020 (55%).

Gli uomini negli anni si sono confermati la maggioranza dei beneficiari (81%) mentre la provenienza prevalente è stata straniera (63% extracomunitari, 13% di cittadini UE). <sup>119</sup>

In riferimento al 2021, sebbene la raccolta delle informazioni provenienti da alcuni Help Center sia ancora in corso rispetto al momento della scrittura di questo rapporto, dalle prime analisi si stima un aumento di oltre il 10% rispetto al

2020 delle persone che si sono rivolte agli sportelli della rete, con picchi particolarmente significativi nelle città di Firenze (+11%), Milano (+28%), Pescara (+33%) e Roma (+46%) e con un conseguente aumento globale di almeno il 15% de-

gli interventi sociali realizzati. Un incremento si stima, inoltre, anche per i nuovi utenti che passano dal 52% del 2020 al 55% del 2021.

## 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 11.016 metri quadrati, per un valore complessivo stimato pari a 16.524.000 euro (valore medio di 1.500 euro



© Archivio FS Italiane

al metro quadrato). Complessivamente la superficie totale concessa nel 2021 in comodato d'uso gratuito per attività sociali (Help Center

e Centri di accoglienza) corrisponde a 15.793 <sup>120</sup> metri quadrati, per un valore complessivo stimato pari a 23.689.500 euro (valore medio di 1.500 euro al metro quadrato).

<sup>117</sup>) Il contratto relativo al progetto Treno Solidale è stato firmato a dicembre 2021.

<sup>118</sup>) Ad oggi i dati degli Help Center di Bologna, Brescia, Catania, Firenze, Messina, Napoli, Pescara, Reggio Calabria e Roma, vengono raccolti attraverso Anthology<sup>®</sup>, mentre quelli relativi alle altre città provengono da una scheda appositamente strutturata e compilata dagli operatori.

<sup>119</sup>) Per maggiori informazioni sui dati di dettaglio della rete ONDS si rimanda al sito onds.it dove ogni anno viene pubblicato il Rapporto annuale ONDS. I dati relativi all'anno 2021 sono in fase di consolidamento e saranno disponibili nel Rapporto ONDS 2021. <sup>120</sup>) Il dato relativo alla superficie comprende la rete degli Help Center (4.777 metri quadrati) e i Centri di Accoglienza (11.016 metri quadrati). A questa superficie va aggiunto, per le finalità sociali e culturali, il Museo della Shoah (7mila metri quadrati a Milano Centrale), concesso all'omonima Fondazione per un canone simbolico.

## 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 390 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>121</sup>. Complessivamente sono stati destinati a finalità sociali spazi per circa 156.704<sup>122</sup> metri quadrati per un valore complessivo di circa 156.704.000 euro (valore medio di 1.000 euro al metro quadrato). Le linee ferroviarie dismesse, potenzialmente destinabili a usi sociali e per la mobilità dolce, sono quantificabili in circa 1.168 chilometri<sup>123</sup>.

**Attualmente circa 496 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.



## 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 2021, in collaborazione con Fondazione Bambino Gesù, è stata realizzata la raccolta fondi a sostegno della campagna Mi prendo cura di te promossa dalla Fondazione dell'Ospedale Pediatrico Bambino Gesù per la realizzazione del Centro di Cure Palliative Pediatriche a Passoscuro.

Una struttura in grado di accogliere i bambini con malattia rara, inguaribile, ad alta complessità

assistenziale o nella sua fase terminale e garantire una presa in carico di tutto il nucleo familiare, in sinergia con le strutture territoriali, il pediatra di famiglia e tutti gli ospedali pediatrici vicini al domicilio, allo scopo di costituire una rete che sia in grado di farsi carico e dare risposte concrete ai bisogni di salute dei bambini più fragili.

Un luogo dove assistere i bambini nella fase più difficile della loro malattia e dove i genitori possano completare la loro formazione nelle competenze che dovranno acquisire per accudire al meglio in casa il loro bambino.

## 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>124</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>125</sup>.



© Archivio Fondazione FS

121) Il numero si riferisce alle stazioni interessate da almeno un contratto di comodato d'uso gratuito.

122) 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 3.674.206 metri quadrati.

123) 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).

124) Romania (CFR), Slovenia (Zeleznice), Norvegia (NSB), Bulgaria (NRIC) e Danimarca (DSB), Repubblica Ceca (CD), Svezia (Jernhusen), Germania (DB), Croazia (HZ), Grecia (Trainose) e Serbia (SZ).

125) Aderiscono anche la Fondazione delle Ferrovie Spagnole, l'ANCI, la Comunità di Sant'Egidio, la Fondazione Centro Astalli, l'Associazione per i senza dimora Aux Captifs, La 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.



© Archivio Trenitalia



# CENTRO VACCINAZIONE ANTI-COVID 19



## INSIEME PER LA RIPARTENZA DEL PAESE

Tra le numerose azioni introdotte nel corso del 2021 da parte del Gruppo per contrastare l'emergenza sanitaria, a marzo FS ha inaugurato a Roma Termini il primo **hub vaccinale nazionale**.

La struttura, sviluppata su uno spazio di 750 metri quadrati a cui si affianca una tenda di emergenza, è dotata di 17 postazioni di anamnesi e 21 dedicate alla vaccinazione. Sono inoltre presenti 2 postazioni a uso esclusivo delle persone diversamente abili.

Altra iniziativa di supporto al rilancio del Paese è stata la presentazione del treno sanitario per il trasporto di pazienti Covid-19 o malati gravi, messo a disposizione di Protezione Civile e Croce Rossa Italiana. Il treno, dotato di 21 postazioni di terapia intensiva, barelle a biocontenimento, erogatori di ossigeno e apparecchiature per la rianimazione da utilizzarsi sia in stazione sia durante il trasporto da un luogo all'altro, è stato realizzato per il trasporto di malati o feriti in caso di necessità, offrendo loro prime cure e prime diagnosi.

## PROMOZIONE DELLA CULTURA E ALTRE INIZIATIVE SOCIALI

### IL GRUPPO PER LA CULTURA

Il Gruppo FS promuove e sostiene lo sviluppo culturale del Paese. È una vocazione naturale per un'azienda radicata da oltre un secolo nel tessuto civile, economico e sociale italiano e protagonista dello sviluppo infrastrutturale del Paese. FS Italiane, infatti, gioca un ruolo chiave nel rilancio del nostro Paese, nella modernizzazione e valorizzazione dei territori e delle bellezze italiane attraverso lo sviluppo dei principali assi ferroviari e stradali, la velocizzazione e l'ammmodernamento della rete Alta Velocità e del trasporto regionale, fondamentale per la ripresa del turismo e per la creazione di un sistema di mobilità digitalizzato e sostenibile.

Per questo, dopo la pandemia, FS ha scelto come segnale di sostegno alla ripartenza del Paese di stringere importanti collaborazioni con le principali Fondazioni e realtà museali del Paese, 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 cul-

turali del Paese, scoprire il territorio italiano e visitare le più importanti esposizioni. Ha ribadito la sua vicinanza all'Accademia nazionale di Santa Cecilia in qualità di socio fondatore, partecipando come partner unico al Concerto inaugurale della Stagione dedicato alla ripartenza con la scelta della Sinfonia n. 2 Resurrezione di Gustav Mahler.

Tra i principali accordi con importanti eventi, istituzioni e poli museali di fama internazionale a cui il Gruppo ha partecipato, si segnalano:

- \* la Festa del cinema di Roma;
- \* le mostre a Palazzo Strozzi a Firenze e alle Scuderie del Quirinale, la mostra sul futuro della mobilità al Museo della scienza di Trento;
- \* eventi culturali nelle grandi e piccole città come Dante Assoluto al Parco archeologico del Colosseo di Roma, il concerto di Natale di Assisi, il Festival della comunicazione a Camogli.

Ferrovie dello Stato Italiane è stata inoltre al fianco del Fondo edifici di culto del Ministero dell'Interno con il progetto In-

viaggio con l'arte per promuovere la valorizzazione del patrimonio storico, artistico, religioso e culturale del nostro Paese, in un viaggio alla scoperta dei più grandi tesori italiani. Un inedito percorso espositivo che ha visto le immagini del Calendario del Fondo edifici di culto ospitate nelle sale dell'Alta Velocità delle principali stazioni italiane e a bordo dei treni di Trenitalia.

### ALTRI TEMI SOCIALI

Nel 2021 il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane è stato partner di importanti manifestazioni dedicate alla sostenibilità sociale, come il Festival dello sviluppo sostenibile promosso da ASVIS e il Salone della CSR e dell'innovazione sociale. Inoltre, FS ha promosso insieme a importanti istituzioni e associazioni di settore, iniziative per la salvaguardia della salute e della Diversity&Inclusion.

Di seguito i progetti principali cui il Gruppo ha partecipato:

- \* **Frecciarosa**: la prevenzione viaggia in treno. Iniziativa dedicata alla cura e alla prevenzione del-

le malattie oncologiche 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. Dopo l'edizione del 2020 completamente digital, nel 2021 salute e prevenzione sono tornate a viaggiare con la presenza di specialisti sui treni ad alta velocità e regionali e nei FrecciaLounge delle stazioni che hanno offerto ai viaggiatori consulenze gratuite di prevenzione oncologica. In più, per tutto il mese di ottobre, sono continuati i teleconsulti online sul sito frecciarosa.it.

- \* **Race for the Cure**: la più grande manifestazione per la lotta ai tumori del seno. Nell'edizione del 2021 è tornata in presenza e il Gruppo si è confermato fra i più grandi sostenitori, ricevendo, inoltre, un'importante targa celebrativa per il prezioso contributo di tutti coloro che hanno effettuato una donazione. Infatti, i dipendenti di FS hanno partecipato alla campagna aperta sulla intranet aziendale che ha permesso di raccogliere circa 18mila euro per supportare le attività

dell'**Associazione Susan G. Komen Italia**.

- \* **Supercoppa Femminile di calcio**: con la quale FS ha contribuito in modo concreto allo sviluppo di uno sport inclusivo in cui le atlete hanno rappresentato un simbolo di empowerment e leadership femminile. Le professionalità e il talento non hanno genere, questo il claim dell'iniziativa con cui è proseguito l'impegno di FS Italiane per vincere la partita dell'inclusione attraverso progetti, iniziative e manifestazioni che attivino il sistema di connessioni, rapporti e risorse che ruotano intorno alla leadership delle donne.
- \* **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.



## 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



- \* 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



- \* 55 rotabili da esposizione
- \* 39 modelli in scala e plastici di stazioni
- \* 1 biblioteca con circa 2.000 volumi
- \* 1 plastico Trecentotreni, dimensioni 18x2 m
- \* 1 plastico della ferrovia retica Tirano-Saint Moritz, dim. 56 m
- \* 1 plastico della stazione di Battipaglia, dim. 4x1,8 m
- \* 1 plastico De Marchi, dimensioni 4,5x1,5m



- \* 60.000 volumi storici e periodici
- \* 2000 planimetrie e profili



- \* 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 merci



- \* 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. Le principali attività svolte dalla Fondazione sono:

- \* organizzazione di viaggi con treni storici <sup>126</sup>;
- \* promozione del turismo ferroviario;
- \* manutenzione e messa in esercizio di veicoli storici;
- \* gestione del Museo di Pietrarsa;
- \* promozione e organizzazione di manifestazioni, mostre e attività espositive;
- \* 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
- \* restauro patrimonio infrastrutturale storico delle ferrovie, come officine per la riqualificazione/rimessaggio dei rotabili storici:
  - \* DORS Milano, DORS Pistoia, DORS La Spezia
  - \* HUB Bologna Centrale
  - \* 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

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 177.420 followers (+1,98% rispetto al 2020), raggiungendo oltre 12 milioni di account durante l'anno, grazie ai numerosi contenuti che hanno generato interazioni in oltre 3 milioni di utenti (+11,7% rispetto al 2020).

Risultati eccellenti sono stati ottenuti anche sul profilo ufficiale Instagram della Fondazione FS. Il canale ha superato il traguardo dei 20.000 iscritti, raggiungendo la soglia attuale di 22.439 che segna un incremento del 26,7%. Tramite il canale social in questione è stato possibile raggiungere in media 7.912 utenti su un totale di 3.117.850 account con un tasso di interazione del 4,94%. Dal 30 novembre 2020 è stata rilanciata anche la pagina Pinterest di Fondazione FS che nell'anno 2021 ha registrato 101.120 utenti raggiunti, 4.650 utenti coinvolti e oltre 9.500 interazioni sui contenuti promossi nel canale. Il 5 aprile 2021 è stata inoltre aperta la pagina ufficiale di Fondazione FS sulla piattaforma LinkedIn, un canale già ampiamente in uso presso il Gruppo utilizzato per raggiungere nuovi utenti profilati, aziende specializzate nel settore del turismo e realtà locali radicate nei territori e che registra oltre 1.400 followers.

Nell'estate 2021 è stato aperto, con il supporto del social media team del Gruppo FS, il profilo ufficiale Tik Tok

della Fondazione FS, che ha ottenuto il badge verificato dalla piattaforma, sul quale si punta a raggiungere un nuovo settore di pubblico nella fascia dei giovani. Il 2021 ha visto crescere esponenzialmente anche il canale ufficiale della Fondazione FS sulla piattaforma YouTube che raccoglie materiale video in alta qualità. I video sul canale hanno raggiunto la soglia record di 356.149 visualizzazioni nell'anno corrente con 16.489 ore totali di visione, oltre 4.750.000 impressioni con una percentuale di clic del 4,5% e ha raggiunto la quota di oltre 4.000 iscritti.



### MUSEO NAZIONALE FERROVIARIO DI PIETRARSA

- \* 106.649 visitatori
- \* 971 visitatori treno storico
- \* 27 grandi manifestazioni
- \* 625.000 di euro di ricavi



### VIAGGI CON TRENI STORICI

- \* 500 singole corse con treni d'epoca per un totale di 50.000 viaggiatori
- \* 150 viaggi con treni storici «Binari senza tempo\*» per un totale di 31.000 passeggeri
- \* 43.000 treni km
- \* 2.600.000 € 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

126) 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)

Tra le attività di comunicazione del 2021 vi è stata la campagna di promozione dello shop online della Fondazione FS, che ha fatto registrare 754.108 visualizzazioni. Infine, la newsletter della Fondazione FS che conta 18mila 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 del Paese.

