



» Rapporto
di sostenibilità
2014

»» Rapporto di sostenibilità
Rapporto di sostenibilità
2014
2014





Sede legale	Piazza della Croce Rossa, 1 - 00161 Roma
Capitale sociale	36.340.432.802 euro interamente versati
Rea di Roma	n. 962805
Iscritta al Registro delle Imprese di Roma	n. 06359501001
Codice fiscale e partita Iva	n. 06359501001
Contatti	06 44101
Web	www.fsitaliane.it



Organi sociali

Consiglio di Amministrazione

	In carica fino al 29 maggio 2014	Nominati in data 29 maggio 2014*
PRESIDENTE	Lamberto Cardia	Marcello Messori
AMMINISTRATORE DELEGATO	Mauro Moretti	Michele Mario Elia ¹
CONSIGLIERI	Antimo Prosperi Mauro Coletta Maria Teresa Di Matteo	Daniela Carosio Vittorio Belingardi Clusoni Giuliano Frosini Gioia Maria Ghezzi Simonetta Giordani Federico Lovadina Wanda Ternau

Collegio Sindacale

PRESIDENTE	Alessandra dal Verme
SINDACI EFFETTIVI	Tiziano Onesti Claudia Cattani
SINDACI SUPPLEMENTI	Paolo Castaldi Cinzia Simeone

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

Ernesto Basile

Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari

Roberto Mannozi

Società di Revisione

KPMG SpA²

* Per delibera assembleare assunta in pari data

1. Nominato nella carica dal Consiglio di Amministrazione del 30 maggio 2014

2. Per il periodo 2014-2022





Indice

Indice

»	6	Lettera agli <i>stakeholder</i>	
		GRI 1.1 1.2 4.12	
»	8	La sostenibilità per Ferrovie dello Stato Italiane	
		GRI 1.1 2.10	
»	12	Introduzione	
		Comunicare la sostenibilità: nota metodologica	
		GRI 1.2 3.1 3.2 3.3 3.5 3.6 3.7 3.8 3.9 3.10 3.11 3.12 3.13	12
»	17	1 Identità aziendale	
		1.1 Cenni storici	17
		1.2 Profilo del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane	18
		GRI 2.1 2.2 2.3 2.6 2.8 2.9 3.8	
		1.3 Mercati di riferimento e servizi offerti	22
		GRI 2.2 2.3 2.5 2.7	
		1.3.1 Mercato nazionale	22
		1.3.2 Mercato internazionale	24
»	29	2 Corporate governance e gestione della sostenibilità	
		2.1 <i>Corporate governance</i>	29
		GRI 2.6 4.1 4.3 4.4 4.5 4.6 4.7 4.9 4.10 EC2 LA13 SO2 SO3 SO4	
		2.1.1 Organi di governo	30
		2.1.2 Il sistema di controllo interno e gestione dei rischi	33
		2.2 <i>Gli stakeholder</i>	36
		GRI 1.2 3.5 4.12 4.13 4.14 4.15 4.16 4.17 SO1 SO5 SO6 PR6 PR7	
		2.2.1 Il <i>panel</i> degli <i>stakeholder</i>	37
		2.2.2 Altre forme di dialogo	38
		2.3 Missione e strategie del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane	43
		GRI 1.1 1.2 4.8 4.12 EC2 EC8 SO5	
		2.4 Sistemi di Gestione delle società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane	46
		GRI 4.8 4.12 PR1 SO9 SO10	
		2.5 Tutela dei diritti umani	53
		GRI HR1 HR2 HR3 HR5 HR6 HR7 HR8 HR10 HR11	
		2.6 <i>La compliance</i>	55
		GRI EN28 HR4 HR9 PR9 SO4 SO7 SO8	
		2.6.1 Indagini e procedimenti giudiziari	55

» 57

3 Responsabilità economica

<i>Highlight</i> GRI 1.2	57
3.1 Risultati di gestione GRI EC1	58
3.2 Investimenti GRI EC8	60
3.3 Finanziamenti significativi ricevuti dalla pubblica amministrazione GRI EC4	62
3.4 Costi e benefici esterni GRI EC9	63
3.5 Politiche degli acquisti GRI EC6 HR1 SO9 SO10	64

» 69

4 Responsabilità di prodotto

<i>Highlight</i> GRI 1.2	69
4.1 Settore trasporto: servizi per la mobilità GRI 2.7 PR3	72
4.1.1 Trasporto passeggeri e merci	72
4.1.2 Tipologia dei principali servizi offerti	73
4.2 Settore infrastruttura: servizi per la mobilità GRI 2.7 PR3	75
4.3 Qualità dei servizi GRI 2.10 4.12 PR4 PR5 PR8	76
4.3.1 Trenitalia	76
4.3.2 Rete Ferroviaria Italiana	89
4.3.3 Busitalia - Sita Nord e controllate/partecipate	96
4.4 Sicurezza nel viaggio GRI 4.12 PR1 PR2	110
4.4.1 Sicurezza della circolazione	110
4.4.2 Servizi di sicurezza	117

» 121

5 Responsabilità sociale

<i>Highlight</i> GRI 1.2	121
5.1 Risorse umane	123
5.1.1 Le nostre persone GRI EC7 LA1 LA2 LA11 LA13	123
5.1.2 Sistema retributivo e previdenziale GRI EC3 EC5 LA1 LA3 LA4 LA11 LA14	129
5.1.3 Valorizzazione del capitale umano GRI EC7 LA10 LA11 LA12	132
5.1.4 Diversità e pari opportunità GRI LA13	138
5.1.5 Sicurezza sul lavoro e tutela della salute GRI LA6 LA7 LA8	140
5.1.6 Relazioni industriali GRI 4.12 HR5 LA5 LA7 LA9 LA11 LA15	142
5.1.7 Contenzioso con i dipendenti GRI SO8	144
5.2 Comunità GRI 2.10 4.12 EC1 EC8 HR3 LA8 PR1 SO1	145
5.2.1 Iniziative per la solidarietà	145
5.2.2 Attività sociali e culturali	156
5.2.3 Relazioni con i <i>media</i> e <i>new media</i>	157
5.2.4 Fondazione FS Italiane	164

» 167

6 Responsabilità ambientale

Principali aspetti ambientali del Gruppo GRI 1.2 EN30	167
6.1 Energia GRI EN3 EN4 EN5 EN6 EN26	170
6.2 Emissioni GRI EN7 EN16 EN17 EN18 EN19 EN20 EN26 EN29 PR1 PR3	174
6.3 Territorio GRI 4.11 4.16 4.17 EN1 EN2 EN3 EN4 EN7 EN8 EN9 EN11 EN12 EN13 EN14 EN15 EN21 EN22 EN25 EN26 EN30 EC8 SO1 SO9 SO10 PR1 PR3	178
6.4 Rifiuti GRI EN22 EN24 EN26	188
6.5 Rumore GRI EN26 EN30	190
6.6 Altri impatti GRI EN8 EN9 EN10 EN21 EN23 EN26 EN30 PR1	192

Allegati: Schede societarie GRI 1.2	197
Relazione della Società di revisione GRI 3.13	235
Questionario di valutazione GRI 3.4	239

Lettera agli stakeholder

GRI 1.1 | 1.2 | 4.12

Siamo una delle più importanti realtà industriali del Paese: 70 mila persone che realizzano opere e gestiscono infrastrutture e servizi nel trasporto, prevalentemente ferroviario. Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane (FS) contribuisce, così, a sviluppare un impegnativo progetto di mobilità e di logistica per l'Italia con attenzione alla sua sostenibilità economico-sociale e ambientale. Un tale progetto, che si traduce in specifici obiettivi industriali ed economici per il nostro Gruppo, non è facile da realizzare. Al riguardo, anche se siamo consapevoli della strada che resta da percorrere, riteniamo di aver mosso passi avanti pure nel corso del 2014.

Qualche numero conforta quest'ultima affermazione. Nel 2014 il Gruppo FS ha realizzato una *performance* positiva in termini di margine operativo, in crescita di 80 milioni di euro (+3,9%) rispetto all'anno precedente e in linea con gli obiettivi espressi nel Piano industriale 2014-2017.

Il risultato netto ha scontato alcuni effetti economici negativi e, in particolare, l'impatto di provvedimenti legislativi intervenuti a fine esercizio; nonostante ciò, la spesa per investimenti ha continuato a essere crescente e ha proseguito, così, nel *trend* positivo iniziato nel 2011. Dando esecuzione ad azioni programmate nel proprio Piano, nel 2014 il Gruppo FS ha realizzato un livello di investimenti pari a 4.261 milioni di euro, di cui 1.495 milioni di euro autofinanziati e 2.766 milioni di euro finanziati da fonti pubbliche. Ciò ha determinato un tasso annuale di crescita degli stessi investimenti di poco inferiore al 10% (9,4%), confermando il ruolo cruciale che il nostro Gruppo svolge nelle attività di trasporto e nella logistica a livello nazionale. La crescita degli investimenti si è associata a buoni risultati nel trasporto passeggeri. Nel 2014 il Gruppo FS Italiane ha trasportato circa 42,5 miliardi di viaggiatori/km: 20,3 miliardi relativi ai





servizi di media e lunga percorrenza (+5,0% rispetto all'anno precedente) e 22,2 miliardi relativi ai servizi regionali e metropolitani (-0,9% rispetto all'anno precedente).

I risultati sopra richiamati, insieme agli altri dati riportati nel Bilancio, non sono solo il frutto della evoluzione recente ma affondano le loro radici in più di un secolo di storia. Per mantenere viva nel tempo la storia del trasporto ferroviario, il 6 ottobre 2014 il Gruppo FS ha inaugurato a Roma la nuova sede della Fondazione Ferrovie dello Stato Italiane. Quest'ultima accoglie una biblioteca di 50 mila volumi, alcuni risalenti a prima dell'Unità d'Italia, e fornisce un contributo decisivo alla conservazione di convogli che hanno, ormai, un pregio storico di rilievo.

Il Gruppo FS aspira, però, a utilizzare le proprie radici per continuare a svolgere un ruolo da protagonista nell'attuale vita economica e sociale del nostro Paese. Ciò è dimostrato dal contributo fornito alla Fiera Expo 2015, dall'impegno erogato per fronteggiare gravi problemi umanitari – quali la povertà, l'immigrazione, il disagio sociale –, dalla costante attenzione per migliorare le prestazioni ambientali del più grande attore italiano nel settore dei trasporti.

Le pagine del presente Rapporto offrono un quadro molto più ricco e articolato rispetto alle poche considerazioni qui svolte. Al di là dei numeri e delle analisi, la migliore prova dei nostri sforzi risiede però nel fatto che i lavoratori del Gruppo FS mantengono un'etica del lavoro che è il principale punto di forza della nostra attività.

Il Presidente
Marcello Messori

L'Amministratore Delegato
Michele Mario Elia

»» La sostenibilità per Ferrovie dello Stato Italiane

GRI 1.1 | 2.10

»» **270** milioni di euro
investiti in **Innovazione**
e **Sicurezza**

Volumi trasportati

Il Gruppo FS Italiane ha conseguito risultati di traffico in crescita, sia per i passeggeri sia per le merci, confermando il positivo andamento dell'anno precedente.

»» TOTALE TRAFFICO

		Volumi	Variazione 2014 vs 2013
Passeggeri su ferro	<i>mld pkm*</i>	42,5	+1,8%
Merci	<i>mld tkm**</i>	23	+1,5%
Passeggeri su gomma	<i>mln pkm***</i>	899	+0,6%

* miliardi di viaggiatori-km

** miliardi di tonnellate-km

*** milioni di viaggiatori-km

Volumi
Viaggiatori su ferro »» **+1,8%**

Volumi
Merce »» **+1,5%**

Volumi
Viaggiatori su gomma »» **+0,6%**

»» TIPOLOGIA DI SERVIZIO

		Volumi	Variazione 2014 vs 2013
Lunga-media percorrenza	<i>mld pkm*</i>	20,3	+5%
Regionale	<i>mld pkm*</i>	22,2	-0,9%

* miliardi di viaggiatori-km

»» FOCUS FRECCIE (VOLUMI TRASPORTATI PER SERVIZIO)

	Variazione 2014 vs 2013
Freccie*	+10,9%
Frecciarossa	+13,3%

* Frecciarossa e Frecciargento

Livelli di soddisfazione

L'analisi dei risultati di *customer satisfaction* sul viaggio nel suo complesso mostra una sostanziale conferma dei giudizi positivi già rilevati nel 2013.

» TIPOLOGIA DI SERVIZIO

	% di soddisfatti*	Variazione 2014 vs 2013
Lunga-media percorrenza (DPLH)	91,4%	+1,4%
Regionale (TPL)	74,1%	+0,3%

* giudizio espresso su una scala da 1 (massima insoddisfazione) a 9 (massima soddisfazione)

Clients DPHL soddisfatti » **91,4%**

Clients TPL soddisfatti » **74,1%**

Coinvolgimento degli *stakeholder*

Svolto il secondo *panel* degli *stakeholder* di Gruppo per la formulazione di proposte di miglioramento della sostenibilità aziendale.

Circa » **50** *stakeholder* coinvolti

» **20** nuove proposte per il Gruppo

Sistemi di gestione

Due Società del Gruppo hanno conseguito per la prima volta la certificazione ISO 14001 dei propri Sistemi di Gestione Ambientale (SGA): salgono a 8 le società controllate dirette certificate di FS SpA (anch'essa certificata). Aggiornato il Modello di Governo dei Sistemi di Gestione Ambientale delle Società del Gruppo.

» **8** le società operative del Gruppo certificate ISO 14001 controllate dirette della Capogruppo



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

Investiti circa 270 milioni di euro per la sicurezza della circolazione e per le migliori tecnologie dei sistemi di trasporto ferroviario a bordo treno.

Lotta ai cambiamenti climatici

Costante ricerca per un uso sostenibile delle risorse, con programmi di efficienza energetica e promozione delle fonti rinnovabili.

Il servizio di *car sharing* "Enjoy", gestito da Eni in *partnership* con Trenitalia e Fiat, è stato esteso alle città di Roma, Firenze e, nei soli mesi estivi, a Rimini, portando a oltre 1.000 il numero totale di auto in condivisione.

Oltre **» 1.000** auto in condivisione
tra Firenze, Milano,
Roma e Torino



Lotta al disagio sociale

» 18.187 m² concessi
in comodato gratuito

» 15 gli *Help center*
ospitati presso le stazioni

» +26% gli utenti serviti
dagli *Help center*

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

La superficie totale concessa in comodato d'uso gratuito per attività sociali corrisponde a circa 18 mila m², per un valore complessivo stimato di oltre 30 milioni di euro.

15 gli *Help center* complessivamente ospitati in locali concessi in comodato d'uso dentro e/o nei pressi delle stazioni per un totale di circa 30 mila utenti serviti, pari a +26% rispetto al 2013.

Comunicazione e condivisione della sostenibilità

Sesta edizione del Rapporto di Sostenibilità redatto secondo le *guidelines* della Global Reporting Initiative e certificato da KPMG SpA.
Inaugurazione del progetto *Green Station* a Pescara,

d'intesa con Legambiente, per la gestione di iniziative di valorizzazione e sviluppo sostenibile del territorio. Partecipazione a iniziative UIC³ e CER⁴ in ambito europeo. Sezione del sito *internet* dedicata alla Sostenibilità.

Sostenibilità degli acquisti

Continua l'impegno per la diffusione dei principi di *Procurement* sostenibile in tutte le Società del Gruppo. Trenitalia ha previsto criteri di sostenibilità ambientale (ad esempio, la certificazione ISO 14001) nelle procedure di selezione dei propri fornitori.
Ferservizi ha inserito clausole di sostenibilità ambientale nei contratti relativi agli acquisti *no core* effettuati per tutto il Gruppo (ad esempio, la certificazione FSC® per la cancelleria ed *Energy Star* per le apparecchiature informatiche).

Italferr ha richiesto agli appaltatori esterni l'implementazione di Sistemi di Gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza.
RFI ha richiesto, agli appaltatori iscritti a specifici Sistemi di Qualificazione, la certificazione dei Sistemi di Gestione Ambientale.
Netinera richiede ai fornitori il rispetto dei 10 principi del *Global Compact* delle Nazioni Unite.

Premi

Trenitalia ha ricevuto da Federmobilità la Medaglia di Rappresentanza grazie al progetto *Green Express* per il trasporto merci combinato treno/gomma.
RFI ha ricevuto dall'Associazione Italiana Manutenzione il premio "Eccellenza in manutenzione".

» **Progetto Trenitalia Cargo
Green Express**

» **Premio a RFI per l'"Eccellenza
in manutenzione"**

3. International Union of Railways.

4. Community of European Railway and Infrastructure Companies.

Introduzione

Comunicare la sostenibilità: nota metodologica

GRI 1.2 | 3.1 | 3.2 | 3.3 | 3.5 | 3.6 | 3.7 | 3.8 | 3.9 | 3.10 | 3.11 | 3.12 | 3.13

Le informazioni contenute nel Rapporto di sostenibilità 2014 sono confrontate con quelle relative ai due esercizi precedenti⁵. Eventuali differenze con quelle pubblicate nei passati Rapporti di sostenibilità sono dovute al perfezionamento dei metodi di rilevazione adottati e puntualmente specificate. Dal 2011, infatti, il processo di raccolta dati è supportato da una soluzione informatica finalizzata al monitoraggio e al *reporting* delle informazioni (SuPM – *Sustainability Performance Management*). Procedendo gradualmente nelle principali società operative del Gruppo, si intende implementare il SuPM su più livelli di dichiarazione, al fine di raccogliere e monitorare il dato sino al territorio. Ad oggi l'implementazione su più livelli è stata terminata per Trenitalia, RFI, Ferservizi, FS Italiane e Busitalia - Sita Nord, mentre le altre società del Gruppo, rientranti nel perimetro del Rapporto di sostenibilità, sono presenti a sistema con un unico livello di dichiarazione, equivalente al totale società.



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

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

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

- **identità aziendale e governance:** Ferrovie dello Stato Italiane e società controllate, come da Bilancio consolidato;
- **compliance:** Ferrovie dello Stato Italiane e società controllate, come da Bilancio consolidato;
- **responsabilità economica:** Ferrovie dello Stato Italiane e società controllate, come da Bilancio consolidato;
- **responsabilità di prodotto:** Ferrovie dello Stato Italiane, RFI, Trenitalia, Busitalia - Sita Nord, gruppo Netinera (principali società con significative attività per la responsabilità di prodotto);
- **responsabilità sociale⁶:** Ferrovie dello Stato Italiane, Trenitalia, RFI, Italferr, Ferservizi, FS Logistica, FS Jit Italia e FS Sistemi Urbani (il perimetro di analisi include l'88% della consistenza totale del Gruppo)⁷;
- **responsabilità ambientale:** Ferrovie dello Stato Italiane, Ferservizi, RFI, Terminali Italia, Blufferries, Italferr⁸, Trenitalia, Serfer, TX Logistik, Grandi Stazioni,

5. La pubblicazione è annuale. La precedente edizione, relativa all'Esercizio 2013, è stata pubblicata nell'agosto 2014.

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

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

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



Centostazioni, FS Sistemi Urbani, gruppo Netinera, FS Logistica, Busitalia - Sita Nord, Umbria Mobilità Esercizio, Ataf Gestioni; il perimetro descritto comprende la Capogruppo, le società sulle quali la Capogruppo esercita un controllo diretto (a esclusione delle società che svolgono attività finanziarie per il Gruppo e di certificazione/ispezione nel settore del trasporto ferroviario) e le società sulle quali la Capogruppo esercita un controllo indiretto, attraverso le sue controllate e che hanno un numero di dipendenti maggiore di 100.

I contenuti del Rapporto 2014 riguardano i valori, le strategie, le politiche, i sistemi di gestione e gli obiettivi dell'organizzazione rappresentati in conformità alle linee guida GRI G3.1 definite nel 2011 dalla Global Reporting Initiative (GRI)⁹. Obiettivo principale del Rapporto è quello di comunicare agli *stakeholder* i progressi compiuti sotto il profilo della sostenibilità economica, ambientale e sociale, secondo lo schema *triple bottom line*. I dati e le informazioni qui pubblicati sono stati forniti dalle funzioni responsabili o sono stati tratti da altre fonti ufficiali¹⁰. Il Rapporto 2014 è stato esaminato dal Consiglio di Am-

ministrazione di Ferrovie dello Stato Italiane SpA nella seduta del 29 luglio 2015.

L'approccio seguito ha consentito di rendicontare gli elementi *standard* e gli indicatori di *performance* richiesti dalle linee guida GRI G3.1 secondo il livello di applicazione A+, come verificato da società esterna indipendente (KPMG). Le attività di verifica sono state finalizzate a valutare l'accuratezza dei dati e la rispondenza dei contenuti del documento a quanto previsto dalle linee guida utilizzate come riferimento.

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

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

9. Global Reporting Initiative (GRI): istituzione indipendente che ha lo scopo di sviluppare e promuovere linee guida per la redazione di Bilanci di Sostenibilità. L'adesione alle linee guida è volontaria.

10. Per alcune informazioni di maggior dettaglio si rimanda, in taluni casi, alla Relazione Finanziaria annuale di Gruppo 2014.

L'analisi di materialità

Sono state rendicontate nel presente Rapporto le tematiche che risultano maggiormente rilevanti (o "materiali") per gli *stakeholder* interni ed esterni. Per individuarle è stata condotta un'analisi su circa 50 tematiche (sociali, economiche e ambientali) che ha permesso l'elaborazione della "matrice di materialità" riportata in fondo al presente paragrafo.

Le fonti interne che il Gruppo ha individuato sono:

- il Rapporto di sostenibilità 2013;
- il Piano Industriale;
- il *management*;
- le *policy* e i codici di condotta interni (ad esempio, Codice Etico, Politica ambientale, Carta dei valori, Manuale *antitrust*).

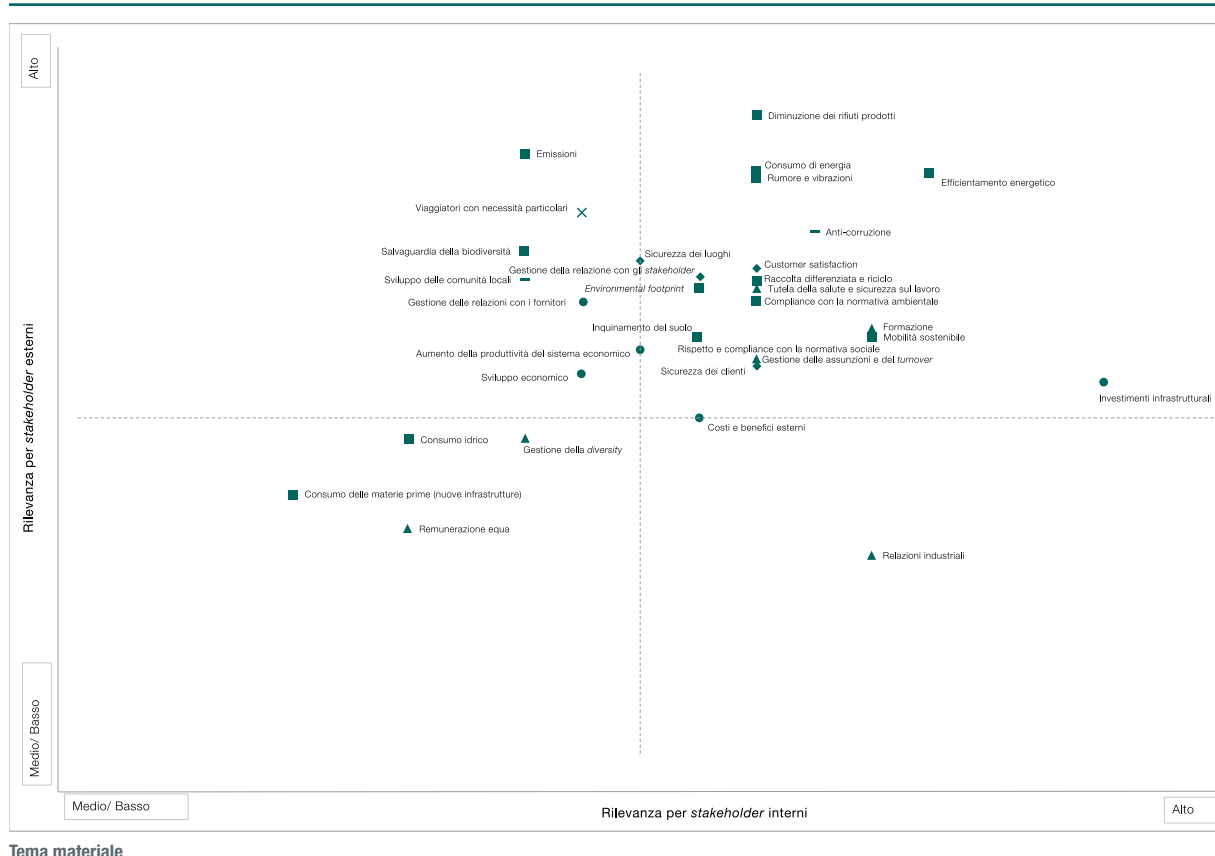
Nell'ambito delle fonti esterne, sono stati considerati:

- le linee guida dell'International Union of Railways (IUC);

- il Bilancio di sostenibilità di un rilevante gruppo ferroviario europeo¹¹;
- i principali *standard* di rendicontazione di settore (linee guida del Global Reporting Initiative GRI G4 di settore e GRI 3.1);
- le richieste di indici etici e investitori socialmente responsabili (ad esempio, *Dow Jones Sustainability Indexes*);
- l'esposizione mediatica del Gruppo;
- le principali normative di settore;
- i *focus group* con gli *stakeholder* esterni (si veda paragrafo *Gli stakeholder*).

La "materialità" di ogni tematica è stata calcolata come media pesata delle valutazioni degli *stakeholder* interni e degli *stakeholder* esterni. All'interno di questo Rapporto sono rendicontate le tematiche che hanno raggiunto la soglia che il Gruppo ha stabilito come materiale¹², mappate nella matrice di seguito riportata.

» MATRICE DI MATERIALITÀ



11. Deutsche Bahn, *Sustainability Report 2013*.

12. Alcune tematiche, seppure valutate sotto soglia, sono state comunque rendicontate, in continuità con le precedenti edizioni del Rapporto.





f
FERROVIE
DELLO STATO
ITALIANE

f
FERROVIE
DELLO STATO
ITALIANE



1. Identità aziendale

1.1 Cenni storici

La storia delle Ferrovie italiane ebbe inizio nel 1839 con l'inaugurazione della prima linea ferroviaria. Nel 1905 nacque l'Azienda Unitaria delle Ferrovie dello Stato che, nel 1985, divenne ente pubblico e, nel 1992, assunse lo stato giuridico di Società per Azioni. Nel 2000, attraverso un profondo processo di riorganizza-

zione, in ottemperanza alle Direttive europee sulla liberalizzazione del trasporto ferroviario, si costituì la società Trenitalia, mentre l'anno successivo nacque Rete Ferroviaria Italiana e Ferrovie dello Stato divenne la Capogruppo. Nel maggio 2011 la ragione sociale di quest'ultima venne modificata in Ferrovie dello Stato Italiane.



1.2 Profilo del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane

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

L'attuale assetto è quello di un Gruppo industriale con una Capogruppo, FS SpA, il cui oggetto sociale è¹³:

- realizzazione e gestione di reti di infrastruttura per il trasporto ferroviario;
- svolgimento dell'attività di trasporto, prevalentemente su rotaia, di merci e di persone, ivi compresa la promozione, l'attuazione e la gestione di iniziative e servizi nel campo dei trasporti;
- svolgimento di ogni altra attività strumentale complementare e connessa a quelle suddette, direttamente o indirettamente, ivi comprese quelle dei servizi alla clientela e quelle volte alla valorizzazione dei beni posseduti per lo svolgimento delle attività statutarie.

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane è organizzato in quattro settori operativi¹⁴: Trasporto, Infrastruttura, Servizi immobiliari e Altri servizi.

Alla Capogruppo fanno capo le società operanti nei diversi settori: le società sono dotate di una propria specificità aziendale e godono di autonomia gestionale nel perseguimento degli obiettivi di *business*.

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

Nel settore Infrastruttura ferroviaria opera principalmente RFI che ne cura la manutenzione, l'utilizzo e lo sviluppo; RFI garantisce inoltre i servizi di collegamento via mare con le isole maggiori e opera nella gestione del proprio patrimonio non funzionale all'esercizio ferroviario. In mi-

nore quota, contribuiscono ai risultati del settore la società di ingegneria del Gruppo, Italferr, così come altre società¹⁵.

Il settore Immobiliare comprende le società che gestiscono i principali scali ferroviari nonché le società che si occupano della gestione e valorizzazione del patrimonio immobiliare del Gruppo FS Italiane non strettamente strumentale alle attività di esercizio ferroviario; si tratta in particolare di Grandi Stazioni, Centostazioni, FS Sistemi Urbani con la sua controllata Metropark (che si occupa di valorizzazione immobiliare nelle aree di parcheggio), e della Capogruppo (solo per la sua attività di gestione immobiliare).

Nel settore Altri servizi operano la società FS SpA, in qualità di *holding* del Gruppo, la società Ferservizi, che gestisce per le principali società del Gruppo FS Italiane le attività non direttamente connesse all'esercizio ferroviario (ad esempio, gestione amministrativa, *building* e *facility management*), Fercredit, che opera nel mercato del *leasing*, *factoring* e credito al consumo prevalentemente per il Gruppo, nonché la società Italcertifer, che si occupa di attività di certificazione, valutazione e prove riferite a sistemi di trasporto e infrastrutturali.

Nell'esercizio 2014 non sono intervenuti cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura e nell'assetto proprietario di FS SpA (inteso, quest'ultimo, come titolarità delle azioni di FS SpA ed entità del capitale sottoscritto). In relazione a operazioni straordinarie perfezionate nell'ambito delle principali società del Gruppo, si rimanda alla *Relazione finanziaria annuale 2014* del Gruppo (capitolo *Bilancio consolidato Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane al 31 dicembre 2014*, paragrafo *Note esplicative al Bilancio consolidato*).

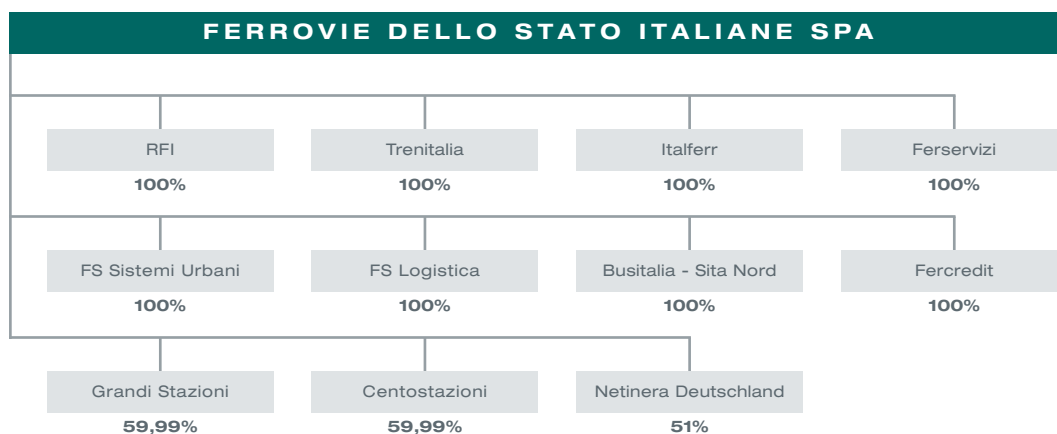
13. Art. 3.1 dello Statuto nella versione approvata con delibera della assemblea straordinaria del 19 maggio 2010.

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

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



» PRINCIPALI SOCIETÀ PARTECIPATE DA FERROVIE DELLO STATO ITALIANE SPA



Trenitalia rappresenta la più grossa realtà del Gruppo FS Italiane che opera sul mercato, si occupa di attività di trasporto passeggeri e merci, sia in ambito nazionale che internazionale. Gestisce giornalmente oltre 7 mila treni e trasporta ogni anno 500 milioni di viaggiatori e 38 milioni di tonnellate di merci. La società è impegnata a consolidare il proprio ruolo nel settore dell'Alta Velocità, sempre più competitivo. Di particolare interesse anche la forte vocazione internazionale che Trenitalia sta sviluppando in questi ultimi anni: con Thello, svolge servizi di collegamento verso la Francia e, nel settore delle merci, con TX Logistik AG, opera in Germania e nel resto d'Europa.

Il gruppo **Netinera Deutschland** effettua servizi di trasporto passeggeri regionali attraverso circa 40 società

attive in Germania. Il gruppo svolge principalmente attività di trasporto su ferro e su gomma nel mercato del trasporto pubblico locale e metropolitano tedesco, con servizi che in alcuni casi interessano relazioni internazionali dalla Germania verso la Repubblica Ceca, la Polonia e i Paesi Bassi.

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



Italferr, società di ingegneria, opera sul mercato italiano e internazionale nel campo dell'ingegneria dei trasporti ferroviari tradizionali, ad alta velocità e metropolitani. La sua attività si estende anche ad altri sistemi di trasporto e a tutti i settori ingegneristici complementari, conferendole un ruolo strategico nel processo di modernizzazione e sviluppo della rete ferroviaria italiana e qualificando la società anche sul mercato internazionale, dove è presente con rilevanti incarichi.

Nel 2014 la situazione interna al Paese, caratterizzata da una contrazione degli investimenti pubblici, ha influenzato negativamente la gestione operativa di Italferr, comportando una riduzione del volume di produzione a committenza prevalentemente *captive*, a favore di un aumento dell'attività *non captive*; la società, infatti, ha potuto beneficiare dell'andamento ancora in crescita, in gran parte del mondo, dei servizi d'ingegneria nel settore ferroviario.

Ferservizi è la società di servizi per la gestione centralizzata di tutte le attività di supporto al *core business* del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane.

FS Logistica, per mezzo di infrastrutture dislocate su tutto il territorio nazionale, svolge attività di logistica integrata con servizi di deposito, *handling*, gestione degli ordini dagli stabilimenti di produzione fino al mercato di consumo della grande distribuzione organizzata, progettazione e realizzazione d'infrastrutture terminalistiche¹⁶. La società realizza, inoltre, progetti su misura per la gestione di flussi di prodotti industriali e soluzioni per la gestione del ciclo dei rifiuti.

Busitalia - Sita Nord, anche attraverso le sue controllate Ataf Gestioni e Umbria Mobilità Esercizio, opera nel settore del trasporto pubblico su gomma. La società svolge la propria attività in varie aree di *business*, quali il trasporto pubblico locale, urbano ed extraurbano, le autolinee a lunga percorrenza, il turismo e i noleggi, gli autoservizi sostitutivi di servizi ferroviari.

FS Sistemi Urbani ha il compito di valorizzare il patrimonio immobiliare e il patrimonio non funzionale all'esercizio ferroviario del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane.

Grandi Stazioni è la società di servizi, controllata al 60% da Ferrovie dello Stato Italiane e al 40% da Eurostazioni SpA¹⁷, incaricata di riqualificare integralmente e gestire gli spazi commerciali del *network* delle 14 principali stazioni ferroviarie italiane.

Centostazioni, nata dalla *partnership* tra Ferrovie dello Stato Italiane, che la controlla al 60%, e Archimede 1¹⁸, analogamente a Grandi Stazioni, è impegnata nella riqualificazione e nella gestione degli spazi commerciali di 103 stazioni di media grandezza distribuite su tutto il territorio nazionale.

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

16. Le attività sono concentrate maggiormente nei settori dei grandi clienti istituzionali e servizi di trasporto e logistica multimodale del *consumer goods*.

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

18. Società di azionisti privati costituita da Save - Aeroporto Marco Polo di Venezia, Manutencoop, Banco Popolare, Pulitori & Affini SpA.

» IL GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE IN CIFRE: ANNO 2014

EBITDA/Ricavi operativi		25,18%
ROS (EBIT/Ricavi operativi)		7,85%
Costo del lavoro/Ricavi operativi		(46,69%)
Consistenza di fine periodo dei dipendenti		69.115
Consistenza media dei dipendenti		69.487
Lunghezza della rete ferroviaria	km	16.723
Treni-km trasporto media e lunga percorrenza	migliaia	78.782
Treni-km trasporto regionale	migliaia	189.574
Viaggiatori-km su ferro	milioni	42.471
Viaggiatori-km su gomma	milioni	899
Tonnellate-km*	milioni	23.188

* dato riferito al trasporto ferroviario - solo trazione

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

Viaggiatori-km

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

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

Fonte: Rielaborazione dal Bilancio consolidato del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane 2014

L'anno 2014 è stato caratterizzato dal consolidamento dei buoni risultati raggiunti nel settore del trasporto ferroviario negli ultimi anni, in linea con gli obiettivi espressi nel Piano Industriale del Gruppo 2014-2017. Tuttavia, si è risentito negativamente, in alcuni margini economici quali l'EBIT, di una serie di provvedimenti normativi che hanno significativamente modificato il *framework* di riferimento.

Dal punto di vista degli investimenti, il Gruppo mostra un *trend* della spesa in crescita, confermandosi quale principale sostenitore dello sviluppo del settore trasporti e logistica.

1.3 Mercati di riferimento e servizi offerti

GRI 2.2 | 2.3 | 2.5 | 2.7

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

1.3.1 Mercato nazionale

RFI, oltre alla propria missione principale di gestione dell'infrastruttura propriamente detta, effettua altre attività, tra le quali la conduzione degli spazi commerciali delle stazioni, a eccezione di 117 realtà, nelle quali tale attività è affidata a **Grandi Stazioni** e **Centostazioni**.

Tra le principali attività di RFI:

- la manutenzione e la circolazione;
- l'offerta di accesso alla rete per i treni delle diverse imprese ferroviarie;
- il potenziamento tecnologico e infrastrutturale della rete e gli investimenti Alta Velocità/Alta Capacità;
- lo sviluppo e l'applicazione di tecnologie e sistemi per la crescita infrastrutturale sostenibile.

» LA RETE IN CIFRE 2014¹

Linee ferroviarie in esercizio	km	16.723
Tipologie		
Linee a doppio binario	km	7.556
Linee a semplice binario	km	9.167
Alimentazione		
Linee elettrificate	km	11.940
Linee non elettrificate (diesel)	km	4.782
Lunghezza complessiva dei binari		
Linea convenzionale	km	22.928
Linea AV ²	km	1.350
Impianti ferroviari		
Stazioni con servizio viaggiatori		2.087
Impianti di traghettamento		3
Volumi produzione complessivi 2014	milioni di treni-km	331

1. Dati aggiornati al 31 dicembre 2014

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



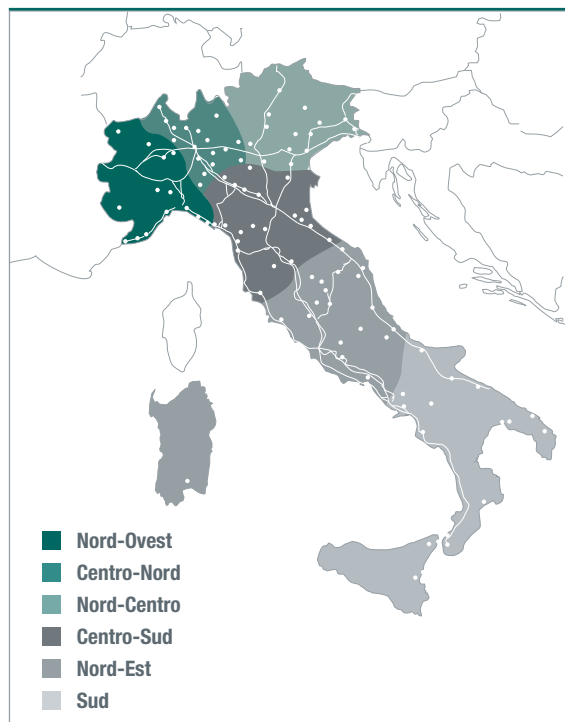
» RETE RFI IN ESERCIZIO



» NETWORK GRANDI STAZIONI



» NETWORK CENTOSTAZIONI



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

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

Busitalia - Sita Nord è la società del Gruppo operante nel settore del trasporto pubblico su gomma. In tale ambito, la società offre, direttamente o tramite società controllate, collegamenti urbani ed extraurbani in Veneto, Toscana (anche attraverso la società Ataf Gestioni) e Umbria (attraverso la società Umbria Mobilità Esercizio). Inoltre, attraverso la controllata Busitalia Rail Service, organizza, per conto di Trenitalia, l'erogazione dei servizi sostitutivi di corse ferroviarie sull'intero territorio nazionale.

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

FS Sistemi Urbani ha il compito di valorizzare il patrimonio del Gruppo non funzionale all'esercizio ferroviario e di svolgere servizi integrati urbani in una prospettiva di *business*, razionalizzazione, miglioramento funzionale e servizio alla collettività. Tra le innumerevoli attività immobiliari e di servizio svolte figurano: progetti per il poten-

ziamento del terziario a rilievo economico e sociale, studi di fattibilità, consulenze, progettazioni e direzione lavori, valutazioni di congruità tecnico-economica, studi d'impatto ambientale, procedure di affidamento a terzi di lavori. Attraverso la controllata Metropark, gestisce 72 aree di parcheggio in prossimità delle principali stazioni ferroviarie.

1.3.2 Mercato internazionale

Europa continentale, Mediterraneo, Medio Oriente, America Latina, USA, India e Australia sono le principali aree in cui il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane opera. I principali servizi offerti sui mercati esteri riguardano, oltre l'ingegneria, il trasporto passeggeri e la logistica merci.

Nel trasporto passeggeri, il **Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane** ha accresciuto la propria presenza nel panorama europeo, ampliando l'offerta di collegamenti internazionali attraverso la società controllata Thello¹⁹ e la collaborazione con le principali imprese ferroviarie europee.

Il gruppo **Netinera** ha svolto attività di trasporto su ferro e su gomma nel mercato tedesco dei servizi pubblici locali, con anche qualche servizio transfrontaliero dalla Germania verso la Repubblica Ceca e la Polonia, e dei servizi alle merci.

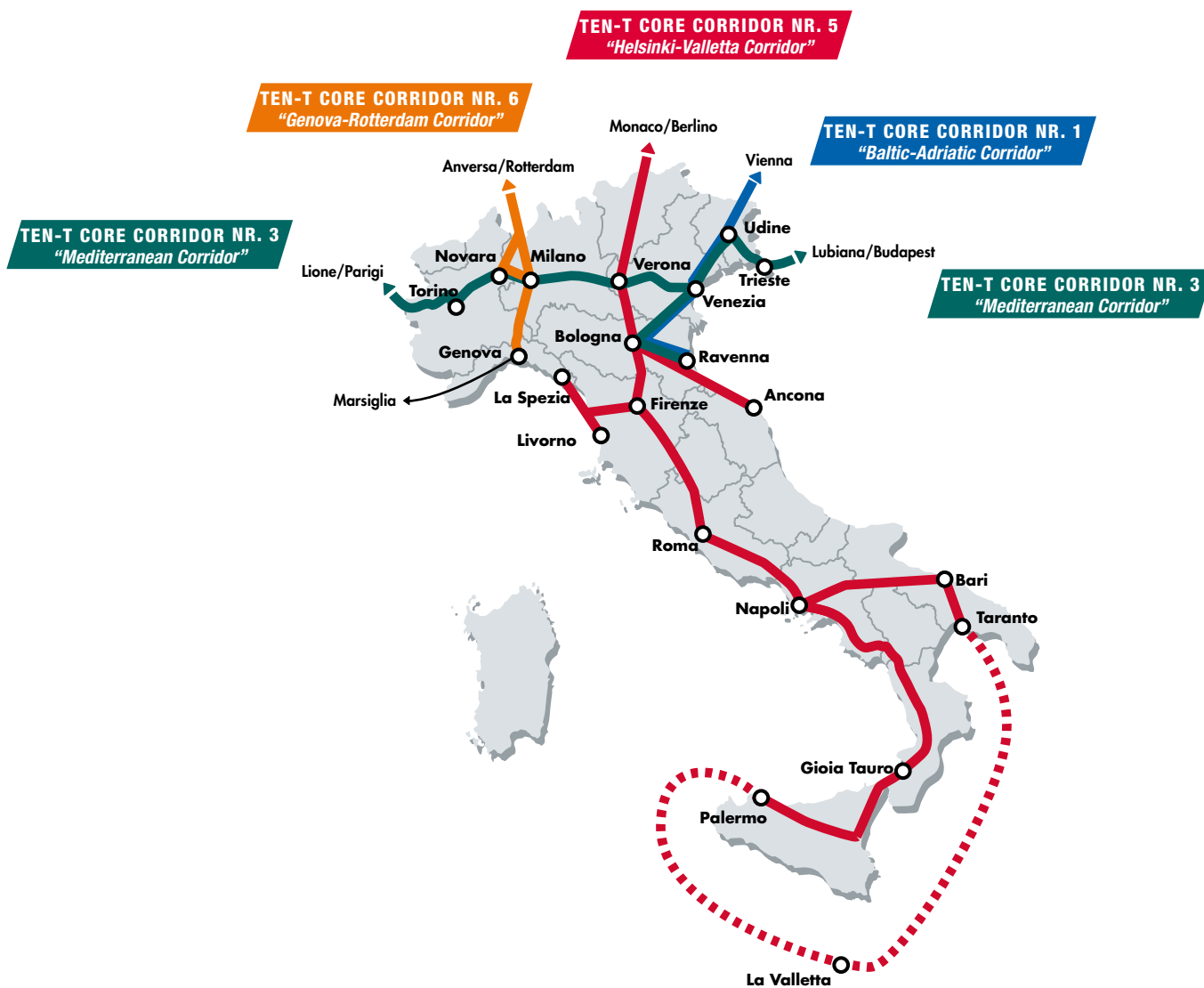
Relativamente al trasporto merci e alla logistica, **Trenitalia** ha operato in molti mercati stranieri, soprattutto attraverso TX Logistik, quali: Austria, Danimarca, Germania, Norvegia, Olanda, Svezia e Svizzera.