## VIAGGIO IN GRAN "CONFORT"

Nel 2021 con le operazioni di collaudo si sono conclusi i lavori di restauro di una Gran Confort tipo 1985, la prima di un gruppo di otto vetture assegnate alla Fondazione FS Italiane. Grande protagonista della storia ferroviaria, questo tipo di carrozza si prepara a tornare in funzione sui treni storici nella prossima stagione turistica.

Progettate alla fine degli anni '60 dalla Fiat Ferroviaria di Torino per le lunghe percorrenze nazionali e internazionali, le Gran Confort riscossero l'immediato gradimento dei viaggiatori. In sede progettuale vennero infatti ideate alcune soluzioni tecniche innovative capaci di offrire la massima comodità anche a velocità elevate.

Il pavimento flottante rispetto al telaio, i finestrini dotati di doppi vetri, l'aria condizionata e l'impianto di diffusione sonora garantiscono l'utilizzo di queste carrozze per oltre 40 anni. La loro carriera inizia con l'orario estivo del 1972, quando le prime unità disponibili furono impiegate per i treni rapidi internazionali Trans Europ Express (TEE), durante i Giochi della XX Olimpiade di Monaco di Baviera.

L'anno successivo furono consegnate le vetture per i servizi nazionali, denominate Gran Confort. Le due versioni erano facilmente distinguibili grazie alla diversa livrea: se per le internazionali fu confermata la coloritura TEE - rosso bordeaux, giallo sabbia e grigio nebbia - per le nazionali fu scelta un'inedita livrea in grigio ardesia, interrotta da una fascia color avorio tra due linee rosse di dieci centimetri nella parte superiore e inferiore dei finestrini.

A livello tecnico, differivano per il fatto che nei servizi TEE venne previsto un bagagliaio dotato di convertitori per ovviare alla diversa alimentazione elettrica della rete europea. Tra il 1970 e il 1988 furono costruite 380 Gran Confort, tra carrozze a scompartimenti, saloni, vetture ristorante e bagagliai.

L'avvento dei treni Eurostar nella metà degli anni '90 sancì il loro declino sui treni ordinari. Alcune furono ancora impiegate per i servizi straordinari, come il Palinuro Express estivo dei primi anni 2000 o le crociere elettorali della primavera del 1999 e dell'inverno 2001, quando i candidati Romano Prodi e Francesco Rutelli scelsero il treno per attraversare l'Italia.

Oggi, grazie al lavoro di ricostruzione estetica e funzionale a cura della Fondazione FS Italiane e di Trenitalia, alcune vetture Gran Confort torneranno in composizione ai treni storici per offrire servizi turistici particolari, garantendo un eccellente standard di sicurezza e una perfetta comodità di viaggio senza rinunciare alla livrea originale.



CC - Wikimedia Foundation

### DI SEGUITO SI RIPORTA UNA STIMA DEGLI IMPATTI<sup>127</sup> GENERATI DALLE ATTIVITÀ DELLA FONDAZIONE IN TERMINI SOCIALI E CULTURALI.



**CONTRIBUTI DA SOCI<sup>1</sup>**  
**94,1 MLN DI EURO**



**RICAVI DA ATTIVITÀ<sup>2</sup>**  
**23 MLN DI EURO**



**VALORE DEL PATRIMONIO<sup>3</sup>**  
**10,6 MLN DI EURO**



**VALORE PER LE COMUNITÀ<sup>4</sup>**  
**44,5 MLN 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: 1: I contributi da soci si riferiscono ai contributi versati dai soci Fondatori nel periodo 2014-2021 (i dati del 2021, si riferiscono a un preconsuntivo) in conto esercizio (per il funzionamento della Fondazione) e in conto investimento (per finanziare gli investimenti della Fondazione per progetti di tutela, manutenzione e incremento del patrimonio materiale e immateriale).

2: I ricavi da attività comprendono quelli derivanti dalla vendita dei biglietti del museo di Pietrarsa, i ricavi per il noleggio dei treni storici e altri ricavi commerciali. Il periodo di riferimento è il periodo 2014-2021 (i dati del 2021, si riferiscono a un preconsuntivo).

3: La stima del valore del patrimonio sto-

rico, 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.

4: I passeggeri dei treni storici contribuiscono allo sviluppo delle aree e dei borghi (acquisto di prodotti locali, acquisto di prodotti artigianali) e alla valorizzazione del loro patrimonio stori-

co 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.

127) 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.



# 3

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 GRUPPO FS PER IL PIANETA

Il principale contributo del Gruppo FS Italiane alla realizzazione di un modello di sviluppo ambientalmente sostenibile consiste nell'offrire **servizi di trasporto sempre più efficienti e sostenibili**, che siano in grado di **massimizzare i benefici della mobilità collettiva**.

(102-15)

# HIGHLIGHTS

IL TRASPORTO SU FERRO È UNA DELLE MODALITÀ DI SPOSTAMENTO PIÙ EFFICIENTI, MENO INQUINANTI E COL MINORE IMPATTO SUL TERRITORIO E RAPPRESENTA IL PRINCIPALE SERVIZIO DI TRASPORTO, PER PERSONE E MERCI, PROMOSSO DAL GRUPPO FS ITALIANE.

Coerentemente, il Gruppo FS Italiane propone una offerta di trasporto multimodale, capace di favorire scelte di mobilità che abilitano decongestionamento stradale, sicurezza, riduzione delle emissioni, apportando benefici sulla qualità della vita delle persone e minori rischi per l'ambiente.

In questo contesto, il miglioramento continuo delle performance ambientali assume un ruolo centrale che incide sulla qualità dei servizi offerti. 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 gas serra, delle sostanze inquinanti e in generale sulla riduzione dell'impronta ecologica di tutti i settori di attività.

## ENERGIA & EMISSIONI

### ABBIAMO FATTO...

- 1 Raggiunto il livello B del rating Carbon Disclosure Project in materia di cambiamento climatico
- 2 Confermati nella politica di remunerazione del Gruppo obiettivi sulle performance in termini di emissioni di CO<sub>2</sub>
- 3 Inaugurata a Groeningen una stazione di rifornimento di idrogeno e introdotti nel parco veicolare nuovi autobus alimentati a idrogeno e dotati di fuel cell a servizio del trasporto pubblico nei Paesi Bassi
- 4 Circa 30.000 tCO<sub>2</sub> risparmiate rispetto all'anno precedente sui consumi per trazione ferroviaria, a fronte di una parziale ripresa del traffico

### DOVE VOGLIAMO ANDARE...

- Consolidare il rating ambientale del Gruppo FS
- Provvedere alla definizione di obiettivi di medio periodo sulla riduzione delle emissioni di gas a effetto serra
- Proseguire lo sviluppo delle tecnologie a idrogeno per il trasporto su gomma e su ferro
- Sviluppare progetti di elettrificazione della rete ferroviaria e proseguire nell'implementazione della flotta con veicoli a minore impatto ambientale





## ACQUISTI RESPONSABILI

### ABBIAMO FATTO...

1

Bandita una Gara di Gruppo per l'affidamento di un "servizio finalizzato allo sviluppo e al supporto nell'applicazione di strumenti per la valutazione e la verifica del profilo di sostenibilità degli operatori economici e dei fornitori delle Società del Gruppo"

2

Pubblicate le Linee Guida per la gestione sostenibile degli approvvigionamenti, con l'intenzione di standardizzare i principi di sostenibilità e sollecitare la loro integrazione nelle procedure e nella gestione degli acquisti

### DOVE VOGLIAMO ANDARE...

Proseguire nel percorso di miglioramento delle performance di sostenibilità della catena di fornitura riducendone al contempo i rischi ambientali e sociali



## INFRASTRUTTURE SOSTENIBILI

### ABBIAMO FATTO...

1

Nel corso del 2021 sono stati sviluppati, secondo gli indirizzi delle Linee guida del PNRR e del PNC (Piano Nazionale degli Investimenti Complementari), studi e relazioni di Sostenibilità delle opere programmate nell'ambito del PNRR con l'obiettivo di offrire una lettura chiara sulle potenzialità correlate agli interventi infrastrutturali e di generare valore per le comunità.

### DOVE VOGLIAMO ANDARE...

Proseguire con specifiche attività per strutturare un processo di stakeholder engagement efficace e definire una content strategy utile a creare una rete di consenso diffusa nei territori interessati dai progetti infrastrutturali con l'ausilio di una piattaforma di sentiment analysis sviluppata da Italferr



(103-2, 103-3)

# ENERGIA & EMISSIONI

## STRATEGIE PER DECARBONIZZARE IL SETTORE DEI TRASPORTI

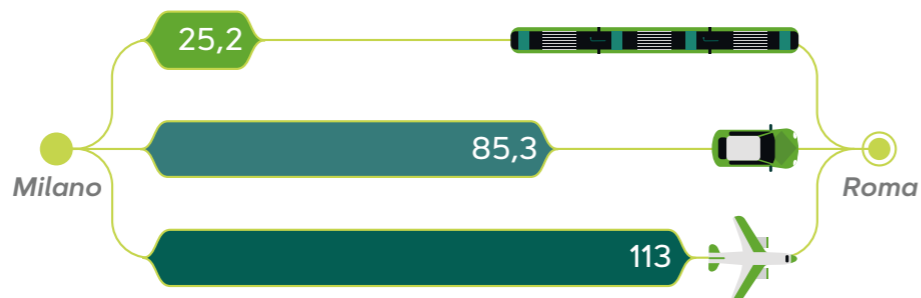
Infrastrutture e mobilità sostenibili sono elementi alla base della auspicata transizione verso scenari di crescita giusti e ambientalmente responsabili. Una adeguata strutturazione dei sistemi di trasporto rappresenta un elemento necessario allo sviluppo umano ed economico e può assumere un ruolo di rilievo per il raggiungimento dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) dell'Agenda 2030 dell'ONU.

Ad esempio, un settore dei trasporti adeguatamente strutturato può risultare efficace per la creazione di città sostenibili (SDG n. 11) anche nell'ottica di favorire la lotta ai cambiamenti climatici (SDG n. 13) e può avere impatti sullo sviluppo grazie al ruolo propulsivo delle infrastrutture, sostenendo l'innovazione (SDG n. 9) e promuovendo modelli di consumo e produzione responsabili (SDG n. 12).

Per quanto riguarda gli aspetti climatici, la mobilità rappresenta uno dei settori che più pesano nel computo globale delle emissioni di CO<sub>2</sub>, arrivando a circa un quarto del totale.

L'azione più efficace per ridurre l'impatto del settore è relativa all'incremento della quota degli spostamenti a elevate performance ambientali, come il trasporto su ferro, il trasporto collettivo su gomma e i sistemi condivisi, a cui accompagnare iniziative per migliorarne l'efficienza energetica e per aumentare l'utilizzo di energie a basse emissioni.

Queste misure possono essere sintetizzate dalle strategie di shift & improve su cui il settore ferroviario è fortemente impegnato.

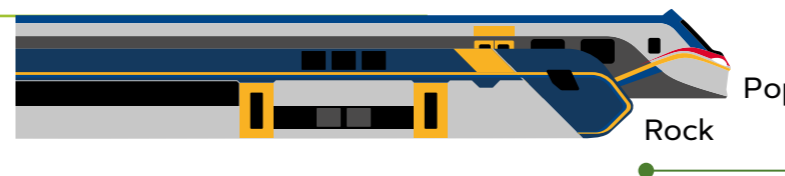


kg di CO<sub>2</sub>, per passeggero sulla tratta Milano - Roma (fonte: ecopassenger.org)

A fine 2021 la Global Railway Sustainability Taskforce dell'UIC, l'organizzazione internazionale che rappresenta il settore ferroviario, ha pubblicato il documento *Design a better future*<sup>128</sup> in cui si prospetta una visione del trasporto a zero emissioni del 2030 favorendo l'intermodalità, la customer experience, l'innovazione e le energie rinnovabili, portando a una trasformazione delle città e delle comuni-

tà più connesse e vivibili. Per ottenere questi risultati è necessario uno sforzo di tutti gli attori sociali, richiedendo obiettivi stringenti e incentivi per favorire decarbonizzazione e diversione modale da parte delle istituzioni, investendo, da parte delle aziende, in misure capaci di migliorare i servizi di trasporto e l'esperienza di viaggio e ridisegnare la logistica dei beni, promuovendo, al contempo, consapevolezza nella domanda di trasporto.

La strategia del Gruppo FS Italiane riflette questo approccio. Per questo il Gruppo è costantemente impegnato nel potenziare mezzi, reti e nodi e così dare risposta alle esigenze di mobilità dei propri clienti contribuendo, contestualmente, alla riduzione delle emissioni del settore dei trasporti. A titolo di esempio, in ambito trasportistico, è in corso il rinnovo della flotta regionale per il trasporto passeggeri, acquistati



Riduzione di consumo di energia rispetto ai più recenti convogli regionali circolanti in Italia  
**~30%**

in parte con green bond, verso un utilizzo di mezzi energeticamente più efficienti. I treni Pop e Rock di Trenitalia consumano circa il 30% di energia in meno rispetto ai più recenti convogli regionali circolanti in Italia. I nuovi treni ibridi Blues consentono di risparmiare fino al 50% di carburante.

Al fine di rafforzare sempre più le scelte intermodali, contribuendo così a ridurre l'impronta carbonica del settore, il Gruppo FS continua a proporre agevolazioni per l'adozione di soluzioni di trasporto maggiormente efficienti e sostenibili per arrivare in stazione o per proseguire il viaggio (es. FrecciaLink, treno + bici, car sharing, micromobilità, ecc.).

Il piano industriale sviluppa un programma per favorire le sinergie tra le varie anime presenti all'interno del Gruppo FS Italiane, muovendosi in una logica di pianificazione sempre più integrata tra rotaia e gomma, nelle attività di realizzazione e progettazione di infrastrutture ma anche nei servizi di trasporto di passeggeri e merci. Un piano che si prefigge di aumentare l'accessibilità, ridurre le disuguaglianze nella dotazione infrastrutturale tra Nord e Sud Italia, rafforzando ed estendendo l'alta velocità ferroviaria nazionale, potenziando le connessioni diagonali e la rete ferroviaria regionale soprattutto al Sud, accelerando così nel percorso di sosteni-

bilità che vede il trasporto ferroviario svolgere un ruolo centrale. È prevista una forte accelerazione nel percorso di decarbonizzazione, aumentando l'elettrificazione delle linee - previsti oltre 2mila chilometri nei prossimi dieci anni - e, dove non possibile, utilizzando treni ibridi, di nuova generazione, con alimentazione elettrica, diesel e a batterie. Oltre a questo, il Gruppo sta studiando anche una mobilità ferroviaria a idrogeno: tecnologia che è già realtà nel nostro trasporto su gomma con 20 mezzi a idrogeno introdotti nel 2021 da QBuzz, società controllata da Busitalia - Sita Nord operante nei Paesi Bassi.

A rafforzare le prospettive di realizzazione di un sistema infrastrutturale e di mobilità sostenibili, ci sono gli investimenti previsti per il Piano Nazionale Ripresa e Resilienza (PNRR), destinati a favorire il trasporto su ferro, contribuendo significativamente in termini di shift modale dal trasporto privato su gomma verso il trasporto ferroviario con una conseguente riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>; a partire dal 2030, è ragionevole supporre che tali investimenti consentano un modale shift capace di produrre un risparmio di CO<sub>2</sub> di circa 2,8 milioni di tonnellate all'anno.

La mobilità rappresenta uno dei settori a più alto impatto climatico: solo con un approccio integrato

e sistemico, capace di valorizzare sinergie e punti di forza, è possibile vincere la sfida del cambiamento climatico, migliorando al contempo il benessere delle persone.



© Archivio Trenitalia

128) UIC, 2021, Design a better future, Vision of Rail 2030, uic-design-a-better-future-vision-of-rail-2030.pdf



© Archivio Trenitalia

### TRENI IN VIAGGIO PER LA SOSTENIBILITÀ: IL CONNECTING EUROPE EXPRESS E IL CLIMATE TRAIN

Il settore ferroviario da sempre mantiene alta l'attenzione su come migliorare il proprio contributo nella strategia globale di decarbonizzazione, in linea con gli indirizzi che caratterizzano gli Accordi di Parigi e l'Agenda 2030, anche promuovendo iniziative di sensibilizzazione. Il 2021 è stato l'Anno europeo delle ferrovie, designato dalla Commissione europea a rappresentare l'importanza della mobilità sostenibile e celebrato dal Connecting Europe Express, un convoglio speciale, a cui ha partecipato FS, che ha attraversato 26 paesi europei, tra cui l'Italia, percorrendo 20.000 chilometri e attraversando oltre cento città.

Il progetto è nato da una cooperazione tra Commissione europea, Comunità delle ferrovie europee (Cer) e oltre quaranta tra operatori ferroviari, gestori dell'infrastruttura e partner, sensibilizzando con incontri ed

eventi, a bordo e nelle stazioni, sul ruolo del trasporto ferroviario nel raggiungimento degli obiettivi di decarbonizzazione e sottolineandone il contributo nell'avvicinare le persone, i territori e a costruire relazioni favorevoli per il benessere sociale ed economico. In Italia il Connecting Europe Express è arrivato il 5 settembre dalla Francia ed è passato da Torino, Milano, Genova e Roma, uscendo dal Brennero, la stazione più a nord d'Italia.

Quasi due mesi dopo, il 30 ottobre, si è compiuto il viaggio del Climate Train diretto a Glasgow, città ospite della COP26, promosso da una partnership tra Avanti West Coast (una joint venture fra Trenitalia e FirstGroup), Eurostar, NS, Pro-rail and Youth for Sustainable Travel. Partito da Amsterdam, e passando da Bruxelles, il convoglio ha ospitato delegati europei e inglesi che hanno preso

parte ai lavori della 26esima Conferenza delle Parti sul clima, che si è tenuta sotto la presidenza congiunta di Italia e Regno Unito.

Il viaggio del treno e le sue tappe sono stati un'occasione per ribadire - attraverso seminari, incontri e dibattiti - l'importanza del trasporto ferroviario per decarbonizzare il sistema dei trasporti, partendo proprio dal fatto di trasportare i delegati alla importante conferenza sul miglior mezzo di trasporto in termini di emissioni di CO<sub>2</sub>.

Le performance ambientali del trasporto su ferro sono tra le migliori in comparazione agli altri mezzi motorizzati, e si può stimare che a fronte di una domanda di mobilità del 10% soddisfatta a livello globale, i mezzi su ferro incidono solo per lo 0,3% sull'anidride carbonica dell'intero settore.

(302-1, 302-3, 302-4)

## LE FONTI ENERGETICHE

CONSUMO DI ENERGIA FINALE DEL GRUPPO FS (FONTE)	UNITÀ MISURA	2021	2020	2019	%Δ 21/20
Energia elettrica trazione ferroviaria	GJ	14.803.061	13.934.831	17.522.131	6,2%
Energia elettrica altri usi	GJ	2.508.701	2.412.378	2.550.335	4,0%
Energia elettrica illuminazione rete stradale	GJ	1.244.516	1.265.872	1.379.451	-1,7%
Gasolio	GJ	6.141.810	5.863.942	7.324.771	4,7%
Gas naturale	GJ	1.396.065	1.236.602	1.418.331	12,9%
Biodiesel	GJ	228.813	240.958	-	-5,0%
Altro (*)	GJ	87.180	63.183	67.181	38,0%
<b>TOTALE</b>	<b>GJ</b>	<b>26.410.146</b>	<b>25.017.766</b>	<b>30.262.200</b>	<b>5,6%</b>

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



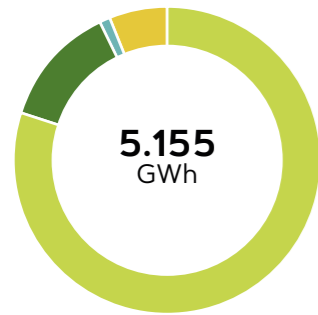
© Archivio RFI

Il consumo di energia resta una delle principali voci del bilancio ambientale relativo alle attività del Gruppo FS Italiane e viene monitorato sia in relazione alle fonti, sia agli usi finali. In particolare, i servizi di trasporto, 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 2021 è stato l'anno di ripresa dei servizi di trasporto, ma l'emergenza sanitaria, e le conseguenti misure adottate per contenere la diffusione dei contagi che hanno caratterizzato gran parte del

**ENERGIA ELETTRICA**



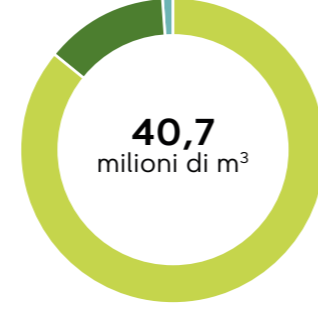
- 80% - Trazione ferroviaria
- 13% - Servizi elettrici
- 1% - TPL
- 6% - Illuminazione rete stradale

**GASOLIO**



- 52% - Trazione ferroviaria
- 27% - Autotrazione (trasporto pubblico)
- 11% - Navigazione
- 8% - Autotrazione (veicoli e mezzi di lavoro)
- 2% - Riscaldamento

**GAS NATURALE**

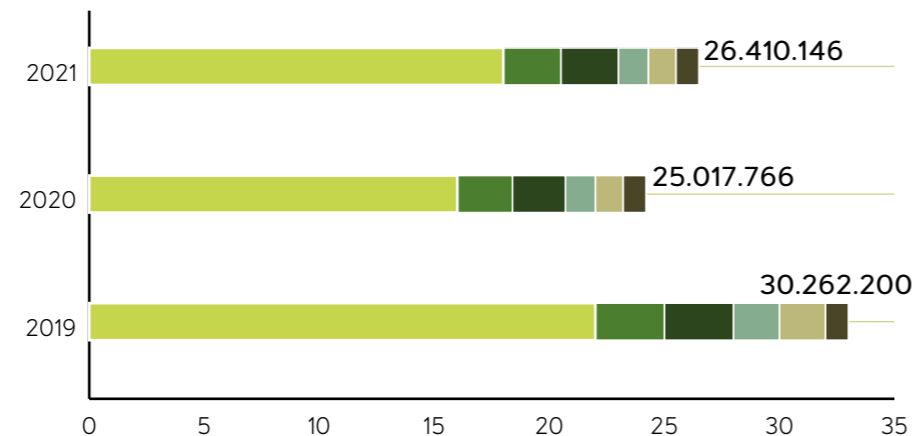


- 86% - Riscaldamento
- 13% - Autotrazione (trasporto pubblico)
- 1% - Attività industriali, autotrazione (autoveicoli e mezzi di lavoro)

2020, hanno comunque inciso significativamente determinando sì un rimbalzo della domanda di traffico, ma una ripresa soltanto parziale della mobilità delle persone, che non ha raggiunto i livelli precedenti alla pandemia. Ciò ha determinato un conseguente aumento dei consumi energetici pari a circa il 5,6% rispetto al 2020, anno fortemente caratterizzato dalla contrazione dei volumi dovuti alle restrizioni della mobilità a causa dell'emergenza sanitaria.

Il volume totale di energia consumata nel 2021 si è attestato a 26,4 milioni di GJ. L'aumento, correlato alla ripresa dei servizi di trasporto, è riscontrabile nelle variazioni dei consumi delle principali fonti energetiche legate alle attività di trasporto: energia elettrica per trazione ferroviaria (+6,2%) e gasolio (+4,7%).

**CONSUMO DI ENERGIA FINALE DEL GRUPPO FS IN GJ (USI FINALI)**



- Trazione ferroviaria (E+G)
- Servizi elettrici
- Autotrazione (trasporto pubblico)
- Illuminazione stradale
- Riscaldamento
- Altro\*

\*Navigazione, autotrazione (autoveicoli e mezzi di lavoro), attività industriali, manutenzione aree verdi

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 5.155 GWh elettrici consumati, l'energia elettrica per trazione ferroviaria assorbe 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 da fonti rinnovabili del mix energetico nazionale.

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 circa la metà dei 172,2 milioni di litri di gasolio, il trasporto pubblico su gomma circa il 27%, la navigazione l'11%. La parte rimanente è destinata agli autoveicoli di lavoro (8%), e al riscaldamento (2%).

Il gas naturale viene prevalentemente impiegato per esigenze di riscaldamento degli ambienti (86%) e solo in misura minore per il trasporto, destinato per lo più a una parte della flotta per il trasporto pubblico su gomma (13%).

L'impegno del Gruppo FS nell'utilizzo di energia da fonti rinnovabili si evince anche dai consumi di biodiesel, introdotti nel 2020 e pari a circa 6,2 milioni di litri nel 2021,

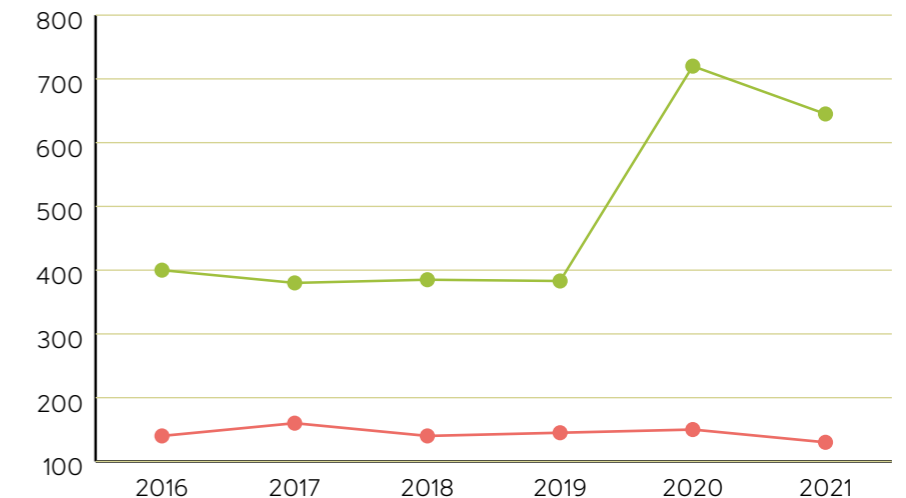
dai nuovi consumi di idrogeno, pari a circa 53 tonnellate nel 2021, entrambi impiegati per il trasporto pubblico locale, oltre all'autoconsumo da impianti fotovoltaici, pari a circa 4,6 GWh (circa il +58% rispetto all'anno precedente) e dall'autoconsumo di energia termica da solare termico, pari a circa 22 MWh nel 2021.

Per quantificare le performance, vengono monitorati i consumi finali specifici, calcolati come rapporto tra l'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 di persone e merci, 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 ha subito variazioni significative solo per il traffico viaggiatori soprattutto nel 2020, in ragione della contrazione del numero di passeggeri e delle limitazioni alle capienze, ma nel 2021 si è ridotto attestandosi intorno ai 644 kJ/pkm.

Il traffico merci, d'altra parte, non ha subito significative variazioni, e si attesta intorno ai 133 kJ/tkm.

**CONSUMI FINALI SPECIFICI PER TRAZIONE FERROVIARIA IN ITALIA**



- Consumi traffico viaggiatori su ferrovia (kJ/pkm)
- Consumi traffico merci su ferrovia (kJ/tkm)



(305-1, 305-2, 305-4, 305-5, 305-7)

# EMISSIONI

LA RIDUZIONE DELLE EMISSIONI CLIMALTERANTI, PRIORITÀ DEL GRUPPO FS ITALIANE, È PERSEGUITA ATTRAVERSO NUMEROSE INIZIATIVE DA PARTE DELLE SOCIETÀ

Il percorso di perfezionamento relativo a informazione e trasparenza dei temi ambientali ha portato il Gruppo FS Italiane a partecipare alla rendicontazione di Carbon Disclosure Project (CDP), riferimento internazionale sulla gestione aziendale dei temi legati al cambiamento climatico. La rendicontazione del 2021 ha portato l'azienda a ottenere il punteggio B (fascia di risultato Management).