19. Controllata di Trenitalia con una quota partecipativa del 66,67%.

Grandi Stazioni ha operato all'estero attraverso la Grandi Stazioni Ceska Republika Sro, società di diritto ceco, responsabile della riqualificazione e gestione commerciale di due stazioni ferroviarie in Repubblica Ceca. RFI, all'estero, è principalmente impegnata, in collaborazione con gli *Infrastructure Manager* degli altri Paesi, nelle attività promosse dall'Unione Europea in merito allo sviluppo della rete trans-europea dei trasporti, TEN-T (*Trans European Network-Transport*); ciò si traduce, in Italia, nel progressivo adeguamento dell'infrastruttura ai requisiti internazionali²⁰ e al miglioramento delle sue connessioni con i principali "nodi" (porti, aeroporti e terminali core). In tale ambito si inseriscono anche i progetti di

"grandi opere" come il tunnel di base del Brennero e le tratte di accesso Sud allo stesso, la nuova linea Torino-Lione, nonché il potenziamento e la riqualificazione delle esistenti linee di accesso ai principali valichi alpini, in termini di incremento della capacità e miglioramento degli *standard* prestazionali, in particolare per il trasporto merci²¹. RFI effettua la programmazione e commercializzazione delle tracce orarie e dei connessi servizi transfrontalieri, in accordo con i gestori degli altri Stati coinvolti.

Inoltre, negli ultimi anni, RFI è impegnata nello sviluppo dei quattro Corridoi ferroviari europei per il trasporto merci (Corridoi 1, 3, 5 e 6)²².



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

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

22. In attuazione del Regolamento merci 913/2010.

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

Di seguito si riportano in tabella i progetti internazionali in corso che si prevede siano completati nel medio periodo.

»» PROGETTI IN CORSO NEL 2014

Albania	Stazione pullman, autobus, tram, taxi e treno di Tirana Sviluppo dello studio di fattibilità della stazione multimodale.
Algeria	Sviluppo della rete ferroviaria algerina Assistenza tecnica per la progettazione di nuove linee, per la gestione delle gare d'appalto e per la direzione dei lavori per il completamento del programma di investimenti infrastrutturali nonché formazione del personale dell'agenzia Anesrif.
Arabia Saudita	Saudi Landbridge Railway Project Progettazione preliminare e di dettaglio della nuova linea Riyadh-Jeddah.
Croazia	Progettazione di una sezione del Corridoio Fiume-Zagabria-Budapest Progettazione della tratta Hrvatski Leskovac-Karlovac.
Egitto	Modernizzazione del sistema di segnalamento della tratta Cairo-Porto Said Modernizzazione dei sistemi di segnalamento per le tratte Benha-Zagazig-El Ismalia-El Qantara e Zagazig-Abu Kabir.
Qatar	Doha Metro Sviluppo della progettazione della metropolitana di Doha.
Etiopia	Consultancy Services for Rail Operations Legal Framework, Operations Management System Development & Master Document Preparation Servizi di consulenza per manutenzione ed esercizio della nuova linea ferroviaria che collega la capitale etiopica con il porto di Djibouti e della nuova metropolitana leggera della città.
Francia	Nuova linea AV Torino-Lione Progettazione della variante della nuova linea relativamente al Lotto "Esercizio e impianti", per la società Lyon Turin Ferroviaire (LTF).
Oman	The National Railway Project Progettazione preliminare della nuova rete ferroviaria.
Serbia	Serbia System Track Analysis Set-up di un <i>data-base</i> contenente gli asset e gli oggetti infrastrutturali più rilevanti delle Ferrovie serbe. Revisione della Strategia nazionale al 2021 e preparazione del Piano degli Investimenti delle Ferrovie serbe Revisione del Piano Strategico per l'ammodernamento della rete ferroviaria serba.
Serbia - Macedonia	Monitoraggio dell'armamento ferroviario Corridoio X Monitoraggio dei lavori di ammodernamento dell'armamento ferroviario lungo il Corridoio X.
Turchia	Nuovo contratto per la progettazione del collegamento Ankara-Esenboga Progettazione del collegamento ferroviario tra l'aeroporto internazionale di Esenboga e Ankara. Supervisione lavori del tunnel Eurasia e revisione del progetto Supervisione dei lavori e revisione del progetto del tunnel Eurasia in Turchia.

Italcertifer prosegue in Arabia Saudita le attività per il Consorzio "Al Shoula" per la certificazione di sicurezza dei sistemi della nuova linea ferroviaria Haramain High-Speed Rail (HHS) di collegamento tra le due città sante Mecca e Medina. Negli Emirati Arabi la società ha certificato il sistema di comando e controllo della linea Shan-

Habshan; in Australia, sta certificando per Rio Tinto il sistema di segnalamento di 1.300 km di linea e per Roy Hill il sistema di marcia treno *driverless* satellitare. Il 25 luglio 2014 è stata inaugurata in Turchia la linea ferroviaria ad alta velocità Ankara-Istanbul, certificata Italcertifer.





INT.



2. Corporate governance e gestione della sostenibilità

2.1 Corporate governance

GRI 2.6 | 4.1 | 4.3 | 4.4 | 4.5 | 4.6 | 4.7 | 4.9 | 4.10 | EC2 | LA13 | SO2 | SO3 | SO4

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, sin dal proprio Codice Etico²³, si ispira a quei principi di trasparenza e correttezza che rappresentano i requisiti indispensabili nel percorso verso la sostenibilità.

La struttura del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane deriva da un processo molto articolato di riorganizzazione/societarizzazione concretizzatosi negli anni, che ha portato all'attuale assetto con una Capogruppo, Ferrovie dello Stato Italiane SpA, a cui fanno capo le società operative nei diversi settori della filiera e altre società di servizio e di supporto al funzionamento del Gruppo.

L'organizzazione del Gruppo rispecchia la separazione societaria tra rete e servizi di trasporto, nel rispetto delle Direttive europee sulla liberalizzazione del mercato ferroviario.

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

L'efficacia dei processi di *governance* è assicurata da un Sistema di Direzioni (la Capogruppo è strutturata in 10 Direzioni Centrali) che favorisce l'assunzione e la condivisione delle decisioni, nonché la valorizzazione delle competenze e delle professionalità presenti in Azienda. Ferrovie dello Stato Italiane SpA, caratterizzata da una struttura che affianca ai compiti tipici di una *corporate* quelli di tipo industriale e finanziario, elabora, coordinandone il processo di costruzione e consolidamento con le società operative, il Piano Industriale del Gruppo Fer-

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

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

La revisione legale dei conti dei Bilanci societari e del Bilancio consolidato, prevista dal codice civile, è affidata alla Società di Revisione iscritta nell'apposito registro. Ad essa è affidata anche la certificazione del Rapporto di sostenibilità.

Con l'emissione del primo prestito obbligazionario – luglio 2013 (con scadenza luglio 2020) – quotato sul mercato borsistico irlandese nell'ambito del Programma EMTN (*Euro Medium Term Notes*), Ferrovie dello Stato Italiane SpA ha assunto la qualifica di "Ente di Interesse Pubblico" ai sensi dell'art. 16 del D.Lgs. 39/2010 (in tema di "revisioni legali dei conti annuali e dei conti consolidati").



23. Il Codice Etico rappresenta la "carta dei diritti e dei doveri fondamentali" attraverso la quale il Gruppo FS Italiane enuncia le proprie responsabilità verso gli *stakeholder* interni ed esterni.

2.1.1 Organi di governo

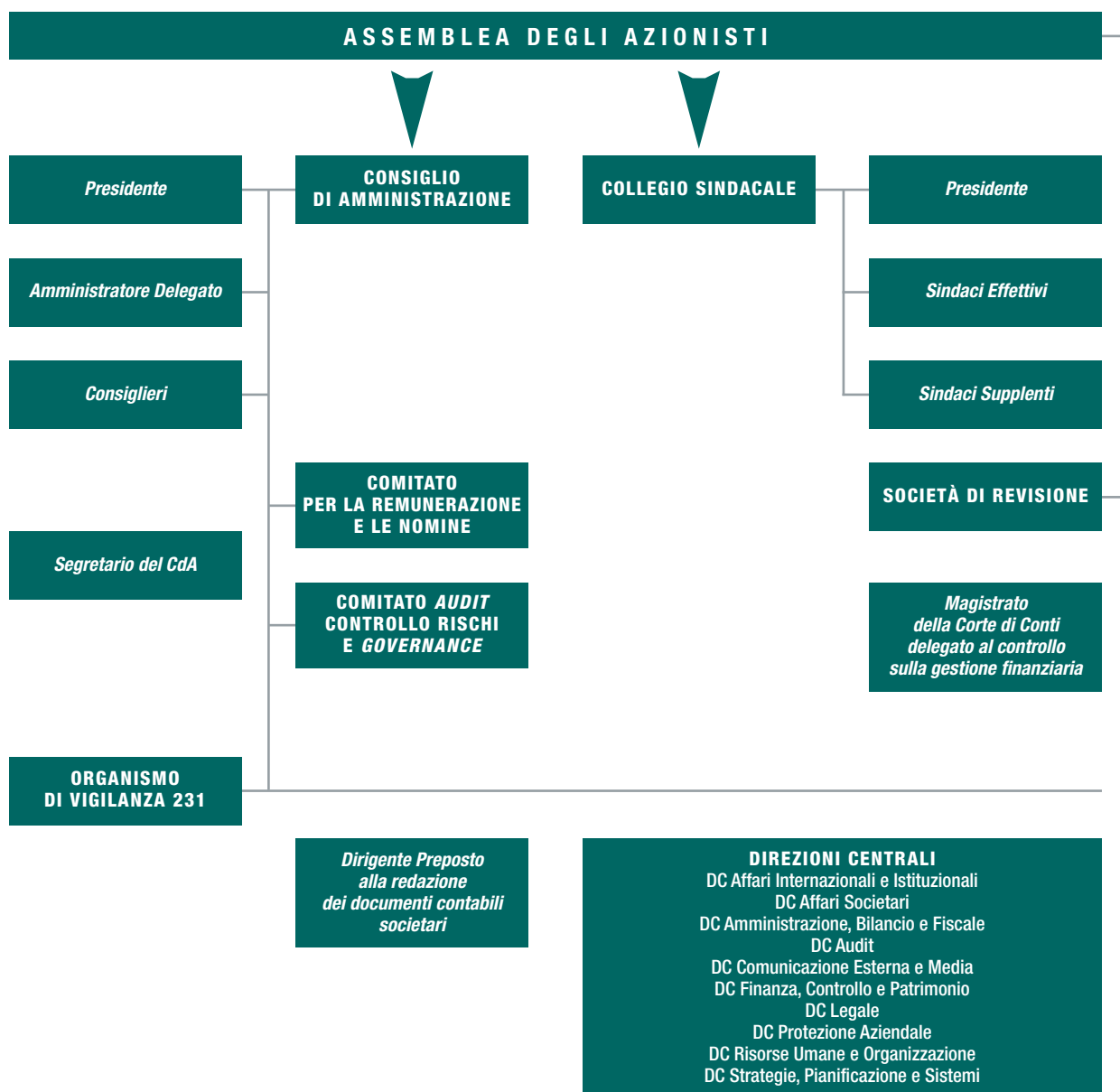
La struttura di *corporate governance* di FS SpA e delle principali controllate è articolata secondo il sistema tradizionale: l'Assemblea dei Soci nomina un Consiglio di Amministrazione (cui compete la gestione) e un Collegio Sindacale (cui compete il controllo sulla gestione).

Lo Statuto prevede che il Consiglio di Amministrazione deleghi proprie competenze a un Amministratore Delegato. Il Consiglio di Amministrazione, previa delibera

dell'Assemblea, può anche attribuire deleghe operative al Presidente su materie indicate dall'Assemblea, determinandone in concreto il contenuto.

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

Per ulteriori informazioni si rimanda alla *Relazione finanziaria annuale 2014* del Gruppo (capitolo *Relazione sulla gestione*, paragrafo *Corporate governance*).



Assemblea degli Azionisti

L'Assemblea degli Azionisti di FS SpA è costituita dal socio unico Ministero dell'Economia e delle Finanze. Nel 2014 si è riunita nove volte in sede ordinaria e una volta in sede straordinaria.

Consiglio di Amministrazione

Ai sensi dell'art. 10 dello Statuto, come modificato dall'Assemblea straordinaria di FS SpA tenutasi il 29 maggio 2014, il Consiglio di Amministrazione (di seguito anche CdA) è composto da un numero compreso tra un minimo di tre e un massimo di nove componenti, nominati dall'Assemblea degli Azionisti.

In ogni caso, la composizione del Consiglio di Amministrazione deve garantire l'equilibrio tra i generi, in attuazione della normativa applicabile e nel rispetto dei termini da essa previsti.

Il 29 maggio 2014, essendo venuta meno la maggioranza dei Consiglieri nominati dall'Assemblea dei Soci del 9 agosto 2013 (considerandosi, dunque, dimissionario l'intero CdA), l'Assemblea ha nominato i nuovi componenti dell'Organo amministrativo, con un mandato della durata di tre esercizi e comunque sino alla data dell'Assemblea che sarà convocata per l'approvazione del Bilancio 2016. Il nuovo Consiglio di Amministrazione, nella seduta del 30 maggio 2014, ha nominato Michele Mario Elia come Amministratore Delegato²⁴.

Con riferimento al mandato 2014-2016, il CdA di FS:

- si è riservato competenze esclusive su materie di importanza economica e strategica;
- ha conferito al Presidente specifiche attribuzioni di competenza in materia di coordinamento dell'attività di controllo interno;
- ha conferito all'Amministratore Delegato tutti i poteri di amministrazione della Società – con esclusione di quanto attribuito al Presidente, dei poteri che il CdA si è riservato in via esclusiva e di quelli non delegabili a norma di legge – nonché l'incarico per lo svolgimento delle attività di impulso e di coordinamento per l'assunzione di ogni iniziativa funzionale alla valorizzazione del Gruppo, anche nell'ottica della privatizzazione.

Il CdA di FS SpA si riunisce di norma una volta al mese e, comunque, tutte le volte che lo giudichi necessario il Presidente o l'Amministratore Delegato o quando ne sia fatta motivata richiesta scritta dalla maggioranza dei suoi componenti o dal Collegio Sindacale. Nel corso del 2014 si è riunito 15 volte.

I compensi dei Consiglieri di Amministrazione sono deliberati dall'Assemblea.

Il CdA, su proposta del Comitato per la Remunerazione e le Nomine e sentito il parere del Collegio Sindacale, determina l'ammontare dei trattamenti economici ai sensi dell'art. 2389, comma 3, del codice civile del Presidente e dell'Amministratore Delegato. Il trattamento economico del Presidente e dell'Amministratore Delegato comprendono un emolumento in forma fissa e una quota variabile collegata al raggiungimento di obiettivi annuali, definiti dal CdA su proposta del Comitato per la Remunerazione e le Nomine.

Comitati consiliari

FS SpA limita ai casi strettamente necessari la costituzione di comitati con funzioni consultive o di proposta all'interno del Consiglio di Amministrazione. Con specifico riferimento al mandato 2013-2015 (conclusosi il 29 maggio 2014), il CdA di FS SpA, mutuando una prassi largamente diffusa nelle società quotate, aveva costituito al suo interno il Comitato Compensi, con il compito di formulare proposte sulla remunerazione degli Amministratori con deleghe e di supportare l'Amministratore Delegato nella definizione di linee guida sulla politica retributiva del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane. Successivamente al rinnovo dell'Organo amministrativo deliberato dall'Assemblea del 29 maggio 2014 (mandato 2014-2016), il nuovo CdA di FS SpA (nella seduta del 24 luglio 2014) ha deliberato di istituire i seguenti Comitati:

- Comitato *Audit*, Controllo Rischi e *Governance* che ha il compito di supportare, con attività propositive e consultive, le valutazioni del Consiglio di Amministrazione relative al sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, alla *corporate governance* della Società e del Gruppo e alla responsabilità sociale d'impresa.
- Comitato per la Remunerazione e le Nomine, che ha compiti di natura propositiva e consultiva nei confronti del CdA con riferimento, tra l'altro, alla remunerazione dell'Amministratore Delegato e del Presidente (qualora a quest'ultimo siano attribuite deleghe operative), alla eventuale "cooptazione", nonché alla verifica periodica dei requisiti di indipendenza e onorabilità e dell'assenza di cause di incompatibilità o ineleggibilità degli Amministratori di FS SpA.

Ai componenti dei suddetti Comitati è stato attribuito – ai sensi dell'art. 10.5 dello Statuto – un compenso aggiuntivo pari al 30% del compenso determinato dall'Assemblea per i Consiglieri.

24. Il CdA di Ferrovie dello Stato Italiane SpA è composto da 9 Amministratori (7 oltre i 50 anni, 2 tra i 30-50 anni): il Presidente (di sesso maschile), 7 Amministratori non esecutivi (4 dei quali di sesso femminile) e un Amministratore Delegato (di sesso maschile).



Altri comitati

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

Il Comitato Etico²⁵: organismo con ruolo consultivo e di indirizzo nel quadro dei principi e delle norme di cui al Codice Etico del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane; ha il compito di agevolare l'integrazione, nei processi decisionali, dei criteri etici assunti nei confronti dei vari interlocutori aziendali, di verificare la conformità delle azioni e dei comportamenti di Amministratori e dipendenti alle norme di condotta definite, di procedere alla revisione delle procedure aziendali alla luce del summenzionato Codice e al suo costante aggiornamento.

Il Comitato Antitrust²⁶: organismo di supporto all'Amministratore Delegato di Ferrovie dello Stato Italiane, per promuovere, attraverso l'elaborazione di linee guida in tema di *compliance antitrust*, la diffusione delle conoscenze relative alla disciplina sulla concorrenza e di monitorarne la corretta applicazione. Il Comitato definisce, inoltre, la posizione del Gruppo in relazione a eventuali procedimenti che l'Autorità Antitrust può avviare nei confronti delle singole società.

Il Comitato Investimenti²⁷: organo consultivo dell'Amministratore Delegato che fornisce indirizzi in materia di investimenti e disinvestimenti orientando il processo di pianificazione del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, formula pareri di conformità (strategica ed economico-finanziaria) delle iniziative, ha compiti di "validazione"

degli investimenti e disinvestimenti rilevanti, segue l'evoluzione del relativo Piano e propone eventuali azioni correttive nella sua esecuzione.

Il Comitato per la Sicurezza delle Informazioni e dei Sistemi Informativi di Gruppo²⁸: organo consultivo intersocietario che indirizza le strategie di sicurezza delle informazioni del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, formula proposte alle società del Gruppo per la rilevazione dei processi di *business* critici in relazione ai rischi emergenti in tema di uso e gestione delle risorse informatiche, monitora le iniziative in materia, valuta e approva le proposte di regolamentazione delle valutazioni e certificazioni in ambito sicurezza delle informazioni e dei sistemi informativi.

Il Comitato SoD (Segregation of Duties)²⁹: ha il compito di definire, validare e presidiare la Matrice dei Rischi SoD di Gruppo. Il Comitato, inoltre, analizza e monitora l'implementazione delle opportune modalità di intervento per la gestione/risoluzione dei rischi SoD rilevati trasversalmente ai processi di staff delle società del Gruppo.

Il Comitato Pari Opportunità del Gruppo³⁰: organismo aziendale bilaterale e paritetico con lo scopo di promuovere iniziative e azioni positive finalizzate a offrire alle lavoratrici condizioni più favorevoli e maggiori opportunità. Il Comitato è articolato in un comitato nazionale e 15 comitati territoriali³¹. I Comitati sono composti da una rappresentante per ogni organizzazione sindacale stipulante il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro della Mobilità e da un corrispondente numero di componenti designati dalle società del Gruppo.

25. Istituito con Disposizione di Gruppo n. 50/AD del 30 gennaio 2006.

26. Istituito con Disposizione di Gruppo n. 55/AD del 10 marzo 2006.

27. Istituito con Disposizione di Gruppo n. 89/AD dell'8 febbraio 2007 e successivamente modificato con le Disposizioni di Gruppo n. 120/AD del 10 novembre 2008 e n. 186/AD del 24 dicembre 2014.

28. Istituito con Disposizione di Gruppo n. 168/AD del 25 novembre 2013, in coerenza con quanto indicato nella Disposizione di Gruppo n. 167/AD del 25 novembre 2013.

29. Istituito con Disposizione di Gruppo n. 184/AD del 22 dicembre 2014 e aggiornato con Disposizione di Gruppo n. 188/AD del 23 gennaio 2015 con ruolo consultivo e di indirizzo in materia di segregazione dei compiti.

30. Istituito ai sensi dell'art. 1, punto 3, lett. c) del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro della Mobilità/Area contrattuale Attività ferroviarie e dell'art. 3 del Contratto aziendale di Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane del 20 luglio 2012.

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

2.1.2 Il sistema di controllo interno e gestione dei rischi

La revisione legale dei conti, sia della Capogruppo che delle società controllate, è stata affidata, a partire dall'esercizio 2014, alla KPMG SpA. L'incarico prevede la durata di 9 esercizi³².

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

Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale assicura, insieme agli altri Organi sociali di Capogruppo, il controllo sistematico della corretta applicazione dei principi di *corporate governance* societaria ai sensi del codice civile e, oltre a vigilare sull'osservanza della legge e dello Statuto, vigila sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e, in particolare, sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla Capogruppo e sul suo concreto funzionamento.

Con la qualifica di Ferrovie dello Stato Italiane come Ente di Interesse Pubblico³³, il Collegio Sindacale della Capogruppo ha assunto anche il ruolo di "Comitato per il controllo interno e la revisione contabile", con funzioni di vigilanza sull'informativa finanziaria, sull'efficacia dei sistemi di controllo interno, revisione interna e gestione del rischio, nonché sulla revisione legale dei conti e, infine, sull'indipendenza della Società di Revisione legale.

Il Collegio Sindacale si riunisce almeno ogni 3 mesi; nel 2014 il Collegio Sindacale di Ferrovie dello Stato Italiane si è riunito 25 volte e i Sindaci hanno assistito a 6 riunioni assembleari e a 15 sedute del CdA.

Internal Auditing

Nelle principali società del Gruppo sono istituite funzioni di *internal auditing* (FS Italiane, Trenitalia, RFI, Ferservizi, Fercredit e Grandi Stazioni), a riporto gerarchico e funzionale del relativo Presidente del Consiglio di Amministrazione³⁴; nei casi in cui sia istituito un Comitato di *Audit*, la funzione di *audit* riferisce anche a quest'ultimo, qualora previsto dalle disposizioni interne della società di riferimento.

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

Nel Gruppo, l'*internal auditing* svolge un'attività indipendente e obiettiva di *assurance* e consulenza.

Il suo approccio è finalizzato a valutare e migliorare i processi di controllo, di gestione dei rischi e di *corporate governance*.

Le funzioni *internal audit* del Gruppo valutano l'adeguatezza del Sistema di Controllo Interno (SCI) in relazione agli obiettivi aziendali, da perseguire nel rispetto di tre regole fondamentali:

- efficacia ed efficienza delle operazioni;
- tutela del patrimonio aziendale;
- conformità a leggi, regolamenti (interni ed esterni) e contratti.

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

La Direzione Centrale *Audit* fornisce linee guida per la pianificazione alle omologhe funzioni istituite presso le società controllate; definisce indirizzi, politiche e metodologie di *audit* nel Gruppo; promuove l'omogeneità delle valutazioni sul SCI, la diffusione intersocietaria delle competenze e l'aggiornamento professionale.

La Direzione svolge attività in tutte le società del Gruppo, incluse quelle già dotate di autonoma funzione *internal auditing*; cura, inoltre, l'informativa ai vertici del Gruppo circa la pianificazione e i risultati delle attività di tutte le funzioni *internal auditing* ed è competente, in via esclusiva e accentrata, a condurre le investigazioni indotte da ipotesi di frode interna.

In tutte le società del Gruppo, anche se con un livello di profondità non uniforme, esistono forme di monitoraggio dei rischi di corruzione da parte degli *internal auditor*. Questo monitoraggio avviene attraverso:

- il *risk assessment* per la definizione e l'aggiornamento dei Modelli organizzativi ex D.Lgs. 231/2001 curato dagli *auditor* al servizio di Organismi di Vigilanza del Gruppo;
- attività di *audit (assurance)* volte a individuare i segnali di frode;
- la gestione delle segnalazioni ricevute in relazione a fatti contrastanti con i principi del Codice Etico e con la normativa richiamata dai Modelli organizzativi ex D.Lgs. 231/2001.

Nel corso del 2014, circa 1.200 persone (di cui 63 dirigenti) hanno partecipato a interventi formativi utili alla

32. In base alle disposizioni speciali applicabili, previste dal D.Lgs. 39/2010 (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.

33. Nei termini di cui all'art. 16 del D.Lgs. 39/2010 (in tema di revisione legale), alla stregua dell'art. 19 del medesimo decreto.

34. In Fercredit l'*internal auditing* riporta funzionalmente al CdA della società.

sensibilizzazione in tema di politiche e procedure anti-corruzione attuate a livello di Gruppo³⁵.

Con riferimento all'anno 2014, le funzioni di *internal auditing* delle società del Gruppo hanno concluso in tutto 110 attività di *audit*³⁶, di cui 99 hanno permesso di formulare una valutazione del Sistema di Controllo Interno. Di queste ultime, 15 hanno avuto a oggetto la sicurezza nei luoghi di lavoro e la tutela dell'ambiente; le restanti 84 hanno riguardato temi di altra natura e sono da ritenere utili a valutare anche la prevenzione di possibili fenomeni corruttivi³⁷.

Una parte consistente delle attività svolte è stata effettuata su richiesta degli Organismi di Vigilanza competenti o è stata da loro ritenuta di significativo rilievo.

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

Le società del Gruppo FS Italiane hanno adottato programmi di prevenzione dei reati di cui al D.Lgs. 231/2001 e hanno definito Modelli di organizzazione, gestione e controllo e nominato gli Organismi di Vigilanza per ridurre il rischio di commissione reati e conseguire gli effetti esimenti previsti dal menzionato decreto.

Gli Organismi di Vigilanza hanno forma collegiale³⁸.

Al fine di massimizzare l'indipendenza degli Organismi, i loro componenti non possono avere incarichi analoghi presso società controllate o controllanti né, comunque, essere legati da rapporti economici con le medesime.

Le funzioni *internal auditing* assicurano, all'Organismo di Vigilanza della società di riferimento e alle società dalla stessa controllate, servizi operativi quali:

- definizione e aggiornamento dei Modelli organizzativi;
- svolgimento di verifiche sull'adeguatezza e sull'osservanza dei Modelli organizzativi;
- compiti di segreteria tecnica, tra cui:
 - convocazione e verbalizzazione delle riunioni periodiche;
 - monitoraggio ed esame dei flussi informativi provenienti dal *management*;
 - esame delle segnalazioni;
 - predisposizione del *reporting* nei confronti degli Organi sociali;
 - gestione e archiviazione dei documenti.

La Direzione Centrale *Audit* assicura forme di supporto tecnico operativo agli Organismi di Vigilanza di FS SpA

e di tutte le società italiane prive di autonoma funzione di *internal auditing*: Busitalia - Sita Nord, FS Logistica, FS Sistemi Urbani, Cemat, I-Mago, Metropark, Centostazioni e Italferr.

Nel corso del 2014 diverse società del Gruppo hanno aggiornato i propri Modelli organizzativi ex D.Lgs. 231/2001 al fine di recepire le sopraggiunte varianti di legge e di aggiornare i relativi presidi organizzativi³⁹.

Risk management

Il "Modello di Gruppo del *Risk management*", formalizzato per la prima volta con Disposizione di Gruppo n. 169/AD del 21 gennaio 2014, definisce le fasi, il metodo e i ruoli per la valutazione e gestione dei rischi aziendali.

Il processo di *Risk management* prevede: la mappatura dei processi e dei relativi obiettivi, l'individuazione e la valutazione dei rischi e dei relativi controlli, l'inserimento di eventuali proposte di azioni migliorative a contenimento dei rischi. Il metodo adottato per lo svolgimento del *Risk management* è il *Control Risk Self Assessment* (CRSA), caratterizzato dalla partecipazione attiva dei *process owner* coinvolti nelle attività.

I *process owner* sono i titolari del rischio: identificano gli eventi correlati alle aree di rischio e li riconducono alle categorie del glossario; verificano l'idoneità di procedure, disposizioni e di ogni altro aspetto organizzativo interno a contenere la possibilità di accadimento dei rischi e a limitarne l'impatto; propongono o predispongono, in caso di inadeguatezza delle citate misure, efficaci azioni correttive e migliorative per il contenimento dei rischi.

L'attività dei *process owner* è supportata dal Referente di Direzione e dal *Risk officer*. Con Disposizione di Gruppo n. 178/AD del 6 ottobre 2014, il Modello ha previsto l'istituzione nelle principali società del Gruppo di un *Risk officer* aziendale, alle dirette dipendenze dell'Amministratore Delegato.

Con Disposizione Organizzativa n. 116/AD FS del 22 gennaio 2015, il Modello di Gruppo è stato rafforzato con l'istituzione della struttura organizzativa *Risk management*, alle dirette dipendenze dell'Amministratore Delegato di FS Italiane. Missione della struttura è assicurare l'implementazione di un modello integrato di *Enterprise Risk Management* a supporto dell'ottimizzazione dei controlli per il miglioramento delle *performance* aziendali e di Gruppo.

35. I dati sono riferiti all'attività formativa organizzata dalle 6 funzioni di *internal auditing* del Gruppo (in autonomia o su richiesta degli OdV ex D.Lgs. n. 231/2001 serviti) e dagli OdV ex D.Lgs. n.231/2001 di Italferr e Centostazioni.

36. Ogni anno tutte le società del Gruppo possono essere oggetto di attività di *audit*, da parte della funzione di *audit* della relativa società oppure della società controllante.

37. Nel 2014 non sono stati adottati provvedimenti disciplinari a seguito di attività di *audit*.

38. Nelle società di "piccole dimensioni" (conformemente alle indicazioni fornite dalle Linee Guida di Confindustria per la costruzione dei modelli di organizzazione, gestione e controllo) sono stati nominati Organismi monocratici con soggetti esterni al Gruppo.

39. Le società che hanno aggiornato i Modelli sono: Ferrovie dello Stato Italiane, Trenitalia, RFI, Blueferries, Fercredit, Italferr, Metropark.

Il Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari

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

L'assemblea di Ferrovie dello Stato Italiane, in data 27 aprile 2007, ha modificato di conseguenza lo Statuto sociale, introducendo, allo scopo, l'articolo 16 "Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari".

A seguito dell'emissione del prestito obbligazionario (luglio 2013), per effetto del cambio di *status* di FS SpA, ora società Emittente di strumenti finanziari quotati, la figura del DP è divenuta a tutti gli effetti obbligatoria ex *lege* ricadendo nel pieno ambito di applicazione dell'art. 154 *bis* del TUF⁴⁰.

Si specifica che, in considerazione delle complessità organizzativa e operativa del Gruppo FS Italiane, legate al numero di attori e di processi coinvolti, e per un rafforzamento e una migliore efficacia nell'applicazione della norma, il CdA di FS SpA ha ritenuto opportuno promuovere la nomina dei Dirigenti Preposti anche nelle sue principali società controllate⁴¹.

Conformemente alle prescrizioni di legge, il DP contribuisce alla definizione del sistema di controllo interno in materia di informativa finanziaria e, a tal fine, predispone le procedure amministrative e contabili per la formazione della documentazione contabile periodica, attestandone, unitamente all'Amministratore Delegato e con apposita relazione sui bilanci di esercizio e consolidato, l'adeguatezza ed effettiva applicazione nel corso del periodo cui si riferiscono i citati documenti contabili.

Il Dirigente Preposto deve inoltre attestare qualsiasi comunicazione diffusa al mercato inerente i dati contabili in base all'art 154 *bis*, comma 2, del TUF.

Per ulteriori informazioni, si rimanda alla *Relazione finanziaria annuale 2014* del Gruppo (capitolo *Relazione sulla gestione*, paragrafo *Corporate governance*).

Sistema di pianificazione e controllo di gestione

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

- il sistema di pianificazione e controllo di gestione supporta il processo di pianificazione pluriennale di Gruppo, di implementazione operativa annuale delle strategie (processo di *budget*) e di consuntivazione e analisi dei risultati;
- la Direzione Centrale Strategie, Pianificazione e Sistemi (di seguito DCSPS), assicura la definizione delle strategie industriali e di mercato del Gruppo e il relativo processo di pianificazione, monitoraggio e controllo strategico.

Più in particolare, la DCSPS assicura l'elaborazione del Piano della Capogruppo e del Gruppo FS Italiane – su base normalmente quinquennale – attraverso il coordinamento del processo di sviluppo e consolidamento delle proposte/Piani delle singole strutture/società del Gruppo, per la successiva definizione da parte dell'Amministratore Delegato, e ne monitora l'attuazione.

La Direzione Centrale Finanza, Controllo e Patrimonio (di seguito DCFCP) definisce le linee guida inerenti lo svolgimento del processo di *budget* annuale e di controllo di gestione per il Gruppo.

La DCFCP, in particolare, assicura l'elaborazione del *budget* di FS SpA, supporta le controllate nell'elaborazione dei relativi *budget* e consolida il *budget* del Gruppo FS Italiane, a eccezione dell'area degli investimenti, di competenza della DCSPS.

L'attività di controllo di gestione si estende a quasi tutti gli aspetti dell'attività gestionale di FS SpA e del Gruppo, inglobando al suo interno varie tipologie di controllo:

- controllo strategico, che verifica se le strategie vengono implementate sulla base delle linee guida derivanti dal processo di pianificazione e se i risultati rispecchiano le attese presenti nei piani strategici;
- controllo direzionale, che verifica il raggiungimento degli obiettivi di breve periodo e, quindi, il perseguimento degli obiettivi di *budget*;
- controllo operativo, che monitora l'operatività e i livelli di efficienza dei processi.

40. Testo Unico della Finanza.

41. RFI, Trenitalia, Grandi Stazioni, Centostazioni, FS Logistica e Busitalia - Sita Nord.

2.2 Gli stakeholder

GRI 1.2 | 3.5 | 4.12 | 4.13 | 4.14 | 4.15 | 4.16 | 4.17 | SO1 | SO5 | SO6 | PR6 | PR7

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane opera nella convinzione che il successo di un'azienda dipenda dalla capacità di soddisfare i bisogni dei propri *stakeholder*. Gli *stakeholder* principali vengono identificati in funzione della loro capacità di influenzare le attività, i prodotti e i

servizi del Gruppo, così come del livello di influenza che il Gruppo può avere su di essi.

Di seguito si riportano le categorie in base alle quali sono stati classificati gli *stakeholder*:

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





2.2.1 Il panel degli stakeholder

Il 30 settembre 2014 il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha organizzato il secondo *panel* con i propri *stakeholder*. L'iniziativa ha visto coinvolti circa 50 *stakeholder* rappresentativi di imprenditori, pubbliche amministrazioni, enti di ricerca, esperti, università, consorzi di impresa, associazioni di consumatori, associazioni di categoria, organizzazioni della società civile, stampa specializzata, cittadini utenti e clienti. La giornata è stata scandita da momenti di confronto in plenaria alternati a momenti di lavoro in gruppi ("tavoli"); a ciascuno dei tavoli ha preso parte anche un rappresentante del Gruppo per fornire supporto sul tema oggetto della discussione e stimolare il coinvolgimento dei partecipanti.

A partire dalle informazioni del Rapporto di sostenibilità 2013, sono state formulate 20 proposte di miglioramento in merito alle pratiche di sostenibilità del Gruppo, con un *focus* su cinque importanti aree strategiche, ognuna approfondita in uno specifico tavolo tematico:



Per ciascuna tematica sono stati identificati due distinti sotto-temi, sui quali si è circoscritto l'ambito di discussione. In dettaglio:

TAVOLO	TEMI
Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Rumore • Impatto ambientale delle infrastrutture
Servizi/Mobilità passeggeri	<ul style="list-style-type: none"> • Integrazione modale nelle aree urbane • Integrazione modale lunga percorrenza
Sicurezza dei luoghi	<ul style="list-style-type: none"> • Sicurezza in stazione • Sicurezza a bordo treno
Organizzazione interna	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Diversity management</i> • Sviluppo professionale
Qualità dei servizi	<ul style="list-style-type: none"> • Accessibilità • <i>Customer satisfaction</i>



L'impegno assunto dall'Azienda di valutare tutte le proposte avanzate nella giornata e fornire altrettante risposte specifiche si è concluso nel febbraio 2015, quando tutti i *feedback* elaborati sono stati pubblicati sul sito Ferrovie dello Stato Italiane (www.fsitaliane.it/fsi/Impegno/Stakeholder-engagement).

In tale occasione è stato inoltre diffuso lo stato di avanzamento dei lavori dello *stakeholder engagement* 2013, anch'esso consultabile sul sito Ferrovie dello Stato Italiane.

2.2.2 Altre forme di dialogo

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

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

Nella tabella seguente si riportano le principali iniziative intraprese nel 2014.

AREA DI INTERESSE	STAKEHOLDER	ARGOMENTI	PRINCIPALI INIZIATIVE DI INFORMAZIONE, CONSULTAZIONE, DIALOGO E PARTNERSHIP
Lavoro	Dipendenti Rappresentanze dei lavoratori	Formazione Valorizzazione Incentivi Remunerazione Conciliazione vita/lavoro Pari opportunità Salute e sicurezza Comunicazione interna	<p>Sviluppo (par. 5.1.3)</p> <ul style="list-style-type: none"> Valutazione dei <i>target</i> di interesse di Gruppo: sono state valutate complessivamente 532 persone come supporto a cambiamenti organizzativi e/o accesso a posizioni specifiche. Sul Sistema Integrato di Valutazione (SIV) delle popolazioni chiave sono stati valutati 4.476 uomini e 1.395 donne (valore annuo medio sull'ultimo triennio). <i>Upgrade</i> del SIV: è stato implementato a sistema il modulo per la gestione dei piani di sviluppo e tavole di sostituzione e un cruscotto a supporto dei responsabili di risorse per la ricerca e l'utilizzo dei dati sulle valutazioni. <p>Formazione istituzionale (par. 5.1.3)</p> <ul style="list-style-type: none"> A circa 40 giovani laureati neo assunti sono state erogate 2 edizioni complete del percorso di orientamento, articolato in 15 giornate complessive. Per lo stesso <i>target</i> è stato inoltre realizzato un percorso di formazione manageriale articolato in 10 giornate di aula. <p>Formazione manageriale (par. 5.1.3)</p> <ul style="list-style-type: none"> Nel percorso di formazione rivolto ai quadri, sono state coinvolte 96 risorse in un'ottica di valorizzazione e sviluppo. È proseguito il progetto "Sviluppo delle competenze manageriali" che ha consentito a 33 quadri di accelerare la crescita manageriale. La formazione manageriale rivolta ai dirigenti si è focalizzata in particolare su due iniziative: <ul style="list-style-type: none"> laboratorio manageriale, articolato in 2 moduli da 2 giornate, per lo sviluppo delle principali dimensioni della <i>leadership</i> empatica, che ha coinvolto 30 dirigenti. iscrizione all'aggiornamento permanente di Ambrosetti, per formazione e aggiornamento su temi di politica economica, finanza, mercato e <i>business</i>, che ha coinvolto 130 dirigenti. Relativamente agli <i>Economics</i>, 170 persone sono state formate per supportare attività di gestione economica, finanziaria e patrimoniale. È stata realizzata l'edizione pilota di un modello formativo sulla remunerazione del capitale investito nell'ambito del trasporto regionale di Trenitalia che ha coinvolto 27 persone. <p>Formazione tecnico-professionale (par. 5.1.3)</p> <ul style="list-style-type: none"> Sono state erogate circa 297.000 giornate uomo di formazione per il trasferimento e l'aggiornamento di conoscenze specialistiche. È stata portata avanti la formazione sui temi dell'ambiente e della sostenibilità attraverso attività formative <i>ad hoc</i>. È proseguito il percorso di formazione e aggiornamento rivolto a 62 persone appartenenti alla famiglia professionale Fiscale e a 80 persone della famiglia degli <i>Auditor</i>. La formazione per la famiglia professionale Risorse Umane ha riguardato la certificazione di altri 14 <i>Assessor</i> e 30 <i>Coach</i> interni. Sono stati formati circa 200 dipendenti tra dirigenti, preposti e lavoratori sui temi della salute e sicurezza del lavoro. Le società hanno seguito a sviluppare progetti formativi specifici a supporto delle competenze tecnico specialistiche e di <i>business</i>. <p>Formazione trasversale (par. 5.1.3)</p> <ul style="list-style-type: none"> Sono continuati i corsi di lingua, individuali e collettivi. <p>Employer Branding e Recruitment (par. 5.1.3)</p> <ul style="list-style-type: none"> È continuata l'attività di <i>job posting</i> interno. Con il sistema informativo <i>e-recruitment</i> sono state effettuate 28 ricerche esterne per la copertura di 42 posizioni. È stata creata una <i>career page</i> del Gruppo all'interno di <i>LinkedIn</i>. Il Gruppo ha raggiunto il primo posto nella classifica "Best Employer of Choice 2014".

AREA DI INTERESSE	STAKEHOLDER	ARGOMENTI	PRINCIPALI INIZIATIVE DI INFORMAZIONE, CONSULTAZIONE, DIALOGO E <i>PARTNERSHIP</i>
			<p>Comunicazione interna (par. 5.1.3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Con il nuovo modello di comunicazione interna sono stati coinvolti circa 1.200 responsabili territoriali sui temi dell'ingaggio e del coinvolgimento. • Sono state promosse diverse campagne di prevenzione e cura, come la <i>Race for the Cure</i>. <p>Diversità e pari opportunità (par. 5.1.4)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sono proseguite le attività di supporto per la realizzazione dei "turni rosa" a favore del personale di bordo. • Sono state effettuate azioni di sensibilizzazione tra i viaggiatori sul tema della violenza sulle donne. • È stata riproposta la campagna indirizzata al pubblico femminile, denominata "Frecciarosa", per la prevenzione oncologica e sul lavoro. • Sono state realizzate altre 2 edizioni di formazione sulla maternità e "<i>leadership</i> poliedrica" rivolte a circa 30 donne rientrate dal periodo della maternità e a circa 25 loro responsabili diretti o superiori. • Sono state pubblicate linee guida sulla maternità. • È stato avviato uno studio volto a effettuare un progetto pilota sul Telelavoro. • È stato presentato il progetto <i>DyMove</i> per la valorizzazione delle diversità e per sensibilizzare l'opinione pubblica sulla lotta alla discriminazione razziale. • È stato avviato un <i>benchmarking</i> sul tema del <i>people caring</i> per favorire una migliore conciliazione tra le esigenze personali e quelle lavorative. <p>Relazioni Industriali (par. 5.1.6)</p> <ul style="list-style-type: none"> • È stato sottoscritto un accordo sindacale per estendere al 2014 l'operatività degli accordi territoriali sottoscritti nell'anno 2013 con riferimento al "Fondo per il perseguimento di politiche attive di sostegno del reddito e dell'occupazione per il personale delle società del Gruppo".
Governance	Finanziatori Azionisti	Relazioni con azionisti e finanziatori <i>Corporate governance</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Il 29 maggio 2014 l'Assemblea ha nominato i nuovi componenti dell'Organo amministrativo, con un mandato della durata di tre esercizi (par. 2.1.1). • Nel 2014 sono stati istituiti i seguenti Comitati (par. 2.1.1): <ul style="list-style-type: none"> – Comitato <i>Audit</i>, Controllo Rischi e <i>Governance</i>; – Comitato per la Remunerazione e le Nomine; – Comitato SoD (<i>Segregation of Duties</i>). • La Capogruppo redige il Bilancio consolidato del Gruppo e il Bilancio individuale di esercizio in conformità ai principi contabili internazionali IAS/IFRS (par. 2.1.2). • Nelle principali società del Gruppo sono istituite funzioni di <i>internal auditing</i> e forme di monitoraggio dei rischi di corruzione da parte degli <i>internal auditor</i> (par. 2.1.2). • Circa 1.200 persone (di cui 63 dirigenti) del Gruppo hanno partecipato a interventi formativi su politiche e procedure anticorruzione attuate a livello di Gruppo (par. 2.1.2). • Diverse società del Gruppo hanno aggiornato i propri Modelli organizzativi ex D.Lgs. 231/2001 al fine di recepire le sopraggiunte varianti di legge e di aggiornare i relativi presidi organizzativi (par. 2.1.2). • Il Modello di Gruppo è stato rafforzato con l'istituzione della struttura organizzativa <i>Risk management</i>, alle dirette dipendenze dell'Amministratore Delegato di FS Italiane per l'implementazione di un modello integrato di <i>Enterprise Risk Management</i> (par. 2.1.2). • Sono stati pubblicati sul sito di Gruppo comunicazioni relative ad approvazioni di bilanci, piani industriali e operazioni rilevanti (par. 3.1).