Nel 2021 inoltre è stato pubblicato il primo GHG Report del Gruppo FS

Italiane, un documento di approfondimento su strategie, governance, risultati e iniziative a contrasto dei cambiamenti climatici.

Il 2021 ha registrato una produzione di emissioni di CO<sub>2</sub> di 2,06 milioni di tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalente, di poco inferiore al valore del 2020. La stretta relazione tra consumi energetici ed emissioni carboniche si riflette sui volumi e sulle variazioni dei totali e delle singole voci; per questo l'emergenza della pandemia di Covid-19 ha avuto significativi

impatti anche sui valori dei gas a effetto serra per l'ultimo biennio.

L'incremento dei consumi nel 2021 non si riflette in un aumento delle emissioni di gas serra rispetto al 2020 grazie al continuo rinnovo della flotta ferroviaria, con mezzi a più alta efficienza energetica, e al miglioramento del fattore di emissione nazionale del mix di generazione elettrica.



© Archivio Trenitalia

EMISSIONI DIRETTE E INDIRETTE DI CO <sub>2</sub> e (LOCATION BASED) - (FONTE)	UNITÀ MISURA	2021	2020	2019	%Δ 21/20
Energia elettrica per trazione ferroviaria	tCO <sub>2</sub> e	1.198.449	1.235.303	1.624.718	-3,0%
Energia elettrica per altri usi	tCO <sub>2</sub> e	184.780	193.375	222.076	-4,4%
Energia elettrica per illuminazione rete stradale	tCO <sub>2</sub> e	96.728	105.313	122.480	-8,2%
Altro (*)	tCO <sub>2</sub> e	19.945	16.837	12.312	18,4%
<b>TOTALE (Scope 2*** location based)</b>	<b>tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>1.499.902</b>	<b>1.550.828</b>	<b>1.981.586</b>	<b>-3,3%</b>
Gasolio	tCO <sub>2</sub> e	480.137	458.497	571.585	4,7%
Gas naturale	tCO <sub>2</sub> e	80.926	71.947	82.738	12,5%
Altro (**)	tCO <sub>2</sub> e	2.522	1.361	1.231	85,4%
<b>TOTALE (Scope 1***)</b>	<b>tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>563.585</b>	<b>531.805</b>	<b>655.554</b>	<b>6,0%</b>
<b>TOTALE Scope 1 + 2 (location based)</b>	<b>tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>2.063.487</b>	<b>2.082.633</b>	<b>2.637.142</b>	<b>-0,9%</b>

(\*) Energia elettrica per TPL, calore

(\*\*) Benzina, GPL, olio combustibile, biodiesel

(\*\*\*) 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.

Nell'allegato Tabelle indicatori di performance, che contiene i valori energetici e le emissioni, sono presenti anche i valori esposti secondo l'approccio market-based, che tiene conto delle emissioni in base ai fattori di emissione definiti su base contrattuale con il fornitore di

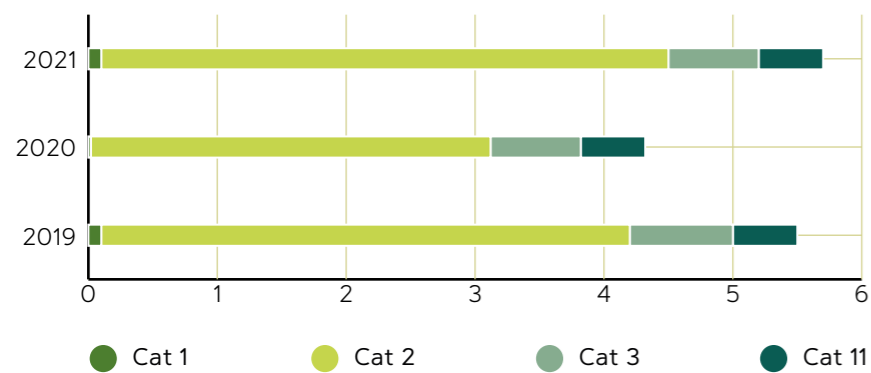
energia elettrica, in cui risulta evidente la progressiva diffusione di certificati di Garanzie d'Origine da fonti rinnovabili nei segmenti aziendali ai quali è consentito l'approvvigionamento.

Nel 2021 la Capogruppo ha condotto una analisi delle emissioni carboniche della value-chain del Gruppo, in accordo con le linee guida del GHG Protocol, permettendo la rendicontazione dei valori di Scope 3. Da questa analisi sono state individuate quattro categorie rilevanti di emissioni relative a supply chain (beni e servizi acquistati e capitalizzati), imprese ferroviarie terze

che circolano su rete RFI, emissioni legate ai processi upstream degli approvvigionamenti energetici. Tali emissioni rappresentano circa il 99% delle emissioni complessive Scope 3 stimate del Gruppo; nelle Tabelle Indicatori di Performance si riportano i valori delle restanti categorie di emissioni, in linea con lo standard del GHG Protocol.

Nel 2021 queste emissioni sono aumentate rispetto al 2020, dopo la battuta d'arresto causata dall'emergenza sanitaria, in ragione dell'incremento delle forniture di lavori, beni e servizi nei confronti delle società del Gruppo.

**EMISSIONI SCOPE 3 (IN MILIONI DI tCO<sub>2</sub>e)**

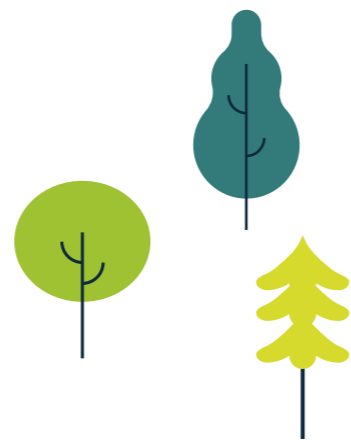


- Cat 1. Beni e servizi acquistati (beni di consumo e servizi svolti nei confronti delle società del Gruppo)
- Cat 2. Beni capitalizzati (beni strumentali legati alle attività di trasporto quali treni e autobus, e materiali di costruzione per le infrastrutture)
- Cat 3. Attività correlate all'utilizzo di combustibili ed energia non incluse nello Scope 1 e 2 (approvvigionamenti energetici upstream)
- Cat 11. Utilizzo dei beni/servizi venduti (utilizzo dell'infrastruttura ferroviaria da parte di altre imprese ferroviarie)

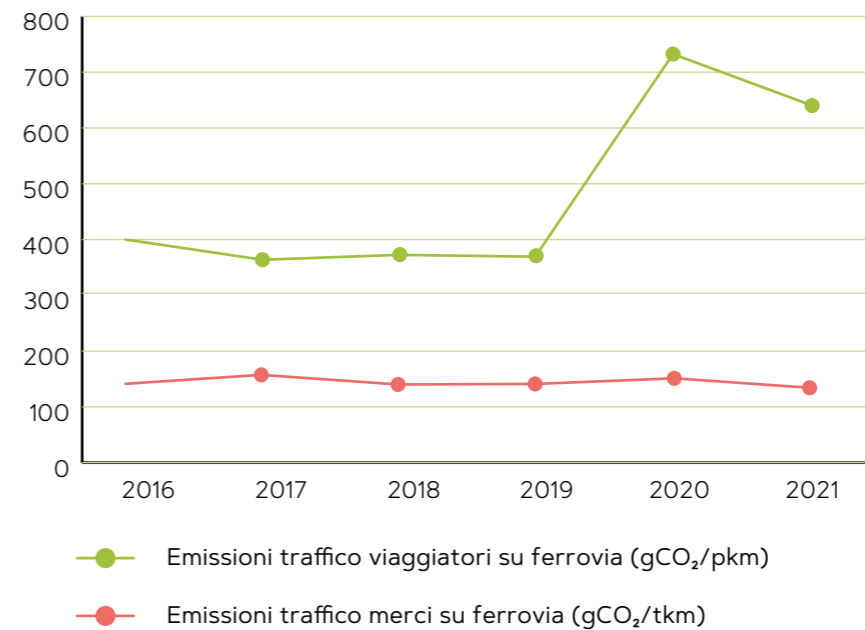
Anche le emissioni specifiche in ambito ferroviario in Italia, dirette (Scope 1) e indirette (Scope 2), mostrano andamenti simili a quelli riportati per i consumi specifici: le

emissioni per unità di traffico trasportate in Italia risultano rispettivamente circa 49 gCO<sub>2</sub>/passaggeri km per il traffico viaggiatori, dato in diminuzione a seguito della ripresa

dei servizi di trasporto dopo il picco toccato nel 2020, mentre si riducono lievemente a circa 10 gCO<sub>2</sub>/tonnellate km per il traffico merci.



**EMISSIONI FINALI SPECIFICHE PER TRAZIONE FERROVIARIA IN ITALIA**



Il settore dei trasporti è inoltre 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 riferimento all'impatto ambientale dei servizi di trasporto su gomma che offre il Gruppo.

Anche in questo caso, infatti, le emissioni di ossidi di azoto, biossidi di zolfo e particolato sono per lo più derivanti da processi di combustione per le attività di trasporto di persone e merci, ferroviario e stradale, oltre alle attività di manovra dei mezzi su rotaia. Le società del Gruppo FS che si occupano di trasporto su strada si stanno impegnando a rinnovare la flotta in



© Archivio Trenitalia



© Archivio Gruppo FS

ALTRE EMISSIONI ATMOSFERICHE	UNITÀ MISURA	2021	2020	2019	% Δ 21/20
NO <sub>x</sub>	t	6.445	6.266	7.777	2,9%
SO <sub>2</sub>	t	413	415	485	-0,3%
PM <sub>10</sub>	t	173	167	208	3,3%



**IL GRUPPO FS ITALIANE E IL RATING AMBIENTALE  
CARBON DISCLOSURE PROJECT (CDP)**

Nel 2021 FS è entrata nella fascia di risultato Management del CDP, ottenendo il punteggio B relativo allo scoring Climate Change.

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 hanno divulgato i dati ambientali tramite CDP; a queste si aggiungono oltre 920 tra città, stati e regioni che hanno uti-

lizzato la piattaforma di CDP.

Il punteggio ottenuto da FS, che risulta in linea con 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 gestire adeguatamente la governance, la pianificazione strategica e la gestione dei rischi legate al clima con riferimento all'intera catena del valore.

Nella precedente valutazione il punteggio era risultato A-, collocando il Gruppo in fascia Leadership. La differenza di valu-

tazione è dovuta a criteri di conteggio sempre più stringenti.

Sempre nel 2021 il Gruppo FS ha ricevuto la valutazione A- nello scoring Supplier Engagement, nella fascia di risultato Leadership, un risultato superiore alla media di settore ed europeo.

Questa valutazione misura la capacità di coinvolgimento dei fornitori da parte delle aziende sul tema del cambiamento climatico, considerando quanto possono essere incisive politiche di acquisto che incentivino pratiche in linea con i percorsi di decarbonizzazione.



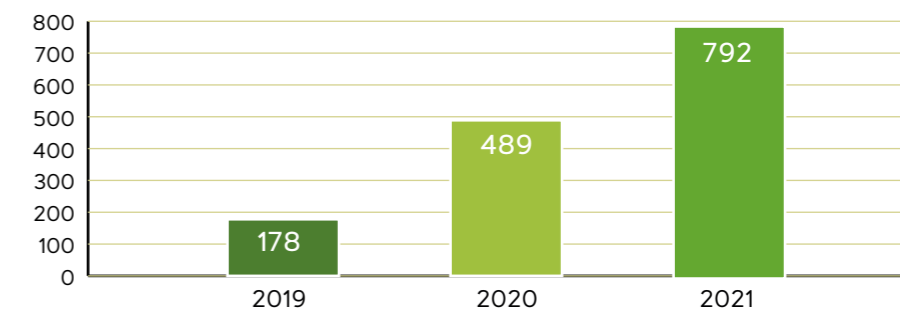
(302-5)

# ENERGIA & SETTORI DI ATTIVITÀ

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. 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 2021 le società del Gruppo FS Italiane hanno acquistato GO coprendo circa il 61% del fabbisogno elettrico per usi diversi da trazione ferroviaria. Nel 2020 tale copertura era pari al 37%, a dimostrazione di un crescente impegno negli anni. Inoltre, la società europea di logistica integrata TX Logistik, appartenente al Polo Mercitalia del Gruppo FS Italiane, copre il 94% dei propri consumi di trazione ferroviaria ricorrendo a GO.

**APPROVVIGIONAMENTO DI ENERGIA ELETTRICA  
DA FONTI RINNOVABILI CERTIFICATE MEDIANTE GO [GWh]**



**SUL FRONTE DEI TRASPORTI, IL GRUPPO FS ITALIANE INTENDE OFFRIRE SOLUZIONI SEMPRE PIÙ CAPACI DI INCLUDERE UNA MIGLIORE QUALITÀ DEL SERVIZIO E PRESTAZIONI AMBIENTALI DI RILIEVO**

Iniziata nel 2019, l'entrata in servizio dei nuovi regionali treni Pop e Rock è proseguita nel 2021 coinvolgendo diverse regioni italiane<sup>129</sup>. Questi treni sono progettati per rispondere a stringenti requisiti ambientali che permettono di ridurre i consumi di energia fino al 30% rispetto ai treni di precedente generazione, possedendo, ad esempio, sistemi per la gestione intelligente dei consumi dell'impianto di condizionamento e le funzionalità green

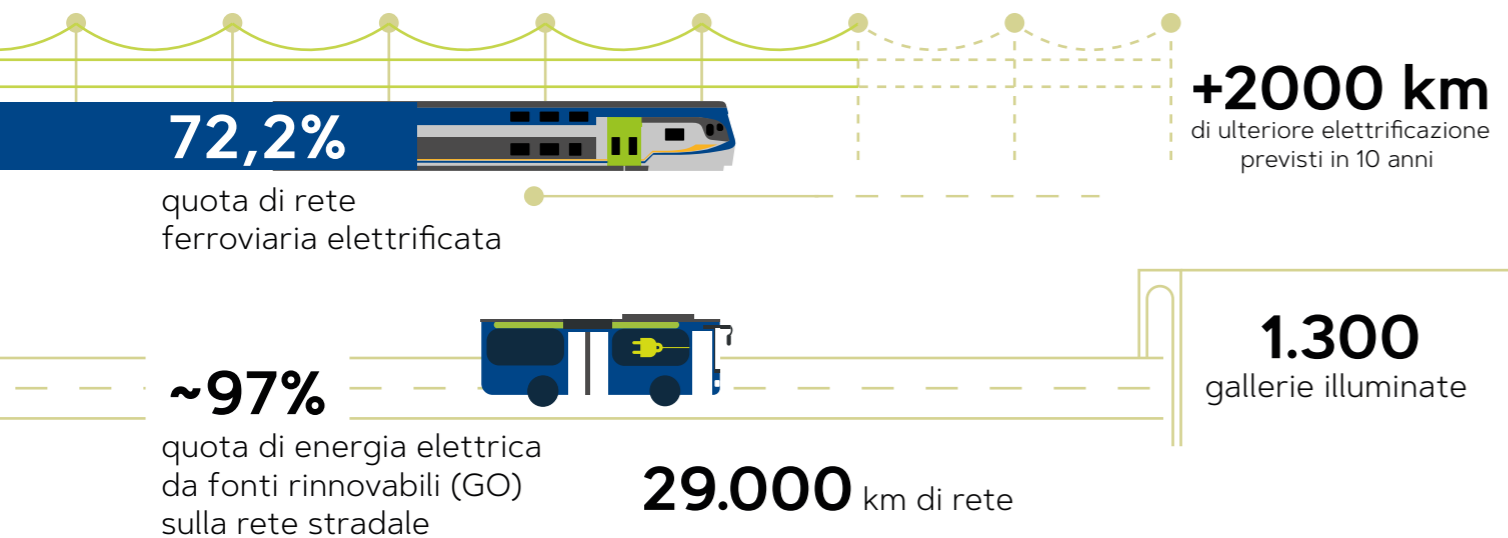
drive e smart parking. Le performance ambientali di questa nuova generazione di convogli, insieme a quelli del Frecciarossa 1000, sono state riconosciute anche dal mercato e hanno permesso l'emissione di un green bond nel 2021<sup>130</sup>. L'emissione di green bond ha coinvolto anche il segmento del 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.

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 delle principali stazioni.

La rete stradale, inoltre, a partire dall'agosto 2020 sta ricorrendo all'utilizzo di energia verde per illuminare strade e gallerie, grazie al contratto di fornitura che prevede l'approvvigionamento di Garanzie d'Origine (GO) da fonti rinnovabili per la quasi totalità dei consumi elettrici.

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 ambientali, anche investendo in mezzi a motori ibridi, a idrogeno ed elettrici. Nel 2021 l'energia destinata all'alimentazione di mezzi a basse emissioni per il trasporto pubblico locale ha rappresentato il 61% dei consumi complessivi della flotta veicolare su gomma del Gruppo.



<sup>129</sup>) Per approfondimenti si veda il par. La dimensione del viaggio  
<sup>130</sup>) Per approfondimenti si veda il par. L'innovazione e la finanza sostenibile come leva del cambiamento



Su rete ferroviaria elettrificata

Nota: Si considerano pass\*km e tonn\*km su rete elettrificata ferroviaria in Italia e all'estero delle imprese ferroviarie del Gruppo.



Consumi energetici del TPL per i mezzi su gomma a basse emissioni: utilizzando mezzi elettrici, diesel euro 6, HVO, GTL, H<sub>2</sub>



**L'IMPEGNO DEL GRUPPO FS ITALIANE NELLA FRONTIERA DELL'IDROGENO**

Nel percorso di sostenibilità intrapreso dal Gruppo FS Italiane, la ricerca di soluzioni tecnologiche che possano ridurre le emissioni del trasporto riveste un ruolo determinante. Significativa è l'esperienza della società di trasporto pubblico locale olandese Qbuzz, Gruppo Busitalia - Sita Nord, che opera nelle aree di Utrecht e Groningen-Drenthe.

L'incisiva svolta green voluta dal Governo dei Paesi Bassi sul settore dei trasporti è stata colta da Qbuzz, che ha sviluppato un solido know-how non solo nella gestione degli autobus elettrici, ma anche nel campo dell'idrogeno.

L'azienda, impegnata nella sostituzione di veicoli appartenenti alle classi ambientali più inquinanti, a fine 2020 ha arricchito il proprio

parco veicolare, composto già da più di 200 autobus elettrici, con l'ingresso di due nuovi mezzi a idrogeno, per un totale di 248 autobus a emissioni zero.

Nel giugno 2021, Qbuzz ha inaugurato la nuova stazione di rifornimento di idrogeno presso il deposito degli autobus a Groningen, una delle più grandi in Europa. Mediamente, un autobus viene rifornito in meno di dieci minuti per un'autonomia di circa 400 chilometri. A seguito dell'inaugurazione della stazione, Qbuzz ha introdotto altri venti autobus a idrogeno nell'area di Groningen.

Grazie all'adozione degli autobus alimentati a idrogeno, Qbuzz si pone l'obiettivo di evitare l'emissione di 1.375 tCO<sub>2</sub> all'anno. Inoltre,

entro la fine del 2022, l'azienda ha in programma di aggiungerne altri dieci nell'area di Emmen, risparmiando ulteriori 687 tCO<sub>2</sub> annuali.

Sulle orme della società olandese, Busitalia partecipa a un progetto sull'uso dell'idrogeno a Terni, in Umbria, finanziato dai fondi stanziati dal Piano nazionale strategico della mobilità sostenibile per il rinnovo green del parco autobus del Paese.

L'obiettivo del Comune di Terni è quello di utilizzare i fondi per un progetto sull'uso dell'idrogeno prodotto per l'acciaieria della città e in eccesso rispetto ai fabbisogni del ciclo produttivo per l'alimentare gli autobus del TPL urbano di Terni.

(103-2; 103-3)

# ACQUISTI RESPONSABILI

## 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

È DISCIPLINATA  
DAL REGOLAMENTO PER  
LE ATTIVITÀ NEGOZIALI  
DELLE SOCIETÀ DEL  
GRUPPO FERROVIE DELLO  
STATO ITALIANE<sup>131</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.

<sup>131</sup>) Consultabile online sui portali d'acquisto delle società del Gruppo.

In coerenza con le regole del Codice degli appalti (d.lgs. n.50/2016), la selezione dei fornitori avviene secondo valutazioni relative a qualità, prezzo e altri requisiti di utilità aziendale (localizzazione e nazionalità del fornitore non rientrano tra i criteri di selezione); in base alle Linee guida in tema di approvvigionamenti sostenibili emanate da FS SpA, le società del Gruppo hanno avviato un processo finalizzato all'inclusione di criteri di sostenibilità, obbligatori o premianti, all'interno delle gare bandite sulla base della significatività degli aspetti ambientali e sociali applicabili alle principali categorie merceologiche e che riguardano, ad esempio:

- \* il possesso delle certificazioni ISO 14001, ISO 9001 e ISO 45001;

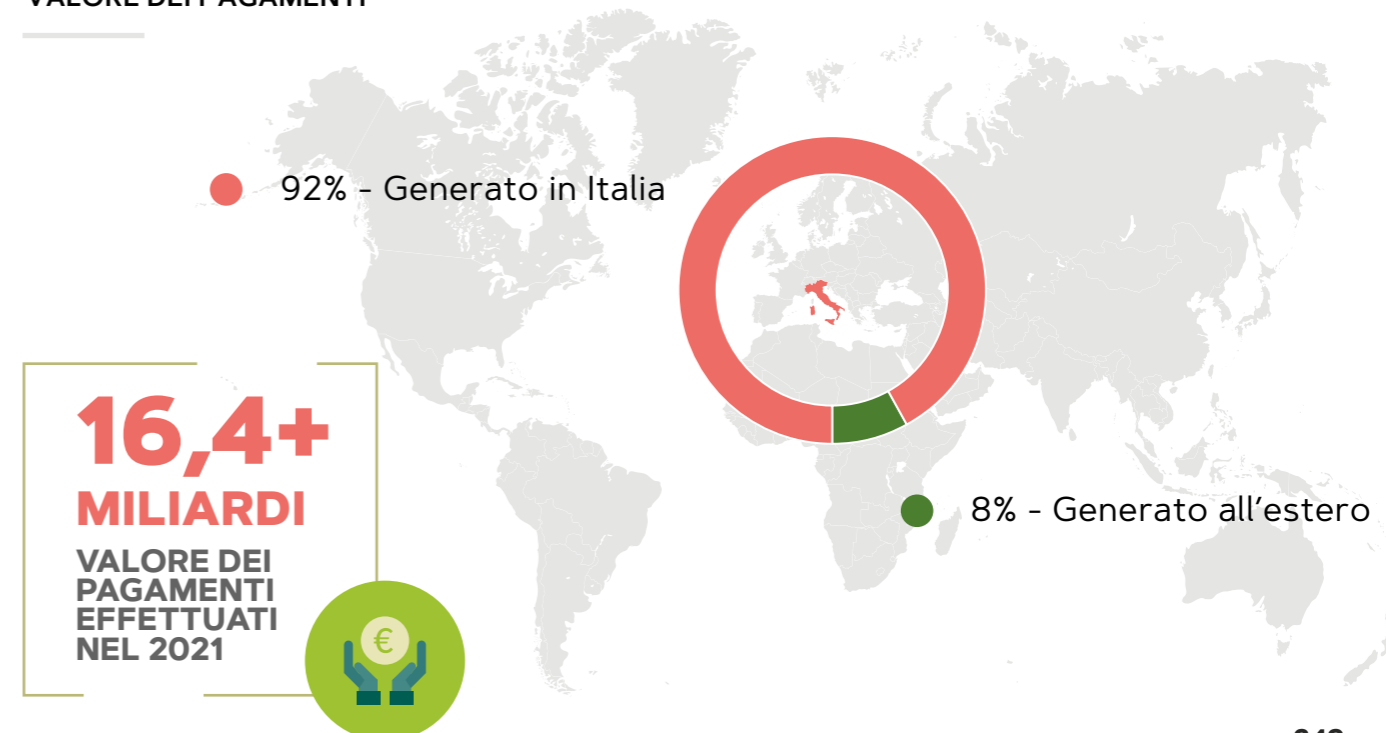
- \* l'utilizzo di materiali eco-compatibili e la certificazione dei prodotti;
- \* l'efficientamento energetico e l'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili;
- \* misure per la tutela della salute e della sicurezza sul luogo di lavoro;
- \* la valorizzazione della diversità e dell'inclusione (es. percentuale donne nei team di progetto).

Oltre 22,2 miliardi di euro è il valore economico delle gare che ha aggiudicato il Gruppo nel corso del 2021 (in oltre il 90% delle gare sono stati inclusi criteri ambientali e sociali), confermando il proprio ruolo di motore per lo sviluppo economico e infrastrutturale del Paese.

Oltre 16,4 miliardi di euro è il valore monetario dei pagamenti effettuati nel 2021 dalle società del Gruppo ai fornitori, di cui il 65% circa per l'esecuzione di appalti di lavori e il 92% attribuibile a fornitori con sede legale in Italia che generano, direttamente e indirettamente, reddito e opportunità di lavoro sul territorio.



## VALORE DEI PAGAMENTI



(102-13; 308-1, 308-2; 414-1, 414-2)

# SUSTAINABLE PROCUREMENT

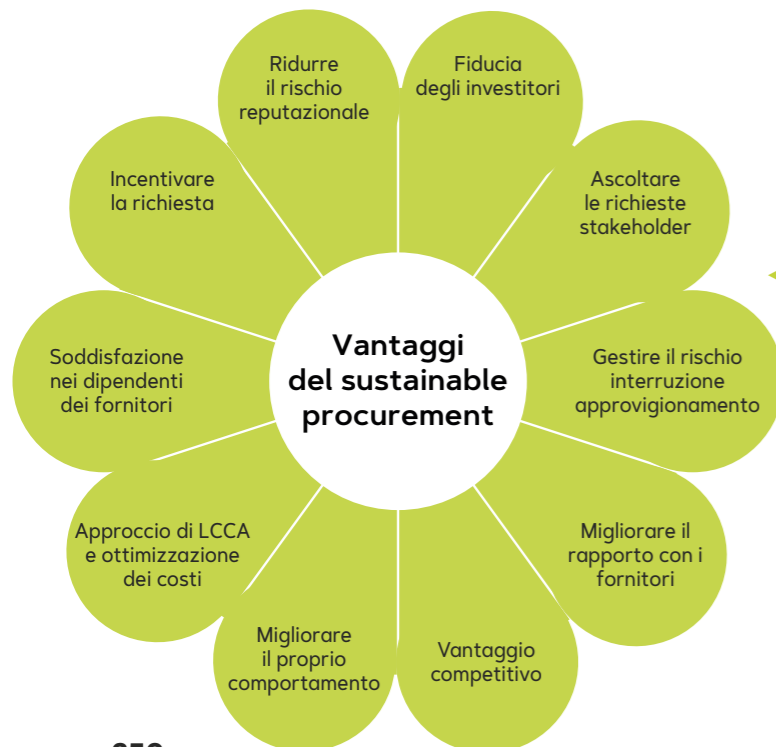
La gestione sostenibile della supply chain del Gruppo parte dall'inserimento, tra le clausole standard inserite nei contratti, di regole (le leggi sul lavoro e sulla previdenza sociale con applicazione dei contratti collettivi del lavoro, gli obblighi in materia di sicurezza e di igiene del lavoro, le norme contenute nel Codice Etico, 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 2021 è stata emessa, 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 linee guida date dagli standard internazionali rilevanti nell'ambito del Sustainable Procurement.



Il progetto per la definizione della linea 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 si articola in sei 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.