AREA DI INTERESSE	STAKEHOLDER	ARGOMENTI	PRINCIPALI INIZIATIVE DI INFORMAZIONE, CONSULTAZIONE, DIALOGO E PARTNERSHIP
Mercato	Clienti Fornitori <i>Competitor</i> <i>Partner</i>	Qualità del servizio Trasparenza Comunicazione Informazione Tariffe	<ul style="list-style-type: none"> • Il Gruppo ha consolidato la propria presenza nel mercato del trasporto pubblico locale attraverso l'acquisizione della società Umbria Mobilità Esercizio (par. 4.1.1). • Sono state effettuate rilevazioni periodiche di <i>customer satisfaction</i> e analisi dei reclami (par. 4.3). • A Italferr è stata affidata la Direzione Lavori di Expo 2015 (par. 2.3). • Tutti gli acquisti a seguito di gare sono stati effettuati in ottemperanza al codice degli Appalti (D.Lgs. 163/2006), alla normativa comunitaria e al Regolamento per le Attività Negoziali delle società del Gruppo (par. 3.5). • Italferr, quando la committenza è di società del Gruppo, nei contratti con gli appaltatori richiede, tra l'altro, l'implementazione di Sistemi di Gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza (par. 3.5). • RFI ha reso obbligatoria la certificazione del SGA per le imprese/fornitori di prodotti per l'infrastruttura e interventi all'armamento ferroviario (par. 3.5). • Continuano a essere inserite, ove possibile, clausole contrattuali per la selezione dei fornitori secondo criteri di sostenibilità ambientale (par. 3.5).
Collettività	Pubblica amministrazione Istituzioni Organizzazioni della società civile Associazioni Comunità scientifica <i>Media</i>	Rispetto delle leggi Sostegno alle iniziative Comunicazione trasparente Correttezza nella gestione	<ul style="list-style-type: none"> • Le funzioni di <i>Internal Auditing</i> delle società del Gruppo hanno concluso 110 attività di <i>audit</i> (par. 2.1.2). • Il Gruppo ha partecipato alle attività delle istituzioni europee (Parlamento, Commissione e Consiglio) e nazionali, nonché a gruppi di lavoro europei su tematiche specifiche (par. 2.2.2). • Effettuata la seconda edizione del <i>panel</i> degli <i>stakeholder</i> del Gruppo FS Italiane (par. 2.2.1). • Sono stati progettati, con il supporto delle Associazioni di PRM, corsi di formazione dedicati al personale dell'assistenza del circuito Sale Blu (par. 4.3). • Da anni è attivo un progetto di solidarietà (<i>Help center</i>) realizzato in collaborazione con gli enti locali e il terzo settore (par. 5.2.1). • Gli <i>Help center</i> attivi nella rete ONDS hanno registrato un aumento del 26% degli utenti (par. 5.2.1). • Sono stati aumentati e ampliati i diversi centri di accoglienza sorti all'interno di locali ferroviari non più utilizzati, ora gestiti dalla Caritas (par. 5.2.1). • È stata organizzata una campagna di solidarietà per la ristrutturazione del nuovo Centro Diurno Rifugio Caritas a Milano (par. 5.2.1). • È stato realizzato un "Piano di emergenza freddo" per il potenziamento delle attività previste per i mesi invernali dalla rete degli <i>Help center</i> (par. 5.2.1). • Nelle 509 stazioni riqualificate in chiave sociale, sono stati concessi in comodato gratuito circa 67.000 m² (par. 5.2.1). • Anche per il 2014 è stato assicurato sostegno a eventi nazionali quali concerti, mostre, spettacoli, convegni e iniziative a tutela del patrimonio artistico, culturale e scientifico (par. 5.2.2). • Sono state sviluppate, insieme a importanti istituzioni di riferimento e associazioni di settore, iniziative volte a supportare i temi di attualità sociale (par. 5.2.2). • Sono state rinnovate le convenzioni con le articolazioni territoriali di Protezione Civile (par. 4.4.2). • Sono state tenute le relazioni con i media nazionali, locali e internazionali, nonché con testate <i>online</i>, siti <i>web</i> e <i>blog</i> (<i>web 2.0</i>) (par. 5.2.3).
Ambiente	Associazioni ambientaliste Organizzazioni della società civile Comunità scientifica	Attenzione al territorio Gestione degli impatti ambientali Comunicazione efficace	<ul style="list-style-type: none"> • È proseguita l'espansione del <i>car sharing</i> "Enjoy", gestito da Eni in <i>partnership</i> con Trenitalia e Fiat (par. 6.2). • Si è tenuta la 25^a edizione del Treno Verde (par. 6.2). • In ambito raccolta differenziata dei rifiuti assimilabili agli urbani, sono stati rafforzati i sistemi di raccolta dei rifiuti derivanti dalle proprie attività e dalle attività di clienti e fornitori (par. 6.4).

Nel corso del 2014 il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha partecipato alle attività delle seguenti associazioni: Confindustria e le sue articolazioni territoriali, Agens/ Federtrasporto, Federturismo, Anie, Assonime e Accredia. Sono stati inoltre intrattenuti rapporti con la Conferenza delle Regioni e Province Autonome, con la Conferenza Stato Regioni e Unificata, con i Ministeri di riferimento e, in particolare, con il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti in merito agli atti di sindacato ispettivo.

In ambito europeo il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane:

- ha partecipato alle attività di competenza presso le istituzioni dell'UE (Parlamento, Commissione e Consiglio);
- ha collaborato con l'associazione CER (Community of European Railway and Infrastructure Companies);
- ha partecipato a gruppi di lavoro presso l'UIC (International Union of Railways);
- ha partecipato a gruppi di lavoro presso l'Agenzia Ferroviaria Europea ERA (The European Railway Agency);
- ha sostenuto le proprie posizioni presso Confindustria a Bruxelles.

Il 3 dicembre 2014 l'Amministratore Delegato di Ferrovie dello Stato Italiane è stato eletto all'unanimità vicepresidente dell'International Union of Railways (UIC).

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane è iscritto all'UPA, l'organismo associativo che riunisce le più importanti aziende industriali, commerciali e di servizi che investono in pubblicità. Il Gruppo, in quanto associato all'UPA, aderisce automaticamente all'Istituto dell'Autodisciplina Pubblicitaria. Non risultano casi di non conformità nella comunicazione pubblicitaria del 2014.

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



2.3 Missione e strategie del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane

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

La vision

Siamo in prima linea nello sforzo di modernizzazione del Paese e nella ricerca del miglioramento continuo della qualità della vita in un quadro di sviluppo sostenibile.

La mission

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

Il Codice Etico

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

Il Codice Etico è approvato dai Consigli di Amministrazione delle società del Gruppo e impegna gli Organi sociali, il *management*, il personale dipendente, i collaboratori esterni, i *partner* commerciali, i fornitori e tutti coloro che intrattengono rapporti con il Gruppo. Fra i principi etici del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, rivestono particolare rilievo la responsabilità e la trasparenza dell'azione aziendale, che deve sempre avvenire nel rispetto dell'ambiente e della società, per la creazione di valore durevole per l'impresa e per i suoi *stakeholder*.

Le politiche

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

Politica di gestione e condotta delle attività aziendali

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

Politica dell'ambiente e del territorio

- Massimizzare i vantaggi ambientali propri del trasporto collettivo di persone realizzato su ferro, su gomma e via nave e di quello delle merci per ferrovia.
- Ridurre al minimo gli impatti negativi sull'ambiente impiegando in maniera razionale le risorse naturali e salvaguardando il territorio e la biodiversità.
- Contribuire ad aumentare la consapevolezza ambientale dei principali *stakeholder*, clienti, personale, fornitori, concorrenti.

Politica delle risorse umane

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

Politica sociale per la collettività

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

Politica della salute e della sicurezza

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

Politica della qualità e dell'innovazione

- Porre il cliente al centro dell'azione aziendale.
- Fare leva sull'innovazione, anche tecnologica, per garantire una migliore qualità dei prodotti e dei servizi.

Le aree strategiche di attività

L'anno 2014 è stato caratterizzato da una serie di eventi di natura esogena, a matrice prevalentemente normativa e regolatoria, che hanno rappresentato elementi di discontinuità con impatti sui risultati economico-finanziari del Gruppo. Detti cambiamenti non hanno tuttavia determinato la necessità di rivedere le strategie definite in precedenza e, pertanto, le società del Gruppo hanno orientato le scelte di *business* in coerenza con gli indirizzi definiti nel Piano Industriale 2014-2017.

In particolare si è confermato l'obiettivo della "crescita in valore" ovvero l'obiettivo di conseguire una condizione strutturale di creazione di valore per ogni *business* gestito, offrendo il miglior servizio al maggiore rendimento possibile del capitale investito.

Nell'immediato futuro il Gruppo sarà inoltre chiamato a raccogliere la sfida della privatizzazione parziale, mediante collocamento di una quota (di minoranza) del capitale sul mercato azionario regolato. Il Gruppo intravede in questa prossima fase una opportunità per meglio perseguire gli obiettivi d'impresa che riflettono il ruolo rilevante che il Gruppo gioca per il sistema Italia.

Servizi passeggeri a mercato *long haul* e internazionali

Il servizio *Frecce* di Trenitalia, operato in larga parte sulla rete Alta Velocità/Alta Capacità (AV/AC), garantisce una sempre maggiore copertura del territorio nazionale continentale con frequenza, velocità e qualità molto apprezzati, come dimostrano i livelli di soddisfazione della clientela.

L'entrata in servizio dei nuovi *Frecciarossa 1000* lascia prevedere una crescita ulteriore del mercato, sebbene a ritmi più contenuti rispetto al passato, e un lieve incremento della *market share* di Trenitalia.

Per quanto concerne i servizi internazionali, proseguono le attività per potenziare le relazioni verso la Svizzera, con partenza Milano e destinazione Ginevra-Basilea-Zurigo, in coerenza con quanto già previsto in accordi con SBB. Prosegue anche l'impegno per il potenziamento dell'offerta verso la Germania, in parte come prolungamento dei collegamenti verso Zurigo e in parte istituendo nuove relazioni commerciali per Monaco di Baviera.





Servizio passeggeri universale long haul

Per ciò che concerne i Servizi Universali di lunga percorrenza, in accordo con i Ministeri competenti, continua la rivisitazione dell'offerta sulla base di criteri di sostenibilità economica e finanziaria, preservando le relazioni considerate indispensabili per garantire la mobilità da/verso alcune aree del Paese.

Per migliorare la gestione del servizio, non dimenticando la qualità dell'offerta, hanno preso avvio alcune azioni interne fra cui l'identificazione di una struttura commerciale propria, la riduzione dei costi di erogazione del servizio e l'incremento della produttività.

Servizio passeggeri regionale e locale short haul

Il ridisegno dell'offerta di Trasporto Pubblico Locale (TPL) e l'integrazione modale ferro-gomma rappresentano uno dei cardini delle strategie del Gruppo.

In particolare, l'integrazione ferro-gomma, ovvero l'integrazione dell'offerta in un unico disegno strategico con una chiara divisione dei ruoli tra ferrovia, TPL su gomma, reti urbane su ferro e servizi urbani su gomma, rappresenta la migliore azione di ottimizzazione del trasporto collettivo con evidenti benefici per l'intero sistema dal punto di vista economico, energetico e ambientale.

In coerenza con tale disegno strategico il Gruppo, attraverso le sue controllate Busitalia - Sita Nord e Trenitalia, è parte attiva in operazioni di *partnership* con imprese locali e/o di acquisizione di operatori esistenti operanti sia su ferro sia su gomma.

A tale proposito è da segnalare la nascita della società Busitalia Veneto (gennaio 2015), con capitale sociale sottoscritto per il 55% da Busitalia - Sita Nord e per il 45% da APS Holding, avente lo scopo di gestire in modo integrato i servizi TPL nella Regione Veneto.

Sempre sul fronte dei trasporti regionali, si segnala la previsione di espansione, in termini di ricavi e *market share*, della società Netinera, controllata da Ferrovie dello Stato Italiane e operante sul mercato tedesco.

Sevizio di trasporto merci

Nel corso del 2014 ha preso avvio la rivisitazione della *governance* del settore merci, attraverso la ridefinizione del perimetro di attività delle varie società del Gruppo che operano in tale segmento.

Una chiara suddivisione del mercato fra i vari attori, accompagnata da azioni interne mirate a recuperare produttività e a favorire un migliore e più chiaro rapporto con il cliente, consentirà una crescita futura del Gruppo nel settore merci, pur in presenza di una sensibile variazione relativamente al servizio universale. A tale proposito, infatti, si segnala la scadenza e il mancato rinnovo del Contratto di Servizio, ad oggi sostituito da un nuovo regime per i Servizi Merci da/per il Sud Italia introdotto con la "Legge di Stabilità 2015".

Infine, con lo scopo di implementare la strategia relativa al trasporto internazionale, si prevede il ricorso a *partnership/acquisizioni* di operatori esistenti nonché il forte sviluppo dell'operatività del Gruppo TX Logistik.

Sviluppo internazionale - Altri servizi

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

Il Gruppo FS Italiane per Expo 2015

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha avuto un ruolo di primaria importanza nella realizzazione dell'evento Expo 2015.

Relativamente ai servizi ferroviari, è stata messa a punto una serie di iniziative per assicurare un'offerta di qualità, servizi innovativi ai viaggiatori e un adeguato sostegno nella promozione dell'evento. Il Gruppo, attraverso Trenitalia, è inoltre *Official Global Rail Carrier* di Expo 2015. A Italferr, nel luglio 2014, è stata affidata la direzione lavori di Expo 2015. Le attività svolte sono state l'alta sorveglianza, il coordinamento delle direzioni lavori già operative e l'istituzione delle nuove direzioni lavori, anche con subentro a quelle già in essere, per i molteplici appalti previsti. Italferr ha supportato la Stazione appaltante di Expo 2015 e il Commissario unico sotto il profilo tecnico, giuridico e amministrativo, assicurando che le opere venissero realizzate entro la data di apertura dell'Esposizione Universale. Ferservizi, invece, ha fornito a Expo 2015 SpA l'assistenza e il supporto per l'esecuzione delle attività negoziali finalizzate all'affidamento di appalti di forniture, servizi e lavori connessi all'evento mondiale.



2.4 Sistemi di gestione delle società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane

GRI 4.8 | 4.12 | PR1 | SO9 | SO10

Ferrovie dello Stato Italiane SpA e le principali società operative del Gruppo hanno completato la fase di attuazione e certificazione dei propri Sistemi di Gestione Ambientale (SGA)/Sistemi di Gestione Integrati (SGI).

I principali traguardi raggiunti sono stati:

- estensione del campo di applicazione del SGA della Capogruppo con il conseguimento della certificazione ISO 14001 per tutti i processi, operativi e gestionali, nell'ambito della sede di Villa Patrizi a Roma;
- mantenimento della certificazione ISO 14001 dei SGA/SGI per le società operative del Gruppo già certificate (Trenitalia, RFI, Italferr, Ferservizi, FS Sistemi Urbani, Busitalia - Sita Nord, Centostazioni e FS Logistica⁴²);
- proseguimento del percorso finalizzato all'ottenimento della certificazione ISO 14001 per la società Grandi Stazioni attraverso l'attuazione delle procedure operative e l'effettuazione di *audit* operativi di sistema⁴³.

Nel corso del 2014, e nei primi mesi del 2015, la Capogruppo ha formalizzato il suo ruolo attivo nel promuovere, indirizzare, coordinare e facilitare l'adozione di una

gestione omogenea delle tematiche ambientali all'interno del Gruppo attraverso:

- l'emissione della nuova politica ambientale di Gruppo;
- l'aggiornamento del Modello di Governo dei SGA delle Società del Gruppo e delle linee guida in materia ambientale;
- il completamento degli *audit* documentali sulle società operative.

Nell'ambito del monitoraggio e *reporting* degli aspetti ambientali delle principali società del Gruppo, prosegue il progetto per lo sviluppo di una soluzione informatica SuPM (*Sustainability Performance Management*) con l'estensione del perimetro di rendicontazione a Blufferies, Ataf Gestioni e Umbria Mobilità Esercizio e lo sviluppo su più livelli di dichiarazione per Busitalia - Sita Nord.

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

42. FS Logistica ha esteso il perimetro fisico di certificazione del proprio SGA alle sedi operative di Marcyanise, Bologna Interporto e Torino Orbassano.

43. Le attività di *audit* di sistema sono state effettuate sulle stazioni di Roma Termini, Milano Centrale e Venezia Santa Lucia.

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

SOCIETÀ	QUALITÀ (Q) ISO 9001	AMBIENTE (A) ISO 14001	SICUREZZA SUL LAVORO (S) OHSAS 18001	SISTEMI INTEGRATI
Ferrovie dello Stato Italiane	Direzione Centrale <i>Audit</i> e Direzioni/Funzioni <i>Audit</i> del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane Ambito: <ul style="list-style-type: none"> progettazione ed erogazione dei servizi di <i>internal audit</i> per le società del Gruppo. 	Ferrovie dello Stato Italiane (sede centrale) Ambito: <ul style="list-style-type: none"> indirizzo e coordinamento delle politiche e delle strategie industriali delle società operative del Gruppo, implementazione di processi di <i>corporate governance</i>, elaborazione del Piano d'Impresa di Gruppo, disciplina e controllo dei rapporti societari interni al Gruppo, gestione dei rapporti con lo Stato e con le altre autorità istituzionali. 		



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

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

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

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

SOCIETÀ	QUALITÀ (Q) ISO 9001	AMBIENTE (A) ISO 14001	SICUREZZA SUL LAVORO (S) OHSAS 18001	SISTEMI INTEGRATI
Centostazioni	<p>Centostazioni (Sede centrale e sedi di raggruppamento) Ambito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • valorizzazione e riqualificazione di complessi immobiliari; • servizi di progettazione e direzione lavori; • servizi di valorizzazione commerciale e <i>advertising</i>; • gestione portafoglio immobiliare; servizi di <i>property</i> e di <i>facility management</i>. 	<p>Centostazioni (Sede centrale e sedi di raggruppamento) Ambito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • valorizzazione e riqualificazione di complessi immobiliari; • servizi di progettazione e direzione lavori; • servizi di valorizzazione commerciale e <i>advertising</i>; • gestione portafoglio immobiliare; servizi di <i>property</i> e di <i>facility management</i>. 	<p>Centostazioni (Sede centrale e sedi di raggruppamento) Ambito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • valorizzazione e riqualificazione di complessi immobiliari; • servizi di progettazione e direzione lavori; • servizi di valorizzazione commerciale e <i>advertising</i>; • gestione portafoglio immobiliare; servizi di <i>property</i> e di <i>facility management</i>. 	Q+A+S
Ferservizi	<p>Ferservizi (Sede centrale e Unità Operative) Ambito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gestione dei servizi: di amministrazione, di acquisto, di vendita immobiliare, di locazioni e convenzioni, tecnici e patrimoniali, di manutenzione, di <i>facility management</i> ai fabbricati uffici, alberghieri, di rilascio concessioni di viaggio, di ristorazione aziendale, custodia immobiliare e legali. 	<p>Ferservizi (Sede centrale e Unità Operative) Ambito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • erogazione di tutte le attività svolte dalla Società per la gestione dei servizi amministrativi, immobiliari, di <i>facility</i>, di acquisti di Gruppo, informatici e di manutenzione, con esclusione dei servizi di vendita, i servizi di locazione e convenzione e i servizi di custodia e tutela dei beni di proprietà di FS Italiane. 	<p>Ferservizi (Sede centrale e Unità Operative) Ambito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • erogazione di tutte le attività svolte dalla Società per la gestione dei servizi amministrativi, immobiliari, di <i>facility</i>, di acquisti di Gruppo, informatici e di manutenzione; • erogazione dei servizi di assistenza connessi alle attività di asilo nido. 	Q+A+S
FS Logistica	<p>FS Logistica (Sede centrale di Roma) Ambito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • organizzazione ed erogazione di servizi di logistica relativamente a merci varie; • gestione del patrimonio immobiliare. 	<p>FS Logistica (Sede centrale di Roma e Unità locali di Torino Orbassano, Bologna Interporto e Marcianise) Ambito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gestione e valorizzazione del patrimonio immobiliare della Società; • organizzazione di servizi di logistica relativamente a merci varie e loro erogazione tramite terzi. 		Q+A

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

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

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

SOCIETÀ	QUALITÀ (Q) ISO 9001	AMBIENTE (A) ISO 14001	SICUREZZA SUL LAVORO (S) OHSAS 18001	SISTEMI INTEGRATI
Terminali Italia	Terminali Italia (Sede centrale e siti operativi) Ambito: <ul style="list-style-type: none"> • gestione ed esercizio di terminali attrezzati per i trasporti intermodali; erogazione di servizi terminalistici. 			
Ataf Gestioni	Ataf Gestioni (Sede centrale e sedi operative) Ambito: <ul style="list-style-type: none"> • progettazione di trasporti pubblici; • erogazione di servizi di trasporto pubblico urbano personale: servizi convenzionali e flessibili. 	Ataf Gestioni (Sede centrale e sedi operative) Ambito: <ul style="list-style-type: none"> • erogazione del servizio di trasporto pubblico collettivo su gomma mediante le fasi di esercizio del servizio di trasporto, deposito, pulizia, manutenzione elettrica e meccanica, rifornimento, uscita e rientro automezzi. 		Q+A
Umbria Mobilità Esercizio	Umbria Mobilità Esercizio (Sede centrale e Unità Operative) Ambito: <ul style="list-style-type: none"> • progettazione per i servizi di trasporto su gomma e ferro; • pianificazione ed erogazione di servizi di TPL urbano, extraurbano e autolinee interregionali su gomma, ferro e di navigazione lacuale; • erogazione di servizi di noleggio autobus con conducente; • gestione di servizi di mobilità alternativa (ascensori, funicolari, scale mobili e <i>tapis roulant</i>); • gestione parcheggi e aree di sosta, opere marittime e lavori di dragaggio; • opere fluviali e di difesa, di sistemazione idraulica e bonifica; • manutenzione autobus, materiale rotabile, imbarcazioni, impianti e sistemi di mobilità alternativa. 	Umbria Mobilità Esercizio (Sede centrale e Unità Operative) Ambito: <ul style="list-style-type: none"> • pianificazione ed erogazione dei servizi di trasporto pubblico locale, urbano, extraurbano e autolinee interregionali su gomma; • erogazione dei servizi di noleggio autobus con conducente; • gestione dei servizi di mobilità alternativa; • gestione parcheggi e aree di sosta imbarcazioni, impianti e sistemi di mobilità alternativa. 		Q+A

2.5 Tutela dei diritti umani

GRI HR1 | HR2 | HR3 | HR5 | HR6 | HR7 | HR 8 | HR10 | HR11

Il Codice Etico è il primo strumento attraverso il quale il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane si impegna a rispettare i diritti umani internazionalmente riconosciuti e a promuoverne il rispetto nell'ambito delle attività affidate a terzi. A chiunque abbia rapporti contrattuali con il Gruppo è richiesta la sottoscrizione delle norme inserite nel Codice Etico⁴⁴.

Nel 2011 il Gruppo ha inoltre siglato la "UIC Declaration on Sustainable Mobility & Transport" con cui sostiene i dieci principi delineati nel programma *Global Compact* delle Nazioni Unite, relativi a diritti umani, lavoro, ambiente e anti-corruzione.

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

- clausole contrattuali sui diritti umani per le attività internazionali condotte dalle Società del Gruppo. Italferr, la Società del Gruppo che maggiormente opera all'estero, pone specifica attenzione alla verifica del rispetto dei diritti umani nei contratti stipulati con subappaltatori, sia in Italia sia all'estero, nei contratti quadro e nei contratti d'agenzia⁴⁵. L'ottenimento della certificazione SA 8000 (*Social Accountability*), previsto inizialmente per il 2014, è stato posticipato al 2016;
- la cura nel garantire l'equità di genere. A tal fine è stato individuato il Comitato Pari Opportunità del Gruppo, quale organismo bilaterale e paritetico che promuove iniziative e azioni finalizzate a offrire alle lavoratrici condizioni più favorevoli e maggiori opportunità (si veda anche paragrafo *Diversità e pari opportunità*);
- la lotta contro la corruzione materiale e morale. In ciascuna società del Gruppo è stato individuato il Comitato Etico, quale organismo attraverso cui chiunque può segnalare possibili violazioni del Codice Etico (si veda paragrafo *Organi di Governo*). Inoltre, nel corso

del 2014, circa 1.200 persone (di cui 63 dirigenti) hanno partecipato a interventi formativi utili alla sensibilizzazione in tema di politiche e procedure anticorruzione attuate a livello di Gruppo⁴⁶ (si veda paragrafo *Gli Strumenti di controllo*);

- la promozione del *welfare* aziendale. Dal 2012, ad esempio, è stata attivata l'assistenza sanitaria integrativa per i lavoratori dipendenti non dirigenti⁴⁷;
- iniziative che promuovono una maggiore responsabilità ambientale e accrescono la consapevolezza che la tutela dell'ambiente sia un diritto anche delle generazioni future. Coerentemente, il Gruppo ha raggiunto l'obiettivo di completare, entro dicembre 2014, la certificazione secondo la norma UNI ISO14001 di tutte le principali società operative e della sede centrale (si veda il paragrafo *I sistemi di gestione all'interno delle società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane*);
- la tutela dei diritti dei clienti con disabilità o con ridotta mobilità. Al fine di innalzare il livello di qualità del servizio di assistenza alle persone con disabilità (PRM), nel 2014 sono stati progettati, con il supporto delle associazioni che le rappresentano, corsi di formazione dedicati al personale dell'assistenza del circuito Sale Blu (si veda il paragrafo *La qualità dei servizi*); inoltre, dal 2013 RFI sottopone preventivamente all'INMACI⁴⁸ tutti i progetti di percorsi tattili riguardanti le stazioni di nuova realizzazione o in ristrutturazione (si veda il paragrafo *Iniziativa per la solidarietà*);
- la tutela dei diritti delle persone disagiate che trovano riparo nelle stazioni ferroviarie. Da anni è attivo un progetto di solidarietà realizzato in collaborazione con gli enti locali e il terzo settore (si veda il paragrafo *Comunità*);

44. In ragione del contesto di riferimento in cui opera il Gruppo, non sono state identificate operazioni con rischio di ricorso al lavoro minorile o al lavoro forzato, né diretto né tramite fornitori.

45. Nel corso del 2014 in Italia sono state effettuate 74 verifiche in cantiere su appaltatori, durante le quali sono stati controllati, tra gli altri, i seguenti aspetti: 1. sicurezza nei cantieri; 2. presenza servizi igienici essenziali; 3. regolarità personale in cantiere (regolare iscrizione nel libro matricola); 4. presenza e rispetto documenti di sicurezza (POS, PSC, DUVRI, ...); 5. presenza luoghi idonei per consumazione pasti; 6. adeguata formazione/informazione dei lavoratori sui rischi presenti in cantiere.

46. I dati sono riferiti all'attività formativa organizzata dalle 6 funzioni di *internal auditing* del Gruppo (in autonomia o su richiesta degli OdV ex D.Lgs. 231/2001 serviti) e dagli OdV ex D.Lgs. 231/2001 di Italferr e Centostazioni.

47. I dipendenti non dirigenti usufruiscono della previdenza complementare Eurofer.

48. Istituto Nazionale per la Mobilità Autonoma di Ciechi e Ipovedenti, costituito dall'Associazione Disabili Visivi e dall'Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti.



- il confronto e il dialogo con gli *stakeholder*. Si è conclusa a settembre 2014 la seconda edizione dello *Stakeholder Engagement Panel* del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, attività svolta per meglio comprendere le aspettative dei principali portatori di interesse del Gruppo (si veda il paragrafo *Gli stakeholder*). La terza edizione è prevista per l'autunno 2015.

Inoltre, sono stati effettuati interventi di formazione dei dipendenti che operano presso le *branch* estere in Oman, Arabia Saudita e Turchia, con l'obiettivo di tute-

lare la loro salute e sicurezza e garantire la loro incolumità, per i diversi aspetti della vita lavorativa.

Non risultano attività di formazione sulle politiche e le procedure relative ad aspetti in tema di diritti umani, né azioni da parte del personale del Gruppo a seguito di episodi di discriminazione (per sesso, etnia, religione, opinioni politiche, nazionalità e origini sociali) e per violazioni dei diritti umani.

Non risultano pervenute rimostranze in materia di diritti umani.

2.6 La compliance

GRI EN28 | HR4 | HR9 | PR9 | SO4 | SO7 | SO8

2.6.1 Indagini e procedimenti giudiziari

Relativamente alle azioni legali riferite a concorrenza sleale, *antitrust* e pratiche monopolistiche si segnala quanto segue:

- Procedimento *antitrust* A443 – NTV - Ostacoli all'accesso nel mercato dei servizi di trasporto ferroviario passeggeri ad Alta Velocità;
- Procedimento *antitrust* A436 – Arenaways - Ostacoli all'accesso nel mercato dei servizi di trasporto ferroviario di passeggeri;
- Procedimento *antitrust* I763 – Servizi di trasporto marittimo nello stretto di Messina.

Relativamente alle sanzioni amministrative significative o giudiziarie imposte all'organizzazione per mancata conformità a leggi e regolamenti, si segnala quanto segue:

- Procedimento AGCM PS/4656 – Trenitalia - Sanzioni per irregolarità di viaggio.

Non sono state irrogate rilevanti sanzioni amministrative o giudiziarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale e non sono state commesse violazioni dei diritti di popolazioni indigene.

Per ulteriori informazioni, relativamente alle indagini e ai procedimenti giudiziari, si rimanda alla *Relazione finanziaria annuale 2014* del Gruppo (capitolo *Relazione sulla gestione*, paragrafo *Procedimenti e contenziosi*).





Treni per Roma

Trains to Rome

A digital display showing a train schedule for the Airport of Fiumicino - Roma. The display includes a list of train services with their departure times and a small map below.

Linea	Destinazione	Partenza
FL1	ROMA	10:00
FL2	ROMA	10:15
FL3	ROMA	10:30
FL4	ROMA	10:45
FL5	ROMA	11:00
FL6	ROMA	11:15
FL7	ROMA	11:30
FL8	ROMA	11:45
FL9	ROMA	12:00
FL10	ROMA	12:15

AIRPORTO DI FIUMICINO - ROMA

Map showing routes to Roma with times 37 and 48.





3. Responsabilità economica

Highlight

GRI 1.2



ABBIAMO FATTO

- Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane presenta anche quest'anno un EBITDA in crescita (+3,9%), che si attesta a 2.113 milioni di euro (+80 milioni rispetto al 2013), in linea con gli obiettivi espressi nel Piano.
- L'utile netto, pari a 303 milioni, si conferma stabilmente positivo anche se in riduzione rispetto a quello del 2013 (460 milioni). Il peggioramento è dovuto ad alcuni provvedimenti normativi e regolatori.
- Proseguimento delle azioni programmate nel Piano di Investimenti del Gruppo, con un volume di contabilizzazioni che si attesta a circa 4,3 miliardi di euro, evidenziando un +9,4% rispetto al 2013, e in particolare:
 - innovazione continua della rete attraverso l'introduzione di tecnologie per la sicurezza e la gestione della circolazione;
 - aumento della capacità di offerta del sistema ferroviario attraverso lo sviluppo di nuove linee, l'ammodernamento e il potenziamento delle direttrici e dei nodi principali;
 - crescita dell'attenzione al cliente in termini di competitività, *comfort* e qualità del viaggio offerto con il potenziamento e l'ammodernamento della flotta di Trenitalia e di Busitalia - Sita Nord e società controllate/partecipate;
 - avanzamento del programma di riqualifica delle 14 grandi stazioni italiane: 9 stazioni rimodernate con il completamento della stazione di Venezia Mestre.

VOGLIAMO FARE

- Sviluppo del servizio passeggeri *long haul* nazionale a mercato con l'ampliamento dell'offerta grazie alla progressiva entrata in servizio dei treni *Frecciarossa 1000*.
- Sviluppo del servizio passeggeri *long haul* internazionale con l'inaugurazione e/o l'ampliamento dei collegamenti verso Austria, Svizzera e Germania.
- Ridefinizione dell'offerta di trasporto pubblico locale e sviluppo dell'integrazione modale ferro-gomma, compatibilmente con il consenso della committenza pubblica, prevalentemente in corrispondenza dei principali nodi urbani.
- Riassetto del trasporto merci e logistica attraverso la riorganizzazione delle attività fra le varie società del Gruppo operanti nel settore.
- Interventi rivolti all'innovazione continua della rete, attraverso introduzione di tecnologie per la sicurezza e la gestione della circolazione, e all'aumento della capacità di offerta del sistema ferroviario.
- Riassetto del patrimonio immobiliare del Gruppo per migliorarne il rendimento.
- Completamento delle opere di riqualifica interna delle stazioni Genova Brignole e Bari Centrale.
- Completamento delle opere esterne per le stazioni di Firenze Santa Maria Novella, Genova Porta Principe, Genova Brignole, Milano Centrale, Verona Porta Nuova.
- Ulteriore spinta all'internazionalizzazione per i servizi di ingegneria e certificazione.
- Operazioni di valorizzazione societaria.

3.1 Risultati di gestione

GRI EC1

L'esercizio 2014 si chiude con la rilevazione di un utile netto pari a 303 milioni di euro, a fronte dei 460 milioni di euro registrati nell'anno 2013. L'anno, infatti, si caratterizza per la presenza di forti elementi di discontinuità normativa che hanno avuto rilevanti impatti negativi su alcuni risultati di gestione del Gruppo.

L'EBITDA si conferma in crescita attestandosi a 2.113 milioni di euro (+3,9%), in linea con gli obiettivi espressi nel Piano 2014-2017 e a conferma della solidità dell'impianto industriale; difatti, nonostante i riflessi negativi connessi con gli interventi normativi sopra segnalati, il Gruppo vede aumentare i propri ricavi, per lo più quelli derivanti da servizi di trasporto "a mercato", e diminuire i propri costi.

L'EBIT, attestandosi a un valore pari a 659 milioni di euro contro gli 822 milioni di euro dell'anno precedente, rileva una diminuzione di 163 milioni di euro, pari a circa il 20%. In particolare, hanno inciso sulla variazione negativa le pesanti svalutazioni, per 228 milioni di euro, rese necessarie a seguito del mutato quadro regolatorio. Tali svalutazioni hanno prevalentemente riguardato gli asset riferiti alla *Business Unit* Cargo di Trenitalia e, in misura più contenuta, il patrimonio immobiliare di FS Logistica.

I ricavi operativi ammontano a 8.390 milioni di euro e rilevano un incremento pari a 61 milioni di euro rispetto al 2013, per effetto dell'aumento dei ricavi delle vendite e delle prestazioni per 137 milioni di euro, compensato dalla diminuzione degli altri proventi per 76 milioni di euro. Sulla variazione dei ricavi delle vendite e delle prestazioni incidono maggiori ricavi per servizi di trasporto (+194 milioni di euro, +3,2%) e da altri servizi (+31 milioni di euro, +13,4%), cui si contrappongono minori ricavi da servizi di infrastruttura (-88 milioni di euro, -6,6%). Gli altri proventi diminuiscono in conseguenza del calo sia dei ricavi della gestione immobiliare (-31 milioni di euro, -11,2%), sia dei proventi diversi (-45 milioni di euro, -9,9%).

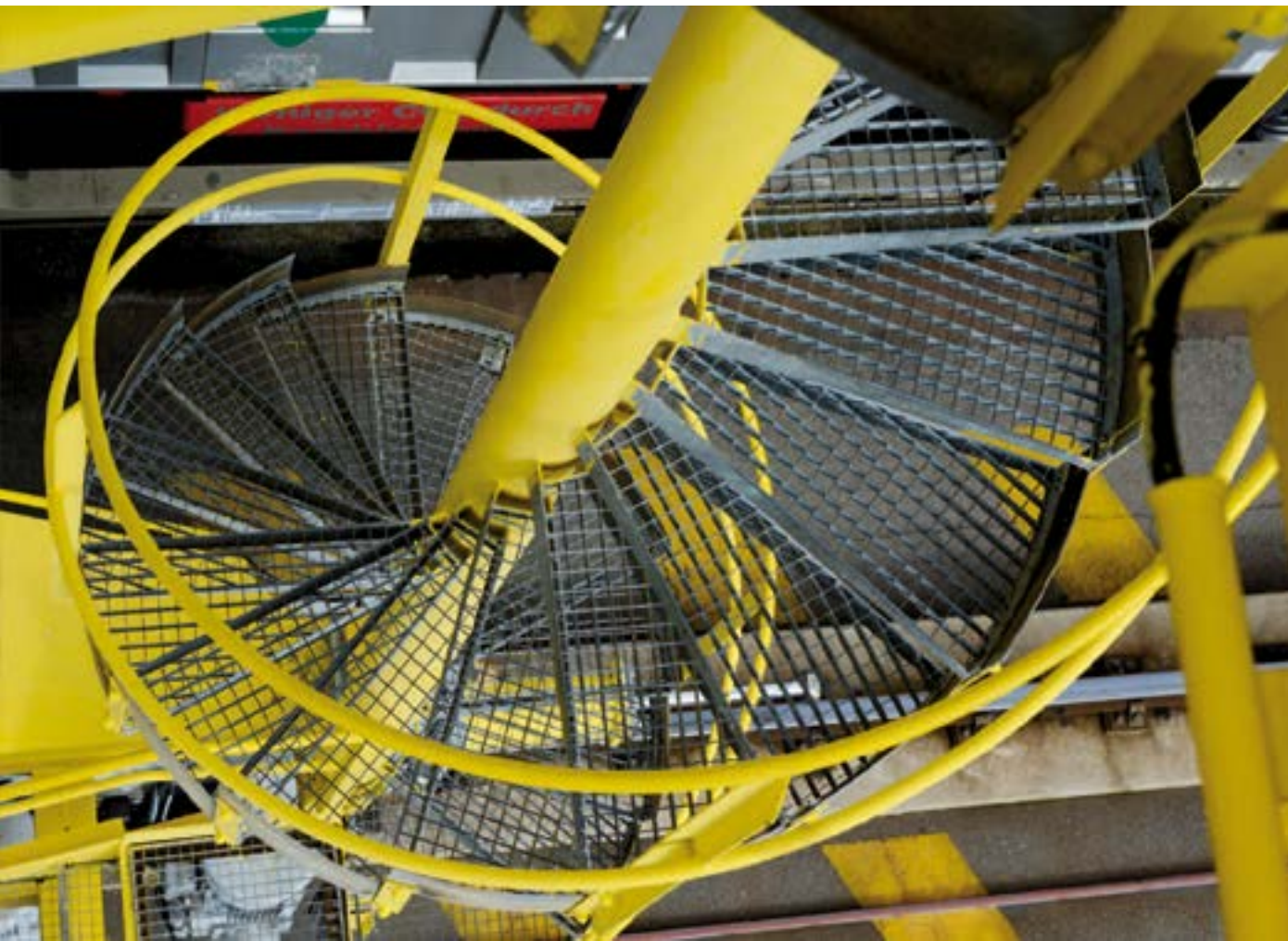
I costi operativi si decrementano, rispetto al dato 2013, per un importo pari a 20 milioni di euro (-0,3%).

» DATI DI BILANCIO GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

	2012	2013	2014
Ricavi operativi	8.228	8.329	8.390
Costi operativi	6.310	6.296*	6.276
EBITDA	1.918	2.033*	2.113
EBIT	719	822*	659
Risultato netto	381	460	303

Valori in milioni di euro

* Valori 2013 sottoposti a riclassifica ai fini di una migliore rappresentazione di confronto



» GENERAZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO

	2012*	2013*	2014
Valore economico direttamente generato	8.262	8.424	8.524
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	7.511	7.597	7.734
Altri proventi (compresi i proventi finanziari)	751	827	790
Valore economico distribuito	6.766	6.746	6.628
Costi operativi da pagamenti effettuati per l'acquisto di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci, per servizi, per godimento di beni di terzi	2.433	2.386	2.358
Stipendi corrisposti al personale dipendente, comprensivi di oneri sociali, Tfr e altri costi	3.877	3.910	3.918
Remunerazione dei finanziatori, comprensivi dei dividendi distribuiti, arretrati su dividendi, interessi su prestiti e altre forme di debito	324	329	245
Tasse (escluse le imposte differite)	132	121	107
Valore economico trattenuto	1.496	1.678	1.896

Valori in milioni di euro

* Valori 2012 e 2013 sottoposti a riclassifica ai fini di una migliore rappresentazione di confronto

3.2 Investimenti

GRI EC8

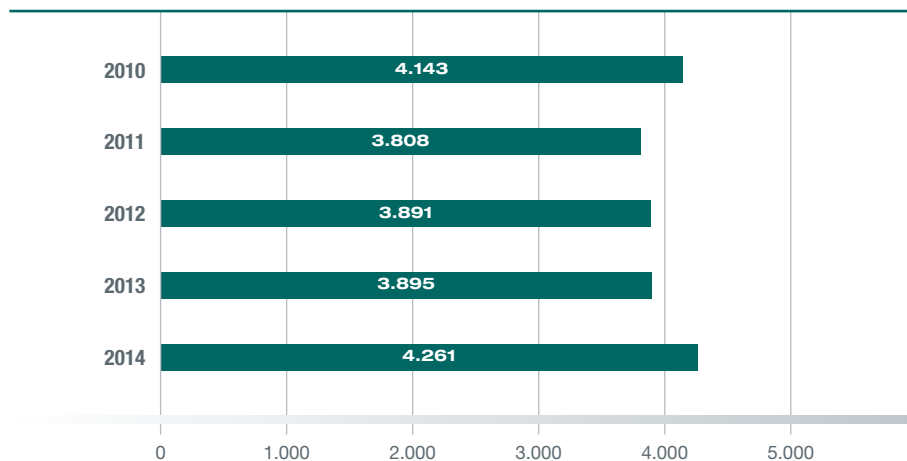
Nonostante le principali economie europee abbiano registrato un crollo degli investimenti fissi lordi dal 2008 a oggi, il Gruppo FS Italiane è riuscito a dare continuità alle azioni programmate nel proprio Piano Investimenti, confermandosi come principale sostenitore dello sviluppo del settore trasporti e logistica.

Il Piano Investimenti del Gruppo è volto ad accrescere e mantenere in efficienza la dotazione infrastrutturale del Paese e a fornire servizi di trasporto sempre più qualificati.

La spesa per investimenti complessivi realizzati dal Gruppo nel corso del 2014 è pari a 4.261 milioni di euro, di cui 1.495 milioni di euro in autofinanziamento e 2.766 milioni di euro contribuiti da fonti pubbliche.



» INVESTIMENTI DEL GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE



Valori in milioni di euro

In particolare, gli investimenti tecnici⁴⁹ realizzati dal Gruppo nel corso del 2014, pari a 3.964 milioni di euro, mostrano

un incremento (+10%) rispetto al volume di contabilizzazioni realizzato nel 2013 (3.958 milioni di euro).

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

In dettaglio sono stati contabilizzati 2.853 milioni di euro per interventi sull'infrastruttura a cura di RFI (di cui 2.726 milioni di euro per la Rete Convenzionale/AC e 127 milioni di euro per la rete AV/AC To-Mi-Na), 694 milioni di euro per interventi connessi ai servizi di trasporto ferroviario realizzati da Trenitalia e 417 milioni di euro per diversi investimenti delle restanti società del Gruppo.

RFI ha effettuato investimenti sulla Rete Convenzionale/AC così distinti:

- 56% per il mantenimento in efficienza dell'infrastruttura e le tecnologie;
- 44% per la realizzazione di opere relative ai grandi progetti di sviluppo (potenziamento di corridoi, aree metropolitane e bacini regionali).

Da sottolineare che circa il 10% del totale della spesa relativa alla Rete Convenzionale/AC è stato dedicato a interventi in tecnologie d'avanguardia.

Per la Rete AV/AC Torino-Milano-Napoli si è registrato un volume di investimenti pari a 127 milioni di euro e, a fine 2014, l'intero progetto ha raggiunto un avanzamento contabile complessivo di circa il 93%.

Trenitalia ha investito 694 milioni di euro di cui circa il 65% destinato all'acquisto di materiale rotabile, circa il 17% alla riqualificazione del materiale in esercizio e il re-

stante 18% all'adeguamento tecnologico dei mezzi, ai sistemi informativi e al mantenimento e sviluppo degli impianti di manutenzione.

Le altre società del Gruppo hanno realizzato complessivamente investimenti, in Italia e all'estero, per circa 417 milioni di euro, di cui circa il 70% è riferibile al gruppo Netinera Deutschland, per l'acquisto di mezzi di trasporto passeggeri su ferro e gomma e impianti industriali in Germania, circa il 12% è riconducibile alle società Grandi Stazioni e Centostazioni, per la riqualifica, rilancio e valorizzazione delle principali stazioni, circa il 6% è realizzato dalle società TX Logistik, Cemate e Serfer che operano nel settore dei servizi alle merci e, ancora, circa il 6% è sviluppato dalle società del trasporto su gomma in Italia. La restante spesa per investimenti è stata prevalentemente destinata alla valorizzazione/riqualificazione del patrimonio immobiliare e alla dotazione di strumenti informatici a supporto dei processi aziendali. Il volume di spesa del Gruppo per investimenti in ricerca e sviluppo nel 2014 è stato pari a 10,4 milioni di euro, quasi interamente a carico di RFI, dedicati per circa il 67% a tecnologie per la sicurezza della circolazione, per l'8% alla diagnostica innovativa e per il restante 25% a studi e sperimentazioni su nuovi componenti e sistemi.



3.3 Finanziamenti significativi ricevuti dalla pubblica amministrazione

GRI EC4

Interventi/Trasferimenti per il Gruppo di risorse pubbliche di competenza del 2014



	Totale
In conto esercizio	
Contratto di Programma	976
Altri dallo Stato	5
Da enti pubblici territoriali	19
In conto investimento	
Da Stato	3.531
Da enti pubblici territoriali	27
Trasferimenti Unione Europea	146
Totale	4.704

Per ulteriori informazioni si rimanda alla *Relazione finanziaria annuale 2014* del Gruppo (capitolo *Relazione sulla gestione*, paragrafo *Interventi/trasferimenti per il Gruppo di risorse pubbliche di competenza del 2014*).

Valori in milioni di euro





3.4 Costi e benefici esterni

GRI EC9

Nel settore dei trasporti i costi e i benefici esterni, pur molto rilevanti, sono spesso trascurati nelle dinamiche che portano a scegliere tra le diverse soluzioni di mobilità. In particolare, le infrastrutture ferroviarie comportano, in molti casi, costi esterni inferiori – e benefici maggiori – rispetto a quelli connessi alle infrastrutture stradali.