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 cento domande suddivise in sei sezioni (informazioni generali, diritti umani, ambiente, società,

salute e sicurezza sul lavoro e miglioramento continuo) ai fornitori strategici<sup>132</sup> 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 74 fornitori valutati tramite il questionario interno al Gruppo.



132) Ciascuna società del Gruppo individua i fornitori a cui somministrare il questionario di autovalutazione in coerenza con i seguenti criteri di significatività: i) strategico, rappresentativo del business o della strategia della Società in una dimensione "non economica" (ad esempio, per specifiche tipologie di acquisti strettamente connesse alla continuità del core business aziendale); ii) economico, ottenuto fissando una soglia di significatività per ciascuna macrocategoria merceologica (beni, servizi, lavori), calcolata come media degli ultimi tre anni di acquistato e del budget previsto per l'anno successivo, e invitando i fornitori che contribuiscono almeno all'80% della soglia identificata.

Analizzando i risultati ottenuti e incrociandoli sulla base della dimensione dei fornitori è possibile identificare quattro macro-cluster che presentano un differente livello di maturità rispetto alla gestione delle tematiche ambientali, sociali e di governance:

- \* piccoli fornitori (numero dipendenti da 1 a 25), che presentano un punteggio medio pari a circa il 32,3%;
- \* medio-piccoli fornitori (numero di dipendenti da 26 a 100), che presentano un punteggio medio pari a circa il 48,3%;
- \* medi fornitori (numero di dipendenti da 101 a 1000), che presentano un punteggio medio pari a circa il 56,6%;

\* grandi fornitori (numero di dipendenti maggiore di 1000), che presentano un punteggio medio pari a circa il 66,4%.

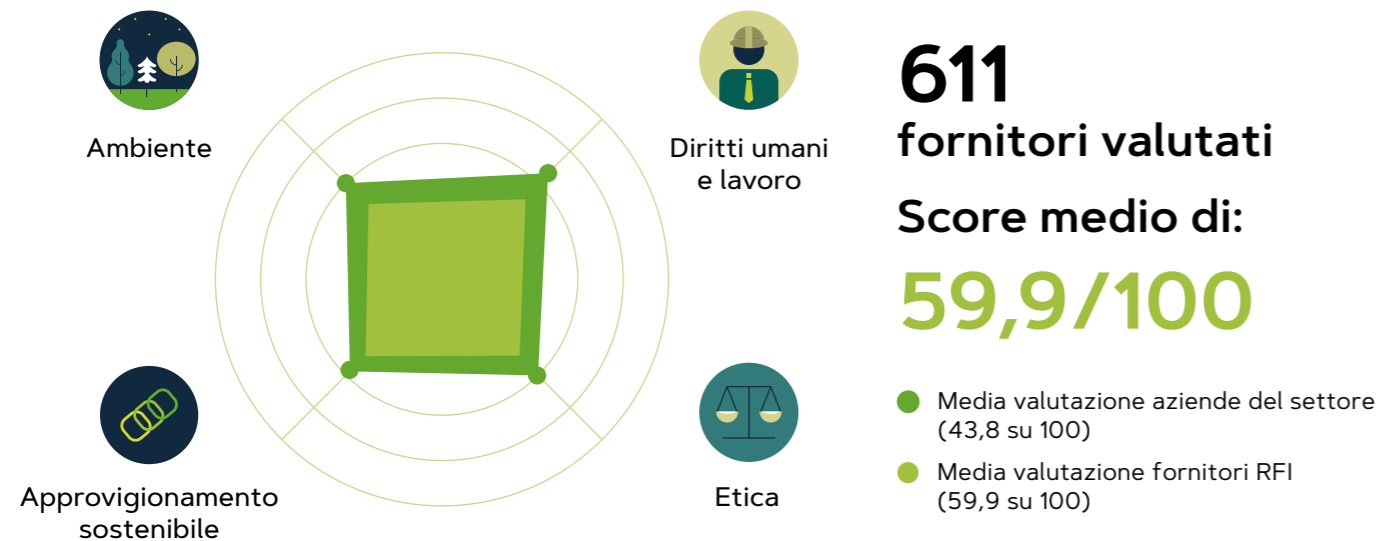
RFI SpA ha invece valutato 611 fornitori<sup>133</sup> (di cui il 18%, ovvero 114, sono nuovi fornitori valutati nel 2021), utilizzando i criteri ambientali e sociali messi a disposizione dalla piattaforma di monitoraggio EcoVadis.

Nell'ambito di Railponsible, 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 tre 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, a novembre 2021 è stata bandita una gara per l'affidamento di un "servizio finalizzato allo sviluppo e al supporto nell'applicazione di strumenti per la valutazione e la verifica del profilo di sostenibilità degli operatori economici e dei fornitori delle Società del Gruppo".

## VALUTAZIONE FORNITORI



133) Numero di fornitori che presentano una valutazione attiva sulla piattaforma EcoVadis per il 2021.



NEL CORSO DEL 2022,  
IL GRUPPO PROSEGUIRÀ L'INIZIATIVA  
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

(102-11; 103-2, 103-3; 203-1, 203-2; 304-1, 304-2, 304-3, 304-4; 413-1, 413-2)

## INFRASTRUTTURE SOSTENIBILI

UNA GRANDE OPERA  
SI INNESTA NEI TESSUTI  
SOCIOCULTURALI  
CONDIZIONANDONE  
DESTINI INDIVIDUALI,  
PROGETTI FAMILIARI,  
AGGREGAZIONI SOCIALI  
E FINANCHE ASSETTI  
LOCALI E NAZIONALI

Per garantire l'ideale inserimento nel territorio di opere anche di straordinaria complessità ingegneristica, quali ad esempio le infrastrutture ferroviarie e stradali, particolare attenzione viene rivolta alla valutazione integrata degli impatti ambientali, sociali ed economici rispetto a tutto il ciclo di vita utile del bene. Il confronto sistematico con tutti gli attori coinvolti nel processo di realizzazione dell'opera, dalle prime fasi progettuali alle fasi realizzative, sino al completamento e all'attivazione dell'infrastruttura, è quindi indispensabile.

Nel processo di integrazione della sostenibilità nella progettazione infrastrutturale, l'attuazione di nuovi modelli e strumenti rinforza il coinvolgimento degli stakeholder. Sono state pertanto svolte nel 2021 specifiche attività per strutturare un efficace processo di stakeholder engagement e definire una content strategy utile a creare una rete di consenso diffusa nei territori interessati dai progetti infrastrutturali.

A tal riguardo è stata impiegata una 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 web, social network, blog o forum), e conoscere la percezione su tematiche chiave d'interesse per gli stakeholder di riferimento.

Tale processo di engagement consente 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.

### LA PIATTAFORMA DI SENTIMENT ANALYSIS

È stata sviluppata una specifica piattaforma di sentiment analysis che consente di eseguire attività di social web monitoring sui progetti infrastrutturali strategici.

La piattaforma 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.



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, valutando l'impatto finale dell'opera sul territorio, le interferenze della fase di costruzione le-

gate a tutti gli aspetti di cantiere e le misure di mitigazione/compenso individuate.

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 trat-

### DO NO SIGNIFICANT HARM

Gli studi e le relazioni hanno inoltre evidenziato l'attenzione posta in fase di soluzioni orientate al miglioramento dei livelli di coesione territoriale, alla salvaguardia ambientale, all'uso efficiente delle risorse in un'ottica di circular economy, a una maggiore resilienza dell'infrastruttura, alla creazione di nuove connessioni per la mobilità sostenibile e di valore per lo sviluppo dei territori.

Sono state inoltre condotte, per i Progetti di fattibilità tecnico-economica del PNRR, specifiche valutazioni rispetto agli obiettivi ambientali individuati dal Regolamento Tassonomia UE 852/2020 per l'applicazione del Principio Do No Significant Harm (DNSH).



© Archivio Gruppo FS



tamento delle acque di prima pioggia e degli sversamenti accidentali;

- \* riduzione dell'inquinamento dell'aria con barriere vegetali antipolvere.

Nel corso del 2021 sono stati sviluppati, secondo gli indirizzi delle Linee guida per la redazione del progetto di fattibilità tecnica ed economica da porre a base dell'affidamento di contratti pubblici di lavori del PNRR e del PNC (Piano nazionale degli investimenti complementari), studi e relazioni di sostenibilità delle opere programmate nell'ambito del PNRR con l'obiettivo di offrire una lettura chiara sulle potenzialità di generare valore per le comunità.

Attraverso la misura degli indicatori di sostenibilità, le analisi sviluppate hanno evidenziato i benefici offerti dai progetti infrastrutturali in termini di sviluppo economico, ambientale, sociale e turistico dei territori anche in virtù delle specifiche caratteristiche delle aree interessate dagli interventi.

L'approccio metodologico adottato è stato implementato sulla base dei recenti indirizzi introdotti dal Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili (MIMS) sia in relazione allo sviluppo dei progetti del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) sia all'esplicitamento del dibattito pubblico. 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.



© Archivio Italferr



**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.**

## SISTEMA DI RATING ENVISION™

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 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.

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 con minore impronta carbonica.

Nel corso del 2021 si è posta anche particolare attenzione alla gestione e riutilizzo delle terre e rocce da scavo finalizzate alla diminuzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> in atmosfera, prediligendo inoltre la scelta di aree di deposito dei materiali da scavo prossime alla linea, per ridurre il traffico di cantiere.

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.

La particolare attenzione alla progettazione infrastrutturale si traduce anche mediante l'utilizzo di software BIM (Building Information Modeling) per la digitalizzazione dei processi di gestione e sviluppo di opere di edilizia e di infrastrutture, che abbraccia l'intero ciclo di vita dell'opera: dalla progettazione, alla realizzazione, alla gestione e manutenzione, fino alla sua dismissione.

L'esperienza raggiunta dal Gruppo nell'utilizzo di tale metodologia ha consentito ad Anas di realizzare nel 2021 il primo elenco prezzi BIM in Italia per servizi di modellazione di asset esistenti.

## IL TARIFFARIO DELLA CO<sub>2</sub>

*Nel 2021 è stato compiuto un ulteriore progresso verso l'utilizzo sistematico delle metodologie di sostenibilità nei processi societari tramite l'integrazione del Tariffario della CO<sub>2</sub> nel software gestionale di construction project management, al fine di poter disporre in maniera automatizzata di un inventario delle emissioni di CO<sub>2</sub>, equivalente correlate a materiali, trasporti e lavorazioni prodotte in fase di costruzione delle opere infrastrutturali, abilitando così una valutazione speditiva degli impatti delle opere in termini di climate change.*

*Tale approccio, validato dall'ente di certificazione nell'ambito dell'audit annuale sull'applicazione della metodologia di carbon footprint in conformità alla norma ISO 14064, è entrato a far parte della "cassetta degli attrezzi" dei nostri progettisti.*



© Archivio Trenitalia

Il Gruppo è inoltre impegnato in un processo di trasformazione delle stazioni ferroviarie in veri e propri nodi di mobilità integrata e sostenibile. Obiettivo è il potenziamento delle connessioni tra le stazioni e il sistema di mobilità urbana, anche attraverso il riassetto delle aree esterne per migliorare l'accessibilità e la vivibilità degli spazi pubblici.

Le stazioni non sono più un luogo di transito dove iniziare o terminare un viaggio, ma sviluppano il duplice ruolo di nodo intermodale e di polo di servizi, sono integrate nell'ecosistema urbano e capaci di influire positivamente sulla riqualificazione dei territori.



© Archivio Trenitalia

## LA NUOVA LINEA AV/AC NAPOLI-BARI

RFI tra i vincitori è per la nuova linea AV/AC Napoli-Bari.

Riconosciuta come un'infrastruttura di mobilità strategica per il Sud (grazie alla quale sarà possibile andare da Bari a Napoli in 2 ore e fino a Roma in 3 ore), altamente sostenibile, accolta con favore dal territorio e dalle sue comunità; RFI è fra i vincitori del Premio Pimby Green 2021. In molti conoscono il fenomeno Nimby (Not In My Back Yard), la mobilitazione di comunità locali contro la realizzazione di opere pubbliche con impatto in un territorio che viene da loro avver-

tito come strettamente personale. Ora scopriamo che esiste anche l'opposto, Pimby: Please In My Back Yard. Ovvero quelle iniziative pubbliche o private che si sono rivelate importanti per l'ambiente e che sono state bene accolte per le ricadute positive sul territorio.

A questi casi è dedicato il premio Pimby Green 2021, promosso da Fise Assoambiente, l'associazione che rappresenta le imprese che operano nel settore dell'igiene urbana, riciclo, recupero e smaltimento di rifiuti urbani e speciali, nonché bonifiche.

## SMART ROAD CORTINA 2021

In tema di infrastrutture sostenibili e innovative il Gruppo FS, tramite la sua controllata Anas, continuerà l'implementazione delle Smart Road, forti della sperimentazione eseguita nel 2021.

Lungo le Smart Road, strade progettate anche per ospitare le infrastrutture abilitanti verso la mobilità elettrica, sono previste Green Island, aree in cui verrà distribuita energia pulita con l'obiettivo di alimentare tutti gli apparati della Smart Road.

Viene sperimentata per la prima volta in Italia Smart Road Cortina 2021, cento 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 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).



© Archivio Italferr



## 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'attrattività dell'area di stazione per favorire il riequilibrio modale e l'utilizzo di modalità di trasporto sostenibili per l'accesso in stazione.

## STATIONLAND

È la piattaforma per centralizzare le informazioni e i dati sulle stazioni. RFI si è aggiudicata il premio Smart Mobility 2021 della Conferenza Esri Italia 2021, grazie al progetto Utilizzo della piattaforma Esri per l'analisi dell'accessibilità in stazione.

Il progetto ha l'obiettivo di rendere le stazioni italiane facilmente accessibili e integrate con il contesto urbano, grazie all'analisi dei dati del territorio circostante. L'uso di tecnologie all'avanguardia e l'adozione di metodologie che si basano su modelli digitali condivisi, sono fondamentali nel processo di progettazione, riqualificazione e gestione delle stazioni. Un processo che deve tener conto delle caratteristiche del territorio e dei servizi locali.