Uno studio⁵⁰ su una linea ferroviaria Alta Velocità ha, per esempio, analizzato le nuove dinamiche della domanda di trasporto generate dalla realizzazione del sistema AV italiano, individuando e monetizzando gli effetti sull'ambiente, sulla sicurezza, sulla salute, sullo sviluppo economico e sul benessere. Per brevità, prendiamo in considerazione i risultati per la sola linea AV Milano-Roma, quella che più di tutte ha ridisegnato le abitudini di viaggio dei cittadini: nell'arco della vita attesa dell'opera, si è stimato un beneficio per la collettività non inferiore a 2,1 miliardi di euro, con impatti significativi

sull'intero sistema logistico, soprattutto grazie alla diminuzione dell'incidentalità, alla riduzione della produzione di gas serra, al risparmio di tempi e costi di viaggio, con ricadute economico-sociali stimabili in non meno di 8,7 miliardi di euro grazie ai maggiori flussi per turismo, studio e affari, oltre che all'incremento dei valori immobiliari nelle aree limitrofe alle stazioni.

In generale, lo studio consente di affermare che la realizzazione delle linee AV ha rappresentato un'occasione per il rilancio del trasporto ferroviario nel suo complesso. Anche per il trasporto delle merci la ferrovia è la scelta che comporta generalmente i minori costi esterni, come dimostra l'*External cost calculator*, strumento *online*⁵¹ che consente di quantificare, per percorsi a scelta selezionabili nell'ambito della rete di trasporto europea, i costi esterni relativi agli incidenti e alle emissioni di gas serra su strada, ferrovia, nave e loro combinazioni.

50. Lo studio *I benefici dell'Aver Fatto la linea ferroviaria ad alta velocità Torino-Milano-Napoli* è stato elaborato da Agici Finanza d'Impresa nel 2012.

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





3.5 Politiche degli acquisti

GRI EC6 | HR1 | SO9 | SO10

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane effettua i propri acquisti in base alle Direttive Comunitarie, come recepite nel Codice degli Appalti (D.Lgs. 163/2006) e al proprio "Regolamento per le attività negoziali delle società del Gruppo", emanato il 27 marzo 2012.

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

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

- 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 del Gruppo.

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

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

Ferservizi

Oltre alle clausole contrattuali *standard*, valevoli per tutte le società del Gruppo, Ferservizi inserisce nei propri contratti clausole relative al rispetto delle Politiche societarie sulla Sicurezza sul Lavoro e sull'Ambiente. Inoltre sono state già inserite in numerosi contratti clausole di sostenibilità ambientale.

Di seguito sono elencati i criteri inseriti nei contratti sottoscritti nel 2014, suddivisi per tipologia di acquisto:

- cancelleria: certificazione FSC® (*Forest Stewardship Council*); carta riciclata; prodotti con fibra ecologica; esclusione di prodotti in PVC per colle e correttori; articoli non sottoposti a processo di sbiancamento della cellulosa con biossido di cloro;
- apparecchiature informatiche: Energy Star; conformità alla direttiva RoHS (*Restriction of Hazardous Substances*); valutazione EPEAT (*Electronic Product Environmental Assessment Tool*);
- *global service*: fornitura di prodotti per la pulizia non classificati come tossici (T), molto tossici (T+), estremamente infiammabili (F+), nocivi (Xn) o irritanti (Xi).

Da un'analisi sulle gare effettuate nel 2014 da Ferservizi, si evince che il 29% dei fornitori ha sede legale al Nord Italia, il 64% al Centro Italia, il 7% al Sud Italia e Isole. Il dato complessivo relativo agli affidamenti internazionali risulta pari all'1%.

RFI

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

RFI ha previsto già dal 2011, quale ulteriore requisito per la qualificazione, che le imprese iscritte nel Sistema SQ007 “Servizi di controllo della vegetazione infestante delle aree ferroviarie” operino con un Sistema di Gestione Ambientale (SGA) certificato in conformità alle norme UNI EN ISO 14001.

Dal 2014 la certificazione del SGA è divenuta obbligatoria anche per le imprese/fornitori qualificati nei seguenti Sistemi:

- SQ002 “Fornitori di prodotti per l’infrastruttura” (limitatamente a determinate categorie);
- SQ004 “Interventi all’armamento ferroviario”.

In generale, nello schema *standard* del contratto d’appalto lavori sono inserite clausole che impegnano l’appaltatore, in fase di approvazione del progetto o in corso d’opera, al pieno rispetto della normativa vigente in materia ambientale e alla piena ottemperanza alle prescrizioni impartite dagli enti di tutela in materia ambientale.

In relazione all’affidamento di appalti lavori, servizi e forniture in modalità telematica, RFI ha avviato l’ampliamento delle funzionalità del sistema di *e-procurement* “Portale Acquisti RFI” per consentire l’iscrizione *online* ai Sistemi di Qualificazione contribuendo alla riduzione della produzione e dell’invio di documentazione cartacea.

Per gli acquisti di pietrisco, l’attenzione di RFI è principalmente focalizzata ad aumentare, su tutto il territorio nazionale, il numero di cave che abbiano ricevuto dalla preposta Direzione Tecnica apposita dichiarazione di “idoneità”, secondo i criteri riportati nella Specifica tecnica emanata nel giugno 2012, al fine di migliorare l’impatto ambientale.

Inoltre, per l’acquisto delle traverse in legno, è stato introdotto l’obbligo di certificazione FSC® (*Forest Stewardship Council*).

Per quanto riguarda la localizzazione dei fornitori di materiali per l’infrastruttura, la ripartizione geografica degli affidamenti ad appaltatori italiani, in base alla sede legale di questi ultimi, è concentrata al Nord per circa il 59,4%, al Centro per il 32,6% e per il restante 8% nel Sud e nelle Isole.

Per i lavori, nel 2014, le percentuali di ripartizione geografica degli appalti affidati è la seguente: Nord 50,2%, Centro 18%, Sud e Isole 31,8%.

In relazione agli appalti di servizi si è registrata una ripartizione geografica distribuita per il 36,4% al Nord, il 27,3% al Centro e il restante 36,3% al Sud e nelle Isole. Il dato complessivo relativo agli affidamenti internazionali risulta pari al 7,9%.



Trenitalia

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

Nella procedura di selezione dei propri fornitori, ove possibile, Trenitalia ha inserito criteri di sostenibilità ambientale distinti tra requisiti obbligatori e requisiti di valutazione dell'offerta; a questi ultimi sono stati assegnati pesi percentuali variabili tra il 5% e il 15%.

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



TIPOLOGIA GARE	CRITERI RICHIESTI
Pulizie rotabili	<ul style="list-style-type: none"> • Certificazione ISO 14001 • Requisito migliorativo: utilizzo di prodotti e materiali di consumo eco-compatibili; utilizzo di macchinari a elevata efficienza energetica
Servizio di demolizione carri ferroviari e vendita materiali ferrosi di risulta	<ul style="list-style-type: none"> • Certificazione ISO 14001
Progettazione, fornitura e montaggio in opera di un nuovo sistema di porte di salita passeggeri	<ul style="list-style-type: none"> • Requisito migliorativo: uso ottimale delle fonti energetiche; accorgimenti utilizzati per evitare la contaminazione del suolo; possesso di certificazioni ambientali quali EMAS e ISO 14001
Fornitura, distribuzione, carico e ritiro a bordo treno, deposito temporaneo e smaltimento/riciclo di parure e cuscini in tessuto non tessuto (TNT)	<ul style="list-style-type: none"> • Certificazione ISO 14001
Servizio di manutenzione ciclica (revisione ordinaria + <i>face lift</i>) per carrozze rimorciate media distanza	<ul style="list-style-type: none"> • Requisito migliorativo: uso ottimale delle fonti energetiche; modalità di impatto ambientale e di gestione rifiuti (indici di riciclabilità e di rinnovabilità dei materiali); accorgimenti utilizzati per evitare la contaminazione del suolo; certificazione ISO 14001
Smaltimento di rifiuti speciali (apparecchiature elettriche e rottami ferrosi non provenienti da raccolta differenziata)	<ul style="list-style-type: none"> • Certificazione ISO 14001

Nel 2014 i contratti sottoscritti con imprese italiane sono il 98,2% e sono stati assegnati a fornitori con sede legale per il 24,3% nel Nord Italia, per il 57,8% nel Centro Italia e per il 17,9% nel Sud Italia e nelle Isole.

Italferr

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

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

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

Netinera

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

In particolare, al fornitore è richiesto il rispetto dei 10 principi del *Global Compact*, delle convenzioni dell'ILO, dei principi sui diritti umani e sui diritti dei bambini stabiliti dalle Nazioni Unite e i principi stabiliti dall'OCSE. Inoltre, il fornitore è ritenuto responsabile del corretto smaltimento del materiale di imballaggio utilizzato per il trasporto del materiale acquistato.





KELLER



2304



4. Responsabilità di prodotto

Highlight

GRI 1.2



ABBIAMO FATTO

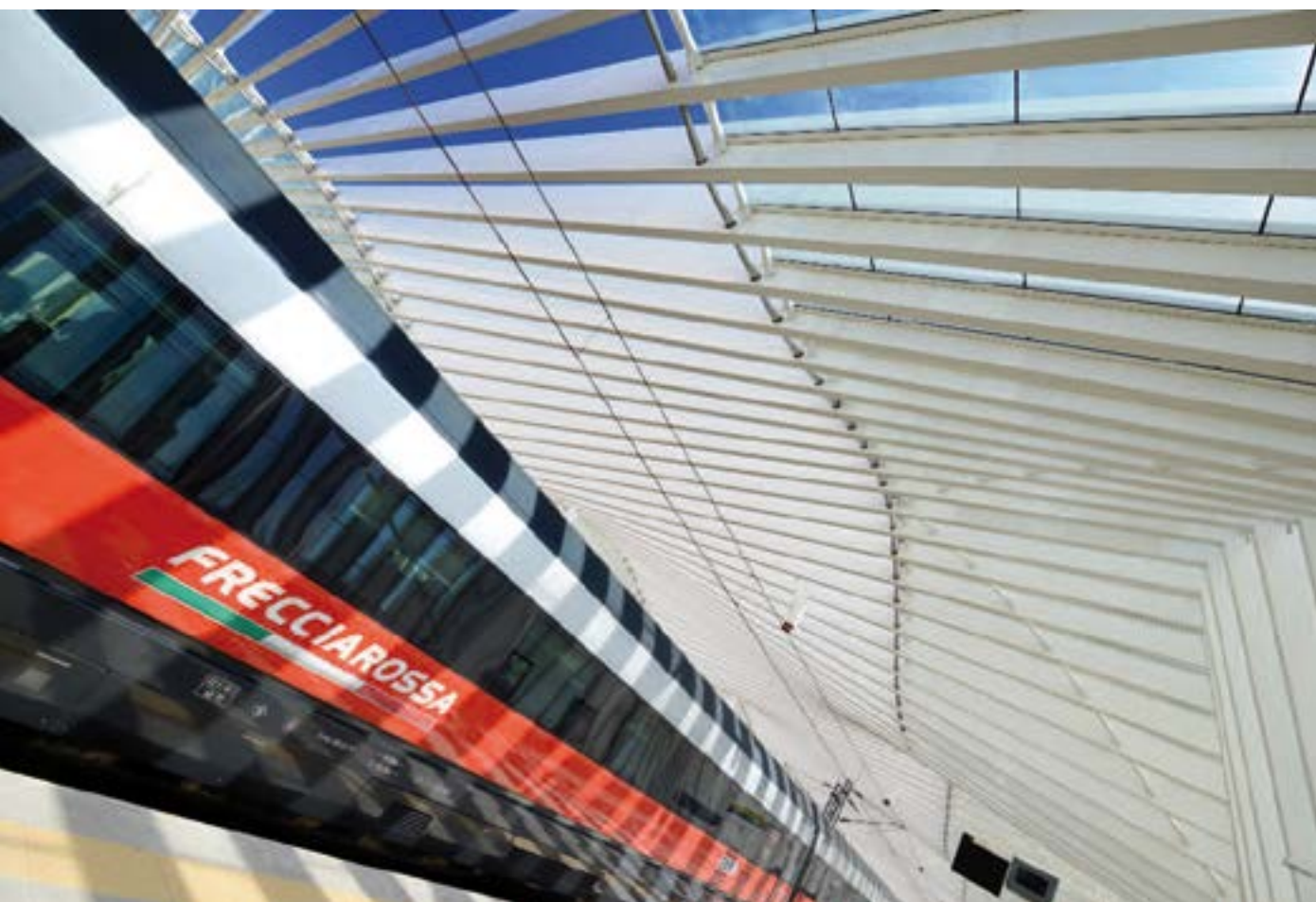
<p>Servizi ai passeggeri</p>	<p>RFI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avviato il progetto <i>Green Stations, partnership</i> tra Legambiente e il Gruppo FS Italiane, con l'inaugurazione, nella stazione centrale di Pescara, di un centro per la gestione di iniziative di valorizzazione sostenibile del territorio. • Esteso il numero di stazioni del circuito Sale Blu e avviate nuove attività di assistenza a terra per i passeggeri a ridotta mobilità. • Avviato il nuovo sistema "Informazione e Comunicazione" sulle linee Bari-Lecce e Bari-Taranto e nelle stazioni dell'area metropolitana di Milano, migliorando così tempestività e qualità delle informazioni. <p>Trenitalia</p> <p>Divisione Passeggeri Long Haul</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prosecuzione dell'attività di <i>restyling</i> delle carrozze <i>Bistrò Frecciarossa</i>. • Lancio del portale <i>Frecciargento</i> con gli stessi servizi offerti nel portale <i>Frecciarossa</i>. • Installazione dei <i>monitor</i> di bordo sui treni <i>Frecciargento</i> ETR 485 per fornire informazioni e <i>news</i> di viaggio. • Messa in esercizio di convogli rinnovati per i servizi <i>Intercity</i> diurni. <p>Divisione Passeggeri Regionale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ammodernamento della flotta grazie all'introduzione in esercizio dei nuovi treni <i>Jazz</i> e di ulteriori treni doppio piano <i>Vivalto</i>. • Lancio della nuova <i>Smart card</i> Trenitalia in Piemonte per l'utilizzo più semplice e veloce di diversi mezzi di trasporto. • Sviluppo della rete di vendita biglietti e abbonamenti regionali con oltre 70.000 nuovi punti vendita e installazione di 1.300 nuove <i>self service</i> e di oltre 6.000 nuove validatrici. <p>Divisione Cargo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consolidamento del posizionamento strategico sull'asse ferroviario europeo verso Ovest tramite effettuazione diretta di servizi di trasporto merci in territorio francese con personale proprio. • Rafforzamento delle attività di trasporto sull'asse ferroviario europeo verso Est in collaborazione con altre società del Gruppo di trasporto merci e logistica. • Potenziamento della disponibilità dei carri. • Completamento dell'informatizzazione su <i>tablet</i> dei documenti utilizzati dal personale di macchina. • Implementazione di nuovi servizi intermodali per garantire maggiore integrazione con le altre modalità di trasporto delle merci. <p>Busitalia - Sita Nord</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acquisizione dell'intera partecipazione (con effetto da agosto 2014) della società <i>Umbria Mobilità Esercizio</i>. • Avvio delle attività propedeutiche alla costituzione di una <i>NewCo</i>, <i>Busitalia Veneto SpA</i>, in <i>partnership</i> con <i>APS Holding SpA</i>, in vista della gara per l'assegnazione del servizio TPL nell'area di Padova e Rovigo. • Rinnovamento del parco veicolare con l'inserimento di 17 nuovi autobus motorizzati Euro 5/Euro 6 in sostituzione di veicoli di vecchia generazione Euro 0/Euro 2. • Implementazione di un nuovo <i>software</i> manutentivo per rendere più efficiente la gestione della manutenzione preventiva degli autobus. • Implementazione del nuovo sistema operativo di gestione dei noleggi denominato <i>Pluservice</i>. <p>Ataf Gestioni</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrata in servizio di 64 autobus a gasolio con tecnologia Euro 6. <p>Umbria Mobilità Esercizio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrata in servizio di 4 nuove vetture a metano con motore Euro 6. • Effettuazione di gare per l'acquisto di 5 autobus urbani con motorizzazione diesel Euro 6 e di 4 autobus elettrici. • Messa in servizio di 11 nuovi autobus (5 urbani a metano e 6 minibus urbani a gasolio).
-------------------------------------	--



ABBIAMO FATTO	
Sicurezza della circolazione	<p>Trenitalia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prosecuzione del progetto di equipaggiamento dei carri merci con dispositivi in grado di arrestare il treno dopo un deragliamento. • Prosecuzione del miglioramento dei sistemi informativi che gestiscono e monitorano attività connesse alla manutenzione e alla sicurezza d'esercizio.
Servizi di sicurezza	<p>FS Italiane – Protezione aziendale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Emissione delle "Linee guida per la gestione delle esercitazioni di protezione civile" in ambito Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane. • Avvio delle attività di rinnovo delle convenzioni con le articolazioni territoriali di Protezione Civile. • Realizzazione di 31 nuovi sistemi integrati di <i>security</i> e completamento della progettazione di ulteriori 60 impianti da installare presso altrettanti siti ferroviari distribuiti su tutto il territorio nazionale. • Remotizzazione delle immagini di videosorveglianza provenienti da circa 90 siti ferroviari presso la Sala Situazioni Sicurezza nell'ambito del progetto "Piattaforma TVCC". • Progettazione di un nuovo modello di gestione delle grandi stazioni del circuito Alta Velocità che prevede la realizzazione di <i>hub</i> ferroviari con aree dedicate all'esercizio separate dalle aree destinate alle attività commerciali. • Messa in sicurezza delle biglietterie della Divisione Passeggeri <i>Long Haul</i>, della Divisione Passeggeri Regionale e delle <i>self service</i>.
VOGLIAMO FARE	
Servizi ai passeggeri	<p>RFI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avvio della riqualificazione di 18 stazioni lombarde con l'obiettivo di migliorarne il decoro e l'accessibilità. • Apertura per i sei mesi di durata dell'Expo di una nuova Sala Blu nella stazione di Rho Fiera. • Corsi di formazione, sugli aspetti relazionali e comportamentali, per il personale RFI delle Sale Blu in collaborazione con associazioni di PRM. <p>Trenitalia</p> <p>Divisione Passeggeri Long Haul</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lancio del nuovo treno <i>Frecciarossa 1000</i>. • Conclusione dell'attività di <i>restyling</i> delle carrozze <i>Bistrò Frecciarossa</i>. • Lancio del nuovo portale unico di bordo per i treni <i>Frecciarossa</i> e <i>Frecciargento</i>. • Prosecuzione del progetto di realizzazione delle nuove livree <i>Frecciabianca</i>. • Proseguimento del progetto di rinnovamento del materiale rotabile della flotta degli <i>Intercity</i> diurni. <p>Divisione Passeggeri Regionale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prosecuzione dell'ammodernamento della flotta attraverso l'introduzione dei nuovi treni <i>Swing</i>. • Estensione della <i>Smart card</i> Trenitalia ad altre regioni (oltre al Piemonte) e sviluppo di ulteriori funzionalità. <p>Divisione Cargo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proseguimento del processo di internazionalizzazione focalizzato sui principali corridoi merci europei. • Proseguimento dell'estensione della nuova piattaforma commerciale informatica a tutti i traffici merci e integrazione con altri sistemi informativi. • Razionalizzazione degli scali ferroviari serviti sul territorio nazionale, con l'obiettivo di migliorare l'efficienza e la qualità del servizio. <p>Busitalia - Sita Nord</p> <ul style="list-style-type: none"> • Partecipazione di Busitalia - Sita Nord alla gara per l'affidamento in concessione dei servizi di TPL nell'ambito nella Regione Toscana. • Costituzione della Società Busitalia Veneto SpA e avvio della sua operatività, a seguito del perfezionamento degli atti di conferimento del ramo "Veneto" di Busitalia - Sita Nord e del ramo di competenza di APS Holding SpA. • Partecipazione alla procedura di gara per l'affidamento dei servizi a bacino unico regionale in Friuli Venezia Giulia. • Rinnovo del parco veicolare con l'inserimento, previsto per l'anno 2015, di 57 nuovi autobus motorizzati Euro 6 in sostituzione di veicoli di vecchia generazione. • Realizzazione di sistemi di videosorveglianza per gli impianti di erogazione carburante presso i depositi aziendali del Veneto. <p>Ataf Gestioni</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proseguimento del piano di rinnovamento della flotta aziendale e relativa formazione alla guida rivolta ai conducenti. Prevista, per il 2015, l'acquisizione di 55 nuovi mezzi. <p>Umbria Mobilità Esercizio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrata in servizio di 56 nuovi autobus (diesel, metano, elettrici) per un investimento complessivo di circa 13,5 milioni di euro. • Miglioramenti su parco rotabile ferroviario per un investimento complessivo di circa 4 milioni di euro. • Rinnovo del parco auto con la messa in servizio di 15 vetture Euro 6.

» segue

VOGLIAMO FARE	
Sicurezza della circolazione	Trenitalia <ul style="list-style-type: none"> • Miglioramento della tracciabilità delle operazioni di manutenzione effettuate sugli organi di sicurezza dei veicoli. • Miglioramento dei sistemi di sicurezza presenti sulle locomotive da manovra.
Servizi di sicurezza	FS Italiane – Protezione aziendale <ul style="list-style-type: none"> • Modello di collaborazione del “volontariato di protezione civile” per l'Evento Expo 2015 e per il Giubileo 2015-2016. • Realizzazione dei progetti relativi al nuovo modello di gestione delle grandi stazioni, finalizzati alla creazione di <i>hub</i> ferroviari (per Milano Centrale, Roma Termini e Firenze Santa Maria Novella) presidiati da personale incaricato di verificare i titoli autorizzativi e provvisti di <i>gate</i> di accesso all'area dedicata all'esercizio ferroviario. • Completamento dei lavori di realizzazione di impianti di <i>security</i> presso 25 stazioni ferroviarie e ultimazione dell'attività di progettazione di ulteriori impianti da installare presso 15 <i>asset</i> ferroviari. • Elaborazione di linee guida di <i>security</i> per la protezione delle stazioni e dei magazzini di stoccaggio di materiale pregiato (<i>rame</i>), per la protezione degli scali merci che movimentano merci pericolose, per i progetti di messa in sicurezza degli <i>asset</i> di Trenitalia e per la videosorveglianza a bordo treno. • Messa in sicurezza delle principali officine di Trenitalia.



4.1 Settore trasporto: servizi per la mobilità

GRI 2.7 | PR3

4.1.1 Trasporto passeggeri e merci

Anche nel 2014, malgrado un quadro congiunturale di perdurante debolezza, il Gruppo FS Italiane ha conseguito risultati di traffico in crescita confermando il positivo andamento dell'anno precedente. Complessivamente, considerando anche le attività internazionali, il settore ferroviario ha evidenziato un incremento dell'1,8% nei volumi viaggiatori e dell'1,5% nei volumi merci.

Nel comparto viaggiatori sono stati trasportati, nell'insieme, circa 42,5 miliardi di viaggiatori-km di cui circa 20,3 miliardi relativi ai servizi per la media e lunga percorrenza (+5,0%) e 22,2 miliardi relativi ai servizi regionali e metropolitani (-0,9%). Nel segmento della media e lunga percorrenza si è registrato un notevole contributo positivo dei servizi a mercato (+6,8%), che ha ampiamente controbilanciato la riduzione dei volumi dei servizi universali (-1,3%). Nei servizi a mercato prosegue il favore della clientela per i prodotti *Frecce*, la cui offerta sarà potenziata, in occasione dell'Expo 2015, con l'attivazione di nuovi collegamenti e di fermate nella stazione di Rho Fiera Expo Milano 2015. L'aumento dei passeggeri delle *Frecce* che percorrono le linee ad alta velocità (*Frecciarossa* e *Frecciargento*) è stato, nel 2014, del +10,9% rispetto al 2013; se si considerano i soli servizi *Frecciarossa*, l'incremento è stato ancora più consistente: +13,3% dei passeggeri e un livello di soddisfazione crescente in termini di *comfort*, puntualità, pulizia e informazione a bordo.

La produzione del comparto viaggiatori, misurata in treni-km, ha mostrato nel complesso una leggera riduzione, pari al -1,1%: i treni-km passeggeri sono stati circa 268 milioni, di cui quasi 79 milioni relativi alla media e lunga percorrenza (-0,6%) e circa 190 milioni ai servizi regionali (-1,4%).

Il coefficiente di riempimento del trasporto di media e lunga percorrenza è aumentato di circa due punti percentuali (52,4%) rispetto all'esercizio precedente, con valori superiori per i servizi a mercato trainati, anche in questo caso, dal positivo andamento dei prodotti *Frecce* (60%). Sostanzialmente invariato rispetto all'anno precedente il coefficiente medio di riempimento del trasporto regionale (34%) che risente, tuttavia, delle forti variazioni tra le fasce orarie di "punta" e di "morbida".

Per quanto riguarda il trasporto su gomma, il Gruppo FS Italiane ha da tempo avviato un percorso teso all'integrazione ferro-gomma mediante la proposta di nuovi modelli di offerta più aderenti alle caratteristiche della domanda. Nel corso del 2014 ha consolidato la propria presenza nel mercato del trasporto pubblico locale attraverso l'acquisizione della società Umbria Mobilità Esercizio, che offre servizi su gomma, servizi ferroviari e di navigazione interna nella regione Umbria.

In forza di questo rafforzamento societario, la produzione, in ambito nazionale, è passata dai circa 59 milioni (compresa quella relativa al trasporto urbano della città di Firenze) agli 80 milioni di bus-km. A parità di perimetro, rispetto all'anno precedente i volumi di produzione sono incrementati del 4,2%.

Anche al di fuori del territorio nazionale (segnatamente in Germania) la produzione di bus-km è aumentata del 6,5% rispetto all'anno precedente.

Per quanto riguarda il traffico merci del Gruppo, è proseguita nel 2014 la dinamica positiva dell'ultimo triennio, grazie anche al nuovo modello organizzativo orientato alla specializzazione per corridoi verso il Nord e l'Est Europa.

Considerando i volumi sia nazionali sia internazionali, si è infatti registrato un incremento dell'1,5% rispetto all'esercizio precedente, con un traffico complessivo che ha superato i 23 miliardi di tonnellate-km. Un forte impulso in tal senso è stato prodotto dallo sviluppo dei mercati esteri (+6,7%), in particolare nell'area compresa tra il Sud della Germania, la Svizzera e l'Austria.

La produzione complessiva dell'offerta merci, misurata in treni-km, ha raggiunto nel 2014 un livello pari a circa 47,5 milioni, con un incremento del 2,9% rispetto all'anno precedente, mentre la quota di offerta nei mercati esteri è cresciuta dell'11,4%. Sostanzialmente in linea con l'anno precedente è risultato il carico medio, intorno alle 500 tonnellate per treno.

4.1.2 Tipologia dei principali servizi offerti

SERVIZI A MERCATO

Sono i servizi effettuati in piena autonomia commerciale e senza contributi o corrispettivi pubblici. Tra i servizi a mercato rientrano la maggior parte dei collegamenti di media e lunga percorrenza, tra i quali quelli effettuati con i treni *Frecciarossa*, *Frecciargento*, *Frecciabianca*, *Eurocity*, *Euronight*, parte dei servizi *Intercity* e quasi tutto il trasporto merci operato dal Gruppo.

SERVIZI UNIVERSALI

Sono i servizi di trasporto di pubblica utilità effettuati a fronte di corrispettivi riconosciuti dallo Stato o dalle Regioni sulla base di Contratti di Servizio. Vi rientrano la maggior parte dei servizi diurni *Intercity* e tutti i servizi notturni e i servizi di interesse regionale (operati da Trenitalia in Italia e dal gruppo Netinera in Germania), le cui caratteristiche (frequenze, tariffe, livelli prestazionali e fermate) sono tutte definite dai committenti pubblici.

Trasporto passeggeri

TRASPORTO MEDIA E LUNGA PERCORRENZA SU FERRO

Frecciarossa

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

Frecciargento

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

I treni *Frecciargento* nel 2014 hanno collegato il Centro Sud (Salerno, Napoli, Fiumicino aeroporto e Roma) con il Nord Est (Venezia, Udine, Trieste, Verona, Brescia e Bolzano); Roma con la Puglia (Foggia, Bari, Lecce) e con la Calabria (Lamezia Terme e Reggio Calabria).

Frecciabianca

I *Frecciabianca* corrono sulle linee della rete convenzionale e uniscono principalmente i centri urbani di medie e grandi dimensioni non raggiunti dall'Alta Velocità. Le direttrici servite nel 2014 sono state la trasversale che da Torino e Milano raggiunge le città di Venezia, Udine e Trieste; la linea che collega Torino, Milano e Venezia con Ancona, Pescara, Bari, Lecce e Taranto; la linea Tirrenica Nord che unisce Torino, Milano e Genova con Pisa e Roma e, ancora, la direttrice tra Roma e Reggio Calabria nonché quella tra Roma e Ravenna.

Intercity (IC)

I treni *Intercity* diurni circolano su linee convenzionali e collegano città grandi e medie contribuendo a realizzare un efficiente sistema di interscambio con i treni del trasporto locale e con quelli ad Alta Velocità. Tra questi, gli IC a mercato – quelli della dorsale centrale – garantiscono i collegamenti da Milano verso Napoli, da Trieste verso Roma e da Roma verso Salerno. Sono invece compresi nel Servizio Universale gli IC che effettuano i seguenti collegamenti: da Milano per Grosseto, La Spezia, Livorno, Lecce, Reggio Calabria, Terni e Ventimiglia; da Roma per Ancona, Bari, Firenze, Palermo, Siracusa, Perugia, Reggio Calabria, Taranto e Ventimiglia; da Napoli per Sestri; da Torino per Genova e Salerno; da Bologna per Pescara, Bari, Lecce e Taranto; da Reggio Calabria per Taranto; da Trieste per Venezia.

Treni Notte

I Treni Notte sono dedicati ai collegamenti di lunga distanza tra il Nord, il Centro e il Sud del Paese. Effettuano collegamenti da Milano per Lecce, Siracusa, Palermo e Salerno; da Torino verso Lecce, Reggio Calabria e Salerno; da Roma verso Bolzano, Lecce, Siracusa, Palermo e Trieste.

Servizi Internazionali

I treni internazionali *Eurocity* ed *Euronight* corrono sulle linee della rete convenzionale e uniscono le principali località italiane ai centri di medie e grandi dimensioni di Austria, Germania, Svizzera e Francia. I servizi diurni collegano Milano con Zurigo, Basilea, Berna, Lucerna e Ginevra, nonché Venezia con Lucerna e Ginevra. I servizi notturni *Euronight* collegano Roma e Milano con Monaco di Baviera, nonché Roma, Milano e Venezia con Vienna. Inoltre, grazie alla controllata francese *Thello*, con i treni *Eurocity* sono raggiungibili le città di Nizza e Marsiglia e altre località della Costa Azzurra da Milano, Genova e altre stazioni liguri, mentre con i servizi notturni da Venezia e Milano si arriva nelle città di Dijon e Parigi.

TRASPORTO REGIONALE SU FERRO

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

Inoltre, il Gruppo FS Italiane, attraverso il gruppo Netinera, offre servizi di trasporto regionale sul territorio tedesco, gestiti commercialmente attraverso analoghi meccanismi di Contratto di Servizio con le PTA (Public Transport Authority) committenti. Netinera opera principalmente nel Nord e nel Sud della Germania⁵². A partire da dicembre 2014 nell'area di Francoforte opera l'impresa Vlexx, interamente controllata da Regentalbahn AG che è a sua volta controllata al 100% dalla holding Netinera Deutschland.

TRASPORTO PASSEGGERI SU GOMMA

Attraverso la controllata Busitalia - Sita Nord, il Gruppo offre servizi di trasporto pubblico locale (TPL), urbano ed extraurbano sul territorio nazionale.

In particolare, in Toscana oltre a servizi di TPL⁵³ vengono offerti anche servizi a mercato (servizi di noleggio⁵⁴ e servizi di linee autorizzate). La società è presente in 6 diverse Scarl (società consortili a responsabilità limitata) che gestiscono servizi di TPL⁵⁵.

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

Nel corso del 2014, Busitalia - Sita Nord ha consolidato la propria presenza nel mercato del TPL attraverso l'acquisizione dell'intera partecipazione della società Umbria Mobilità Esercizio, che offre servizi su gomma, servizi ferroviari e di navigazione interna nella regione Umbria.

Il settore dei noleggi rappresenta un'altra significativa linea di *business*, integralmente localizzata in Toscana. Inoltre, Busitalia - Sita Nord supporta Trenitalia nell'organizzazione dei servizi sostitutivi di corse ferroviarie ovunque realizzati.

A livello internazionale, il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, attraverso il gruppo Netinera, offre servizi di trasporto pubblico locale anche sul territorio tedesco, principalmente nella regione metropolitana del Reno-Meno, nella Renania Settentrionale-Vestfalia, nell'Est e nel Nord della Germania⁵⁶.

Trasporto merci

Il Gruppo FS Italiane, attraverso le proprie articolazioni societarie, opera come impresa ferroviaria di trasporto nel mercato della mobilità delle merci e della logistica, in Italia e all'estero (attraverso le controllate TX Logistik⁵⁷, il gruppo Netinera e Trenitalia Logistics France).

L'offerta si concentra sui seguenti ambiti:

- il traffico intermodale nazionale e internazionale, assicurando i collegamenti ferroviari da e per i principali porti e interporti;
- il traffico convenzionale nazionale e internazionale, garantendo i traffici tra un reticolo di *hub* e impianti nazionali con la rete europea;
- le attività di logistica integrata con servizi di deposito, *handling*, gestione degli ordini, progettazione e realizzazione d'infrastrutture terminalistiche.

I principali settori merceologici nei quali è segmentato il mercato, sono presidiati da Trenitalia attraverso apposite strutture specialistiche: Chimica, Siderurgia e Automotive, Materie prime e beni di consumo e Intermodale.

52. I *brand* più importanti di Netinera sono: Metronom e Erix che operano nella Germania del Nord, Länderbahn insieme ad Alex e Vogtlandbahn che operano nella Germania del Sud e ODEG che opera nell'Est della Germania.

53. Nell'area metropolitana di Firenze, Busitalia - Sita Nord opera anche attraverso la controllata Ataf Gestioni.

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

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

56. In particolare Autobus Sippel GmbH opera principalmente nella regione metropolitana Reno-Meno; Verkehrsbetriebe Bils GmbH offre i suoi servizi nella Renania Settentrionale-Vestfalia. Neißeverkehr GmbH e Südbrandenburger Nahverkehrs GmbH operano nell'Est della Germania mentre KVG Stade nel Nord. Si tratta di società leader nelle loro aree regionali.

57. Impresa leader in Europa nel trasporto ferroviario delle merci, che opera soprattutto sull'asse europeo Nord-Sud, offrendo servizi logistici integrati in Austria, Danimarca, Germania, Norvegia, Olanda, Svezia e Svizzera.

4.2 Settore infrastruttura: servizi per la mobilità

GRI 2.7 | PR3

RFI, quale Gestore dell'Infrastruttura ferroviaria nazionale, è il soggetto preposto all'assegnazione della capacità di infrastruttura ferroviaria.

Il mercato di riferimento di RFI è costituito da Imprese Ferroviarie (IF) e da soggetti Richiedenti; in quest'ultima fattispecie, oltre alle IF, Regioni e Province Autonome, rientrano anche "persone fisiche o giuridiche con un interesse di pubblico servizio o commerciale ad acquisire capacità di infrastruttura ai fini dell'effettuazione di servizi di trasporto ferroviario, che non svolgano attività di intermediazione (D.Lgs. 188/2003, art. 3, comma b)". Oggetto del rapporto contrattuale con RFI possono essere:

- tracce orarie e servizi, da regolarsi con il contratto di utilizzo dell'infrastruttura, di durata non superiore al periodo di validità di un orario di servizio;
- capacità di infrastruttura, espressa in termini generali ovvero di volumi complessivi e non di dettaglio, da disciplinarsi nell'ambito di accordi quadro, con durata pluriennale.

Con specifico riferimento all'orario di servizio 15 dicembre 2013 – 13 dicembre 2014, il mercato presenta:

- 38 IF dotate di licenza ferroviaria valida rilasciata dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (di cui 3 valide per il solo traffico avente origine/destino nel territorio italiano)⁵⁸;
- 1 IF dotata di licenza ferroviaria europea rilasciata dalla Repubblica Federale Tedesca (TX Logistik);
- 33 IF (tra quelle di cui ai due punti precedenti) che hanno espletato servizio di trasporto a seguito della sottoscrizione del contratto di utilizzo dell'infrastruttura;
- 41 contratti di utilizzo dell'infrastruttura⁵⁹, così suddivisi:
 - 18⁶⁰ per lo svolgimento del traffico viaggiatori;
 - 21 per lo svolgimento del traffico merci;
 - 2 per lo svolgimento del traffico di treni tecnici destinati a corse prova di rotabili.

Relativamente agli Accordi Quadro/Protocolli d'Intesa, al 31 dicembre 2014 ne sono in corso di validità 9, così suddivisi:

- 2 stipulati con Regioni:
 - 1 Accordo Quadro sottoscritto con la Regione Lazio;
 - 1 Accordo Quadro sottoscritto con la Regione Emilia-Romagna.
- 2 stipulati con Province Autonome:
 - 1 Accordo Quadro con la Provincia Autonoma di Trento;
 - 1 Accordo Quadro con la Provincia Autonoma di Bolzano.
- 1 Accordo Quadro per servizi passeggeri sottoscritto il 10 maggio 2010 con Sea Train Srl (soggetto avente un interesse commerciale) con scadenza di validità il 12 dicembre 2015.
- 4 Accordi Quadro sottoscritti con imprese:
 - 1 con Nuovo Trasporto Viaggiatori SpA (per servizio passeggeri su rete AV/AC);
 - 2 con Trenitalia SpA (uno per servizio passeggeri su rete AV/AC e uno per servizio merci);
 - 1 con Cemat SpA (per servizio merci).

La produzione complessiva realizzata nel 2014 sulla rete gestita da RFI è stata di circa 331 milioni di treni-km, sostanzialmente in linea con quella dell'anno precedente. In aumento, di circa il 3% rispetto al 2013, la quota di traffico complessivamente realizzata dagli operatori terzi.

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

59. La differenza tra numero di contratti (41) e numero delle Imprese Ferroviarie contraenti (33) è riconducibile al fatto che l'IF Trenitalia è titolare di 5 contratti (merci, passeggeri lunga percorrenza su rete tradizionale, passeggeri lunga percorrenza su rete AV, passeggeri regionale e "treni tecnici") e le IF Sangritana, TPER, Serfer e Ferrovie Udine Cividale sono titolari ognuna di 2 contratti (differenti per tipologia di servizio).

60. Valore riferito al periodo antecedente al cambio orario annuale, intervenuto, nel 2014, il 14 dicembre; successivamente a tale data, e fino al 31 dicembre 2014, i contratti di utilizzo dell'infrastruttura per il traffico viaggiatori passano da 18 a 19 e quelli per lo svolgimento del traffico di treni tecnici destinati a corse prova di rotabili passano da 2 a 1.

4.3 Qualità dei servizi

GRI 2.10 | 4.12 | PR4 | PR5 | PR8



4.3.1 Trenitalia

Trasporto passeggeri

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

- la qualità promessa ed erogata (come da Carta dei Servizi Nazionale/Internazionale e 20 Carte dei Servizi regionali⁶¹);
- la qualità percepita;
- i reclami effettuati dalla clientela.

QUALITÀ PROMESSA ED EROGATA: CUSTOMER CARE

La Carta dei Servizi 2014 Nazionale/Internazionale mostra un generale superamento degli obiettivi stabiliti per i treni a media e lunga percorrenza.

L'analisi può essere approfondita osservando i risultati specifici di due importanti categorie di servizi a media lunga percorrenza, le *Frecce* e i treni a Contratto di Servizio con lo Stato⁶². Riguardo ai treni *Frecciarossa*, *Frecciargento* e *Freccia-bianca*, si nota un raggiungimento completo degli obiettivi di puntualità e regolarità del servizio e un rilevante superamento di quello relativo alla pulizia.

Con riferimento, invece, ai treni a Contratto di Servizio con lo Stato, si rileva il superamento degli obiettivi di puntualità e regolarità, ma il mancato raggiungimento degli obiettivi di pulizia, con uno scostamento di 3,0 punti percentuali rispetto al *target*.

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

62. Il servizio universale, previsto dal Contratto di Servizio con lo Stato, nel 2014 includeva 84 *Intercity* giorno, 22 Treni Notte e 10 bus. Non sono conteggiati i servizi periodici.

**CARTA DEI SERVIZI 2014:
OBIETTIVI DI QUALITÀ
DEI SERVIZI DI MEDIA
E LUNGA PERCORRENZA**

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

FATTORI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	OBIETTIVO 2013	OBIETTIVO 2014	CONSUNTIVO 2014	SCOSTAMENTO 2014 (PUNTI %)	NOTE
Puntualità	Treni in arrivo entro 15 minuti dall'orario previsto	93,00%	93,00%	93,30%	0,3	Il ritardo è misurato nella stazione di destinazione finale del treno*
Regolarità del servizio	Treni regolari al netto dei treni limitati, cancellati o in arrivo con oltre 120 minuti di ritardo	99,00%	99,00%	99,60%	0,6	Sono conteggiati tutti i treni esclusi quelli che sono stati interessati da cause esterne o interruzione di linee o da sciopero
Pulizia	Efficacia degli interventi di pulizia a bordo dei treni	77,00%**	80,00%	86,10%	6,1	Clienti soddisfatti della pulizia riscontrata nel corso del viaggio***
Servizi telefonici di informazione	Contatti sul <i>web</i> e chiamate al <i>call center</i>	1,6	1,6	1,7	0,1	Numero di contatti informativi rispetto al numero di viaggiatori trasportati
Servizi di biglietteria	Biglietterie automatiche funzionanti	95,00%	95,00%	97,44%	2,4	Percentuale sul totale delle biglietterie automatiche
	Accessibilità al servizio di vendita: acquisti attraverso canali innovativi (escluse biglietterie di stazione e agenzie di viaggio)	35,00%	35,00%	54,90%	19,9	Peso degli acquisti tramite sistemi innovativi sul fatturato totale di Trenitalia Media e Lunga Percorrenza

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

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

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

» INDICATORI DI QUALITÀ PER LE FRECCE

FATTORI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	OBIETTIVO 2013	OBIETTIVO 2014	CONSUNTIVO 2014	SCOSTAMENTO 2014 (PUNTI %)	NOTE
Puntualità	Treni in arrivo entro 15 minuti dall'orario previsto	93,50%	94,00%	94,60%	0,6	Il ritardo è misurato nella stazione di destinazione finale del treno*
Regolarità del servizio	Treni regolari al netto dei treni limitati, cancellati o in arrivo con oltre 120 minuti di ritardo	99,20%	99,40%	99,80%	0,4	Sono conteggiati tutti i treni esclusi quelli che sono stati interessati da cause esterne o da interruzione di linee o da sciopero
Pulizia	Efficacia degli interventi di pulizia a bordo dei treni	85,00%**	87,00%	92,00%	5,0	Clienti soddisfatti della pulizia riscontrata nel corso del viaggio***

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

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

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

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

FATTORI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	OBIETTIVO 2013	OBIETTIVO 2014	CONSUNTIVO 2014	SCOSTAMENTO 2014 (PUNTI %)	NOTE
Puntualità	Puntualità entro i 30 minuti	91,00%	91,00%	94,59%	3,6	N. treni giunti con ritardo inferiore a 30 minuti /n. treni effettuati x 100
	Puntualità entro i 60 minuti	96,00%	96,00%	98,32 %	2,3	N. treni giunti con ritardo inferiore a 60 minuti /n. treni effettuati x 100 (Standard B)
Regolarità del servizio	Treni regolari al netto dei treni limitati, cancellati o in arrivo con oltre 120 minuti di ritardo	98,20%	98,20%	99,26 %	1,1	100% (n. treni soppressi + n. treni limitati + n. treni giunti con ritardo superiore a 120 minuti)/n. treni programmati x 100 (Standard B)
Pulizia	Efficacia degli interventi di pulizia a bordo dei treni	88,00%	88,00%	85,05 %	-3,0	Pulizia (QME)* = 100% - % Non conformità

* Qualità Media Erogata



Nei servizi a media e lunga percorrenza risulta particolarmente significativo il *trend* degli acquisti di biglietti attraverso i canali di vendita innovativi, il cui rapporto sul totale delle vendite ha segnato un incremento di 19,9 punti percentuali rispetto all'obiettivo prefissato.

Tra i canali innovativi si segnala la crescita degli acquisti tramite l'*app* Prontotreno e la disponibilità sul sito *internet* trenitalia.com di nuove modalità di pagamento⁶³. È sempre possibile sul sito trenitalia.com prenotare un viaggio fino a 24 ore prima della partenza – grazie al servizio Posto Click – e acquistare un biglietto elettronico attraverso il servizio *Ticketless*.

Esistono 19 macchine *self service* al di fuori delle stazioni collocate presso le Università (di Bologna e di Pisa), presso lo Stato Maggiore dell'Aeronautica militare e all'interno di Centri Commerciali⁶⁴.

Particolare attenzione viene prestata alla qualità dei servizi erogati nei confronti delle Persone a Ridotta Mobilità (PRM). Grazie a un rapporto continuo e costruttivo con le associazioni di settore, sono state individuate le soluzioni più efficaci per garantire l'accesso a stazioni e treni. Il servizio PostoBlu di Trenitalia, riservato ai clienti con disabilità e ridotta mobilità, consente l'assegnazione del posto e la prenotazione del biglietto al momento della richiesta di assistenza presso le Sale Blu o tramite i *call center*, dando la possibilità di effettuare successivamente il pagamento e il ritiro dei titoli di viaggio attraverso

i vari canali di vendita disponibili. Il circuito di assistenza di Rete Ferroviaria Italiana alle PRM comprende oltre 270 stazioni diffuse su tutto il territorio nazionale e individuate in base alle caratteristiche di accessibilità dell'impianto, all'esistenza di treni attrezzati ad accogliere le PRM e all'effettiva domanda di tali servizi di assistenza nel bacino di utenza delle stazioni. Il punto di riferimento per tutte le esigenze di viaggio dei clienti con disabilità e a ridotta mobilità è costituito dalle 14 Sale Blu, ubicate presso le stazioni "*master*"⁶⁵ del circuito.