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.**

## PROGETTI SVILUPPATI NEL 2021 - I DATI PRINCIPALI

SITO	AREA GEOGRAFICA	NOME AREA PROTETTA	TIPOLOGIA TUTELA	AMPIEZZA SITO (KM <sup>2</sup> )	TIPOLOGIA ATTIVITÀ	VALORE BIODIVERSITÀ
Potenziamento ferroviario linea Venezia - Trieste	Friuli Venezia Giulia	ZPS/ZSC - IT3330005 Foce dell'Isonzo - Isola Della Cona	Natura 2000	26,68	Linea ferroviaria	Habitat 92A0
Raddoppio ferroviario linea Roma - Viterbo Tratta Cesano - Vigna di Valle	Lazio	ZSC IT8050049 Fiumi Tanagro e Sele	Natura 2000	36,77	Linea ferroviaria	Non sono presenti specie protette
Conferimento caratteristiche autostradali al Raccordo Salerno/Avellino compreso l'adeguamento della S.S. 7 e 7 Bis fino allo svincolo di Avellino Est dell'A16. 1° stralcio da Mercato S. Severino allo svincolo di Fratte	Campania	ZSC/ZPS IT8050056 Fiume Irno	Natura 2000	0,0065	Raccordo autostradale Tipo A	ND
S.S. 268 del Vesuvio - raddoppio da due a quattro corsie dal km 19+554 al km 29+300 suddiviso in due lotti funzionali: 1° lotto dal km 19+554 al km 23+100; 2° lotto dal km 23+100 al km 29+300 e Verifica dei Piani di Utilizzo terre e rocce da scavo ai sensi del D.P.R. 120/2017	Campania	Parco Regionale del Fiume Sarno	Area protetta	i) 0,023 ii) 0,019	i) Strada Statale Tipo B ii) Cantieri	ND
S.S. 4 Variante dell'abitato di Monterotondo scalo - 2° stralcio. Progetto definitivo	Lazio	Monumento Naturale Laghetti in Località Semblera	Area protetta	0,009	Strada Statale Tipo C	ND
E78 S.G.C. Grosseto-Fano, tratto Siena-Bettolle (A1). Adeguamento a 4 corsie del Tratto Siena-Ruffolo (Lotto 0). Progetto definitivo	Toscana	Centro storico di Siena	UNESCO (buffer zone)	0,5163	Strada Statale Tipo B	ND
SS 45 bis Gardesana Occidentale - Progetto definitivo delle opere di costruzione della galleria in variante tra il km 86+567 e il km 88+800 con Verifica del Piano di utilizzo terre ai sensi dell'art. 9, DPR 120/2017	Lombardia	a) Parco regionale dell'Alto Garda Bresciano b) ZPS IT2070402 Alto Garda Bresciano	a) Area protetta b) Natura 2000	a - i) 0,0018 a - ii) 0,021 b - i) 0,001 b - ii) 0,02	i) Strada Statale Tipo C ii) Cantieri	ND
Completamento della Tangenziale di Vicenza - 1° stralcio - Completamento	Veneto	SIC IT 3220040 Bosco di Dueville e risorgive limitrofe	Natura 2000	≈ 0	Attraversamento, per mezzo di due ponti, del fiume Bacchiglione e della roggia Zubana Strada Statale -Tipo C	ND



© Archivio Trenitalia



## EUROPEAN GREENWAYS AWARD

RFI si è aggiudicata il secondo posto nella decima edizione dell'European Greenways Award per la categoria Exemplary Initiatives. Il riconoscimento, conferito a Valencia dall'Associazione Europea Greenways, ha voluto premiare RFI per il progetto di comunicazione dei tre Atlanti dedicati alle linee dismesse del Gruppo FS e alle riconversioni dei tracciati in greenways.

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.

È possibile consultare il sito di FS Sistemi Urbani per prendere visione dei principali progetti di rigenerazione in corso.

Sul sito di RFI sono inoltre 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 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 [fsitaliane.it](http://fsitaliane.it) e ai siti di RFI ([rfi.it](http://rfi.it)), Anas ([stradeanas.it](http://stradeanas.it)) e Italferr ([italferr.it](http://italferr.it)).

(301-1, 301-2; 403-9)

## GESTIONE E CONTROLLO DEI CANTIERI

Nella fase di realizzazione delle infrastrutture, il Gruppo FS Italiane, nel ruolo di committente, affida i lavori a imprese terze attribuendo, nella maggior parte dei casi, 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.

Il monitoraggio dello stato ambientale consente di:

- \* verificare l'effettivo manifestarsi delle previsioni d'impatto;

- \* verificare la compliance ai requisiti di partecipazione all'appalto, compresi quelli inerenti la sostenibilità dell'opera;
- \* verificare l'efficacia dei sistemi di mitigazione attuati;
- \* garantire una corretta gestione ambientale del cantiere;
- \* rilevare e gestire tempestivamente eventuali emergenze ambientali.



© Archivio Italferr

## SISTEMI UNI EN ISO 9001, 14001 E 45001

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.

Di seguito sono rappresentati i consumi di materiali<sup>134</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 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.



MATERIALI UTILIZZATI	UNITÀ MISURA	2021	2020	2019
Materie prime	t	6.909.546	4.225.576	2.884.248
- Terre - approvvigionamento	t	205.401	436.489	36.074
- Calcestruzzo	t	4.473.439	2.676.502	1.696.123
- Materiale inerte	t	1.973.892	964.240	602.929
- Acciaio per armamento ferroviario	t	2.216	777	725
- Acciaio per sistemi tecnologici ferroviari	t	2.792	5.745	5.235
- Traverse CAP	t	37.550	4.909	261.759
- Ferro	t	213.875	136.780	233.740
- Alluminio	t	73	11	35
- Rame	t	308	124	47.627
Materie prime riciclate	t	8.088.261	7.368.805	4.076.889
- Terre - riutilizzo	t	2.400.368	1.723.284	1.058.069
- Terre - riutilizzo riqualificazioni ambientali	t	5.687.893	5.645.521	3.018.820

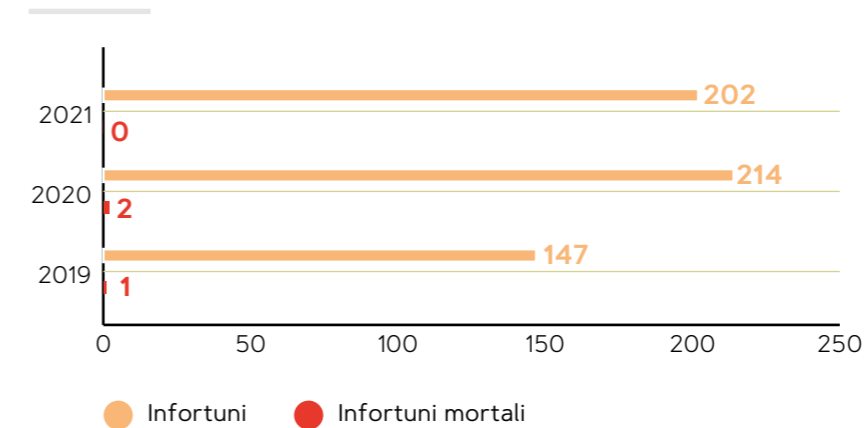
MATERIE PRIME RICICLATE	UNITÀ MISURA	2021	2020	2019
Materiale utilizzato derivante da materiale riciclato	%	53,9	63,6	58,6
Terre riutilizzate	%	97,5	94,4	99,1

134) 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 2021, i dati acquisiti riguardano circa il 90% del campione totale in linea rispetto al dato precedente anche se la quantità dei cantieri recensiti risulta aumentata. Tale percentuale è stata calcolata come media pesata sugli importi lavori comprese le varianti.

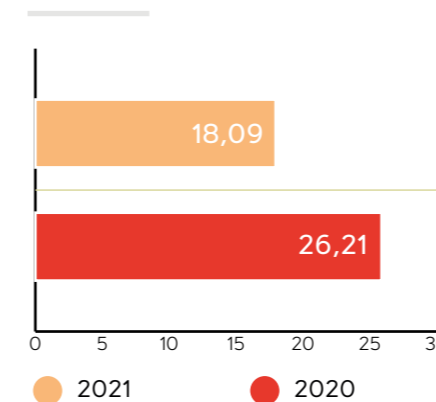
Per quanto concerne la sicurezza nei cantieri per le infrastrutture ferroviarie, il Gruppo rivolge la massima attenzione alle attività

di responsabilizzazione e sensibilizzazione delle ditte appaltatrici. Nel grafico si riportano i principali indici sulla safety<sup>135</sup>.

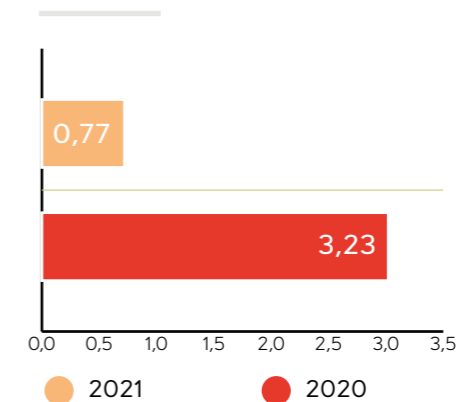
**INFORTUNI DIPENDENTI DITTE APPALTATRICI (N.)**



**INDICE DI FREQUENZA (If)**



**INDICE DI GRAVITÀ (Ig)**



© Archivio Italferr

L'indice di frequenza<sup>136</sup> presenta un valore inferiore rispetto a quanto registrato nel corso del 2020 (If=26,21) così come l'indice di gravità<sup>137</sup> 2021 (nel 2020 pari a 3,23) stante il verificarsi, nel corso del 2020, di due infortuni mortali a fronte dell'assenza di eventi registrati nel 2021. Nel corso del 2021 si è registrato un aumento delle ore lavorate pari a circa

135) 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.

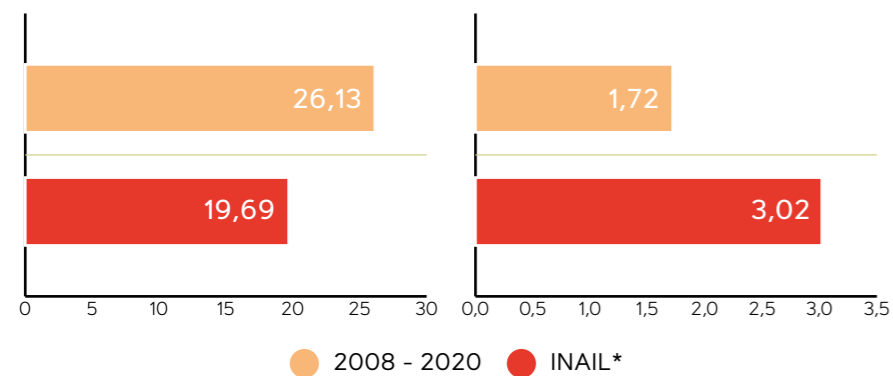
136) Indice di frequenza: [numero infortuni/ore lavorate]\*1.000.000. Le ore lavorate sono ottenute moltiplicando le ore lavorative giornaliere (convenzionalmente 8h/gg) alle giornate uomo degli operai.

137) Indice di gravità: [(giorni di prognosi rilevati + giorni convenzionali relativi agli eventi mortali)/ore lavorate]\*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.

il 36% rispetto alle ore lavorate nel corso dell'anno precedente, segno evidente degli aumentati investimenti nel settore ferroviario nonché di un rinnovato impegno da parte del Gruppo nel proseguire nell'ammodernamento della rete infrastrutturale ferroviaria del Paese, tanto realizzando nuove tratte, quanto dotando le tratte esistenti di tecnologie di ultima generazione.



**INDICI DI FREQUENZA (If) E DI GRAVITÀ (Ig)**  
 MEDIA ITALFERR E SETTORE (INAIL)



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

A fronte di tale aumento di ore lavorate si registra una diminuzione degli infortuni, sia in termini assoluti (202 infortuni registrati a fronte dei 214 dell'anno 2020), sia in termini relativi, come testimoniato dalla diminuzione dell'indice di frequenza.

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 [fsitaliane.it](http://fsitaliane.it) e ai siti di RFI ([rfi.it](http://rfi.it)), Anas ([stradeanas.it](http://stradeanas.it)) e Italferr ([italferr.it](http://italferr.it)).*



# GESTIONE DEL RUMORE

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

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

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:

**682 km** di barriere acustiche in Italia

**475 km** ferroviarie

**207 km** stradali



© Archivio Anas



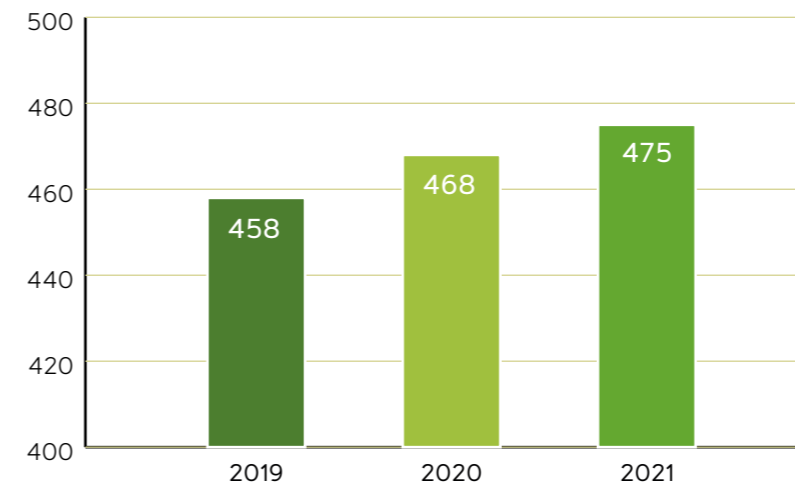
## DYNAMAP

DYNAMAP, il sistema dinamico di mappatura acustica della rete stradale. L'obiettivo del progetto DYNAMAP (Development of low cost sensors for real time noise mapping) promosso da LIFE+, consiste nell'implementazione del sistema dinamico di mappatura acustica che rileva e rappresenta, attraverso dispositivi intelligenti, l'impatto acustico della rete stradale in tempo reale.