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

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

Il volume di servizi di assistenza ai PRM registrato nel 2014 è pari a circa 250.000 servizi erogati, con un incremento del 18% rispetto al 2013, con livelli di soddisfazione da parte della clientela intorno al 98% (voti medi superiori all'8 su un massimo di 9 punti).

63. Pagamento veloce con carta di credito e pagamento tramite borsellino elettronico Masterpass.

64. Nelle città di Milano, Brescia, Verona, Vicenza, Padova, Bologna, Forlì, Rimini, Genova, Roma, Napoli, Aversa e Pescara.

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

QUALITÀ PERCEPITA: CUSTOMER SATISFACTION

La qualità percepita dai clienti, con riferimento alle varie fasi del viaggio, viene misurata attraverso rilevazioni periodiche di *customer satisfaction*. Nel caso del trasporto media e lunga percorrenza, l'universo di riferimento per dette rilevazioni periodiche è costituito dai viaggi effettuati sul territorio nazionale da passeggeri di età superiore ai 14 anni. Ogni rilevazione, a cadenza bimestrale, prevede 5.000 interviste a un campione di viaggiatori selezionati secondo una procedura di tipo probabilistico. Per il trasporto regionale l'universo di riferimento è il medesimo (passeggeri di età superiore ai 14 anni), ma l'ambito di viaggio è quello di corto raggio (locale/regionale); anche in questo caso il campione è formato secondo una procedura di tipo probabilistico. Annualmente sono eseguite 4 indagini campionarie (nei mesi di marzo, maggio, luglio e novembre), per un totale di circa 16.800 viaggiatori intervistati.

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

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

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



Trasporto media e lunga percorrenza

L'analisi dei risultati di *customer satisfaction* mostra una sostanziale conferma dei giudizi positivi già rilevati nel 2013. Nel 2014, infatti, il 91,4% dei viaggiatori intervistati ha espresso un giudizio complessivo favorevole relativamente ai servizi a media e lunga percorrenza, con un incremento di 1,4 punti percentuali rispetto all'anno precedente.

I principali incrementi si registrano su pulizia a bordo del treno (+3,1 punti percentuali), puntualità (+2,4 punti percentuali) e *comfort* (+2 punti percentuali).

Anche le informazioni a terra⁶⁶ registrano un *trend* positivo con un incremento di +1,3 punti percentuali rispetto al 2013.



» TRASPORTO NAZIONALE E INTERNAZIONALE: CUSTOMER SATISFACTION

Le diverse fasi del viaggio	2012	2013	2014	2014 vs 2013
				punti %
Preparazione del viaggio	96,1%	95,5%	96,9%	▲ 1,40
Afflusso in stazione	83,8%	84,9%	87,1%	▲ 2,20
Permanenza in stazione	89,3%	88,5%	88,4%	▶ 0,10
Permanenza a bordo treno	88,8%	89,3%	92,1%	▲ 2,80
Deflusso dalla stazione di arrivo	88,3%	85,5%	88,4%	▲ 2,90
Informazioni	96,0%	95,2%	96,5%	▲ 1,30
Giudizio complessivo	90,0%	90,0%	91,4%	▲ 1,40

Permanenza a bordo treno	2012	2013	2014	2014 vs 2013
				punti %
<i>Comfort</i>	86,2%	88,8%	90,8%	▲ 2,00
Pulizia	80,4%	83,0%	86,1%	▲ 3,10
Puntualità	84,3%	81,1%	83,5%	▲ 2,40
Informazioni a bordo	88,6%	88,6%	90,3%	▲ 1,70
Personale	95,5%	94,2%	95,6%	▲ 1,40
Giudizio complessivo	88,8%	89,3%	92,1%	▲ 2,80

Scendendo nel dettaglio dei servizi offerti, si registra un miglioramento del giudizio complessivo delle *Frecce* (i clienti soddisfatti sono passati dal 93,5% nel 2013 al 94,1% nel 2014) e in particolare del *Freccia-bianca* (+1 punto percentuale rispetto al 2013).

Migliora anche il giudizio complessivo dei servizi *Intercity* (+2,7 punti percentuali) e *Intercity Notte* (+2 punti percentuali) rispetto al 2013; questa crescita è dovuta essenzialmente al miglioramento dei giudizi sulla pulizia, sul *comfort* e sulla puntualità.

66. Informazioni fornite alla clientela attraverso i vari canali a disposizione, a esclusione di quelle fornite a bordo dei treni.

Trasporto regionale

L'analisi della soddisfazione complessiva dei clienti del trasporto regionale evidenzia un miglioramento generale. Nel 2014, infatti, il 74,1% dei viaggiatori intervistati ha espresso un giudizio complessivo favorevole relativamente ai servizi del trasporto regionale, con un incremento di 0,3 punti percentuali rispetto all'anno precedente.

Le informazioni, invece, registrano un calo di 1,4 punti percentuali.



» TRASPORTO REGIONALE: CUSTOMER SATISFACTION

Le diverse fasi del viaggio	2012	2013	2014	2014 vs 2013	
					punti %
Preparazione del viaggio	84,2%	91,0%	92,7%	▲	1,70
Afflusso in stazione	69,3%	75,1%	77,6%	▲	2,50
Permanenza in stazione	75,6%	79,7%	79,5%	▶	0,20
Permanenza a bordo treno	71,5%	72,6%	74,0%	▲	1,40
Deflusso dalla stazione di arrivo	69,8%	74,7%	74,7%	▶	0,00
Informazioni	91,8%	90,8%	89,4%	▼	-1,40
Giudizio complessivo	71,9%	73,8%	74,1%	▶	0,30

Nello specifico, i fattori che contribuiscono al giudizio complessivo della permanenza a bordo treno registrano tutti un *trend* positivo. Il miglioramento è stato particolarmente importante su aspetti quali l'informazione a bordo (+4,6 punti percentuali), il *comfort*

(+2,7 punti percentuali) e la pulizia dei treni (+4 punti percentuali). Quest'ultimo risultato è stato ottenuto dopo la rivisitazione completa dell'intero ciclo delle pulizie e dei numerosi cambi degli appalti operati negli esercizi precedenti.

Permanenza a bordo treno	2012	2013	2014	2014 vs 2013	
					punti %
<i>Comfort</i>	66,6%	71,1%	73,8%	▲	2,70
Pulizia	50,2%	54,8%	58,8%	▲	4,00
Puntualità	62,7%	62,6%	63,5%	▲	0,90
Informazioni a bordo	62,5%	67,1%	71,7%	▲	4,60
Personale	82,2%	84,6%	85,1%	▶	0,50
Giudizio complessivo	71,5%	72,6%	74,0%	▲	1,40

A livello regionale, la soddisfazione della clientela relativamente alla permanenza a bordo treno ha conosciuto i principali incrementi in Sicilia (+6,1 punti percentuali rispetto al 2013), Abruzzo (+5,9 punti percentuali), nella

provincia autonoma di Bolzano (+3,5 punti percentuali) e in Campania (+3,3 punti percentuali). In queste aree i miglioramenti principali sono stati registrati soprattutto con riferimento ai temi pulizia e informazioni a bordo.

GESTIONE DEI RECLAMI

La gestione dei reclami rappresenta un valido strumento di interazione con la clientela poiché permette, attraverso il monitoraggio e l'analisi dei disservizi segnalati dai clienti, il miglioramento delle prestazioni⁶⁷.

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

Nel 2014, al 99,7% dei reclami relativi ai servizi a mercato è stata data soluzione entro i 30 giorni previsti dalla Carta dei Servizi.

Nel corso del 2014 Trenitalia non ha ricevuto reclami documentati relativi a violazioni della *privacy* e a perdita dei dati dei clienti.

Trasporto media e lunga percorrenza

Relativamente ai treni di media e lunga percorrenza, nel 2014 i reclami mostrano una diminuzione del 13% rispetto all'anno precedente, con un calo particolarmente accentuato fra quelli inerenti i servizi a Mercato, ove è stata rilevata una diminuzione del 30% rispetto al 2013.



» RECLAMI E DISSERVIZI – TRASPORTO NAZIONALE E INTERNAZIONALE

	2012	2013	2014	2014 vs 2013
Totale reclami ricevuti*	39.200	34.698	30.237	▼ -13%
Totale disservizi**	48.116	42.429	34.058	▼ -20%

* Il reclamo è una comunicazione scritta con la quale un cliente segnala delle criticità riscontrate e ha la possibilità di esplicitare specifici disservizi. A un reclamo possono corrispondere più disservizi

** Cfr. nota precedente

Nel complesso, le principali cause di reclamo sono state relative alla puntualità e al sito *internet*. È su quest'ultimo che si rileva il principale miglioramento rispetto al 2013, grazie alla risoluzione di alcune anomalie tecniche.

67. Trenitalia si avvale di un'organizzazione articolata su tutto il territorio nazionale con uffici territoriali per la gestione delle pratiche di reclamo e di una rete di *Focal Point*, in grado di individuare e risolvere le problematiche segnalate dal cliente.



» ANALISI RECLAMI - % DISSERVIZI TRASPORTO NAZIONALE E INTERNAZIONALE

	2012	2013	2014	2014 vs 2013
				punti %
Puntualità	14,4%	21,1%	21,7%	▲ 0,60
Regolarità*	7,2%	4,1%	5,1%	▲ 1,00
Normativa commerciale	12,4%	10,6%	12,5%	▲ 1,90
Comfort e pulizia	8,3%	8,2%	8,8%	▲ 0,60
Normativa post vendita	13,8%	6,3%	6,8%	▲ 0,50
Sito <i>internet</i> Trenitalia	20,1%	27,1%	19,0%	▼ -8,10
Vendita canali tradizionali	3,0%	3,1%	4,3%	▲ 1,20
Orari e tariffe	8,7%	8,4%	9,3%	▲ 0,90
Informazioni	1,5%	1,4%	1,6%	▶ 0,20
Call center	3,4%	2,5%	2,8%	▶ 0,30
Sicurezza personale e patrimoniale	0,8%	0,9%	1,0%	▶ 0,10
Altro (assistenza a bordo/a terra, servizi aggiuntivi, servizi disabili, eccetera)	6,4%	6,3%	7,1%	▲ 0,80

* Percentuale dei disservizi sulla regolarità del servizio. I reclami relativi alla regolarità includono le segnalazioni ricevute dai clienti relativamente alle soppressioni dei treni, ai disservizi per scioperi, alla tipologia o al numero di carrozze diverso da quello previsto

Anche nel 2014 la Conciliazione paritetica⁶⁸ si è confermata come lo strumento più adatto a risolvere in modo rapido ed efficace le controversie con la clientela.

Nell'anno 2014 sono state 457 le pratiche trattate con tale modalità (+15% rispetto all'anno precedente) e il gradimento della clientela, espresso con l'accettazione della proposta di conciliazione, ha raggiunto il 92% del totale.

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

Trasporto regionale

Relativamente ai servizi/treni Regionali prosegue la diminuzione del numero dei reclami in linea con quanto era stato rilevato nell'anno precedente registrando un calo del 6% del numero di reclami rispetto al 2013.

» RECLAMI E DISSERVIZI – TRASPORTO REGIONALE

	2012	2013	2014	2014 vs 2013
Totale reclami ricevuti	35.846	29.037	27.244	▼ -6%
Totale disservizi	35.125	25.331	24.652	▼ -3%

Le principali diminuzioni sono state relative agli aspetti di puntualità, *comfort* e pulizia, con circa -2,5 punti percentuali rispetto al 2013.

» ANALISI RECLAMI - % DISSERVIZI TRASPORTO REGIONALE

	2012	2013	2014	2014 vs 2013
				punti %
Puntualità	23,1%	22,5%	20,0%	▼ -2,46
Regolarità	20,7%	16,2%	16,7%	▶ 0,50
Normativa commerciale	8,7%	8,7%	12,0%	▲ 3,34
<i>Comfort</i> e pulizia	9,3%	10,3%	7,8%	▼ -2,53
Normativa post vendita	1,9%	2,8%	2,7%	▶ -0,08
Sito <i>internet</i> Trenitalia	2,1%	2,6%	2,7%	▶ 0,14
Vendita canali tradizionali	1,1%	1,2%	2,0%	▲ 0,75
Orari e tariffe	2,4%	1,9%	2,9%	▲ 0,97
Informazioni	7,2%	5,9%	4,8%	▼ -1,11
<i>Call center</i>	0,2%	0,1%	0,2%	▶ 0,14
Sicurezza personale e patrimoniale	0,4%	0,3%	0,5%	▶ 0,21
Altro (assistenza a bordo/a terra, servizi aggiuntivi, servizi disabili, eccetera)	4,5%	10,4%	10,1%	▶ -0,26

Trasporto merci

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

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

QUALITÀ PERCEPITA: CUSTOMER SATISFACTION

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

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

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

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

Nel 2014 il 74,7% delle aziende intervistate si è dichiarato nel complesso soddisfatto del servizio offerto nell'anno. Approfondendo l'analisi dei diversi aspetti del servizio, emerge una valutazione complessivamente positiva sulle strutture di vendita (85,9% di clienti soddisfatti, in calo di 4,1 punti percentuali rispetto al 2013) e sulla completezza e tempestività delle informazioni fornite (85,0% di aziende clienti soddisfatte, con un miglioramento di 9,9 punti percentuali rispetto allo scorso anno).

» CUSTOMER SATISFACTION – TRASPORTO MERCI

	Voto medio (scala 1-10)			% soddisfatti		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Giudizio sulle strutture di vendita	6,8	7,0	6,9	79,5%	90,0%	85,9%
Giudizio su completezza e tempestività dell'informazione fornita	6,5	6,4	6,6	76,3%	75,1%	85,0%
Giudizio sugli aspetti operativi del servizio	6,1	5,9	6,0	66,5%	67,1%	64,2%
Giudizio su gestione fatturazione e aspetti amministrativi	6,6	6,8	6,6	79,9%	88,6%	82,8%
Giudizio complessivo	6,4	6,4	6,4	79,9%	81,8%	74,7%

Più critico, invece, il giudizio sugli aspetti operativi del servizio, con il 64,2% di clienti soddisfatti. Il dato risulta influenzato principalmente dalla carenza di carri ferroviari per il trasporto delle merci e dalla flessibilità del servizio, talvolta ritenuta insufficiente. Nel settore dei trasporti l'esigenza di flessibilità è infatti maggiore nei periodi di crisi del mercato e in situazioni di andamento del PIL decrescente. In tale scenario, inoltre, si accentua la competizione fra il trasporto ferroviario e quello stradale, notoriamente più flessibile del primo.

All'interno della macro voce Aspetti operativi del servizio, tuttavia, si rilevano aspetti di maggiore soddisfazione, relativi alla sicurezza delle merci trasportate rispetto ai rischi di avarie, danni e furti (78,2% di aziende soddisfatte) e all'affidabilità del servizio (76,8% di clienti soddisfatti).

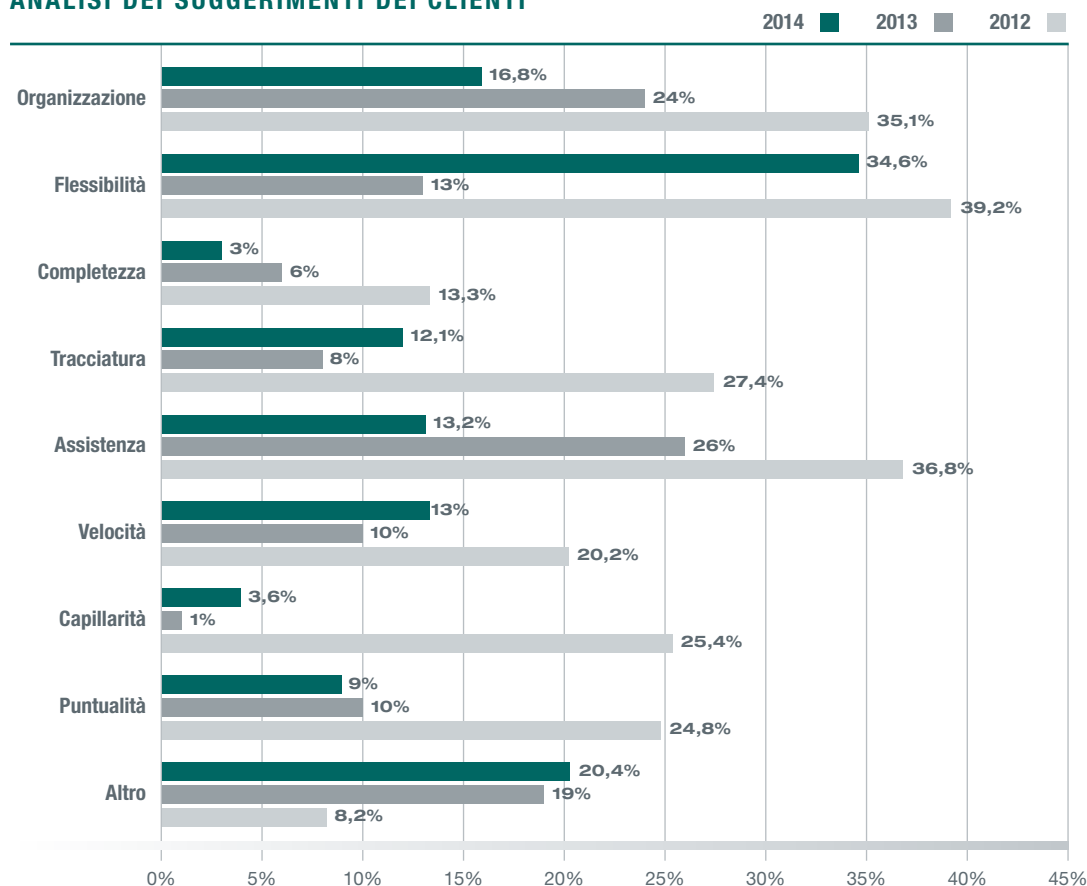
La propensione al riacquisto si mantiene, infine, su risultati soddisfacenti, in quanto circa 9 aziende clienti su 10 continuerebbero ad acquistare i servizi di trasporto merci offerti da Trenitalia Cargo.

Analisi dei suggerimenti dei clienti

L'analisi dei suggerimenti dei clienti mostra un importante miglioramento avvenuto negli ultimi due anni relativamente all'assistenza alla clientela; mentre nel 2012 essa era considerata dal 36,8% degli intervistati come un aspetto da migliorare, nel 2014 lo è solo nel 13,2% dei casi.

È ritornata, invece, a essere critica la flessibilità del servizio, aspetto particolarmente sentito dalle imprese clienti nei momenti di crisi economica e citata, nel 2014, nel 34,6% delle interviste, a fronte del 13% nel 2013 e del 39,2% nel 2012.

» ANALISI DEI SUGGERIMENTI DEI CLIENTI



Va ricordato che le modalità di regolazione dei rapporti contrattuali con i clienti sono coerenti con le convenzioni e con i regolamenti internazionali che riconducono le non conformità di viaggio alle tre seguenti fattispecie: perdita della merce, avaria della merce, tardata resa. Queste fattispecie sono gestite dalla compagnia di assicurazione o come inadempienze specifiche del singolo contratto⁶⁹. Infine, i risultati relativi alla propensione al riacquisto dei servizi Trenitalia evidenziano un *trend* in costante crescita negli ultimi 3 anni.

69. Le procedure per la richiesta di indennizzo per i danni alle merci trasportate sono riportate negli articoli 43 (Responsabilità del vettore e del cliente); 44 (Forza maggiore), 45 (Verbale di accertamento danni e reclami per risarcimento danni) e 46 (Richiesta di regolarizzazione contabile) del Titolo V delle vigenti Condizioni Generali di Contratto per il Trasporto delle Merci per Ferrovia nonché nel testo delle specifiche relative Istruzioni. I documenti sono scaricabili dal sito [web: cargo.trenitalia.it](http://web.cargo.trenitalia.it).

GESTIONE DEI RECLAMI

Trenitalia si avvale di una piattaforma informatica che consente una gestione integrata con i vari canali di contatto con la clientela.

Nel 2014 sono stati ricevuti 100 reclami ai quali, nel 95% dei casi, è stata fornita una risposta con tempi inferiori ai 15 giorni.

L'analisi dell'andamento dei reclami pervenuti dai clienti nel 2014 mostra una conferma dell'importanza di alcuni *driver* di soddisfazione e come, su alcuni di essi, si mantengano i *trend* di miglioramento già osservati in passato, in particolare sui temi di affidabilità (-2 punti

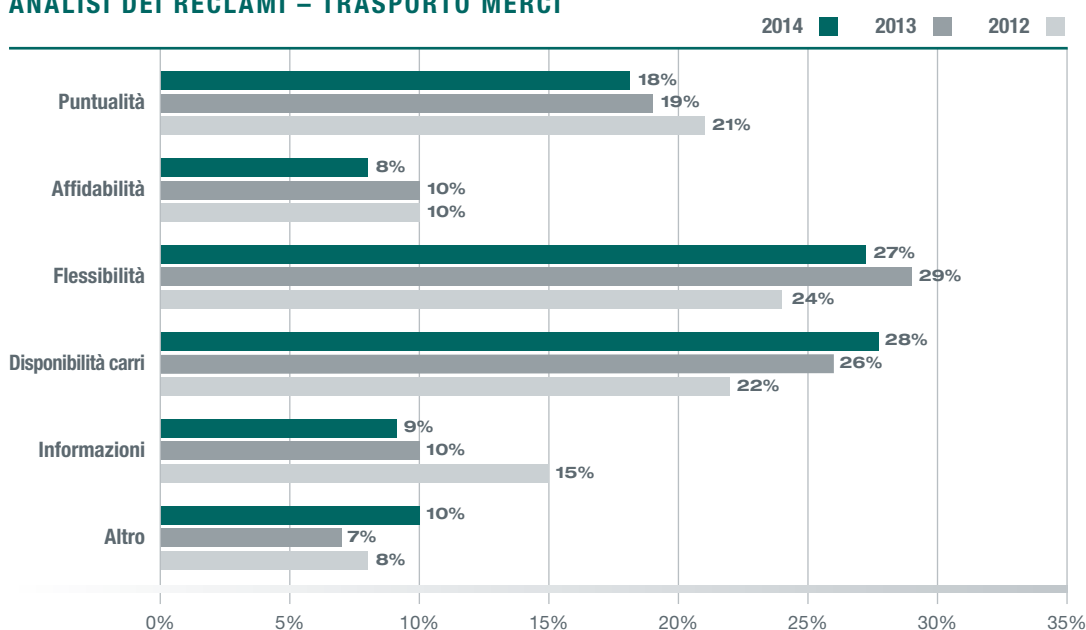
percentuali rispetto al 2013), puntualità (-3 punti percentuali fra il 2014 e il 2012), informazioni (-6 punti percentuali negli ultimi due anni). Appare inoltre avviata un'inversione di tendenza del dato dei reclami relativi alla flessibilità, il cui peso percentuale scende, rispetto all'anno precedente, dal 29% al 27%.

Si tratta di segnali positivi che danno la misura dell'efficacia delle azioni messe in atto da Trenitalia, anche a seguito dei *feedback* del mercato (reclami, *customer satisfaction*), per il miglioramento dei propri processi e, quindi, della propria offerta di servizi.

» RECLAMI – TRASPORTO MERCI

	2012	2013	2014	2014 vs 2013
Totale reclami ricevuti	87	84	100	▲ 19%
Percentuale dei reclami con tempi di risposta inferiori a 15 giorni	95,0%	96,0%	95,0%	▼ -1%

» ANALISI DEI RECLAMI – TRASPORTO MERCI



Nel 2014 sono state ricevute 249 richieste di indennizzo per danni alle merci, a 78 delle quali è stato riconosciuto un risarcimento. Le restanti non sono state liquidate o perché respinte, in quanto non è stata dimostrata la responsabilità imputata a Trenitalia, o perché la necessità di produrre ulteriore documentazione ha determinato un allungarsi dei tempi necessari per l'esame della richiesta.

4.3.2 Rete Ferroviaria Italiana

QUALITÀ PROMESSA: CARTA DEI SERVIZI 2014 OBIETTIVI DI QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è lo strumento attraverso il quale RFI comunica gli impegni assunti nell'anno di riferimento e gli obiettivi di qualità che si propone di raggiungere.

TECNICHE DI RILEVAZIONE

Per indirizzare l'impegno societario verso obiettivi di qualità in grado di incontrare le esigenze dei clienti nelle stazioni, RFI conduce, attraverso il proprio "Osservatorio di Mercato", un'indagine di *customer satisfaction* che rileva, con cadenza mensile, la qualità percepita e offerta dei servizi di stazione. Le indagini⁷⁰ si avvalgono, per il monitoraggio della qualità percepita, di interviste *face to face* e, per la qualità offerta, di rilevazioni condotte con la tecnica del "cliente misterioso". Dal 2014 le indagini sono state estese a ulteriori 55 stazioni.

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

70. Sono svolte tramite società certificate e di consolidata esperienza di ricerca, selezionate da RFI con gara europea; la più recente, svoltasi nel 2013, è stata aggiudicata al RTI GN Research/Scenari Srl per il periodo 2014-2016.



FATTORI DELLA QUALITÀ

Le circa 2.087 stazioni ferroviarie “attive” nel 2014 con servizi viaggiatori gestite da RFI – direttamente o tramite altre società del Gruppo – sono catalogate in 4 classi: *Platinum*, *Gold*, *Silver* e *Bronze*⁷¹. Ciascuna classe è caratterizzata da specifici parametri quali ad esempio: il numero di viaggiatori e dei semplici frequentatori, il livello dei servizi offerti dalle imprese ferroviarie, la potenzialità commerciale e la dimensione delle aree aperte al pubblico.

Per gli indicatori inerenti le *performance* del sistema RFI nel complesso, nel 2014 si registra il conseguimento di tutti i valori-obiettivo sia per gli indicatori misurati attraverso il monitoraggio interno – sicurezza del viaggio, attuazione della Politica ambientale, numero di furti in stazione, attenzione alle esigenze dei viaggiatori PRM – sia per gli indicatori misurati attraverso indagini di *customer satisfaction* che si allineano, quest’anno, ai valori raggiunti negli anni precedenti, salvo un lieve calo degli indicatori relativi alla sicurezza personale e patrimoniale in stazione e all’integrazione dei servizi ferroviari con le altre modalità di trasporto, in particolare con i mezzi pubblici su gomma.

Categoria	Numero di stazioni
<i>Platinum</i> *	19
<i>Gold</i>	102
<i>Silver</i> **	860
<i>Bronze</i>	1.106

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

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

71. Le caratteristiche di ogni tipologia e il dettaglio delle stazioni sono consultabili sul sito societario web.rfi.it.

Carta dei Servizi 2014

» IL SISTEMA RFI

FATTORI DELLA QUALITÀ	INDICATORE	PARAMETRO	OBIETTIVO 2014	DELTA CONSUNTIVO VS OBIETTIVO ¹
Safety Sicurezza del viaggio	Livello di sicurezza dell'esercizio ferroviario	Numero di incidenti per milioni di treni-km ²	Mantenere l'allineamento al valore medio 2006-2013 dei quattro Paesi di riferimento ³	Conseguito
Security Sicurezza in stazione	Livello di sicurezza personale e patrimoniale in stazione	Numero dei furti in danno dei viaggiatori nell'anno ⁴	Non superare il valore medio del triennio di riferimento	Conseguito
	Sicurezza nel complesso in stazione	Percentuale di persone soddisfatte ⁵	80%	Pienamente conseguito
Integrazione modale	Qualità del collegamento della stazione con mezzi pubblici urbani/extrurbani	Percentuale di persone soddisfatte	85%*	Conseguito
	Facilità e comodità di arrivo alla stazione	Percentuale di persone soddisfatte	90%*	Conseguito
	Presenza di zone di parcheggio autorizzato nei pressi della stazione	Percentuale di presenza del servizio	85%*	Conseguito
Attenzione all'ambiente	Azioni in attuazione della "Politica Ambientale RFI" ⁶	Impegno ²	Attuazione	Conseguito

* Servizi garantiti in tutto o in parte da terzi

1. Conseguito = obiettivo ≤ consuntivo < obiettivo+5%; pienamente conseguito = obiettivo+5% ≤ consuntivo < obiettivo+10%; ampiamente conseguito = consuntivo > obiettivo+10%

2. Monitoraggio interno

3. Dallo scorso anno l'obiettivo aziendale dichiarato nella Carta dei Servizi si colloca nella prospettiva europea e rapporta le prestazioni di sicurezza di RFI a quelle di Francia, Germania, Gran Bretagna

4. Monitoraggio Polfer

5. Si intende la percentuale di intervistati che ha espresso un voto superiore o uguale al 6 in una scala da 1 a 9

6. "Completamento dell'Analisi ambientale" di tutte le unità produttive di RFI nell'ambito del Sistema di Gestione Ambientale dell'intera Società secondo la norma ISO 14001:2004" e "Immediato adeguamento dei capitolati di appalto per attività di diserbo ai nuovi criteri introdotti dal PAN 2014"

» LE STAZIONI

FATTORI DELLA QUALITÀ	INDICATORE	PARAMETRO	OBIETTIVO 2014	DELTA CONSUNTIVO VS OBIETTIVO ¹
Assistenza in stazione ai viaggiatori a ridotta mobilità	Servizio di assistenza erogato nel circuito Sale Blu	Percentuale di persone soddisfatte	90%	Pienamente conseguito
	Aumento del numero di stazioni incluse nel circuito Sale Blu	Numero di stazioni	Almeno 5 ²	Conseguito
	Aumento delle stazioni del circuito Sale Blu con servizi di assistenza prenotabili fino a un'ora prima dell'arrivo/partenza	Numero di stazioni	Almeno 5 ³	Conseguito
Accessibilità degli spazi di stazione	Aumento del numero di banchine (marciapiedi) con altezza <i>standard</i> per facilitare l'accesso ai treni	Numero di banchine h 55 cm ⁴	Almeno 35	Conseguito

1. *Conseguito* = obiettivo ≤ consuntivo < obiettivo+5%; *pienamente conseguito* = obiettivo+5% ≤ consuntivo < obiettivo+10%; *ampiamente conseguito* = consuntivo > obiettivo+10%

2. San Felice sul Panaro, Cecina, Pisa San Rossore, Milano Rogoredo, Montebelluna

3. Genova Piazza Principe sotterranea, Milano Porta Garibaldi sotterranea, Bologna Centrale, Napoli Piazza Garibaldi, Rho Fiera Expo Milano 2015

4. Il nuovo indicatore si riferisce alla presenza di banchine (marciapiedi) rialzati all'altezza di 55 centimetri prescritta a partire dalla "Specificca Tecnica di Interoperabilità ferroviaria per le persone a mobilità ridotta" (2008/164/CE) definita dalla Commissione Europea

Si registra il conseguimento di tutti i valori-obiettivo di qualità dei servizi nelle stazioni (categorie *Platinum*, *Gold* e *Silver*⁷²) con un aumento rispetto al 2013 della soddisfazione dei viaggiatori relativa alla pulizia degli ambienti di stazione. Rimangono costanti i valori relativi al *comfort* della permanenza in stazione, all'illuminazione, ai servizi commerciali, all'informazione al pubblico in condizioni di circolazione regolare e ai servizi di assistenza alle persone a ridotta mobilità; in lieve calo l'informazione in condizioni di criticità. Si contraddistinguono, nel 2014, le stazioni *Silver*, le quali presentano un *trend* migliore delle altre categorie di stazione.

72. Sono escluse le stazioni della categoria *Bronze* che comprende piccole stazioni e fermate caratterizzate da basse frequentazioni (generalmente < di 500 frequentatori medi/giorno), spesso impresenziate.

» LE STAZIONI PLATINUM

FATTORI DELLA QUALITÀ	INDICATORE	PARAMETRO	OBIETTIVO 2014	DELTA CONSUNTIVO VS OBIETTIVO ¹
Comfort del viaggio negli ambienti di stazione	Comfort nella permanenza in stazione	Percentuale di persone soddisfatte	90%*	Pienamente conseguito
	Comfort degli spazi per l'attesa	Percentuale di persone soddisfatte	90%*	Conseguito
	Illuminazione di sottopassi, sovrappassi e passerelle	Percentuale di persone soddisfatte	90%*	Conseguito
Pulizia	Pulizia degli ambienti di stazione	Percentuale di persone soddisfatte	90%*	Pienamente conseguito
Servizi aggiuntivi a terra	Servizi commerciali nel complesso	Percentuale di persone soddisfatte	90%*	Pienamente conseguito
Informazione al pubblico in stazione sulla circolazione dei treni	In condizioni di normale circolazione	Percentuale di persone soddisfatte	90%	Pienamente conseguito
	In condizioni di criticità della circolazione	Percentuale di persone soddisfatte	85%	Conseguito

* Servizi garantiti in tutto o in parte da terzi

1. Conseguito = obiettivo ≤ consuntivo < obiettivo+5%; pienamente conseguito = obiettivo+5% ≤ consuntivo < obiettivo+10%; ampiamente conseguito = consuntivo > obiettivo+10%

» LE STAZIONI GOLD

FATTORI DELLA QUALITÀ	INDICATORE	PARAMETRO	OBIETTIVO 2014	DELTA CONSUNTIVO VS OBIETTIVO ¹
Comfort del viaggio negli ambienti di stazione	Comfort nella permanenza in stazione	Percentuale di persone soddisfatte	85%*	Ampiamente conseguito
	Comfort degli spazi per l'attesa	Percentuale di persone soddisfatte	85%*	Conseguito
	Illuminazione di sottopassi, sovrappassi e passerelle	Percentuale di persone soddisfatte	85%*	Pienamente conseguito
Pulizia	Pulizia degli ambienti di stazione	Percentuale di persone soddisfatte	90%*	Pienamente conseguito
Servizi aggiuntivi a terra	Servizi commerciali nel complesso	Percentuale di persone soddisfatte	90%*	Pienamente conseguito
Informazione al pubblico in stazione sulla circolazione dei treni	In condizioni di normale circolazione	Percentuale di persone soddisfatte	90%	Pienamente conseguito
	In condizioni di criticità della circolazione	Percentuale di persone soddisfatte	85%	Conseguito

* Servizi garantiti in tutto o in parte da terzi

1. Conseguito = obiettivo ≤ consuntivo < obiettivo+5%; pienamente conseguito = obiettivo+5% ≤ consuntivo < obiettivo+10%; ampiamente conseguito = consuntivo > obiettivo+10%

» LE STAZIONI SILVER

FATTORI DELLA QUALITÀ	INDICATORE	PARAMETRO	OBIETTIVO 2014	DELTA CONSUNTIVO VS OBIETTIVO ¹
Comfort del viaggio negli ambienti di stazione	Comfort nella permanenza in stazione	Percentuale di persone soddisfatte	80%	Ampiamente conseguito
	Comfort degli spazi per l'attesa	Percentuale di persone soddisfatte	80%	Conseguito
	Illuminazione di sottopassi, sovrappassi e passerelle	Percentuale di persone soddisfatte	80%	Conseguito
Pulizia	Pulizia degli ambienti di stazione	Percentuale di persone soddisfatte	85%	Pienamente conseguito
Servizi aggiuntivi a terra	Servizi commerciali nel complesso	Percentuale di persone soddisfatte	90%*	Pienamente conseguito
Informazione al pubblico in stazione sulla circolazione dei treni	In condizioni di normale circolazione	Percentuale di persone soddisfatte	90%	Pienamente conseguito
	In condizioni di criticità della circolazione	Percentuale di persone soddisfatte	80%	Conseguito

* Servizi garantiti in tutto o in parte da terzi

1. Conseguito = obiettivo ≤ consuntivo < obiettivo+5%; pienamente conseguito = obiettivo+5% ≤ consuntivo < obiettivo+10%; ampiamente conseguito = consuntivo > obiettivo+10%



GESTIONE DEI RECLAMI

Le segnalazioni dei clienti rappresentano per RFI un prezioso strumento di conoscenza della percezione dei servizi erogati sull'intera rete e nelle stazioni, così come un prezioso elemento di orientamento delle azioni aziendali volte a migliorarne la qualità e a mitigare o risolvere le eventuali criticità evidenziate⁷⁵. Dal 2012 è attivo il canale via *web RFI-risponde*, accessibile dal sito www.rfi.it.

» RECLAMI E DISSERVIZI – LE STAZIONI

	2012	2013	2014	2014 vs 2013
Totale reclami ricevuti*	3.176	3.264	3.219	▼ -1,4%
Totale disservizi	3.389	3.595	3.559	▼ -1,0%

* A ogni singolo reclamo possono corrispondere più disservizi

L'analisi dei disservizi segnalati nel 2014 evidenzia un lieve calo della totalità dei reclami gestiti, con una riduzione significativa, grazie agli interventi messi in campo dal gestore, degli argomenti relativi alle informazioni al pubblico e al *comfort*; si registra, di contro, un aumento, seppur contenuto in termini assoluti, dei reclami relativi alla pulizia della stazione, alle barriere architettoniche e alla sicurezza.

» ANALISI DEI DISSERVIZI – LE STAZIONI

	2012	2013	2014	2014 vs 2013
				punti %
Comfort della stazione	20%	22%	20%	▼ -2
Pulizia di stazione	6%	7%	8%	▲ +1
Barriere architettoniche e servizi per disabili	2%	5%	6%	▲ +1
Informazione al pubblico	47%	40%	33%	▼ -7
Sicurezza in stazione	4%	13%	14%	▲ +1
Altro	20%	13%	18%	▲ +5

73. Il processo di gestione dei reclami è supportato dal sistema informatico ITINERE-RFI.

4.3.3 Busitalia - Sita Nord e controllate/partecipate

Busitalia-Sita Nord

QUALITÀ EROGATA: CUSTOMER CARE

La società, nella annuale pubblicazione della Carta dei Servizi, ribadisce i principi fondamentali ai quali ispira la propria offerta (uguali diritti, continuità del servizio, partecipazione, efficienza ed efficacia).

Annualmente vengono pubblicate le Carte dei Servizi di Busitalia - Sita Nord in Veneto e Toscana⁷⁴.

» CARTA DEI SERVIZI 2014 BUSITALIA - SITA NORD

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

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

Si riportano nelle tabelle di seguito i principali indicatori pubblicati nelle Carte dei Servizi del Veneto⁷⁵ e i relativi risultati raggiunti.

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

75. Gli indicatori pubblicati fanno riferimento al ramo Veneto di Busitalia-Sita Nord al 31/12/2014, ramo conferito dal 1° aprile 2015 a Busitalia Veneto SpA, società costituita il 20 gennaio 2015, che comprende i servizi in Veneto già di Busitalia - Sita Nord e del ramo mobilità di APS.



Per quanto riguarda la puntualità, si registra un aumento delle corse arrivate in ritardo rispetto all'anno precedente, principalmente a causa del traffico, per il servizio extraurbano di Padova e Rovigo, mentre sui servizi urbani di Rovigo si segnala il miglioramento del dato sulla puntualità rispetto al corrispondente dato 2013.

» PUNTUALITÀ

	Consuntivo 2013	Obiettivo 2014	Consuntivo 2014	Scostamento 2014 punti %
Servizio extraurbano di Padova				
Corse in orario	95,12%	95,30%	94,61%	-0,69
Corse con ritardo >15' e <=30'	4,14%	4,00%	4,77%	0,77
di cui per cause interne	0,04%	0,01%	0,06%	0,05
Corse con ritardo >30'	0,74%	0,70%	0,62%	-0,08
di cui per cause interne	0,05%	0,01%	0,04%	0,03
Servizio extraurbano di Rovigo				
Corse in orario	96,11%	96,50%	96,34%	-0,16
Corse con ritardo >5' e <=15'	2,95%	2,70%	2,79%	0,09
di cui per cause interne	0,02%	0,01%	0,03%	0,02
Corse con ritardo >15'	0,95%	0,80%	0,87%	0,07
di cui per cause interne	0,04%	0,00%	0,03%	0,03
Servizio urbano di Rovigo				
Corse in orario	99,64%	99,70%	99,78%	0,08
Corse con ritardo >5' e <=10'	0,26%	0,22%	0,17%	-0,05
di cui per cause interne	0,02%	0,00%	0,00%	0,00
Corse con ritardo >10'	0,09%	0,08%	0,05%	-0,03
di cui per cause interne	0,01%	0,00%	0,00%	0,00

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

Per quanto concerne la rete di vendita, i risultati conseguiti nel 2014 vedono un aumento sensibile delle rivendite per il servizio di Padova (+11) e più contenuto per il servizio urbano di Rovigo (+2), mentre marginale è stata la diminuzione del numero di punti vendita per il servizio extraurbano di Rovigo.

» DIFFUSIONE RETE DI VENDITA

	Consuntivo 2013	Obiettivo 2014	Consuntivo 2014	Scostamento 2014
Servizio extraurbano di Padova				
Rivendite	521	521	532	11
Rivendite/km rete	0,52	0,52	0,53	0,01
Rivendite/Comuni serviti	3,6	3,6	3,6	0,0
Corse con vendita biglietti a bordo con sovrapprezzo	100%	100%	100%	0,0
Servizio extraurbano di Rovigo				
Rivendite	128	128	127	-1
Rivendite/milioni di residenti	175	175	173	-2
Rivendite/Comuni serviti	2,2	2,2	2,2	0,0
Rivendite/km rete	0,17	0,17	0,16	-0,01
Corse con vendita biglietti a bordo con sovrapprezzo	100%	100%	100%	0,0
Servizio urbano di Rovigo				
Rivendite	82	82	84	2
Rivendite/1.000 residenti	1,64	1,64	1,61	-0,03
Rivendite/km rete	0,98	0,98	1,00	0,02
Corse con vendita biglietti a bordo con sovrapprezzo	100%	100%	100%	0,0

In merito all'incidentalità con responsabilità Busitalia - Sita Nord riguardante i sinistri avvenuti durante lo svolgimento del servizio di linea, si registra un miglioramento sul servizio extraurbano di Padova e sul servizio urbano di Rovigo, mentre peggiora il dato relativo ai sinistri di Rovigo in ambito extraurbano, la cui numerosità è comunque limitata.

» INCIDENTALITÀ

	Consuntivo 2013	Obiettivo 2014	Consuntivo 2014
Servizio extraurbano di Padova			
Sinistri passivi*	1 ogni 5.586 corse annue	1 ogni 7.300 corse annue	1 ogni 9.005 corse annue
Servizio extraurbano di Rovigo			
Sinistri passivi	1 ogni 82.408 corse annue	1 ogni 41.200 corse annue	1 ogni 27.171 corse annue
Servizio urbano di Rovigo			
Sinistri passivi	1 ogni 20.035 corse annue	1 ogni 20.035 corse annue	1 ogni 21.093 corse annue

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

In relazione all'attenzione all'ambiente, considerando le percentuali di mezzi con motori a scarico controllato Euro 2 e superiori, risultano sostanzialmente raggiunti i *target* per i servizi di Rovigo, sia urbani che extraurbani; diversamente, l'obiettivo non è stato raggiunto sul servizio extraurbano di Padova, per effetto del rinvio della messa in servizio, inizialmente prevista nel 2014, di nuovi autobus Euro 6.

Relativamente al servizio urbano di Rovigo, si registra un sensibile miglioramento dell'indicatore sugli autobus conformi alle normative Euro 2 e superiori, grazie all'introduzione di nuovi mezzi nel 2014, che ha comportato un innalzamento degli *standard* prestazionali, in termini ambientali, di *comfort* e di sicurezza.

» ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

	Consuntivo 2013	Obiettivo 2014	Consuntivo 2014	Scostamento 2014
				punti %
Servizio extraurbano di Padova				
Mezzi con motore Euro 2 e superiori	91,0%	97,8%	91,4%	-6,4
Servizio extraurbano di Rovigo				
Mezzi Euro 2 e superiori	90,1%	90,1%	90,1%	0,0
Servizio urbano di Rovigo				
Mezzi Euro 2 e superiori	59,5%	83,8%	83,8%	0,0

QUALITÀ PERCEPITA: CUSTOMER SATISFACTION

Tra fine marzo e inizio aprile 2014 sono state effettuate le indagini di *customer satisfaction* sui bacini in cui opera Busitalia - Sita Nord⁷⁶ in Veneto. La popolazione di riferimento è l'intera clientela e il piano di campionamento è di tipo stratificato per bacini e linee, con estrazione di tipo casuale. Lo strumento di raccolta delle informazioni è stato un questionario strutturato, anonimo, principalmente distribuito a bordo degli autobus.

Oltre al profilo socio comportamentale, l'indagine ha rilevato la percezione dei clienti sull'efficienza del servizio reso, attraverso una serie di indicatori per i quali è stata chiesta una valutazione su una scala da 1 a 10⁷⁷.

Risultati *customer satisfaction* in Veneto⁷⁸

I questionari raccolti per il bacino extraurbano di Padova sono stati 1.376, mentre quelli compilati nel bacino extraurbano di Rovigo 466. Con riferimento al servizio urbano di Rovigo, dove il questionario è stato somministrato in modalità *face to face*, si sono effettuate 246 interviste.

I profili socio-demografici dei tre diversi bacini sono riportati in tabella:

»» PROFILO DEMOGRAFICO-COMPORTAMENTALE

PROFILO DEMOGRAFICO-COMPORTAMENTALE	ETÀ <=25 ANNI	UTILIZZO DEL SERVIZIO ALMENO 3 GIORNI/SETTIMANA	UTILIZZO DEL SERVIZIO ABBONAMENTO MENSILE	UTILIZZO DEL SERVIZIO BIGLIETTO CORSA SEMPLICE
Servizio extraurbano di Padova	56%	72%	58%	20%
Servizio extraurbano di Rovigo	62%	73%	52%	21%
Servizio urbano di Rovigo	46%*	62%	24%	61%**

* La percentuale si riferisce a persone di età non superiore ai 35 anni

** Biglietto della durata di 75 minuti

La sicurezza del viaggio (prudenza di guida) e la sicurezza percepita a bordo, unite alla professionalità e cortesia del personale viaggiante, sono gli aspetti che ottengono in assoluto il maggior gradimento da parte della clientela. Seppure con valutazioni che si attestano sulla sufficienza, risultano fattore critico i servizi per persone diversamente abili, specie in ambito extraurbano; ci si aspetta, comunque, che tali segnalazioni siano destinate a ridursi con l'introduzione di autobus che consentiranno migliori condizioni di fruibilità del servizio da parte dei clienti a mobilità ridotta. Altri aspetti sensibili sono le informazioni telefoniche per il servizio urbano di Rovigo (valutate tuttavia solo dal 41% degli intervistati, perché poco utilizzate) e la pulizia per i servizi extraurbani di Rovigo.

76. Nel 2014 i bacini sono rappresentati dai servizi extraurbano di Padova, urbano ed extraurbano di Rovigo.

77. La domanda posta è stata: "Potrebbe esprimere un giudizio attribuendo un punteggio da 1 (per niente soddisfatto) a 10 (pienamente soddisfatto) ai seguenti aspetti del servizio?".

78. Indagine a cura di Istituto Piepoli - Milano.



SODDISFATTI (%) *	PADOVA EXTRAURBANO	ROVIGO EXTRAURBANO	ROVIGO URBANO
Sicurezza a bordo (furti, molestie, ecc.)	89,9%	93,1%	98,4%
Sicurezza del viaggio (prudenza di guida)	86,8%	91,4%	95,5%
Professionalità e cortesia del conducente	84,7%	89,1%	93,9%
Informazioni sul sito <i>internet</i>	80,8%	78,3%	88,8%
Reperibilità di biglietti, abbonamenti, ecc.	79,0%	81,5%	90,7%
Reperibilità e completezza libretti orari	76,3%	78,5%	91,5%
Coincidenza con linee urbane/extraurbane, treno, ecc.	72,3%	68,9%	78,4%
Attenzione all'ambiente	71,7%	72,5%	82,3%
Informazioni alle fermate	70,6%	73,6%	91,1%
Climatizzazione degli autobus	68,4%	66,1%	88,6%
Comfort degli autobus	68,3%	67,9%	85,8%
Frequenza delle corse	67,3%	68,0%	83,7%
Pulizia delle autostazioni e delle fermate	66,4%	57,1%	82,9%
Pulizia degli autobus	65,9%	57,2%	82,9%
Informazioni telefoniche	65,8%	68,3%	47,0%
Regolarità e puntualità	60,0%	78,1%	88,2%
Affollamento degli autobus	60,0%	61,5%	91,1%
Servizi per diversamente abili	51,7%	53,8%	63,8%
Corsie preferenziali	-	-	92,3%
Estensione territoriale del servizio	-	-	91,9%
Fascia oraria del servizio	-	-	87,0%
Giudizio complessivo**	78,1%	83,6%	95,5%

* Le percentuali sono calcolate al netto delle mancate risposte e considerando soddisfatti coloro che hanno espresso un giudizio pari o superiore a 6/10

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

GESTIONE DEI RECLAMI

La gestione dei reclami e delle segnalazioni provenienti dalla clientela rappresenta uno strumento fondamentale per monitorare le dinamiche alla base dei disservizi e individuare soluzioni migliorative dell'offerta attraverso la partecipazione delle strutture coinvolte.

Nel corso del 2014 sono pervenuti 785 reclami/segnalazioni⁷⁹ di cui il 65% tramite *e-mail*.

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

» CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI PERVENUTI*

	Risultato 2013	Risultato 2014	Scostamento 2014 vs 2013 punti %
Regolarità del servizio	28,2%	26,3%	-1,9
Puntualità	23,0%	22,5%	-0,5
Informazioni alla clientela	6,8%	4,7%	-2,1
Rapporto azienda-cliente	13,5%	16,3%	2,8
Comfort del viaggio	14,0%	16,5%	2,5
Titoli di viaggio	4,9%	5,4%	0,5
Carenza del livello servizio	3,7%	4,4%	0,7
Sicurezza	1,6%	2,0%	0,4
Pulizia	1,6%	0,7%	-0,9
Altro	2,7%	1,2%	-1,5

* Nel dato 2014 sono comprese le segnalazioni per disservizi direttamente o indirettamente riferibili a Busitalia - Sita Nord pervenute nell'anno considerato.
Le percentuali sono rapportate al totale degli aspetti segnalati

In generale si è registrato un decremento dei reclami pervenuti sulla Regolarità del servizio (mancata coincidenza, corse saltate, modifiche percorsi, fermata non effettuata, deviazione di percorso, scioperi) e sull'Informazione alla clientela (orari in palina, materiale informativo, sito *internet*, numero verde, uffici informazioni), a fronte di un leggero aumento dei reclami sul macro fattore Rapporto azienda-cliente, ovvero reclami relativi al comportamento del personale e sul *Comfort* di Viaggio (comodità, affollamento, climatizzazione, ecc.). Relativamente a quest'ultima voce, nel 2015 è previsto l'inserimento di ulteriori nuovi autobus dotati di elevati *standard* anche in merito a confortevolezza del viaggio.

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

QUALITÀ EROGATA: CUSTOMER CARE

Gli indicatori della Carta dei Servizi fanno riferimento alla Scarl Ataf & Li-nea, società consortile che gestisce il trasporto pubblico locale nell'area metropolitana di Firenze ed è composta dalle aziende Ataf Gestioni Srl e Li-nea SpA⁸⁰. Ataf & Li-nea assume una serie di fattori e relativi indicatori come elementi utili per il controllo della qualità offerta

e percepita dalla clientela. La società si impegna a monitorare detti fattori, di seguito dettagliati, e ad assicurare il rispetto degli standard obiettivo per l'anno successivo.

Carta dei Servizi 2014 – Scarl Ataf & Li-nea

Si riportano nelle tabelle che seguono i principali indicatori pubblicati nella Carta dei Servizi unitamente ai risultati raggiunti⁸¹.

» **SICUREZZA**

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2013	STANDARD OBIETTIVO 2014	RISULTATO 2014
Incidentalità	(n. sinistri / km servizio effettuati) x 10.000	0,6	Diminuzione	0,6
Vetustà dei mezzi	n. veicoli con anzianità >15 anni / totale dei veicoli	14,0%	Diminuzione	5%
	n. veicoli con anzianità compresa tra 10 e 15 anni / totale dei veicoli	38,4%	Incremento	51%
	n. veicoli con anzianità compresa tra 5 e 10 anni / totale dei veicoli	29,6%	Diminuzione	13%
	n. veicoli con anzianità compresa tra 0 e 5 anni / totale dei veicoli	18,0%	Incremento	31%

» **REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO**

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2013	STANDARD OBIETTIVO 2014	RISULTATO 2014
Affidabilità	km svolti / km programmati	98,4%	Mantenimento	97,51%
	Mezzi di scorta disponibili nell'ora 7:00 - 9:00	37	Mantenimento	31
Puntualità	n. corse in ritardo tra 5 e 15 minuti / totale corse	8,7%	Diminuzione	10,35%
	n. corse in ritardo tra 15 e 30 minuti / totale delle corse	1,3%	Mantenimento	1,97%
	n. corse in ritardo superiore a 30 minuti / totale delle corse	0,36%	Mantenimento	0,56%

80. Nella Scarl Ataf & Li-nea, Ataf Gestioni Srl detiene il 77,88% del capitale sociale e Li-nea SpA il restante 22,12%.

81. La lista completa degli indicatori monitorati è pubblicata all'interno della Carta della Mobilità, più precisamente nella parte 7^a *Gli impegni dell'Azienda* disponibile sul sito www.ataf.net.



» LIVELLO DI SERVIZIO COMMERCIALE E DI FRONT OFFICE

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2013	STANDARD OBIETTIVO 2014	RISULTATO 2014
Punti vendita	n. punti vendita / Comuni serviti	136	Mantenimento	138
Vendita biglietti a bordo	n. linee con vendita a bordo / totale linee	100%	Mantenimento	100%
Tempi per la risposta a segnalazioni (reclami e richieste)	Tempo massimo di risposta	30 giorni	Mantenimento	30 giorni

QUALITÀ PERCEPITA: CUSTOMER SATISFACTION

Nel corso del 2014 le indagini di *customer satisfaction* hanno interessato una selezione di linee rappresentative dell'offerta di Ataf Gestioni. La popolazione di riferimento della ricerca è la clientela effettiva e il piano di campionamento è stratificato per linee, con estrazione di tipo casuale.

Come per Busitalia - Sita Nord, oltre al profilo socio-comportamentale, l'indagine ha rilevato la percezione dei clienti sull'efficienza del servizio reso, attraverso una serie di indicatori per i quali è stata chiesta una valutazione su una scala da 1 a 10. Inoltre, sono stati monitorati gli aspetti ritenuti più importanti in un viaggio con autobus e gli aspetti che, valutando il servizio di Ataf Gestioni, andrebbero migliorati.

Risultati *customer satisfaction* sul trasporto urbano di Firenze⁸²

Nel febbraio 2014 sono stati intervistati 1.907 clienti dei servizi di Ataf Gestioni. Il profilo socio demografico è rappresentato da clienti con età non superiore ai 35 anni (50%), lavoratori dipendenti (36%) e studenti (27%), che utilizzano i servizi almeno 3 giorni a settimana (59%). Il motivo del viaggio più ricorrente è dettato da ragioni di lavoro (42,9%), di studio (23,6%) e tempo libero (14,9%). Il titolo di viaggio maggiormente utilizzato è l'abbonamento mensile (23,3%), seguito dal biglietto orario (22,4%), compresi il biglietto via SMS e il biglietto venduto a bordo.

La soddisfazione complessiva sul servizio offerto è pari a 89,3%⁸³.

82. Indagine a cura di Istituto Piepoli - Milano.

83. "Cosa pensa complessivamente del servizio offerto da Ataf & Li-nea, da 1 (per niente soddisfatto) a 10 (pienamente soddisfatto)?"
Le percentuali sono calcolate al netto delle mancate risposte e considerando soddisfatti coloro che hanno espresso un giudizio pari o superiore a 6/10.

» RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION – ATAF GESTIONI

Soddisfatti (%)*	Risultato 2014
Biglietto via SMS	92,9%
Informazioni via web/mobile	90,7%
Professionalità e cortesia del conducente	89,7%
Reperibilità di biglietti/abbonamenti	89,6%
Sicurezza del viaggio	87,7%
Servizi aggiuntivi a bordo e a terra	87,6%
Corsie preferenziali	85,5%
Informazioni telefoniche	85,3%
Attenzione all'ambiente	84,8%
Estensione territoriale del servizio	83,7%
Coincidenza con altre linee	83,6%
Fascia oraria del servizio	83,4%
Informazioni alle fermate e/o paline elettroniche con info dinamiche	82,4%
Servizi per diversamente abili	78,2%
Regolarità, puntualità	76,9%
Comfort degli autobus	75,9%
Climatizzazione degli autobus	75,2%
Frequenza delle corse	74,0%
Sicurezza a bordo	73,0%
Pulizia degli autobus	70,9%
Pulizia alle fermate	70,4%
Affollamento	61,6%
Giudizio complessivo	89,3%

* "Potrebbe esprimere un giudizio attribuendo un punteggio da 1 (per niente soddisfatto) a 10 (pienamente soddisfatto) ai seguenti aspetti del servizio?"

Gli *item* che registrano un più elevato livello di soddisfazione sono quelli legati alle innovazioni/aggiornamenti tecnologici, come il biglietto via SMS e le informazioni via web e/o mobile⁸⁴. I fattori critici, seppur con valutazioni in maggioranza superiori alla sufficienza, sono relativi all'affollamento degli autobus e alla pulizia.

84. Le valutazioni sul biglietto acquistabile via SMS sono state espresse dal 74% di intervistati, mentre il giudizio sulle informazioni via web/mobile è stato espresso dall'80% degli intervistati.



GESTIONE DEI RECLAMI

Nel corso del 2014 sono pervenuti 4.835 reclami/ segnalazioni⁸⁵ per i servizi della Scarl Ataf & Li-nea. Di seguito si riporta il dettaglio dei reclami pervenuti per tipologia.

» CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI PERVENUTI*

	Risultato 2013	Risultato 2014	Scostamento 2014 vs 2013 punti %
Regolarità del servizio	24,5%	34,6%	10,2
Puntualità	6,1%	5,6%	-0,4
Informazioni alla clientela	10,2%	8,9%	-1,3
Rapporto azienda-cliente	19,0%	19,4%	0,4
Comfort del viaggio	5,0%	4,5%	-0,5
Titoli di viaggio	24,8%	16,3%	-8,5
Carenza livello servizio	3,4%	3,5%	0,1
Sicurezza	2,1%	2,5%	0,4
Pulizia	0,3%	0,3%	0,1
Ambiente	1,1%	0,4%	-0,6
Altro	3,7%	3,9%	0,1

* La classificazione proposta è un'aggregazione di diversi aspetti riconducibili alle macro-categorie seguite per Busitalia - Sita Nord. Le percentuali sono rapportate al totale degli aspetti segnalati



Si è verificato un aumento dei reclami sulla regolarità, principalmente dovuto alla diffusa cantierizzazione della città, nell'ultimo periodo del 2014, legata alla realizzazione di nuove linee della tramvia fiorentina. Significativa la riduzione dei reclami riguardanti i titoli di viaggio, grazie all'aggiornamento del *software* delle validatrici, che ha consentito la risoluzione di alcune problematiche riscontrate negli anni precedenti, nonché al rilascio delle nuove *card* "Carta Agile".

85. Segnalazioni riferibili sia a mittenti identificati sia a mittenti anonimi

Umbria Mobilità Esercizio

QUALITÀ EROGATA: CUSTOMER CARE

Non sono riportati gli obiettivi 2014, essendo Umbria Mobilità Esercizio operativa, come società controllata da Busitalia - Sita Nord, dal 1° marzo 2014.

Di seguito si riportano gli indicatori che Umbria Mobilità Esercizio utilizza per monitorare la qualità del servizio erogato.

Regolarità e puntualità del servizio

È stato effettuato il 100% delle corse rispetto alle corse programmate, con esclusione degli effetti degli scioperi e degli eventi di forza maggiore.

» REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO

TIPOLOGIA DI SERVIZIO		RISULTATO 2014
Servizio TPL gomma urbano	Corse in orario	95,51%
	Corse con ritardo >5' e <=10' di cui per cause interne	4,35% 0,01%
	Corse con ritardo >10' di cui per cause interne	0,14% 0,01%
Servizio TPL gomma extraurbano	Corse in orario	96,06%
	Corse con ritardo >5' e <=10' di cui per cause interne	3,37% 0,01%
	Corse con ritardo >10' di cui per cause interne	0,57% 0,01%
Servizio ferroviario	Corse in orario	41,91%
	Corse con ritardo >1' e <=5'	39,24%
	Corse con ritardo >5' e <=15'	17,34%
	Corse con ritardo >15'	1,51%
	km percorsi / km programmati	99,74%
Servizio navigazione	Natanti in orario (0'-5') nelle corse di punta	97,83%
	Natanti con ritardo >5' nelle corse di punta	2,17%
	% di natanti in orario (0'-5') nelle corse rimanenti	100%



»» DIFFUSIONE RETE DI VENDITA

TIPOLOGIA DI SERVIZIO		RISULTATO 2014
Servizio TPL gomma	Rivendite	1.140
	Rivendite/km rete	0,5
	Rivendite/Comuni serviti	11,29
	Corse con vendita biglietti a bordo con sovrapprezzo	100%
Servizio ferroviario	Rivendite	55
	Rivendite/km rete	0,36
	Rivendite/Comuni serviti	3,93
	Corse con vendita biglietti a bordo con sovrapprezzo	100%
Servizio navigazione	Rivendite	4*
	Rivendite/Attracchi	1

* Di cui 1 rivendita permanente e 3 rivendite stagionali; durante l'alta stagione per ciascun attracco è attiva una biglietteria

»» INCIDENTALITÀ

TIPOLOGIA DI SERVIZIO		RISULTATO 2014
Servizio TPL gomma	Sinistri passivi	1 ogni 91.396 km percorsi
Servizio ferroviario	Sinistri passivi	1 ogni 690.300 km percorsi
Servizio navigazione	Sinistri passivi	0
Servizio di mobilità alternativa	Sinistri passivi	1 ogni 18.397 km equivalenti percorsi

»» ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

TIPOLOGIA DI SERVIZIO		RISULTATO 2014
Servizio TPL gomma urbano	Mezzi con motore Euro 2 o superiori	97,2%
Servizio TPL gomma extraurbano	Mezzi con motore Euro 2 o superiori	80,7%
Servizio ferroviario	Complessi a trazione elettrica	8,2%

GESTIONE DEI RECLAMI

Per i servizi di Umbria Mobilità Esercizio nel 2014 sono stati registrati 483 reclami. I reclami sono riferiti ai servizi su gomma nei bacini dell'area di Perugia, Spoleto e Terni, oltre che ai servizi ferroviari e di navigazione lacuale.

Di seguito si riporta il dettaglio dei reclami registrati per tipologia⁸⁶:

» CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI PERVENUTI

	Risultato 2014
Regolarità del servizio	29,6%
Puntualità	16,4%
Informazioni alla clientela	2,9%
Rapporto azienda-cliente	21,3%
Comfort del viaggio	7,7%
Titoli di viaggio	6,4%
Sicurezza	0,2%
Pulizia	7,0%
Ambiente	1,0%
Altro	7,5%

Il maggior numero di reclami si riferisce alla regolarità del servizio (mancato passaggio, modifiche di esercizio, mancata fermata), che, unita alla puntualità, rappresenta uno degli aspetti più segnalati, in particolare modo nei mesi di settembre e ottobre, in corrispondenza dell'apertura delle scuole e dell'avvio della programmazione invernale dei servizi di trasporto. Altro macro fattore segnalato è il rapporto azienda-cliente (comportamento del personale, uso del cellulare/fumo, stile di guida).

86. La classificazione proposta è un'aggregazione di diversi aspetti riconducibili alle macro-categorie seguite per Busitalia - Sita Nord. Le percentuali sono rapportate al totale degli aspetti segnalati.



4.4 Sicurezza nel viaggio⁸⁷

GRI 4.12 | PR1 | PR2

4.4.1 Sicurezza della circolazione

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

Sicurezza della circolazione: RFI

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

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

» TECNOLOGIE INNOVATIVE DI PROTEZIONE MARCIA TRENO*

	km
SCC, SCC-AV, SCC-M e CTC, telecomando della circolazione	11.682
SCMT, controllo della marcia del treno	11.851
SSC, supporto alla guida	4.242
ERTMS, interoperabilità su rete AV/AC	654
GSM-R telecomunicazione (utilizzabile per chiamata di emergenza)	10.950

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



SCC - SISTEMA DI COMANDO E CONTROLLO

SCC - Sistema di Comando e Controllo, con la sua evoluzione per le linee Alta Velocità (SCC-AV), è un innovativo sistema di gestione integrata a distanza che consente di gestire la circolazione, la diagnostica degli apparati di linea e di stazione, la prevenzione dei guasti, la manutenzione, le informazioni al pubblico, la videosorveglianza e di semplificare le procedure di governo ottenendo la massima tempestività ed efficacia nella risoluzione dei problemi di circolazione. Il sistema consente l'invio di comandi e la ricezione dei controlli fra sale di controllo presenziate, dove sono concentrate le tecnologie e l'organizzazione, e i posti periferici impresenziati. Nelle linee dotate di posti periferici comandati con apparato ACC-Multistazione è presente il sistema più evoluto SCC-Multistazione (SCC-M).

87. I dati, riferiti al 2014, sono aggiornati al 30 giugno 2015.

CTC - SISTEMA DI CONTROLLO DEL TRAFFICO CENTRALIZZATO

CTC - Sistema di Controllo del Traffico Centralizzato, capostipite dei sistemi di comando a distanza, consente di realizzare da un Posto centrale il telecomando e la supervisione di un elevato numero di stazioni e fermate non presenziate. È utilizzato prevalentemente su linee regionali e interregionali.

SCMT - SISTEMA DI CONTROLLO DELLA MARCIA DEL TRENO

SCMT - Sistema di Controllo della Marcia del Treno, è un sofisticato sistema, coerente con il nuovo *standard* europeo di interoperabilità tra le reti ferroviarie (ERTMS - *European Rail Traffic Management System*), che opera proteggendo, in ogni istante, la marcia del treno rispetto alle condizioni imposte dai segnali (velocità massima consentita dalla linea e velocità permessa per il tipo di treno) attivando la frenatura di emergenza nei casi in cui vengano superati i limiti imposti dal sistema stesso.

SSC-SISTEMA DI SUPPORTO CONDOTTA

SSC - Sistema di Supporto Condotta è un avanzato sistema che controlla la congruità tra il riconoscimento da parte del macchinista dell'aspetto dei segnali incontrati lungo la linea e l'effettivo stato trasmesso a bordo. Il controllo dei segnali luminosi fissi avviene per mezzo di una tecnologia di trasmissione con *transponder* a microonde. Il sistema SSC è utilizzato su linee a scarso traffico con trazione diesel. Il Sistema protegge la marcia dei treni tramite la trasmissione d'informazioni tra le apparecchiature di terra e di bordo, attivando la frenatura di emergenza quando non vengono rispettati i limiti.

ERTMS LIVELLO 1 CON RADIO INFILL

ERTMS Livello 1 con *Radio Infill*, è la prima applicazione commerciale di ERTMS/ETCS (*European Rail Traffic Management System/European Train Control System*) Livello 1 in Italia e la prima in Europa con *infill-radio* basato sul GSM-R. Il sistema, in corso di realizzazione sulla Domodossola-Novara (Corridoio 1), richiede un'integrazione *hardware/software* a terra del sistema SCMT esistente. L'aggiunta della funzione *Radio Infill*, che trasmette in anticipo al treno le informazioni rispetto al successivo segnale nella direzione di marcia, permette

il superamento della limitazione del Livello 1 ETCS dovuta alla discontinuità delle informazioni di segnalamento.

ERTMS/ETCS LIVELLO 2

ERTMS/ETCS Livello 2, per l'interoperabilità tra le reti europee, consente la circolazione sulla rete nazionale dei treni esteri, sulla base di informazioni definite da un linguaggio comune e gestite con componenti interoperabili a terra e a bordo. Grazie a questa innovativa tecnologia, i vincoli per la circolazione internazionale, che derivavano dalla diversità dei sistemi in uso nei vari Paesi, vengono superati. L'ERTMS/ETCS fornisce inoltre al macchinista tutte le informazioni necessarie per una condotta ottimale, attivando la frenatura d'urgenza se la velocità del treno supera quella massima consentita.

ERTMS LIVELLO 2 HIGH DENSITY (HD)

Si tratta di un sistema ERTMS Livello 2 utilizzato nelle situazioni di alta densità di traffico (ad esempio nei nodi urbani) che consente di ridurre il distanziamento fra i treni. Tale sistema, sovrapposto al sistema di distanziamento preesistente, si basa su sezioni corte (ERTMS Livello 2+) e consente di migliorare le *performance* dell'infrastruttura ferroviaria esistente aumentandone la capacità e la disponibilità, conformemente alle specifiche tecniche di interoperabilità europea.

SPERIMENTAZIONE DELL'USO DEI SISTEMI SATELLITARI PER LA LOCALIZZAZIONE E DISTANZIAMENTO IN ASSOCIAZIONE A ERTMS

Grazie ai recenti sviluppi e miglioramenti in termini di affidabilità e di risoluzione, le potenzialità del satellite sono in corso di valutazione per l'applicazione nel settore ferroviario: segnalamento, telecomunicazioni, diagnostica, sistemi critici e relativi alla sicurezza.

Grazie a SATLOC, un progetto promosso da UIC⁸⁸, cofinanziato dall'ESA (Agenzia Spaziale Europea) e realizzato dal settore ferroviario, la fattibilità dell'uso del satellite per ferrovie è stata valutata con un *business-case* di applicazione per linee a scarso traffico e linee regionali. RFI, con alcune aziende del settore trasporti, ha sviluppato un sistema ERTMS con la localizzazione satellitare e rete integrata TLC basata su IP (ERSAT). Il fine è quello di consolidare l'uso di due sistemi europei *standard*: satellite ed ERTMS. Attualmente è in allestimento il *trial site* per effettuare la sperimentazione di questa tecnologia.

88. Union Internationale des Chemins des Fer.

GSM-R

GSM-R, sistema sviluppato anche nell'ottica di integrazione/interoperabilità del traffico ferroviario europeo, consente sia le tradizionali comunicazioni voce e dati sia lo scambio di informazioni tra i sistemi tecnologici più avanzati di segnalamento e controllo della circolazione.

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

Il monitoraggio dell'incidentalità ferroviaria verificatasi sull'Infrastruttura Ferroviaria Nazionale (IFN), gestita da RFI,

è effettuato mediante l'alimentazione e l'analisi dei dati presenti nella Banca Dati Sicurezza (BDS) registrati secondo i criteri internazionali vigenti.

In particolare, occorre precisare che nel *benchmarking* sull'incidentalità a livello ERA (European Railway Agency) vengono adottati, ai fini del computo incidentale, i parametri previsti dalla Direttiva 2004/49 CE e s.m.i. (Eurostat), recepita dalla legislazione italiana con il D.Lgs. 162/2007, mentre a livello UIC sono adottati anche quelli forniti dalla Fiche A91 UIC⁸⁹. Nel computo dei dati ERA, diversamente da quelli UIC, sono quindi conteggiati anche gli incidenti che si sono verificati nell'ambito dei binari momentaneamente interrotti alla circolazione per attività manutentive.

Nel corso del 2014, pur avendo registrato complessivamente un lieve aumento degli incidenti rispetto all'ultimo anno di riferimento, sono state confermate le *performance* registrate a partire dal 2012. In particolare, rispetto al precedente anno (98 incidenti), il valore assoluto relativo al 2014 è aumentato di 10 eventi, facendo registrare un aumento, quindi, pari a circa il 10%.

» STATISTICHE SUGLI INCIDENTI FERROVIARI*

	2012		2013		2014	
	Valore assoluto	Per miliardo di treni-km	Valore assoluto	Per miliardo di treni-km	Valore assoluto	Per miliardo di treni-km
Collisioni di treni in circolazione (contro treni o altro)	7	22	4	12	9	27
Deragliamenti di treni in circolazione	5	16	6	18	4	12
Incidenti ai passaggi a livello** (inclusi pedoni)	13	41	14	42	16	48
Incidenti a persone provocati da rotabili in movimento (eccetto i suicidi)	80	253	71	214	74	224
Incendi al materiale rotabile	1	3	2	6	0	0
Altri	1	3	1	3	5	15

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

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

** La tipologia incidentale "Ai Passaggi a Livello (PL)", nel benchmarking internazionale (UIC ed ERA) comprende sia le collisioni contro ostacoli presenti nell'ambito del PL (veicoli, ecc.) sia gli investimenti degli utenti che indebitamente attraversano la sede ferroviaria a PL chiuso.

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

Relativamente alle cause che hanno determinato i suddetti incidenti, si evidenzia che, su un valore complessivo di 108 eventi, circa l'87,7% è riconducibile a cause esogene al sistema ferroviario, ovvero a comportamenti inopportuni di persone o a eventi comunque esterni con caratteristiche di eccezionalità (ad esempio, eventi atmosferici di particolare intensità), mentre il rimanente 12,3% è riconducibile a cause endogene, ovvero a incidenti la cui responsabilità è attribuibile alle imprese ferroviarie o al Gestore.

Relativamente ai decessi, nel corso del 2014 si conferma un *trend* in diminuzione rispetto ai valori totali dei due anni precedenti, mentre si registra un sostanziale aumento delle persone ferite (dal cui computo sono esclusi gli incidenti riconducibili e classificabili come tentati suicidi), quasi esclusivamente derivante dal valore riferito agli "altri feriti"⁹⁰, con una inversione dell'andamento positivo registrato nel 2013.



» CONSEGUENZE DEGLI INCIDENTI FERROVIARI SULLE PERSONE AVVENUTI SU RETE RFI

	2012	2013	2014	Trend 2014 vs 2013
Decessi dipendenti ¹	1	2	3	▲
Decessi passeggeri ²	2	2	1	▼
Altri decessi	66	56	49	▼
Totale decessi³	69	60	53	▼
Dipendenti feriti	7	2	3	▲
Passeggeri feriti	6	2	1	▼
Altri feriti	26	29	37	▲
Totale feriti⁴	39	33	41	▲

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

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

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

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

90. Nella categoria "altri feriti" sono computati i feriti gravi diversi da passeggeri e dipendenti.



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

Nel corso del 2014, secondo i criteri previsti dall’UIC, sono stati registrati 24 incidenti “Tipici” rispetto ai 18 rilevati nel 2013, con un conseguente aumento di circa il 33%; in riferimento agli eventi riconducibili a cause endogene al sistema ferroviario, si registra un lieve aumento del valore assoluto rispetto all’anno precedente (12 incidenti nel 2014 contro i 10 rilevati nel 2013). Analizzando inoltre le conseguenze per le persone coinvolte in incidenti “Tipici”, il 2014 ha registrato 2 decessi e 6 feriti gravi contro 4 decessi e 8 feriti gravi del 2013.



» INCIDENTI

	2012	2013	2014
Tipici	19	18	24
Tipici UIC ai treni	13	12	14
Tipici UIC in manovra	1	1	4
Tipici UIC ai PL	5	5	6
Atipici	88	80	83

Relativamente agli incidenti “Atipici” che, sostanzialmente, rilevano il numero di investimenti di persone e la caduta di viaggiatori dai treni in movimento, il 2014 ha registrato 83 incidenti contro gli 80 del 2013. Nel computo degli “Atipici” sono inclusi gli investimenti delle persone utenti dei PL (10 eventi nel 2014 contro i 9 del 2013).

Complessivamente nel 2014 si rileva un aumento dei valori relativi agli incidenti e agli SPAD, con un’inversione di tendenza rispetto al trend registrato nei due anni precedenti.

» ANDAMENTO SPAD

	2012	2013	2014
Indebito superamento da parte di un treno di un segnale disposto a via impedita (SPAD)	20	17	19

MANUTENZIONE DELL'INFRASTRUTTURA FERROVIARIA

La corretta progettazione, pianificazione ed esecuzione del processo manutentivo è garanzia del mantenimento dell'infrastruttura agli standard di sicurezza previsti. Il raggiungimento degli obiettivi è assicurato dal presidio sulle attività manutentive, ordinarie e straordinarie, effettuato attraverso una puntuale pianificazione ed esecuzione degli interventi e da una costante attività di controllo, mirata a verificare la correttezza e l'efficacia dell'attività manutentiva svolta su tutto ciò che è rilevante ai fini della sicurezza⁹¹. Assumono particolare importanza l'attività di vigilanza e quella di controllo. La prima evidenza lo "stato di salute" degli impianti per il mantenimento e il miglioramento dei parametri di affidabilità e disponibilità dell'infrastruttura ferroviaria, a garanzia degli *standard* di sicurezza previsti; la seconda, svolta attraverso visite e verifiche che riguardano gli aspetti tecnici, organizzativi e operativi degli impianti, è finalizzata a constatare la correttezza e l'efficacia dell'attività manutentiva eseguita, lo stato dell'infrastruttura e l'operatività e organizzazione dei cantieri di lavoro.

Di seguito sono elencate le principali attività di vigilanza e di controllo effettuate nel corso del 2014:

- verifica della visibilità dei segnali svolta nelle diverse condizioni di luminosità ambientali, temporali e stagionali;
- verifiche tecniche periodiche agli apparati centrali e agli impianti di blocco automatico;
- controllo dei deviatori;
- visite della linea ferroviaria effettuati a piedi, in carrello e in cabina;
- visite ispettive alle opere d'arte;
- controlli della rotaia saldata.

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

Di seguito sono rappresentati i costi complessivi relativi alle attività di manutenzione ordinaria e straordinaria effettuate nel 2014:

Manutenzione	Costo
Ordinaria	890
Straordinaria	913

Valori in milioni di euro

PASSAGGI A LIVELLO

Sono proseguite nel 2014 le azioni finalizzate all'incremento dei livelli di sicurezza che si basano su diverse tipologie di provvedimenti:

- installazione di pannelli informativi riportanti i dati identificativi dei Passaggi a Livello (PL) e il numero di utenza telefonica del personale preposto alla supervisione della circolazione, da contattare in caso di emergenza o presenza di ingombro della sede ferroviaria;
- verifica della segnaletica di pre-segnalazione e della segnalazione luminosa e acustica, in corrispondenza dei PL, con contestuale verifica dei tempi di chiusura/apertura delle barriere;
- installazione di bande rumorose e dossi riduttori di velocità per il miglioramento dell'individuazione e della visibilità dei PL situati nei centri urbani;
- attività e interventi finalizzati a migliorare, anche in collaborazione con le amministrazioni competenti, la visibilità dei segnali lato strada per prevenire comportamenti indebiti degli automobilisti;
- sperimentazione di barriere non aggirabili dai pedoni e trasformazione dei PL a semibarriere in impianti a barriere complete;
- introduzione dei nuovi dispositivi Protezione Automatica Integrativa (PAI-PL) per il rilevamento ostacoli sull'attraversamento.

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

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

SICUREZZA DELLA CIRCOLAZIONE: TRENITALIA

Il cuore del presidio della sicurezza di esercizio di Trenitalia è rappresentato dal Sistema di Gestione della Sicurezza di Esercizio costruito attorno al ciclo tipico "PDCA" (*Plan/Pianificazione – Do/Esecuzione – Check/Analisi – Act/Correzione*), che è il riferimento per i sistemi di gestione.

In generale, il rischio di esercizio è tenuto sotto controllo attraverso diverse attività che vanno dall'analisi del rischio alla valutazione della sua accettabilità, all'adozione di misure di prevenzione e/o di mitigazione. Ove ritenuto necessario, vengono definiti specifici progetti mirati alla diminuzione del rischio che sono annualmente riportati all'interno del Piano della Sicurezza. Questi progetti possono riguardare uno o più dei tre componenti chiave del sistema: macchine (tecnologia), uomini (fattore umano e organizzazione) e procedure (criteri di svolgimento dei processi).

Trenitalia mantiene sotto controllo i processi di sicurezza di esercizio attraverso uno specifico sistema di indicatori che consente un monitoraggio costante delle *performance*. Gli indicatori che mostrano un andamento nel tempo tendenzialmente peggiorativo vengono sottoposti a un'analisi puntuale delle cause, per la conseguente implementazione di azioni correttive.

Il sistema degli indicatori di sicurezza d'esercizio di Trenitalia è articolato su 5 livelli:

1. indicatori di incidentalità, per il monitoraggio degli incidenti;
2. indicatori di prestazione, per monitorare gli "eventi pericolosi";
3. indicatori di cause primarie, per il monitoraggio delle cause che possono dare luogo agli eventi pericolosi;
4. indicatori di processo, per monitorare i processi di supporto;
5. indicatori del livello di rischio, che forniscono, per ogni evento pericoloso individuato da Trenitalia, un indicatore dato dalla combinazione fra la probabilità che si verifichi l'evento e la gravità delle sue conseguenze.

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

MANUTENZIONE DEL MATERIALE ROTABILE

La manutenzione dei veicoli ferroviari è uno dei processi chiave necessari per assicurare il mantenimento e il miglioramento della sicurezza di esercizio, nonché per garantire gli *standard* di qualità attesi.

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

- una struttura centrale di ingegneria di manutenzione, che stabilisce i criteri e le disposizioni generali di manutenzione dei veicoli;
- impianti di manutenzione ripartiti su due livelli organizzativi: al primo livello appartengono gli Impianti di Manutenzione Corrente delle Divisioni, dove si esegue la manutenzione leggera e correttiva, inserita nei turni operativi dei veicoli; nel secondo livello sono invece ricomprese le Officine di Manutenzione Ciclica, dove si effettuano interventi a notevole impatto sul valore patrimoniale dei rotabili, eseguiti al di fuori dei turni operativi dei veicoli.

Particolare attenzione viene riservata al miglioramento dei processi manutentivi che trova formalizzazione e attuazione nel Piano della Sicurezza, che prevede ogni anno una serie di progetti finalizzati a garantire la sicurezza dell'esercizio.

Di seguito i principali progetti in corso nel 2014:

- equipaggiamento dei carri con dispositivi in grado di arrestare il treno in caso di deragliamenti di un carro;
- rilevamento della temperatura delle boccole da parte del personale di macchina, attraverso strumenti portatili;
- informatizzazione del Piano di Riparazione e Controllo (PRC)⁹² presso l'officina di Foligno, individuata come impianto pilota.

Infine, con riferimento al trasporto merci e in particolare delle merci pericolose, a maggio 2014 è stata rinnovata la certificazione come SRM/ECM⁹³ per i carri merci, secondo il Regolamento Comunitario CE 445/2011.

La certificazione attesta che Trenitalia ha istituito un proprio sistema di manutenzione in grado di soddisfare i requisiti stabiliti nel citato regolamento, al fine di garantire che i carri merci siano in grado di circolare nella massima sicurezza.

92. Il PRC è il documento utilizzato per la registrazione e la tracciabilità delle attività di manutenzione svolte sui rotabili e componenti.

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

4.4.2 Servizi di sicurezza

Il Gruppo è quotidianamente impegnato a tutelare il personale, i viaggiatori, i beni e il *know-how* di cui dispone, in collaborazione con le Forze dell'Ordine e, più nello specifico, con la Polizia Ferroviaria (PolFer), organo istituzionalmente responsabile della prevenzione e repressione dei reati in ambito ferroviario. Con la stipula, nel luglio 2012, della seconda Convenzione⁹⁴ tra il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane e il Ministero dell'Interno, è proseguita la collaborazione tesa ad aumentare la sicurezza dei passeggeri. A tal proposito, nel 2014 si è registrato un lieve decremento delle denunce per furti a bordo, conseguenza anche della programmazione delle scorte ai treni effettuate dalla PolFer. Inoltre, al fine di invertire il *trend* in aumento dei furti in stazione, il Gruppo ha collaborato con la PolFer realizzando l'iniziativa "Stai attento! Fai la differenza", una campagna volta a sensibilizzare i viaggiatori rispetto al rischio di furti e borseggi.

» STAI ATTENTO! FAI LA DIFFERENZA



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

Ulteriore obiettivo della Convenzione è quello di ridurre il fenomeno dei furti di rame lungo le principali direttrici della rete nazionale. Le misure di prevenzione e contrasto attuate dal Gruppo e la scelta delle Forze dell'Ordine di incidere sul secondo livello delle organizzazioni criminali, cioè i ricettatori, hanno permesso una diminuzione (pari al 14,9%) dei furti lungo linea rispetto al 2013, confermando di fatto il *trend* positivo intrapreso lo scorso anno.

» STATISTICHE SULLA SECURITY

	2012	2013	2014
Aggressioni al personale di Ferrovie dello Stato Italiane	202	228	361
Furti in stazione	2.062	2.192	2.562
Furti a bordo treno	3.214	4.238	4.188
Furti di rame in esercizio	2.015	1.930	1.643
Furti di rame in deposito	122	126	63

Valori in unità di eventi

Relativamente ai rapporti tra il Gruppo e il sistema della Protezione Civile, nel corso del 2014 si è proceduto al rinnovo delle Convenzioni con le Regioni Lombardia, Veneto e Umbria, tenuto conto di quanto previsto dall'accordo quadro siglato nel 2008 e rinnovato nel 2013 con il Dipartimento Nazionale della Protezione Civile ai sensi dell'art. 6 della Legge 225/1992.

Le Convenzioni introducono elementi innovativi quali:

- principio del rimborso economico per i servizi richiesti dalla Protezione Civile al Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, che comprendono: la messa a disposizione di materiale rotabile per il trasporto di volontari e materiali nonché di vetture letto e cuccette per il primo ricovero di sfollati in occasione di calamità naturali ed eventi emergenziali;
- organizzazione di attività esercitative congiunte finalizzate alla stesura/verifica dei piani di emergenza, con particolare attenzione alle disposizioni impartite dal Decreto Ministeriale del 28 ottobre 2005 sulla "Sicurezza nelle gallerie ferroviarie" e all'evento Expo 2015;
- organizzazione di moduli formativi specifici (ad esempio presso la Scuola Superiore della Protezione Civile della Regione Lombardia);
- collaborazione reciproca nelle attività di prevenzione (ad esempio, divulgazione piani neve/piani di emergenza Ferrovie dello Stato Italiane, comunicazione preventiva e sensibilizzazione dei cittadini come nella campagna "Terremoto io non rischio").

Nel corso del 2014, la collaborazione operativa derivante dalle convenzioni si è manifestata sia nella gestione di eventi importanti quali la Canonizzazione di Papa Giovanni XXIII e Paolo VI e la gestione dei flussi in occasione

di Lucca Comics, sia nelle attività addestrative e formative; in particolare, sono state effettuate 32 esercitazioni durante le quali il coinvolgimento congiunto delle strutture operative del Gruppo e di quelle della Protezione Civile ha consentito di verificare e migliorare i flussi di comunicazione nonché testare il modello di intervento in caso di criticità o emergenza e i relativi piani.

Nella creazione della rete di raccordo con la Protezione Civile sul territorio rientra il collegamento con il soccorso sanitario da prestare al personale e ai passeggeri a bordo. Grande rilievo è stato dato al modello d'intervento a carattere sanitario al fine di rendere esaustivi i vari protocolli, siglati o in corso di approvazione e firma a cura di RFI.

Nel corso del 2014 si è proceduto all'emissione delle "Linee guida in materia di gestione degli interventi di emergenza sanitaria nelle aree e sulle linee ferroviarie" con l'obiettivo di descrivere il processo di attivazione del Servizio di Soccorso Sanitario, con particolare riguardo alle linee AV, e di coordinarlo operativamente con l'organizzazione ferroviaria nella gestione dell'emergenza.

Secondo le procedure esistenti, adottate dalle varie sale operative del 118, saranno presi accordi specifici con le Regioni/ASL per portare il necessario soccorso sanitario in modo efficiente, tempestivo e coordinato ai cittadini presenti sui convogli ferroviari (passeggeri, macchinisti, personale di bordo).

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



Per quanto riguarda l'assistenza legale rivolta al personale dipendente rimasto vittima di aggressione in occasione dello svolgimento della propria prestazione lavorativa, il Gruppo, tramite i Comitati Tutela Aggressioni costituiti, ha messo in campo ulteriori iniziative:

- tutela legale e gestione procedimenti penali presso le procure;
- formazione anti-aggressione per il personale *front line*;
- scorte PolFer sui treni critici regionali e a lunga percorrenza;
- delimitazione delle aree per il servizio ferroviario nelle grandi stazioni;
- impianti di videosorveglianza.

È stato inoltre erogato al personale *front line* (177 risorse di RFI e 116 di Trenitalia) un corso di prevenzione e gestione delle situazioni potenzialmente aggressive.

Per quanto riguarda la messa in sicurezza degli *asset* strategici aziendali per il Gestore dell'Infrastruttura, nel 2014 è stata completata la realizzazione di 31 nuovi sistemi integrati di *security*⁹⁵, che consentono il controllo di oltre 200 *asset* aziendali, ed è stata portata a termine la progettazione di circa 60 impianti di *security* da realizzare presso altrettanti siti ferroviari. Al contempo, sono stati avviati i lavori per mettere in sicurezza i siti tecnologici della linea AV Roma-Napoli.

È stato inoltre aumentato il numero di impianti gestibili dalla Sala Situazioni Sicurezza⁹⁶, per un totale di oltre 1.200 telecamere.

Durante il 2014, sono state installate le postazioni del progetto Piattaforma TVCC presso le Sale operative PolFer di Napoli Centrale e Firenze Santa Maria Novella.

È stata inoltre avviata la progettazione di un nuovo modello di gestione delle grandi stazioni del circuito Alta Velocità⁹⁷, finalizzata alla creazione di *hub* ferroviari presidiati da personale incaricato di verificare i titoli autorizzativi e provvisti di *gate* di accesso all'area dedicata all'esercizio ferroviario. L'obiettivo è aumentare la sicurezza dei passeggeri all'interno della stazione e combattere i fenomeni di evasione, l'accattonaggio e le attività illecite e abusive svolte in prossimità e a bordo dei treni. Dal gennaio 2013 opera una struttura del Gruppo deputata al governo e alla gestione centralizzata di ogni tipo di minaccia informatica, sia interna sia esterna al patrimonio delle informazioni aziendali.

Il *Team* di Contrasto Frodi, istituito invece nel 2008, monitora costantemente le transazioni allo scopo di arginare le frodi perpetrate attraverso l'acquisto di titoli ferroviari con carte di credito rubate o clonate. L'attività di Contrasto Frodi ha portato nel 2014 a mantenere le frodi al livello di 0,03% rispetto al fatturato (in linea con il dato del 2013, pari allo 0,04%).

Oltre alle attività consolidate, Contrasto Frodi si è specializzata anche nel monitoraggio degli abusi delle agenzie di viaggio che comportano un danno d'immagine all'Azienda e dei comportamenti fraudolenti nei confronti dei clienti. Nel corso del 2014 sono stati individuati 64 titoli di viaggio falsi, con conseguente applicazione di sanzioni e denunce.

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

96. Centro di supervisione e controllo degli impianti di *security* realizzati da Protezione Aziendale.

97. I *gate*, attivati inizialmente a Milano Centrale, saranno installati anche a Roma Termini e a Firenze Santa Maria Novella.