Anas ha previsto il completamento del sistema di monitoraggio, già installato lungo l'autostrada A90, e la sua implementazione in aree dove sia stata rilevata l'opportunità di procedere con un monitoraggio in tempo reale dell'impatto acustico, quali, a titolo esemplificativo, la tangenziale di Catania e la tangenziale di Bari.

Inoltre, è atteso un potenziamento del sistema che includa anche il monitoraggio della qualità dell'aria e delle condizioni meteo.

**BARRIERE ACUSTICHE REALIZZATE SU RETE FERROVIARIA**  
(LUNGHEZZA TOTALE ACCUMULATA IN KM)



(103-2, 103-3)

# ALTRI IMPATTI

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 DEL CICLO DEI RIFIUTI

(306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5)

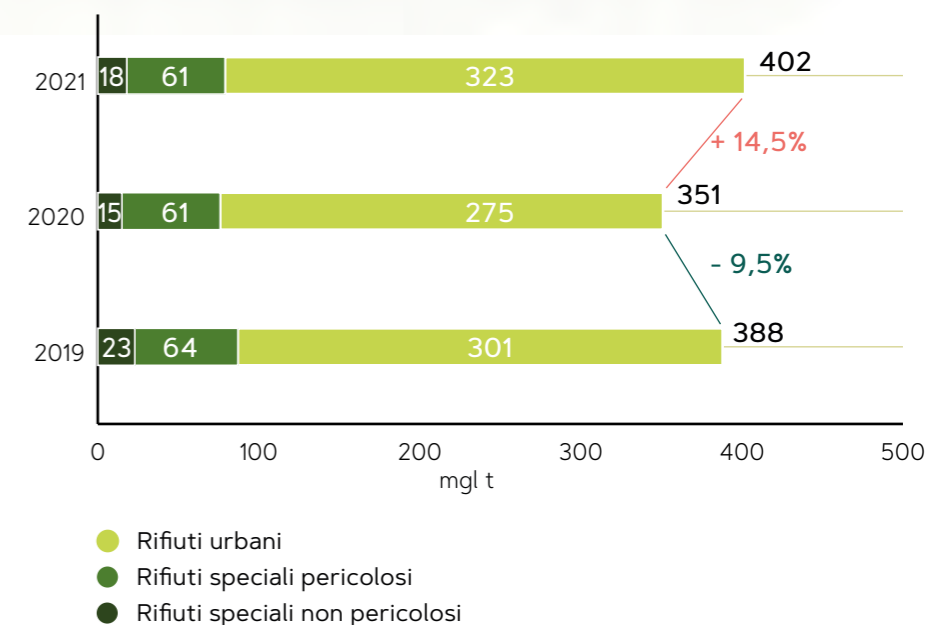
Il Gruppo FS Italiane è impegnato a rivedere i cicli produttivi in un'ottica sempre più circolare, secondo un modello di gestione orientato alla prevenzione, riduzione, riuso e riciclo dei rifiuti. Il continuo miglioramento della gestione del ciclo dei rifiuti<sup>138</sup> rappresenta una priorità del Gruppo. A tal fine, partecipa attivamente all'Alleanza per l'economia circolare, un network che riunisce molte realtà industriali italiane, finalizzato alla promozione di un'economia trasformativa che preserva il capitale naturale e coniuga competitività e sostenibilità.

Considerando la classificazione secondo l'origine, oltre il 95% dei rifiuti sono derivanti dalle attività industriali - principalmente ferro, acciaio, cemento e traverse in legno - e solo una parte residuale è classificata come rifiuti urbani; di questi circa il 60% provengono dai sistemi di raccolta nelle stazioni. I rifiuti derivanti dalle attività delle società che operano nei settori dell'infrastruttura e del trasporto rappresentano oltre il 99% del totale dei rifiuti prodotti dal Gruppo.

138) I rifiuti sono classificati secondo l'origine in rifiuti speciali e 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 urbani sono rifiuti che presentano caratteristiche e composizione merceologica tali da consentirne il recupero o lo smaltimento in impianti originariamente progettati per il trattamento di rifiuti domestici derivanti da luoghi adibiti ad abitazioni civili e gestiti dalla Pubblica Amministrazione.



## GESTIONE DEI RIFIUTI IN TONNELLATE



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

A seguito del calo del 2020, la progressiva ripresa delle attività ha determinato un aumento nella produzione dei rifiuti - come quelli derivanti dalla demolizione dei carri ferroviari o la sostituzione delle

traverse in legno lungo le tratte oggetto di rinnovo - a livelli anche superiori a quelli del 2019.

Anche i volumi dei rifiuti urbani nei siti del Gruppo FS hanno visto un

rimbalzo quasi ai livelli del 2019. Non della stessa consistenza è stato il volume dei rifiuti urbani in stazione, dove persistono le conseguenze delle limitazioni negli spostamenti.





## LO SPORTELLINO UNICO DI INGEGNERIA DELLE TERRE - SUIT

La necessità di contenere i tempi di attuazione delle opere pubbliche inserite nel Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) per rispettare l'obiettivo di attivazione nel 2026 unitamente all'opportunità fornita dalla L. 120/2020 (conversione del cd. D.L. Semplificazioni) di anticipare il recepimento delle autorizzazioni ambientali sin dalla fase di Progetto di Fattibilità Tecnico Economica (PFTE) hanno comportato l'esigenza di ideare un nuovo approccio progettuale.

L'idea dello Sportello Unico di Ingegneria delle Terre (SUIT) nasce con lo scopo di agevolare il processo di individuazione dei siti di conferimento delle Terre e Rocce da scavo (TRS) al fine di redigere, per le opere soggette a Valutazione di Impatto Ambientale (VIA), i Piani di Utilizzo Terre (PUT) ex D.P.R. 120/2017 in fase di PFTE per la relativa disamina da parte del Ministero della Transizione Ecologica (MiTE).

L'implementazione dello SUIT, quale portale profilato la cui creazione prevede un coinvolgimento degli Enti pubblici, delle Amministrazioni locali e

degli Organismi competenti sul territorio, consente di disporre di un archivio costantemente aggiornato di tutte le possibili soluzioni di conferimento cui poter utilizzare le TRS provenienti dalle grandi opere infrastrutturali, un contenitore delle informazioni funzionali alla redazione dei PUT in fase di progettazione e alla risoluzione delle criticità che possono verificarsi in corso d'opera, al fine di rispondere alle esigenze di appalto senza compromettere il regolare andamento dei lavori: cave dismesse/abbandonate da riambientalizzare, opere strategiche ed interventi di pubblica utilità, cicli produttivi, aree degradate da riqualificare, ecc.

Al fine di stabilire tempistiche e funzionalità tecniche dello SUIT a livello nazionale Italferr, con il prezioso supporto di FSTechnology, ha recentemente implementato un progetto pilota a scala locale (Regione Siciliana), grazie ai numerosi dati raccolti nell'ambito della predisposizione dei PUT del nuovo collegamento ferroviario Palermo - Catania (150 chilometri di linea, 11 milioni di metri cubi banco,

350 Comuni interessati, circa 600 siti individuati).

Partendo dal principio "il rifiuto di smaltire una risorsa", il Proof of Concept, sviluppato nell'autunno 2021 con la start-up Circularity nell'ambito del Programma Open Italy promosso da Elis, ha permesso di strutturare una piattaforma digitale in grado di valutare ulteriori alternative sostenibili per il recupero delle TRS nell'ottica dell'End of Waste e della chiusura del ciclo di vita: Terre Circolari come potenziale applicativo dello SUIT.

Terre a km 0: l'adozione di uno strumento così concepito, oltre all'indiscutibile beneficio per il territorio, consente nuove opportunità di utilizzo finale delle terre attraverso la riduzione dell'impatto sociale, economico e ambientale delle opere garantendo il rispetto di tutti i principi di concorrenza, trasparenza e legalità.

Tale iniziativa, associata agli obiettivi di digitalizzazione, innovazione e competitività dettati dal PNRR, rappresenta pertanto un importante strumento concreto di sviluppo sostenibile.

(303-1, 303-2, 303-3, 303-4)

# GESTIONE DELLE RISORSE IDRICHE

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 per una corretta gestione delle acque.

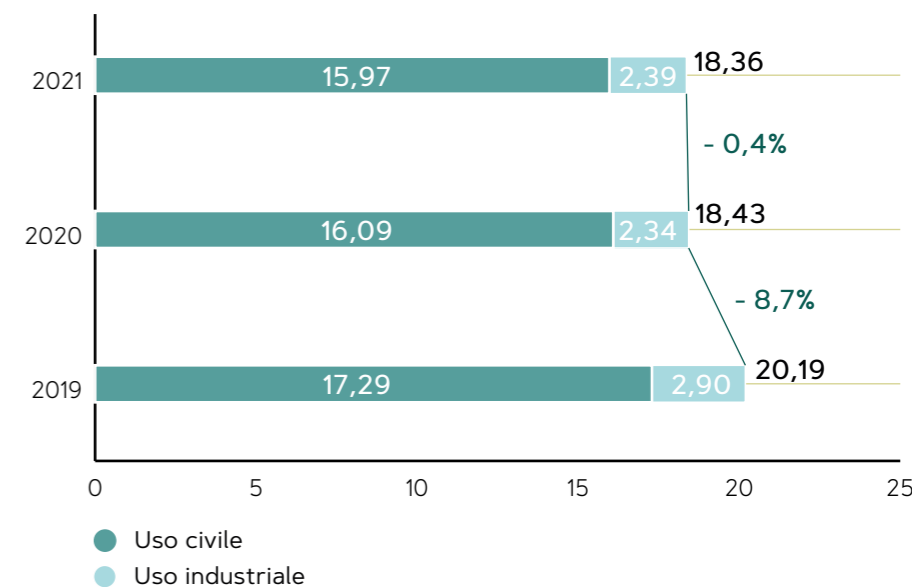
La tipologia dei business caratteristici del Gruppo FS Italiane comporta limitati consumi idrici - prevalentemente per uso civile (circa l'87% dei consumi è a servizio degli uffici, dei bagni, delle docce nelle officine e delle fontanelle in stazione) e in minor parte, il restante 13%, per fini industriali (lavaggi di treni e bus).

risvolti principalmente alla riduzione dei consumi e a garantire l'efficace raccolta e trattamento dei relativi reflui<sup>139</sup>.

I dati 2021 registrano un trend in leggera diminuzione, dovuto so-

stanzialmente alla ridotta presenza del personale negli uffici e alla minore affluenza degli utenti nelle stazioni a causa ancora dell'emergenza sanitaria.

GESTIONE DELLE RISORSE IDRICHE IN MILIONI DI METRI CUBI



Oltre a un'attenzione sul piano interno, il Gruppo promuove frequenti campagne organizzate dalle società, volte alla sensibilizzazione dei viaggiatori a un uso responsabile della risorsa e, in merito agli utilizzi industriali, gli sforzi sono

139) Le acque reflue industriali subiscono un processo di depurazione differente rispetto a quelle civili, in considerazione delle specifiche caratteristiche dei carichi inquinanti.

# RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE



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 ad 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 2021.

L'esame limitato da noi svolto non si estende alle informazioni contenute nel paragrafo denominato "Le attività del Gruppo e la lente della Tassonomia Europea" del Rapporto di Sostenibilità, richieste dall'art. 8 del Regolamento (UE) n. 852 del 18 giugno 2020.

### **Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale della Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A. per il Rapporto di Sostenibilità**

Gli Amministratori 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.

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. 012667  
Partita IVA 00709600159  
VAT number IT00709600159  
Sede legale: Via Vitor Pisani, 20  
20124 Milano MI, ITALIA



Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane  
Relazione della società di revisione indipendente sul Rapporto di Sostenibilità  
31 dicembre 2021

#### Responsabilità della società di revisione

E' 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 quanto previsto dal principio "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 Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A. responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Rapporto di Sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli e altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- 1 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.
- 2 Analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di rendicontazione al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dai GRI standards.
- 3 Comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nel Rapporto di Sostenibilità e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo.
- 4 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 Trenitalia S.p.A., Busitalia Sita - Nord S.r.l., Netinera Deutschland GmbH 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 Gruppo,
  - 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 2021

- b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati;
- per le società Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A., Trenitalia S.p.A. (in particolare la Direzione Tecnica e la Direzione di Business Regionale della società stessa), Busitalia Sita - Nord S.r.l., Netinera Deutschland GmbH (in particolare le partecipate Autobus Sippel GmbH e Verkehrstriebw. Bils GmbH); che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, nonché del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato visite in modalità remota (ad esclusione di Busitalia - Sita Nord S.r.l., per la quale ci siamo recati presso la Direzione Regionale Umbria) nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali 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 2021 non sia stata redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards"), come descritto nel paragrafo "Introduzione al Report" del Rapporto di Sostenibilità.

Le nostre conclusioni sul Rapporto di Sostenibilità del Gruppo Ferrovie dello Stato S.p.A. non si estendono alle informazioni contenute nel paragrafo denominato "Le attività del Gruppo e la lente della Tassonomia Europea" del Rapporto di Sostenibilità, richieste dall'art. 8 del Regolamento (UE) n. 852 del 18 giugno 2020.

Roma, 14 aprile 2022

KPMG S.p.A.

Marco Maffei  
Socio

**A cura di**

Strategy, Sustainability & Asset Management  
Mail: [rapportostenibilita@fsitaliane.it](mailto:rapportostenibilita@fsitaliane.it)

**Coordinamento editoriale e creativo**

Communication - Prodotti Editoriali



Piazza della Croce Rossa 1 - 00161 Roma

**Foto non accreditate all'interno del volume:**

© Freepik

**Illustrazioni**

Cecilia Turchelli

**Realizzazione e progetto grafico**



Zilla Report - [zillareport.com](http://zillareport.com)

**Stampa**



Via A. Gramsci 19 - 81031 Aversa (CE)

Edizione maggio 2022