PORTA 2 SX

JAZZ

MA 82 8425 822-7

AREA
PROTEZIONE



5. Responsabilità sociale

Highlight

GRI 1.2



ABBIAMO FATTO	
Risorse umane	<ul style="list-style-type: none"> • Riduzione del numero degli infortuni in occasione di lavoro (-13,9%) e dell'indice d'incidenza (-10,1%) maggiore rispetto agli obiettivi previsti. • Proseguimento delle iniziative interaziendali in materia di salute e sicurezza con il coinvolgimento di oltre 200 Responsabili del Gruppo. • Attivazione del cruscotto direzionale di monitoraggio degli infortuni delle società del Gruppo sulla base dei dati amministrativi "Z_Inail". • Realizzazione di una sezione sulla <i>intranet</i> di Gruppo dedicata ai temi della salute. • Assegnazione dell'obiettivo sulla sicurezza ai quadri coinvolti nei principali processi produttivi di RFI e di Trenitalia. • Implementazione nuove funzionalità del Sistema Integrato di Valutazione in ottica di <i>Talent management</i>.
Comunità	<ul style="list-style-type: none"> • Spostamento e ampliamento dell'<i>Help center</i> di Bologna. • Avviata la ristrutturazione del nuovo <i>Help center</i> di Trieste. • Inaugurazione del nuovo <i>Help center</i> di Reggio Calabria. • Definizione di un Protocollo d'Intesa con la Regione Puglia per la realizzazione di un nuovo <i>Help center</i> presso la stazione di Bari. • Definizione di un Protocollo d'Intesa con la Regione Toscana per la potenziale apertura di nuovi centri nelle stazioni della Regione. • Definizione di un Protocollo d'Intesa per l'acquisizione, da parte dell'Associazione Italiana Alberghi della Gioventù, di aree e/o immobili da destinare alla ricettività giovanile. • Ampliamento della Casa di accoglienza "Un cuore di mamma" all'interno della stazione di Ronciglione. • Inaugurazione del progetto <i>Green Station</i> a Pescara, d'intesa con Legambiente, per la gestione di iniziative di valorizzazione e sviluppo sostenibile del territorio. • Conclusione della campagna di raccolta fondi per sostenere progetti di solidarietà per il nuovo centro diurno Rifugio Caritas. • Completamento di due ricerche sul tema della valorizzazione sociale del patrimonio immobiliare non utilizzato.



VOGLIAMO FARE	
Risorse umane	<ul style="list-style-type: none"> • Riduzione, rispetto al 2014, degli infortuni e dell'indice di incidenza di almeno il 3% e il 2% rispettivamente. • Assegnazione, anche per il 2015, di obiettivi di sicurezza del lavoro per i dirigenti e i quadri coinvolti nei principali processi produttivi. • Emanazione di una nuova Politica di salute e sicurezza del lavoro di Gruppo, con nuovi obiettivi e impegni, in linea con il Piano Industriale del Gruppo. • Prosecuzione delle iniziative interaziendali in materia di salute e sicurezza. • Attivazione della sezione sulla <i>intranet</i> di Gruppo dedicata ai temi della salute. • Organizzazione di incontri, con le società del Gruppo e con esperti esterni, per un confronto sulle migliori pratiche adottate in materia di salute e sicurezza, e la realizzazione di aree di approfondimento <i>online</i> sulle "buone prassi" condivise. • Avvio di un'indagine di clima rivolta a tutti i dipendenti su tre macro aree: la mia Azienda, il mio contesto di lavoro, la mia professione. • Realizzazione di un progetto di formazione, rivolto ai dirigenti del Gruppo, sull'importanza della comunicazione e la condivisione dei risultati.
Comunità	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura dei nuovi <i>Help center</i> di Bologna, Viareggio e Reggio Calabria. • Avvio di studi di fattibilità per nuovi centri di accoglienza in Toscana (Pisa, Livorno, Pistoia e Prato). • Conclusione della Campagna raccolta fondi per la ristrutturazione del nuovo centro diurno Rifugio Caritas. • Avvio del nuovo progetto europeo "<i>Train in stations</i>" per la realizzazione di corsi di formazione sociale in Italia, Bulgaria, Lussemburgo e Francia. • Proseguimento dei corsi di formazione sociale nell'area Nord Est del Paese. • Apertura mensa serale a Milano Greco a sostegno del Rifugio Caritas.



5.1 Risorse umane

5.1.1 Le nostre persone

GRI EC7 | LA1 | LA2 | LA11 | LA13

» CONSISTENZA DEL PERSONALE GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE*

	2012	2013	2014
Dirigenti			
Totale	730	693	653
Donne	109	94	101
Uomini	621	599	552
Quadri			
Totale	11.636	11.014	10.587
Donne	1.916	1.806	1.710
Uomini	9.720	9.208	8.877
Impiegati			
Totale	30.975	30.167	29.608
Donne	5.836	5.711	5.596
Uomini	25.139	24.456	24.012
Operai			
Totale	22.204	21.030	20.116
Donne	1.270	1.126	1.053
Uomini	20.934	19.904	19.063
Consistenza totale al 31 dicembre	65.545	62.904	60.964
Incidenza % donne	13,93%	13,89%	13,88%
Incidenza % uomini	86,07%	86,11%	86,12%
Consistenza media annua	67.191	64.535	61.767

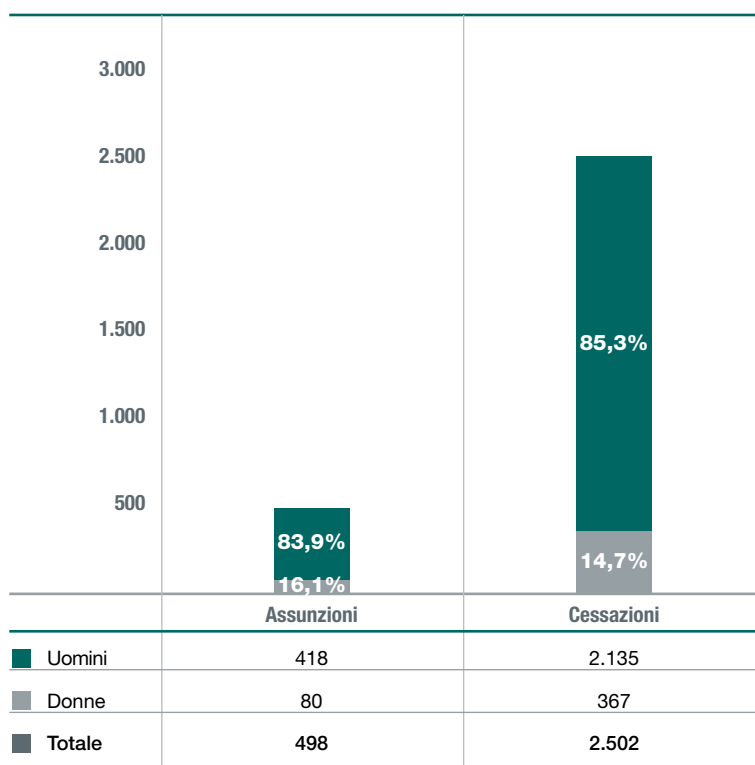
* Il perimetro di analisi del capitolo "Responsabilità sociale" include l'88% della consistenza totale del Gruppo

Nel 2014 è proseguito il processo di razionalizzazione degli organici realizzato, senza conflittualità, attraverso politiche di incentivazione all'esodo e l'impiego del fondo per il perseguimento delle politiche attive a sostegno del reddito e dell'occupazione. Resta pressoché costante

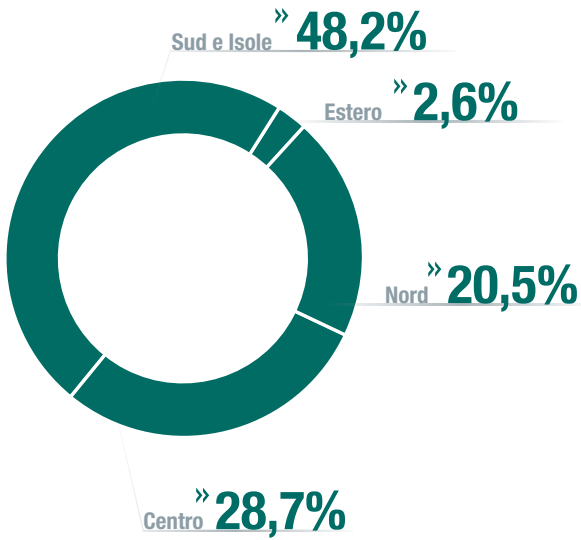
l'incidenza della popolazione femminile sul totale delle risorse. Il tasso di *turnover* si attesta al 4,86%, rispetto al 5,99% registrato nel 2013. Di seguito si riportano i grafici relativi alle nuove assunzioni e cessazioni nel periodo di riferimento e il trend del tasso di *turnover*.



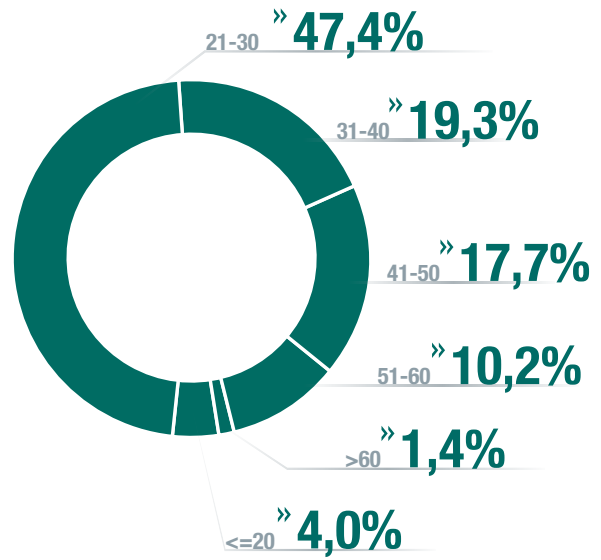
» NUOVE ASSUNZIONI E CESSAZIONI PER GENERE NEL 2014



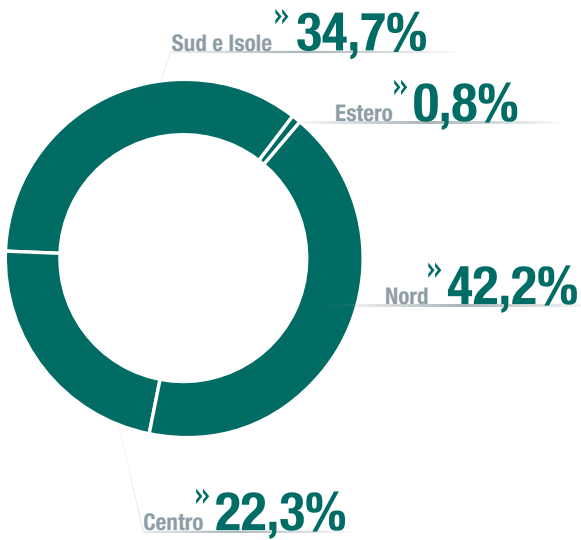
» ASSUNZIONI PER DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA 2014



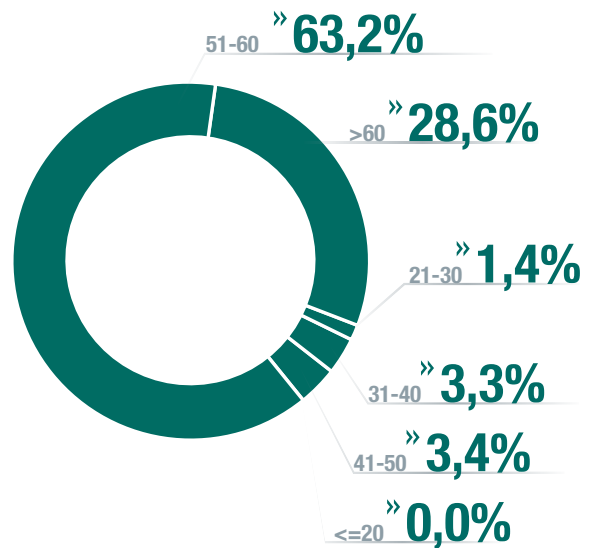
» ASSUNZIONI PER FASCE D'ETÀ 2014



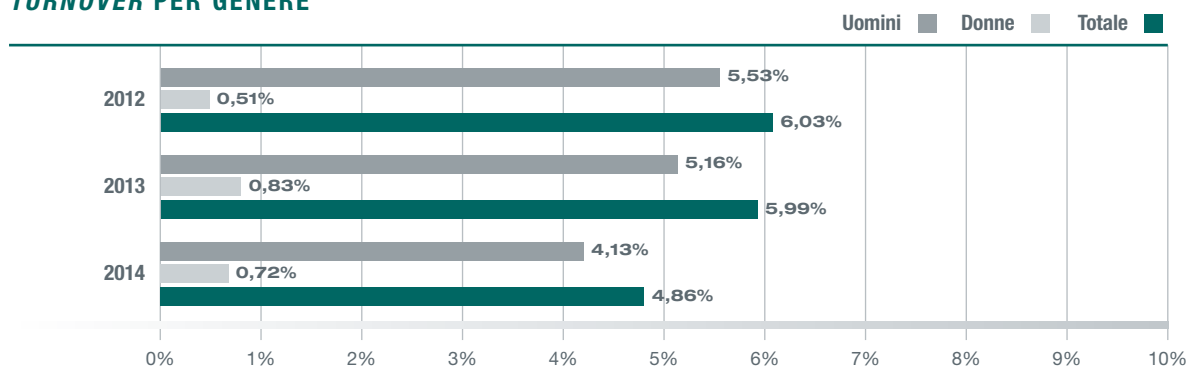
» CESSAZIONI PER DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA 2014



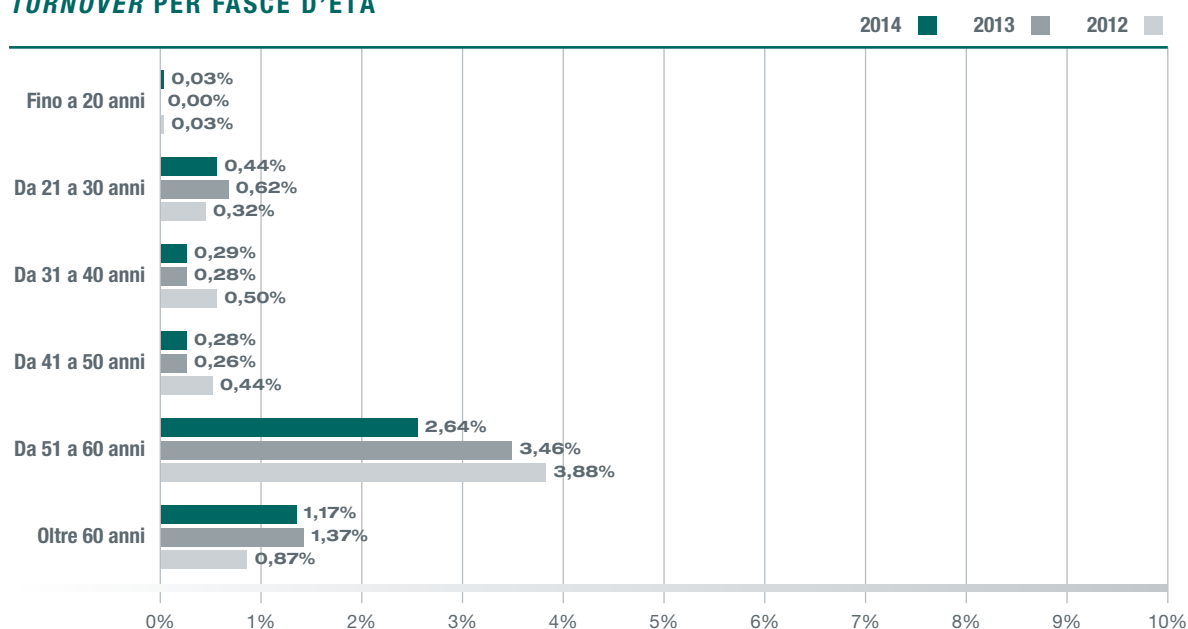
» CESSAZIONI PER FASCE D'ETÀ 2014



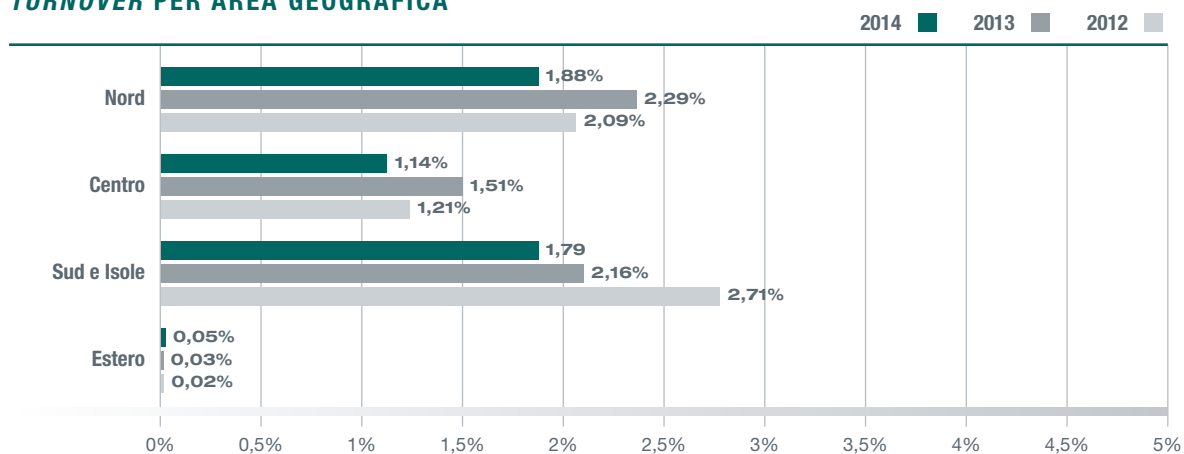
»» TURNOVER PER GENERE



»» TURNOVER PER FASCE D'ETÀ

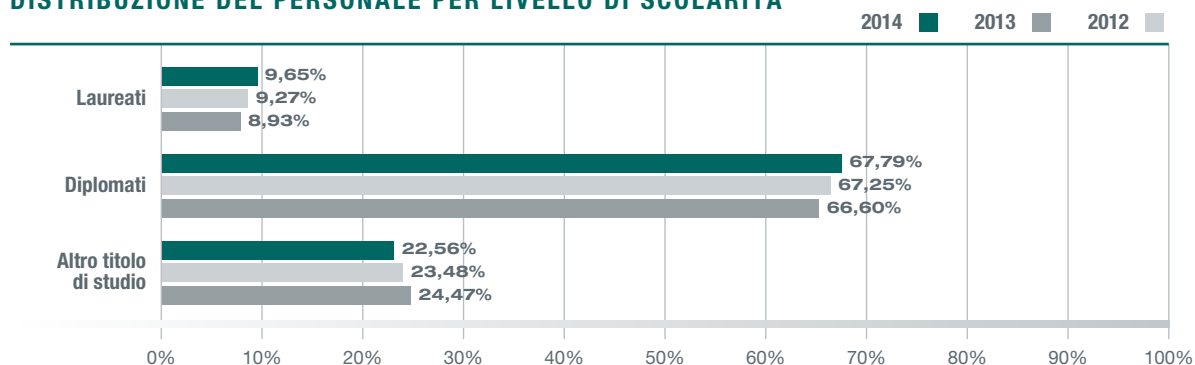


»» TURNOVER PER AREA GEOGRAFICA



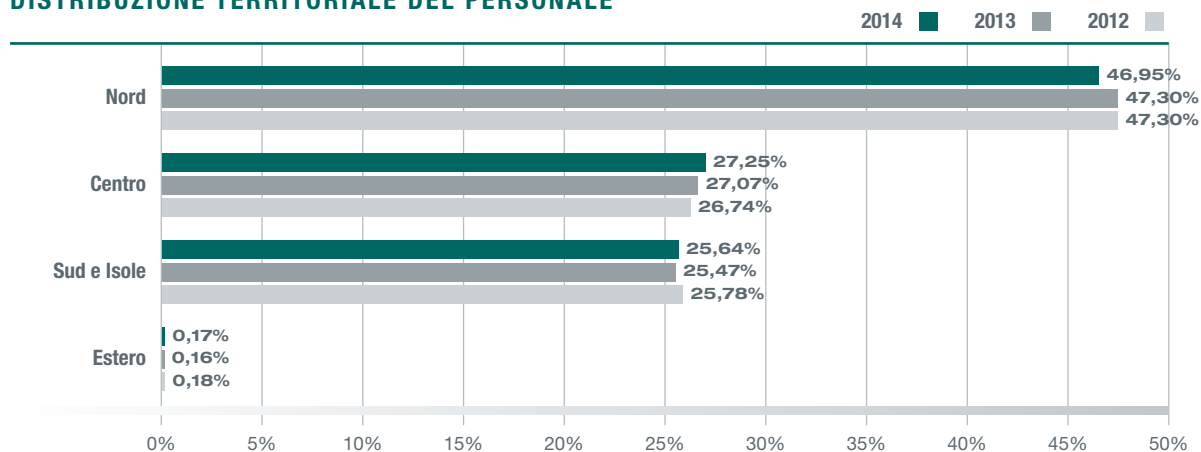
Risulta in crescita l'incidenza percentuale del personale laureato e con diploma di scuola media superiore sul totale della forza lavoro.

»» DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE PER LIVELLO DI SCOLARITÀ



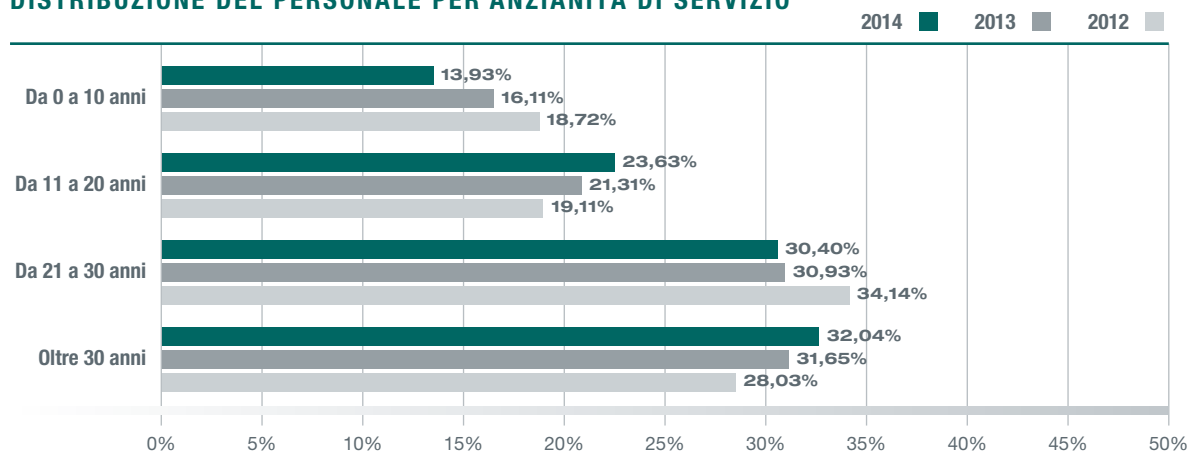
La distribuzione territoriale del personale non subisce significative modifiche rispetto allo scorso anno: al Nord lavora circa il 46,9% degli attuali occupati, al Centro il 27,2% e al Sud, comprese le Isole, il 25,6%.

»» DISTRIBUZIONE TERRITORIALE DEL PERSONALE

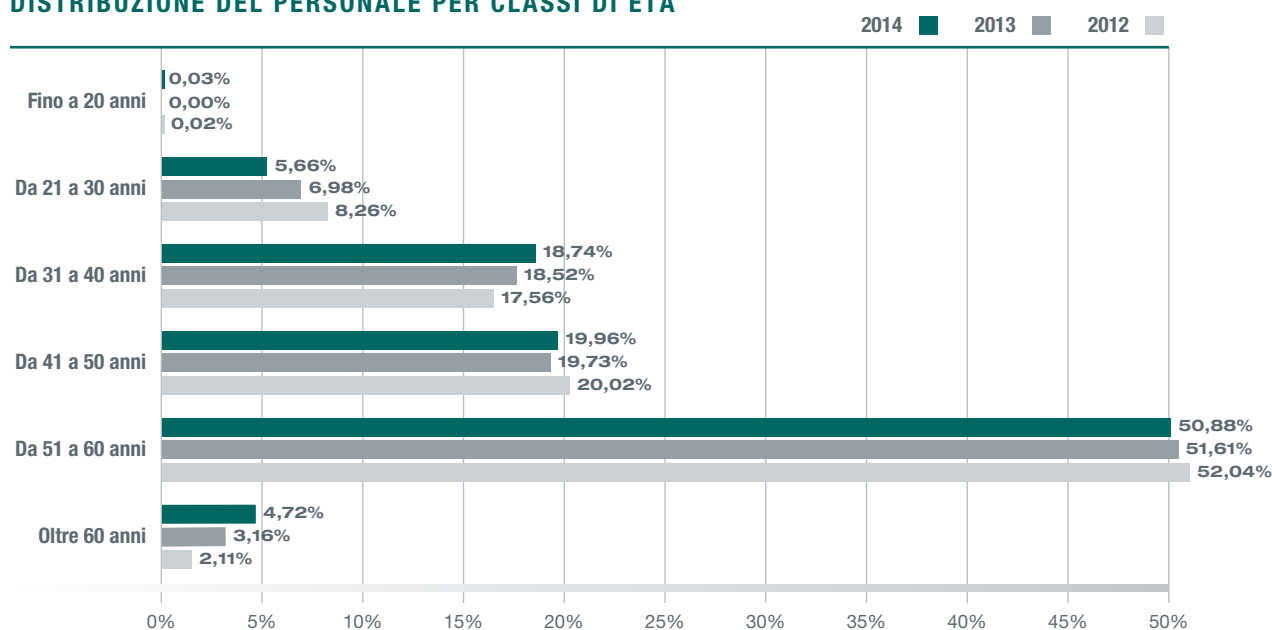


L'anzianità di servizio media del 2014 è pari a 23,8 anni, rispetto ai 23,3 censiti nel 2013.

»» DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE PER ANZIANITÀ DI SERVIZIO



»» DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE PER CLASSI DI ETÀ



Nel 2014 l'età media dei dipendenti è pari ai 48,6 anni, rispetto al dato di 48,1 rilevato con riferimento all'anno precedente.

5.1.2 Sistema retributivo e previdenziale

GRI EC3 | EC5 | LA1 | LA3 | LA4 |
LA11 | LA14

La forma contrattuale più diffusa permane quella a tempo indeterminato, applicata al 99,1% del personale in forza al Gruppo⁹⁸. Come negli anni precedenti, il 100% dei dipendenti è coperto da accordi collettivi; il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro applicato al personale non dirigente del Gruppo è quello della Mobilità/Area contrattuale Attività Ferroviarie, integrato con il Contratto aziendale di Gruppo del 20 luglio 2012. Sono riconosciuti i minimi contrattuali previsti per il parametro di appartenenza⁹⁹ per i dipendenti con contratti a tempo indeterminato o determinato. Nei contratti di apprendistato il dipendente è inquadrato a un parametro inferiore a quello di destinazione finale.

Tutti i dipendenti, compresi i neo-assunti, percepiscono,

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

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 prestantive e alla responsabilità loro associata. È da considerare, ad esempio, che le donne sono meno presenti nei settori di "esercizio" e, di conseguenza, non percepiscono le competenze accessorie caratteristiche di questi settori (turni, lavoro festivo, lavoro notturno, ecc.).

» REMUNERAZIONE PERSONALE NON DIRIGENTE: RAPPORTO DELLA RETRIBUZIONE ANNUA DELLE DONNE RISPETTO A QUELLA DEGLI UOMINI

	2012	2013	2014
Quadri			
RAL - Retribuzione Annua Lorda	100,8%	101,3%	101,6%
RGA - Retribuzione Globale Annua	95,1%	96,1%	96,1%
Impiegati*			
RAL - Retribuzione Annua Lorda	97,6%	98,3%	98,3%
RGA - Retribuzione Globale Annua	82,9%	83,2%	83,5%
Operai			
RAL - Retribuzione Annua Lorda	101,0%	100,6%	100,6%
RGA - Retribuzione Globale Annua	93,4%	93,7%	94,1%

* Gli impiegati includono le figure professionali degli uffici, ma soprattutto le figure tipiche dell'esercizio ferroviario (capo stazione, capo tecnico della manutenzione, macchinista, capo treno)

98. Nel 2014 circa lo 0,8% è rappresentato da contratti di apprendistato e lo 0,1% da contratti a tempo determinato.

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

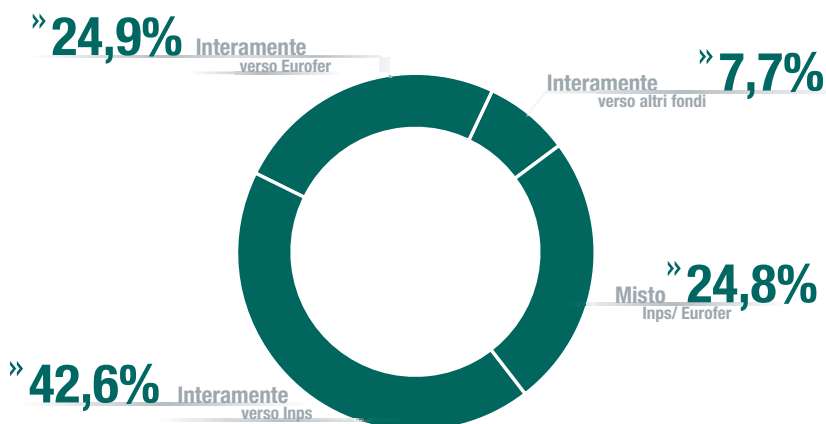
Il finanziamento delle prestazioni previdenziali in favore dei dipendenti è realizzato mediante l'imposizione di specifici contributi, in parte a carico del lavoratore e in parte a carico del datore di lavoro. A carico del lavoratore è prevista una percentuale di contribuzione pari al 9,19%, che si applica sull'imponibile previdenziale; tale aliquota sale di un punto percentuale per imponibili previdenziali mensili superiori a 3.836 euro¹⁰⁰. Il datore di lavoro, invece, provvede con una percentuale di contribuzione del 23,81%, da applicarsi sempre sull'imponibile previdenziale. Per la generalità dei dipendenti del Gruppo, il datore di lavoro sostiene ulteriori oneri che riguardano la maternità, la malattia e l'assicurazione sociale per l'impiego (ASpl e Mini-ASpl). Le forme pensionistiche complementari, alle quali i dipendenti del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane aderiscono, sono costituite da un fondo pensione negoziale o, in alternativa, da un fondo pensione aperto, con regime di finan-

ziamento stabilito dalla legge, obbligatoriamente a contribuzione definita.

La principale forma di previdenza complementare del Gruppo è costituita da Eurofer, fondo di origine contrattuale, al quale il datore di lavoro e il lavoratore concorrono in forma paritetica¹⁰¹. Il lavoratore può ulteriormente incrementare la propria contribuzione in forma volontaria, senza che ciò comporti un corrispettivo aumento della contribuzione datoriale. La contribuzione paritetica non è dovuta ai fondi aperti, ai quali è devoluto il solo Trattamento di fine rapporto (Tfr) nella misura indifferenziata del 100%. Per il personale dipendente, oltre al fondo pensione integrativo aziendale (Eurofer), con il nuovo Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro è stata introdotta l'assistenza sanitaria integrativa, operativa dal 2013.

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

» DESTINAZIONE TFR - 2014



Al personale con qualifica dirigenziale, invece, si applica il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro dei Dirigenti di Aziende Produttrici di Beni e Servizi. L'architettura del sistema retributivo dei dirigenti del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane recepisce quanto contemplato dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di riferimento circa la definizione del trattamento economico minimo di garanzia. La restante componente retributiva – fissa e va-

100. Massimale Inps previsto per il 2014.

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

riabile – tiene conto dei contenuti professionali e manageriali delle posizioni e dei ruoli organizzativi aziendali ricoperti nonché delle valutazioni gestionali e delle *performance* espresse. La valutazione delle singole posizioni avviene attraverso una apposita metodologia di pesatura che consente di disporre di elementi oggettivi idonei a pianificare, progettare e gestire le politiche retributive, le scelte organizzative e i percorsi di carriera.

La metodologia adottata per valutare le posizioni e compararle retributivamente con quelle omogenee, all'interno dell'Azienda e sul mercato, è quella sviluppata da un primario gruppo internazionale nel settore del *rewarding* il quale, oltre ad aver realizzato la metodologia applicativa, dispone di una delle più vaste banche dati retributive e di *compensation* a livello mondiale. Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, attraverso la gestione delle politiche retributive, mira ad assicurare la coerenza del livello retributivo interno (equità interna) rispetto ai diversi ruoli organizzativi e a essere in linea con l'offerta retributiva sul mercato esterno del lavoro. In particolare, gli interventi economici annuali sono finalizzati a valorizzare e riconoscere l'apporto del singolo, attraverso l'apprezzamento di *performance* espresse con continuità a livelli di eccellenza.

I provvedimenti di adeguamento retributivo sono, invece, mirati a supportare le politiche interne di gestione e va-

lorizzazione del personale al fine di accrescerne nel tempo il senso di appartenenza e la motivazione.

Per i dirigenti responsabili di posizioni con rilevante impatto sulle strategie e sui processi aziendali è previsto un sistema di incentivazione di breve termine formalizzato, MBO (*Management By Objective*), in cui la componente variabile della retribuzione è correlata al raggiungimento di specifici *target* di *performance* preventivamente indicati e determinati in coerenza con gli obiettivi di *business* aziendali¹⁰². Il sistema di MBO per l'anno 2014 è stato progettato con lo scopo di contribuire all'ottimizzazione dei processi aziendali e al raggiungimento dei risultati di *business*; a tal fine, ai dirigenti coinvolti nel processo sono stati assegnati obiettivi individuali connessi sia alle dirette responsabilità del ruolo sia ai risultati economici collettivi di società e/o di Gruppo. In continuità con il passato, anche nel processo di MBO 2014 la sicurezza sul lavoro e la sostenibilità ambientale sono state confermate come riferimenti e principi fondamentali rispetto ai quali accrescere la cultura e la sensibilità di tutti i dipendenti del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane.

Relativamente al rapporto tra le retribuzioni delle donne rispetto a quella degli uomini in termini di Retribuzione Annuale Lorda e Retribuzione Globale Annuale, i dati in tabella evidenziano un *trend* di riduzione delle differenze retributive tra i due generi.

» REMUNERAZIONE PERSONALE DIRIGENTE: RAPPORTO DELLA RETRIBUZIONE ANNUALE DELLE DONNE RISPETTO A QUELLA DEGLI UOMINI

	2012	2013	2014
RAL - Retribuzione Annuale Lorda	91,20%	93,30%	93,90%
RGA - Retribuzione Globale Annuale	82,40%	92,70%	93,30%

L'offerta retributiva complessiva in favore dei dirigenti è integrata, inoltre, da una serie di *benefit*/agevolazioni (alcuni dei quali richiedono espressa adesione e contribuzione *pro-quota* da parte del dirigente), che riguardano principalmente: il telefono cellulare, la copertura assicurativa per infortuni professionali ed extraprofessionali e 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).

102. Gli obiettivi devono essere rappresentativi delle priorità delle strategie di impresa e devono essere individuati attraverso un approccio trasparente che permetta la loro misurazione e certificazione in maniera oggettiva attraverso i sistemi contabili e di *reporting* di Gruppo.



5.1.3 Valorizzazione del capitale umano

GRI EC7 | LA10 | LA11 | LA12

Sviluppo

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

- valutazione dei *target* di interesse di Gruppo: sono state valutate complessivamente 532 persone per verificarne l'idoneità a supportare i cambiamenti organizzativi e/o a ricoprire posizioni specifiche; tali *target* sono stati gestiti tramite campagne di valutazione societarie e intersocietarie del potenziale sul SIV (Sistema Integrato di Valutazione); inoltre sono state inserite a sistema come ripresa dati 127 valutazioni societarie operate da RFI.
- *upgrade* SIV: è stato implementato a sistema il modulo per la gestione dei piani di sviluppo e delle tavole di sostituzione; inoltre è stato implementato, a supporto dei responsabili di risorse, un cruscotto per la ricerca e l'utilizzo dei dati sulle valutazioni.

Nell'ambito della valutazione di *performance* annuale del Gruppo FS Italiane, effettuata dai responsabili di risorse attraverso la piattaforma SIV sulle popolazioni "chiave" (dirigenti, quadri e laureati), sono stati valutati 4.476 uomini e 1.395 donne¹⁰³ (valore annuo medio sull'ultimo triennio), rappresentando circa il 9,5% della consistenza media del Gruppo. 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" (ad esempio, restituzione di *feedback* su punti di forza e aree di miglioramento).

Formazione

La formazione ha la finalità di accrescere le competenze manageriali e di mantenere e aggiornare le competenze tecnico-professionali. Nel 2014 la formazione è stata orientata all'allenamento e allo sviluppo delle competenze necessarie all'accrescimento di una cultura aziendale indirizzata alla creazione di valore, allo sviluppo di modelli di *business* orientati al cliente, al miglioramento dei processi operativi e all'incremento delle sinergie tra i diversi operatori del Gruppo. Sono state erogate circa 318 mila giornate di formazione a livello di Gruppo per un costo complessivo di 8 milioni di euro; gran parte di questi (7,2 milioni di euro) sono stati coperti avvalendosi, come negli anni passati, di finanziamenti specifici per la formazione, erogati da soggetti esterni al Gruppo.

I principali obiettivi formativi raggiunti sono stati:

- il rinforzo dei saperi specialistici connessi ai diversi mestieri;
- lo sviluppo dell'attenzione al cliente nei ruoli di esercizio;
- la focalizzazione sull'approccio comportamentale alla sicurezza nel lavoro;
- il rafforzamento e il consolidamento delle competenze manageriali;
- il sostegno alla *performance* delle persone che arrivano a ricoprire posizioni a più alto e ampio grado di responsabilità;
- l'orientamento dei giovani laureati e l'allenamento delle competenze comportamentali come base per la crescita professionale.

103. I dati si riferiscono alle società Trenitalia, RFI, FS Italiane, Italferr, Ferservizi e FS Sistemi Urbani.

Di seguito i principali progetti formativi intersocietari di Gruppo.

FORMAZIONE ISTITUZIONALE

Continuano i progetti formativi per i laureati neo-assunti. Il percorso di orientamento, articolato in 15 giornate complessive tra aula e visite sul campo, ha la finalità di trasferire gli indirizzi strategici, la visione d'impresa e accompagnare i neo-assunti verso la conoscenza di processi, attori e principali impianti ferroviari sul territorio, condividendo valori e conoscenza tecnico-ferroviaria. Nel 2014 sono state erogate due edizioni complete e coinvolte 40 risorse a livello di Gruppo.

Per lo stesso *target* è stato inoltre realizzato il percorso di formazione manageriale a circa un anno e mezzo di distanza dal percorso di orientamento. Il *focus* della formazione è lo sviluppo di competenze comportamentali di base: lavorare per progetti, lavorare in gruppo, saper comunicare, essere proattivi. Il percorso, articolato in 10 giornate di aula, ha coinvolto 37 risorse in due edizioni.



FORMAZIONE MANAGERIALE

Particolare attenzione è stata dedicata ai percorsi rivolti ai quadri di Gruppo individuati con responsabilità di strutture operative e a quelli in posizione dirigenziale.

Nello specifico, nel percorso di formazione al ruolo, sono stati coinvolti 96 quadri con l'obiettivo di allenare e sviluppare i temi della gestione delle risorse umane in termini di valutazione oggettiva delle persone, formazione e guida di gruppi di lavoro, gestione della motivazione, assegnazione di obiettivi e gestione del *feedback* in un'ottica di valorizzazione e sviluppo.

È proseguito il progetto "Sviluppo delle competenze manageriali" che ha consentito a 33 quadri di accelerare la crescita manageriale. Il percorso prevede inoltre l'affiancamento individuale da parte di *coach* interni al Gruppo, a supporto del singolo nel percorso di crescita.

La formazione manageriale rivolta ai dirigenti si è focalizzata in particolare su due iniziative:

- il laboratorio manageriale, articolato in due moduli da due giornate nel corso delle quali sono sviluppate e allenate le principali dimensioni della *leadership* empatica, ha coinvolto 30 dirigenti;
- l'iscrizione all'aggiornamento permanente di Ambrosetti, che ha permesso a 130 dirigenti del Gruppo di formarsi e aggiornarsi su diversi temi di politica economica, finanza, mercato e *business*.

Per tutte le popolazioni *target* (dirigenti, quadri e laureati) il 2014 ha visto l'erogazione di molteplici interventi formativi, con diversi livelli di approfondimento, sui temi degli *economics* per fornire, alle 170 persone complessivamente coinvolte, logiche e strumenti a supporto delle attività specifiche di gestione economica, finanziaria e patrimoniale.

Di particolare interesse è stata la definizione di un modello di intervento formativo sulla remunerazione del capitale investito, che ha preso in considerazione gli elementi fondamentali di misurazione del valore nel contesto del trasporto regionale di Trenitalia e ha coinvolto, in una edizione pilota, 27 persone tra direttori regionali e dirigenti delle aree di manutenzione e produzione della Divisione Passeggeri Regionale.

FORMAZIONE TECNICO-PROFESSIONALE

La formazione tecnico professionale, con circa 297.000 giornate uomo di formazione erogate, si è focalizzata sul trasferimento e sull'aggiornamento di conoscenze specialistiche per le principali famiglie professionali.

È proseguita la formazione sui temi dell'ambiente e della sostenibilità attraverso attività formative *ad hoc* (ad esempio, la formazione per 39 *auditor* sugli elementi metodologici e sugli strumenti per la gestione dell'attività prevista dall'apposito modello di governo di Gruppo e dai sistemi di gestione ambientale).

È proseguito il percorso di formazione e aggiornamento rivolto alle 62 persone della famiglia professionale Fiscale e alle 80 persone provenienti dalle strutture di *Audit*. La formazione nell'ambito della famiglia professionale Risorse umane ha riguardato la certificazione di 14 nuovi *assessor* e il mantenimento delle competenze per i 30 *coach* interni.

Il 2014 ha registrato a livello di Capogruppo un forte investimento in attività formative sui temi della salute e sicurezza del lavoro, con una particolare attenzione all'aspetto comportamentale. Sono stati formati circa 200 dipendenti tra dirigenti, preposti e lavoratori.

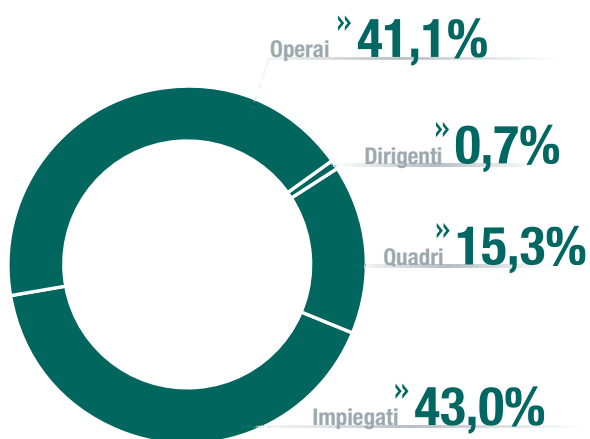
Le singole società, oltre a proseguire nello sviluppo di progetti formativi a supporto delle competenze tecnico-specialistiche del proprio *business*, hanno posto particolare attenzione ai temi legati al cliente, alla salute e sicurezza del lavoro e al miglioramento continuo dei processi operativi.

FORMAZIONE TRASVERSALE

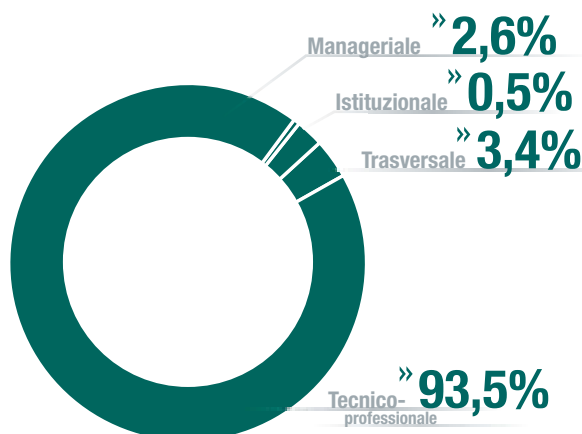
Nel 2014 si è registrato un forte incremento nei volumi e nel *budget* dedicato ai corsi individuali e collettivi di lingue straniere.



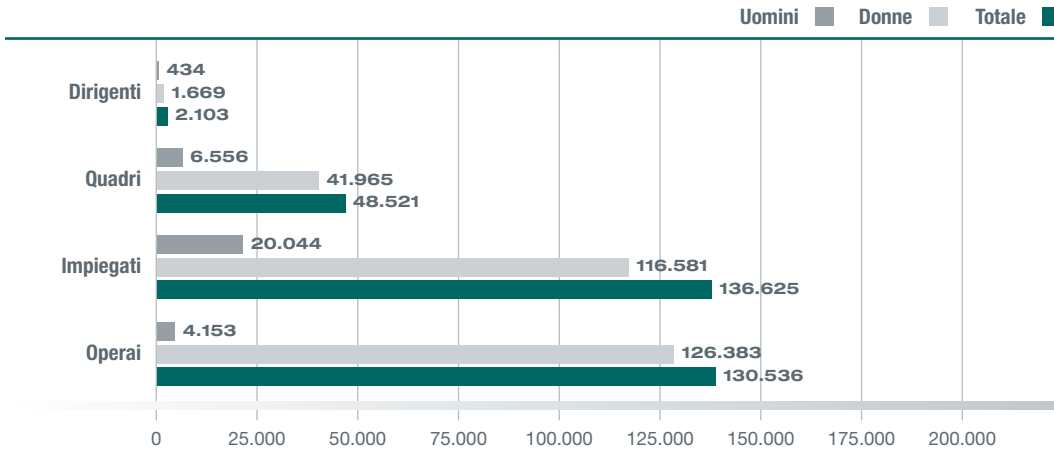
» GIORNATE DI FREQUENZA PER INQUADRAMENTO PROFESSIONALE 2014



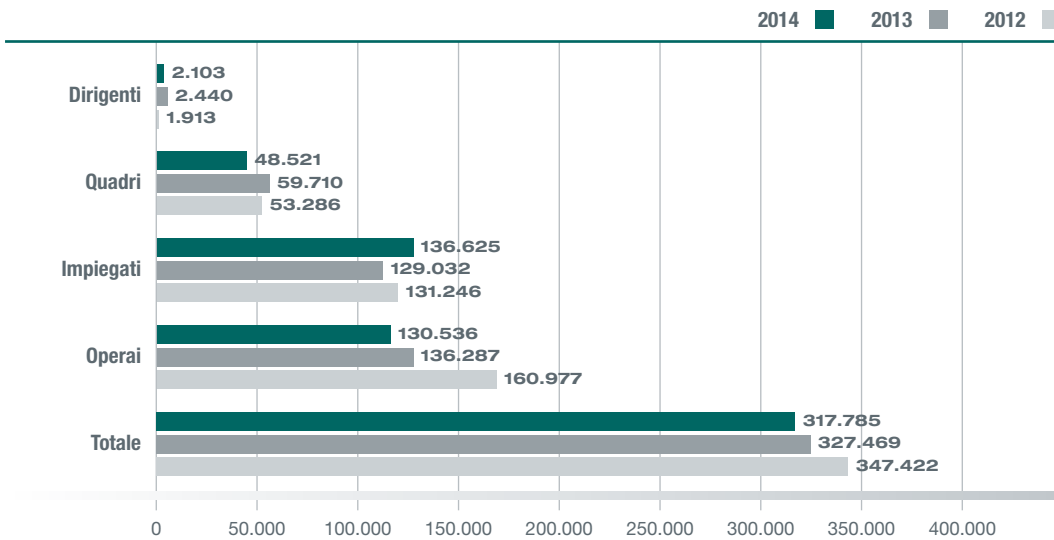
» GIORNATE DI FREQUENZA PER AREA DIDATTICA 2014



» GIORNATE DI FREQUENZA PER INQUADRAMENTO PROFESSIONALE



» TREND DELLE GIORNATE DI FREQUENZA



Employer branding e recruitment

Nel 2014 è stata promossa una significativa attività di *job posting* interno, volta a facilitare lo sviluppo e la *retention* delle risorse in Azienda, attraverso percorsi di diversificazione professionale e di *job rotation* tra le diverse società. Nello specifico, per la copertura di 36 posizioni sono state pubblicate 20 interpellanze, le quali hanno portato alla valutazione di oltre 440 domande e all'individuazione di circa 30 candidati idonei.

Il ricorso al mercato esterno, invece, è stato utilizzato principalmente nei casi di ricerca di figure professionali specialistiche, difficilmente reperibili nel Gruppo; in merito, sono state realizzate 28 ricerche per la copertura di 42 posizioni, con valutazione di circa 2.050 domande e l'individuazione di 94 candidati idonei.

Le assunzioni sono state effettuate nel rispetto dei principi sanciti dal Codice Etico di Gruppo, in particolare di equità e trasparenza, assicurando condizioni di pari opportunità tra i candidati e omogeneità dei criteri di valutazione utilizzati nei diversi *iter* selettivi relativi a neolaureati, *professional* e *manager* per le diverse società del Gruppo.

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

Sono stati ampliati i canali di comunicazione delle opportunità professionali presenti all'interno delle nostre società con la creazione di una *career page* del nostro Gruppo all'interno di LinkedIn.



Forma contrattuale	2012	2013	2014
Apprendistato professionale	38	263	143
Inserimento lavorativo Legge 30/2003	23	2	0
Tempo determinato*	316	189	199
Tempo indeterminato <i>full time</i>	101	131	156
Tempo indeterminato <i>part time</i>	2	7	0
Totale complessivo	480	592	498

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

Sono state implementate, all'interno della sezione *web* di Gruppo "Lavora con noi", modifiche significative per rispondere ai requisiti maggiormente richiesti sul mercato, quali, ad esempio, la possibilità di contatto con i *recruiter*, la conoscenza dei tempi di risposta dopo l'invio del proprio *curriculum vitae* tramite l'*application*, la conoscenza delle sedi di lavoro e delle posizioni aperte.

Inoltre, sempre nel corso del 2014, il Gruppo ha sostenuto iniziative significative di *employer branding*:

- allineare l'offerta formativa delle scuole e delle università alle esigenze del *business*;
- sviluppare formazione di eccellenza per garantire innovazione e sviluppo del sistema produttivo;
- orientare e avvicinare i giovani al mondo del lavoro;

- consolidare un'immagine fortemente attrattiva del Gruppo nei confronti dei giovani, evidenziando la qualità e l'innovazione dei processi in atto.

In particolare sono state sviluppate le seguenti attività:

- Master in Ingegneria delle Infrastrutture e dei Sistemi Ferroviari, svolto in collaborazione con l'Università La Sapienza di Roma, Roma Metropolitane, Bombardier, Alstom e il Gruppo Finmeccanica: un corso di specializzazione multidisciplinare nel settore dei trasporti ferroviari che ha formato 30 tecnici di alto livello;
- Master in *Homeland Security*, in *partnership* con il Campus Bio Medico di Roma e altre aziende nazionali e internazionali per patrimonializzare la conoscenza sul tema della *security* aziendale e sviluppare professionalità all'avanguardia nel settore;
- Master in *Procurement Management*, in collaborazione con l'Università di Roma Tor Vergata, al quale si è contribuito attraverso il finanziamento di borse di studio per formare professionisti del *procurement* per il mercato del lavoro nazionale ed estero;
- *stage* e supporto a tesi di laurea, per favorire un'osmosi tra *know-how* aziendale e universitario attraverso lo sviluppo, rispettivamente, di progetti formativi e temi innovativi;
- seminari per sviluppare le competenze personali verso il mondo aziendale;
- competizioni universitarie/*business game* per attrarre e formare i talenti attraverso tornei nazionali tra studenti in ingegneria dei principali atenei;
- sviluppo dei rapporti col mondo scolastico offrendo agli studenti dei migliori istituti tecnici eventi "Open Day FS", *stage* estivi, supporto per tesine e formazione di cultura ferroviaria;
- percorsi di alternanza scuola-lavoro per permettere agli studenti di conoscere da vicino l'Azienda con i suoi principali mestieri;
- aggiornamento della sezione *web* "Lavora con noi" e sviluppo del profilo aziendale su altri siti *web* dedicati al mondo del lavoro;
- *career day* e *job meeting*, ovvero giornate di orientamento al lavoro in cui è stato presentato il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, le opportunità professionali nelle diverse società e le politiche di inserimento e sviluppo;
- progetto "Facoltà di Ingegneria Grandi Imprese" per offrire agli studenti di ingegneria opportunità di avvicinamento al mondo aziendale attraverso seminari di orientamento, *workshop* all'interno dei corsi di laurea, tesi e progetti di ricerca innovativi, eventi di incontro tra manager e studenti.

Tutto questo, ma non solo, ha consentito al Gruppo FS di raggiungere il primo posto nella classifica "Best Employer of Choice 2014". Si tratta del risultato di un'indagine statistica condotta su un campione rappresentativo di 2.500 neolaureati. È stato inoltre vinto un premio per la sezione *web* "Lavora con noi" del sito *internet* di Gruppo, arrivando terzi su 81 in un'indagine condotta dalla società Potential Park di Stoccolma.

Comunicazione interna

Il 2014 è stato caratterizzato dall'implementazione del nuovo modello di comunicazione diffusa, messo a punto nel 2013 con l'obiettivo di coinvolgere un numero sempre maggiore di dipendenti, in particolare attraverso l'individuazione di figure di riferimento nei processi di comunicazione territoriale.

A tal fine sono stati programmati e organizzati 14 incontri in cui sono stati coinvolti circa 1.200 responsabili territoriali sui temi dell'ingaggio e del coinvolgimento, con *feedback* molto positivi.

Nel corso dell'anno, attraverso i canali di comunicazione aziendali e in particolare la *intranet* che nei giorni lavorativi segnala una media di accessi intorno alle 15.000 unità, sono stati costantemente richiamati, insieme ai temi del *business* e dell'andamento dei conti, quelli della sostenibilità ambientale e sociale.

Sono state inoltre promosse campagne di sensibilizzazione sui temi della salute e, in particolare, della prevenzione oncologica, dell'educazione alimentare e degli stili di vita sani.

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



5.1.4 Diversità e pari opportunità

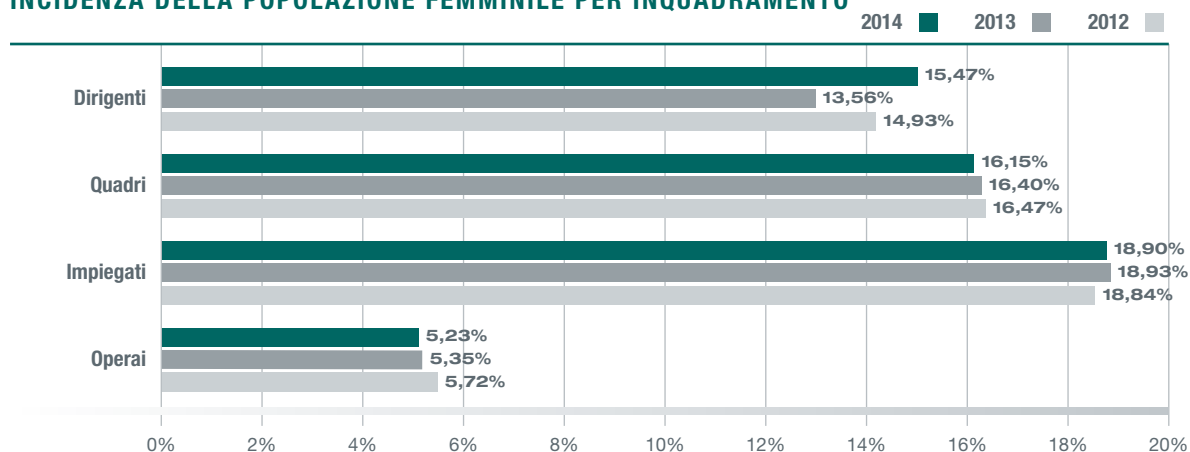
GRI LA13

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane gestisce le risorse umane nel pieno rispetto dei diritti sanciti dalle norme di legge e dai contratti di lavoro, senza alcuna distinzione di sesso, di etnia, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. Attraverso il Comitato Pari Opportunità (CPO), il Gruppo promuove iniziative e azioni positive finalizzate a offrire alle lavoratrici condizioni più favorevoli e maggiori opportunità. Nel 2014, nello svolgimento dei compiti previsti dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro della Mobilità/Area Attività Ferroviarie, il CPO ha proseguito nel-

l'attività di supporto alla realizzazione dei "turni rosa" (prestazioni orarie ridotte al rientro dalla maternità) in favore del personale di bordo, ha promosso seminari "Frecciarosa" per la prevenzione al femminile (prevenzione oncologica e sul lavoro) ed effettuato, col sostegno di istituzioni e associazioni antiviolenza, opera di sensibilizzazione tra i viaggiatori sul tema della violenza alle donne con la distribuzione di materiale formativo/informativo in stazione.

La presenza femminile a fine 2014, attestata sul 14% circa, è in linea con quella del 2013.

» INCIDENZA DELLA POPOLAZIONE FEMMINILE PER INQUADRAMENTO





In ambito *Diversity management*, nel corso del 2014 sono state promosse le seguenti iniziative:

- formazione maternità e “*leadership* poliedrica”: sono state realizzate altre due edizioni rivolte a circa 30 donne rientrate dal periodo della maternità e a circa 25 loro responsabili diretti o superiori. Tra i principali obiettivi del corso si enunciano quelli di fornire alle donne strumenti per conseguire un equilibrio tra il ruolo professionale e il ruolo familiare, sviluppare nei responsabili diretti una maggiore consapevolezza sul tema della maternità così come conoscenze sulla *leadership* poliedrica e strumenti per la gestione della motivazione, favorire una maggiore motivazione ed efficacia professionale;
- pubblicazione linee guida sulla maternità: sono state elaborate e pubblicate, attraverso i canali di comunicazione interna, le “Linee guida per la gestione della maternità nel Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane”. Si tratta di tre guide, una destinata alle mamme, una ai responsabili e una alle strutture delle Risorse umane, che forniscono indicazioni, suggerimenti e proposte operative su come gestire al meglio la maternità prima, durante e dopo la fase di congedo. Le guide sono consegnate dalle strutture del personale alle donne e ai loro capi al momento della comunicazione dello stato di maternità;

- progettazione *Telelavoro/Smart working*: è stata avviata l’attività di analisi e progettazione di una sperimentazione del *Telelavoro/Smart working* nel Gruppo. A tal fine è stato iniziato un confronto con altre grandi aziende italiane sulle modalità di applicazione dell’istituto; inoltre, si è dato avvio all’analisi della normativa correlata ed è stato costituito un gruppo di lavoro per la progettazione di dettaglio della sperimentazione;
- progetto *DyMove*: il Gruppo, in *partnership* con l’Ufficio Antidiscriminazioni Razziali della Presidenza del Consiglio dei Ministri, ha presentato e ottenuto il finanziamento dell’Unione Europea per il progetto *DyMove* “per la valorizzazione delle diversità nella P.A. e nelle aziende di servizi pubblici”, per sensibilizzare l’opinione pubblica sulla lotta alla discriminazione razziale. Il piano di progetto prevede la realizzazione, nel 2015, di iniziative di comunicazione verso i nostri clienti e di formazione per il nostro personale sul tema della multiculturalità; l’obiettivo è quello di stimolare una riflessione sul valore della diversità e di fornire strumenti e tecniche di comunicazione rispettosi delle diversità culturali;
- *benchmarking people caring*: è stato avviato un *benchmarking* sul tema del *people caring* con l’obiettivo di attivare un confronto e una valutazione delle iniziative che possono favorire una migliore conciliazione tra le esigenze personali e quelle organizzative.

5.1.5 Sicurezza sul lavoro e tutela della salute

GRI LA6 | LA7 | LA8

Nel 2014, in coerenza con gli obiettivi di riduzione degli infortuni e di miglioramento della prevenzione previsti dagli indirizzi di medio termine 2011-2015, le società del Gruppo hanno consolidato le attività in materia, attraverso progetti mirati sia al miglioramento dei sistemi di gestione della salute e sicurezza sul lavoro, sia alla riduzione degli infortuni sul lavoro.

Esse stanno ampliando la gamma di strumenti già posti in essere per l'analisi delle non conformità e delle cause degli infortuni con nuovi progetti di analisi del "ritorno di esperienza" focalizzati sulla statistica, sull'ingegneria dell'errore umano e sulla rappresentazione emozionale dei comportamenti di sicurezza. Questi progetti di apprendimento organizzativo sulla sicurezza sono stati presentati da esperti dell'Inail e dell'Università La Sapienza di Roma, nel mese di aprile, durante il *workshop* "Apprendere dagli eventi avversi e imprevedibili", al quale hanno partecipato oltre duecento responsabili della salute e sicurezza delle società del Gruppo.

Per approfondire le tematiche della responsabilità e dell'organizzazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro, si è svolto nel mese di maggio un seminario interno dal titolo "Assetto delle responsabilità di salute e sicurezza sul lavoro incentrate sulle Unità Produttive".

In linea con gli indirizzi dell'Unione Europea per la prevenzione dell'uso di alcool e di sostanze psicotrope, il Gruppo sta promuovendo, attraverso iniziative di informazione dedicate, la diffusione di stili di vita volti a contrastare l'insorgenza di dipendenze e malattie nei propri lavoratori.

Il *trend* degli infortuni sul lavoro nel Gruppo, sulla base dei dati forniti dall'ente assicuratore Inail, non ancora consolidati, evidenzia ulteriori miglioramenti, anche rispetto agli obiettivi prefissati: la riduzione degli infortuni è di oltre il 13%, rispetto a un *target* del 3%, e la diminuzione dell'indice d'incidenza è del 10%, a fronte di un obiettivo del 2%. I dati relativi agli infortuni *in itinere* indennizzati risultano pressoché invariati rispetto al 2013. Si conferma, quindi, la tendenza a una costante evoluzione, come registrata in tutto l'ultimo quinquennio. Il dato negativo è invece, purtroppo, rappresentato dagli infortuni mortali causati da investimento da treno, folgorazione e attività di manovra in stazione.

Circa il 18% delle giornate uomo nell'area didattica tecnico-professionale sono state dedicate alla formazione in materia di salute e sicurezza del lavoro e ambiente, per un totale di 54.701 giornate uomo.



» ORGANIZZAZIONE DELLE SOCIETÀ DEL GRUPPO IN MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA DEL LAVORO¹

	2012	2013	2014
Numero di Unità Produttive	127	129	123
Unità Produttive certificate per la sicurezza del lavoro	127	95	95
RSPP	127	129	113
Medici competenti	150	160	190
Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza ²	534	534	534
Personale sottoposto a visite di sorveglianza sanitaria	49.166	47.503	46.753
Personale sottoposto a visite mediche di sicurezza ferroviaria	15.308	14.012	14.646

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

2. Il numero dei RLS è stato definito nel 2004 da un accordo sindacale, in coerenza con gli obblighi previsti dalla normativa di riferimento. Nel 2015 è prevista la revisione dello stesso

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

	2010	2011	2012	2013	2014 ²
Infotuni in occasione di lavoro	2.901	2.555	2.197	1.960	1.688
Indice di incidenza ³	38,32	36,29	32,79	30,43	27,37
Infotuni mortali	5	2	1	3	5
Indice di gravità ⁴	1.354	1.296	1.210	1.106	n.d.
Infotuni in itinere	475	418	420	316	297

1. Le lievi differenze numeriche rispetto ai dati pubblicati nel Rapporto di sostenibilità 2013 sono dovute a modifiche dei dati da parte dell'Inail

2. Dati Inail 2014 al 10 marzo 2015 in via di consolidamento

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

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

» INFORTUNI INDENNIZZATI SUL LAVORO INAIL DI GENERE FEMMINILE

	2010	2011	2012	2013	2014 ¹
Infotuni personale femminile	309	276	230	231	196
Indice di incidenza personale femminile	30,88	29,21	25,11	25,80	23,01

1. Dati Inail 2014 al 10 marzo 2015 in via di consolidamento



5.1.6 Relazioni industriali

GRI 4.12 | HR5 | LA5 | LA7 |
LA9 | LA11 | LA15

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

Le organizzazioni sindacali sono destinatarie delle informative previste e svolgono attività di contrattazione secondo quanto stabilito dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro¹⁰⁴. Anche le modifiche delle macrostrutture organizzative societarie e delle microstrutture delle singole unità produttive sono oggetto di informativa alle organizzazioni sindacali.

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

Nel Gruppo vigono accordi formali con le organizzazioni sindacali sulla salute e sicurezza dei lavoratori 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. In merito al "Fondo per il perseguimento di politiche at-

tive di sostegno del reddito e dell'occupazione per il personale delle Società del Gruppo FS", in data 23 maggio 2014 è stato sottoscritto un accordo sindacale con cui si è convenuto di richiedere al Comitato Amministratore del Fondo stesso la convocazione di una seduta straordinaria finalizzata a estendere al 2014 l'operatività degli accordi territoriali sottoscritti nell'anno 2013. A seguito di tale accordo, 389 dipendenti si sono aggiunti agli 875 che già avevano avuto accesso alle prestazioni straordinarie del Fondo.

A luglio 2014 Agens (Agenzia Confederale dei Trasporti e Servizi) ha avviato, su richiesta delle organizzazioni stipulanti, la trattativa per il rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro della Mobilità/Area contrattuale Attività Ferroviarie del 2012, scaduto il 31 dicembre 2014 e applicato al personale dipendente dalla maggior parte delle società del Gruppo FS Italiane.

A livello internazionale è proseguita in ambito CER l'attività di monitoraggio sulla evoluzione legislativa del IV Pacchetto ferroviario per le materie di competenza, con particolare riferimento alla cosiddetta "clausola sociale" nell'ambito delle gare nel trasporto pubblico locale.

In materia di *privacy*, nel corso del 2014 sono state fornite indicazioni ai responsabili aziendali del Gruppo a seguito di specifici provvedimenti e orientamenti espressi dall'Autorità garante¹⁰⁵.

Il tasso di sindacalizzazione¹⁰⁶ nel Gruppo passa dal 64,77% del 2013 al 64,12% del 2014. Il tasso di assenteismo, invece, nel 2014, è pari all'8,8% rispetto all'8,7% dell'anno precedente.

Nel 2014 si è registrato un aumento delle ore perse per sciopero, aumento riconducibile principalmente al numero di scioperi cosiddetti "politici".

	2012	2013	2014
Tasso assenteismo*	8,4%	8,7%	8,8%
Ore perse per sciopero**	145.231	49.669	167.439

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

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

104. Il ruolo delle organizzazioni sindacali garantisce che nel Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane non esistano rischi per la libertà di associazione e contrattazione.

105. In merito a: autorizzazioni generali per il trattamento dei dati sensibili e giudiziari, modalità semplificate per l'informativa e l'acquisizione del consenso per i gestori dei siti *web* che utilizzano *cookie* per finalità di profilazione e *marketing*; modalità di trattamento dei dati relativi alle assenze dei dipendenti da parte dei datori di lavoro; possibilità di richiedere, in casi eccezionali, all'Autorità garante l'allungamento dei tempi di conservazione delle immagini videoregistrate.

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



Congedo parentale nel Gruppo

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

Il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro della Mobilità del 20 luglio 2012 recepisce quanto contenuto nel D.Lgs. 151/2011¹⁰⁷ e prevede, nel Contratto aziendale di Gruppo, condizioni di miglior favore in ordine al trattamento economico durante il periodo di astensione facoltativa da parte di un qualsiasi dipendente.

Il numero dei dipendenti che hanno usufruito di almeno una giornata di congedo parentale¹⁰⁸, nel corso del 2014, è il seguente:

	numero	giornate
Donne	848	24.874
Uomini	3.005	48.460
Totale	3.853	73.334

A completare il quadro delle azioni a tutela della maternità, sono previsti permessi per visite e accertamenti prenatali nonché per la malattia del bambino. Anche per quest'ultimi il Contratto aziendale di Gruppo prevede condizioni di miglior favore rispetto a quanto regolato dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di riferimento. Non risultano azioni intraprese da parte del personale del Gruppo per episodi di discriminazione (per sesso, etnia, religione, opinioni politiche, nazionalità e origini sociali) o per violazioni dei diritti umani.

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

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

5.1.7 Contenzioso con i dipendenti

GRI SO8

		2012	2013	2014
Cause per risarcimento	<i>numero</i>	2.749	2.945	2.398
Vertenze pendenti	<i>numero</i>	7.488	6.600	5.144
Valore economico delle vertenze	<i>euro</i>	41.003.000	46.534.000	47.678.000

Le informazioni numeriche riportate in tabella si riferiscono al contenzioso del lavoro, come determinato alla data del 31 dicembre 2014, nonché ai ricorsi notificati nel corso del 2014; si tratta di dati concernenti vertenze promosse da dipendenti, ex dipendenti o lavoratori di ditte che svolgono servizi in appalto per le società del Gruppo.

Di seguito le tipologie di contenzioso maggiormente rilevanti nel 2014, a livello di potenziali oneri economici.

1. Richieste di inquadramento in mansioni superiori.

Si tratta di un contenzioso connesso alla gestione delle risorse e che costituisce una problematica importante per le Società del Gruppo, in termini sia di costi che di conseguenze sul piano organizzativo.

2. Richieste di riconoscimento del rapporto di lavoro subordinato nei confronti delle Società del Gruppo per violazione della disciplina vigente in materia di divieto di interposizione di manodopera.

Continuano ad avere una particolare rilevanza, per quanto riguarda l'esposizione economica delle società, le vertenze per interposizione fittizia di manodopera, alla luce della normativa vigente.

Nell'intento di ridurre i costi derivanti dall'inquadramento nei ruoli delle società del Gruppo del personale di ditte appaltatrici che hanno promosso contenzioso, si insiste nel definire possibilmente tali vertenze, nelle ipotesi di condanna delle società del Gruppo, attraverso il riconoscimento in via stragiudiziale di un corrispettivo economico, a fronte della rinuncia delle pretese azionate.

3. Obbligo solidale.

Rispetto agli anni precedenti, si segnala una riduzione delle vertenze ex art. 29, comma 2, del D.Lgs. 276/2003 da parte di dipendenti di ditte appaltatrici che, di fronte all'insolvenza dei datori di lavoro, si rivolgono alle società del Gruppo, in qualità di committenti, chiedendo il pagamento di quanto loro non corrisposto dall'appaltatore a titolo retributivo e contributivo.

A tal proposito, si richiama una importante pronuncia della Suprema Corte, la 15432/2014, che ha sancito la inapplicabilità dell'art. 29 del D.Lgs. 276/03 nell'ambito dei pubblici appalti, dovendo invece i lavoratori dell'appaltatore o subappaltatore avvalersi degli speciali strumenti di tutela previsti dagli artt. 4 e 5 del DPR 207/2010.

4. Conversione a tempo indeterminato dei contratti di lavoro a termine nel settore marittimo.

Anche per il 2014 non si è avuto un ulteriore incremento del numero delle vertenze promosse da lavoratori marittimi che chiedono il riconoscimento di un rapporto di lavoro subordinato a tempo indeterminato con RFI.

Le ormai risalenti decisioni della Corte di Appello di Messina, favorevoli alla società, sono giunte innanzi alla Corte di Cassazione che, a seguito della pronuncia della Corte di Giustizia Europea, ha cassato le pronunce con rinvio, rimettendo alla competente Corte di Appello l'accertamento se, nei casi di specie, la reiterazione dei contratti a tempo determinato siano stati utilizzati al fine di eludere l'applicazione delle norme sul contratto a tempo indeterminato previste dal codice della navigazione.

5.2 Comunità

GRI 2.10 | 4.12 | EC1 | EC8 | HR3 | LA8 | PR1 | SO1

5.2.1 Iniziative per la solidarietà

La vocazione alla solidarietà è da sempre un valore fondamentale per il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane che da anni è concretamente impegnato nella realizzazione di progetti e iniziative a favore delle persone disagiate. In particolare, il Gruppo ha fatto propria una politica di sostegno e programmazione per iniziative sociali nelle aree ferroviarie, d'intesa con l'associazionismo e gli enti locali. Le iniziative promosse dal Gruppo nel 2014 nel campo della solidarietà sono numerose.

Help center e Centri di accoglienza

L'emergenza sociale investe tutto il territorio nazionale concentrandosi in particolare nelle stazioni ferroviarie: gli *Help center* sono il grande progetto di solidarietà promosso e realizzato dal Gruppo, in collaborazione con gli

enti locali e il Terzo settore, per affrontare questo fenomeno. Sono sportelli di ascolto "a bassa soglia", cioè privi di filtro all'ingresso e situati all'interno e/o nelle zone limitrofe delle stazioni ferroviarie, che hanno l'obiettivo di intercettare e prendere in carico le persone disagiate per avviarle verso percorsi di recupero in sinergia con i servizi sociali e le istituzioni preposte del territorio di riferimento. Per la creazione degli *Help center*, il Gruppo concede locali all'interno o nei pressi delle stazioni ferroviarie, in comodato d'uso gratuito, ad associazioni ed enti che si occupano di marginalità ed emergenza sociale. La rete degli *Help center* si estende attualmente in 15 stazioni ferroviarie dal Nord al Sud dell'Italia. In questo ultimo anno, in cui si è assistito a un notevole aumento dei flussi migratori, è stata intensificata in particolare l'attività di ricerca di nuovi spazi da adibire a *Help center* nel Sud del Paese.



» RETE HELP CENTER IN STAZIONE

ESISTENTI	POTENZIALI ¹
Roma	Pistoia
Chivasso	Prato
Milano	Pisa
Genova	Livorno
Messina	Firenze Campo di Marte
Bologna	Firenze Rifredi
Bari	Viareggio
Pescara	Genova (P. Principe)
Foggia ²	Palermo
Napoli	Villa San Giovanni
Catania	Venezia Mestre
Torino	
Firenze Santa Maria Novella	
Melfi	
Reggio Calabria ³	
Trieste ⁴	

1. Il Protocollo d'intesa con la Regione Toscana potrebbe portare all'apertura di nuovi centri nelle stazioni della Regione: Pistoia, Prato, Pisa, Livorno, Firenze Campo di Marte e Firenze Rifredi. In particolare a Viareggio si stanno concludendo le operazioni formali di stesura del comodato e probabilmente sarà il primo Help center che nascerà a seguito del Protocollo

2. L'Help center di Foggia, in considerazione delle difficoltà economiche dell'anno, è stato presenziato ma non ha svolto attività

3. Si prevede l'apertura di nuovi Help center nel Sud, in zone strategiche per i flussi migratori. In questa strategia rientra l'Help center di Reggio Calabria, inaugurato simbolicamente il 31 dicembre 2014 alla presenza delle istituzioni locali ed ecclesiastiche. Sarà gestito dalla Caritas Diocesana, d'intesa con l'associazionismo reggino

4. Il progetto dell'Help center di Trieste è stato presentato in una conferenza tenutasi il 3 settembre 2014 in stazione, dove è stato ufficialmente sottoscritto il contratto di comodato con il Comune. Sono in corso i lavori di ristrutturazione e si pensa di inaugurarli dopo l'estate 2015

Oltre agli Help center, i centri di accoglienza sorti all'interno di locali ferroviari non più utilizzati e gestiti ora dal grande associazionismo sono diversi:

- l'Ostello Caritas "Don Luigi Di Liegro" di Roma Termini;
- il Centro "Rifugio Caritas" a Milano, gestito dalla Caritas Ambrosiana, a cui quest'anno è stato concesso un ulteriore locale limitrofo di circa 460 m²;

- il Centro diurno "Binario 95" a Roma;
- il Centro "Pedro Arrupe" per i richiedenti asilo e rifugiati politici gestito dall'Associazione "Centro Astalli"¹⁰⁹.

La superficie totale concessa in comodato d'uso gratuito per attività sociali corrisponde, nel 2014, a 18.187 m², per un valore complessivo stimato pari a 27.280.500 euro¹¹⁰.

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

110. Il dato relativo alla superficie comprende la rete degli Help center (1.898 m²) e i Centri di Accoglienza (9.289 m²). A questa superficie va aggiunto, per le finalità sociali e culturali, il Memoriale della Shoah (7.000 m² a Milano Centrale per un valore di mercato di 10.500.000 euro), concesso all'omonima Fondazione per un canone simbolico. Il valore complessivo totale, pertanto, è di 27.280.500 euro, calcolato moltiplicando le superfici totali (18.187 m²) per il valore medio di mercato di 1.500 euro/m². Quest'ultimo dato (invariato rispetto all'anno scorso) è stato fornito da Ferservizi prendendo a riferimento i valori medi di mercato di immobili in grandi città in stato di parziale degrado e in zone non ad alta valenza commerciale.

Per fare in modo che gli *Help center* lavorino sinergicamente, il Gruppo si avvale della stretta collaborazione dell'Osservatorio Nazionale sul Disagio e la Solidarietà nelle Stazioni (ONDS). L'ONDS, la cui direzione è affidata alla cooperativa sociale *Europe Consulting Onlus*, svolge attività di coordinamento di tutti i centri di formazione per gli operatori degli *Help center* e di analisi dettagliate nell'ambito del disagio sociale¹¹¹.

Nel 2014, rispetto al 2013, gli *Help center* attivi hanno registrato un aumento del totale utenti serviti pari al 26%,

parallelamente a un aumento del 43% dei nuovi utenti, ossia delle persone che per la prima volta si sono presentate allo sportello durante l'anno. Risultano aumentati significativamente anche gli interventi di orientamento sociale¹¹² (+ 70%) e gli interventi a bassa soglia¹¹³ a favore delle persone intercettate (+ 151%). Una delle ragioni dell'aumento esponenziale, in particolare dei servizi di bassa soglia, è dovuto presumibilmente all'enorme numero di sbarchi di migranti avvenuti sulle coste del Sud Italia nel 2014 (oltre 170.000¹¹⁴).

» PRINCIPALI PRESTAZIONI DELLA RETE DEGLI HELP CENTER E FORZA MEDIA¹

		2013	2014	2014 vs 2013
Apertura complessiva	giorni	3.744	3.570	-5% ²
Apertura complessiva	ore	23.660	29.369	+24%
Interventi di orientamento sociale	numero	82.534	139.978	+70%
Interventi a bassa soglia	numero	133.196	330.844	+148%
Totale utenti serviti	numero	25.110	31.702	+26%
Totale nuovi utenti serviti	numero	12.040	17.184	+43%
Forza media				
Interventi sociali/giorno	numero	284	448	+58%
Interventi a bassa soglia/giorno	numero	442	1.105	+150%
Utenti/giorno	numero	79	96	+21%
Nuovi utenti/giorno	numero	39	52	+33%

1. Si definisce "Forza media" la somma della media degli interventi svolti da ogni centro per ogni singolo giorno di effettiva apertura. Se per esempio il centro di Roma apre un giorno solo l'anno ed effettua in quel giorno 5 interventi, la sua media sarà 5. Se quello di Milano apre 3 giorni l'anno ed effettua 4 interventi ogni giorno di apertura, la sua media di interventi al giorno sarà 4. La forza media, quindi, della rete costituita dai due centri in questo caso sarà $5+4 = 9$ che è diversa dalla media calcolata come somma degli interventi dei centri diviso la somma dei giorni di apertura $(5+4+4)/(1+3) = 4,25$

2. Lo scostamento % negativo, risente della situazione difficile dell'*Help center* di Foggia – aperto ma in stand by – e di quello di Bologna, rimasto chiuso per alcuni mesi. Tutti gli altri *Help center* della rete sono stati aperti più a lungo e infatti le ore effettive complessive sono aumentate nel 2014

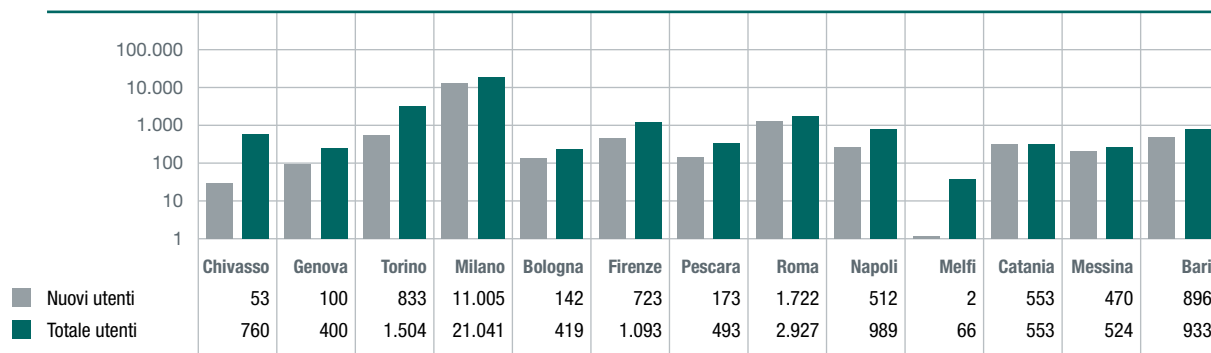
111. L'ONDS si avvale, per la raccolta e l'analisi dei dati, della piattaforma informatica *Anthology* appositamente creata grazie al contributo di tutti gli attori della rete e già vincitrice del *Sodalitas Social Innovation Award 2012*.

112. Azioni volte a sostenere la re-inclusione sociale e lavorativa delle persone intercettate.

113. Tutte le azioni per l'erogazione di servizi base quali colazione, mensa, docce, distribuzione di cibo o vestiario, utilizzo dei servizi igienici, offerti agli utenti, conosciuti o anonimi, che si presentano ai singoli centri.

114. Fonte: www.unhcr.org/pages/4a1d406060.html.

» TOTALE UTENTI E NUOVI UTENTI REGISTRATI DAI CENTRI DELLA RETE ONDS NEL 2014*



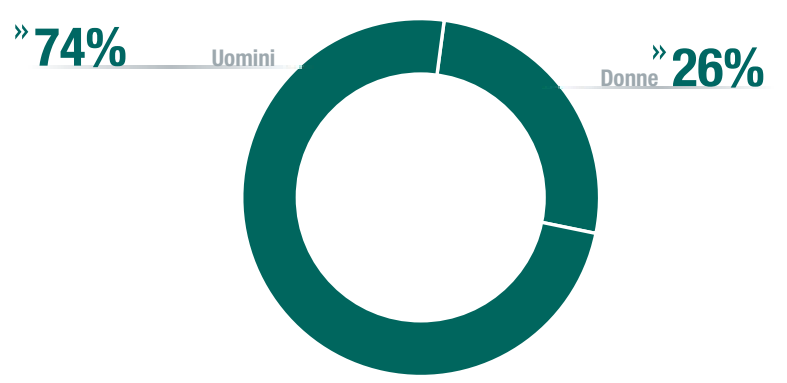
* Il dato di Bologna, per questo e per i grafici seguenti, è calcolato solo per i primi sette mesi del 2014; la raccolta dei dati è stata interrotta a causa dei lavori di ristrutturazione. Sono assenti dal grafico Foggia, che nel 2014 non ha lavorato per mancanza di fondi, Reggio Calabria, che è stato inaugurato simbolicamente il 31 dicembre 2014, e Trieste, dove sono in corso i lavori di ristrutturazione

Nel grafico seguente viene evidenziato come la percentuale di nuovi utenti presenti un addensamento particolare nel Sud Italia.

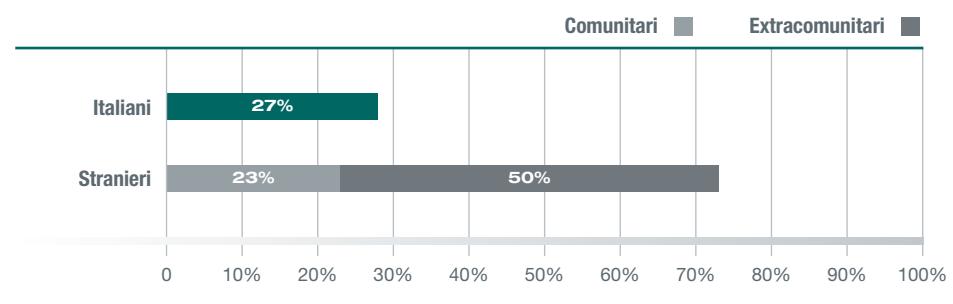
» PRESENZA PERCENTUALE UTENTI STORICI E NUOVI UTENTI ONDS 2014



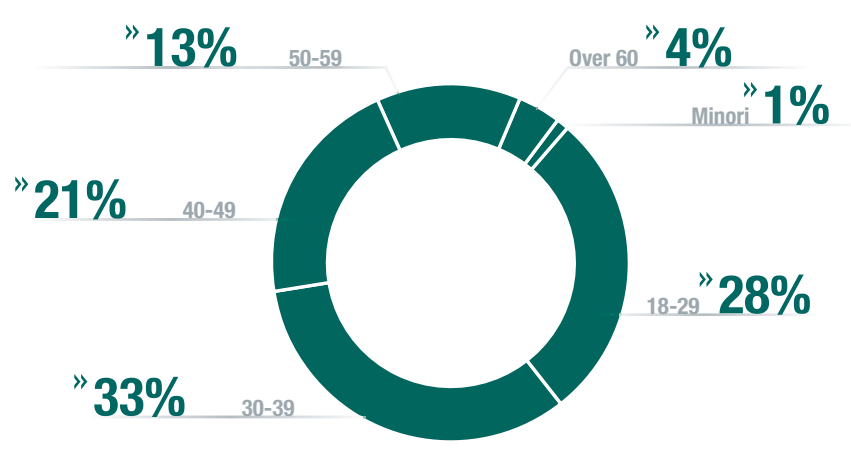
»» DISTRIBUZIONE PER GENERE DEI NUOVI UTENTI PRESI IN CARICO



»» DISTRIBUZIONE PER NAZIONALITÀ DEI NUOVI UTENTI PRESI IN CARICO



»» DISTRIBUZIONE PER ETÀ DEI NUOVI UTENTI PRESI IN CARICO





Campagna Raccolta Fondi

Durante il periodo natalizio 2014, è stata organizzata la campagna di solidarietà “Per uscire dalla povertà non servono solo cose” per la ristrutturazione del nuovo Centro diurno Rifugio Caritas a Milano Centrale. Volontari del Gruppo e volontari Caritas hanno proposto ai viaggiatori delle *Frecce* una barretta di cioccolata in cambio di una loro libera offerta. Altre forme di raccolta sono state organizzate in stazione dove i clienti hanno potuto lasciare le loro offerte attraverso le emettitrici *self service*, le biglietterie e i *FrecciaClub*. Al risultato finale ha contribuito anche la raccolta interna attivata tra i dipendenti del Gruppo¹¹⁵.

A gennaio 2014, infine, si è conclusa la campagna di solidarietà “Casa Dolce Caritas” promossa dal Gruppo e Caritas Romana per sostenere il completamento dei lavori di ristrutturazione dell’Ostello Caritas “Don Luigi Di Liegro” presso la Stazione Roma Termini, il più grande centro italiano di accoglienza per persone senza fissa dimora¹¹⁶. Il bilancio conclusivo di questa raccolta è stato di oltre 200.000 euro.

La campagna “Casa Dolce Caritas” è stata premiata come uno dei migliori progetti di responsabilità sociale italiani nel *Sodalitas Social Award 2014*, insieme al progetto *Frecciarosa*.

Progetti nazionali ed europei

Il Gruppo ha realizzato, nel corso dell’anno, un “Piano di emergenza freddo” per il potenziamento delle attività previste per i mesi invernali dalla rete degli *Help center*¹¹⁷ e dal grande associazionismo italiano. In particolare, sono state distribuite alle persone senza dimora, attraverso la rete degli *Help center* e le associazioni, circa 2.000 coperte, 19.600 tavolette di cioccolata e 4.900 confezioni di latte condensato messe a disposizione direttamente da Trenitalia.

A conclusione dei progetti “*Hope in Stations*” e “*Work in Stations*”, la Commissione Europea ha ammesso al finanziamento un nuovo progetto denominato “*Train in Stations*”, che vede le ferrovie italiane, francesi, lussemburghesi e bulgare collaborare nella progettazione di corsi di formazione su temi sociali.

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

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

117. In particolare sono stati coinvolti i centri di Roma, Reggio Calabria, Messina, Bari e Napoli.

Ricadute socio-lavorative degli *Help center*

Nel 2014 il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha impegnato circa 270.000 euro per la realizzazione di attività e progetti a favore delle persone in stato di disagio sociale, con ricadute sia in termini occupazionali, rispetto agli operatori sociali richiesti dai centri di accoglienza, sia in termini di inserimento socio-lavorativo delle persone in stato di disagio.

» VALORE ECONOMICO ATTIVITÀ SOCIALI

ATTIVITÀ	DETTAGLIO ATTIVITÀ	IMPORTO (€)
Lotta al disagio sociale e solidarietà nelle stazioni	Convenzione Osservatorio Nazionale sul Disagio e la Solidarietà nelle stazioni; apertura nuovi <i>Help center</i> ; valorizzazione di stazioni impresenziate e spazi sociali, progetti e iniziative di emergenza freddo	229.857
Attività in ambito europeo sul sociale e sulle stazioni	Attività della rete <i>Gare Européenne et Solidarité</i>	18.444
Progetti di comunicazione su CSR di Gruppo	Momenti di confronto sulle tematiche della CSR, caratterizzato da un approccio internazionale per imprese, pubblica amministrazione, Terzo settore	13.000
Altre iniziative sociali	Supporto reinserimento socio-familiare ex detenuti; giornata motivazionale e campagna raccolta fondi con volontari di Ferrovie dello Stato Italiane; servizi di informazione via <i>internet</i>	8.758
Totale		270.059

Ad esempio, la struttura della cooperativa sociale che gestisce l'*Help center* e il centro "Binario 95" di Roma Termini, partita nel 2002 con un organico di 6 persone, negli anni ha progressivamente incrementato il numero di operatori sociali impiegati fino a raggiungere, al 31 dicembre 2014, un organico di 54 persone che lavorano stabilmente, direttamente o indirettamente, nella progettazione o nella gestione dei servizi di stazione¹¹⁸.

Nel 2014 il centro "Binario 95" di Roma Termini ha accolto e inserito ogni mese nei suoi percorsi di recupero e orientamento sociale e lavorativo una media di 30 persone diverse; di queste, due sono state inserite stabilmente al lavoro presso il giornale di strada "*Shaker*, pensieri senza dimora" che ha la sede della redazione nello stesso spazio di Via Marsala 95 concesso in comodato dal Gruppo. A queste si aggiungono 4 persone svantaggiate che già da diversi anni contribuiscono stabilmente ai servizi del "Binario 95" o del giornale di strada.

Inoltre l'*Help center* di Firenze – presso la stazione di Santa Maria Novella – nel corso del 2014 si è distinto per l'attivazione di corsi professionali destinati a individui disagiati; sono stati svolti corsi di lingua italiana e di lingua inglese, corsi di informatica e di assistente familiare che hanno coinvolto 156 persone, 112 delle quali hanno trovato occupazione.

Grazie all'attività dell'*Help center*, negli ultimi tre anni 12 famiglie, di cui 3 nel 2014, che stazionavano nell'area ferroviaria di Firenze, hanno ottenuto un alloggio e, grazie all'inserimento professionale, sono state in grado di pagare un affitto.

118. Una piccola parte di queste (una decina) non sono impiegate direttamente in stazione ma in servizi paralleli (Ufficio immigrazione del comune di Roma e Ufficio Protezione Civile); tutti contribuiscono al lavoro complessivo della cooperativa.

Riuso del patrimonio immobiliare e linee ferroviarie dismesse

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane possiede, oltre agli asset funzionali all'esercizio del *core business*, un esteso patrimonio immobiliare, in parte non più utilizzato, costituito da stazioni, caselli e sedimi ferroviari.

» STATUS RIQUALIFICAZIONE PATRIMONIO IMMOBILIARE

Stazioni impresenziate	Stazioni attive ma senza personale ferroviario	1.738
Stazioni riqualificate a uso sociale	Sedi di Croce Rossa, Misericordie, Vigili del Fuoco, Protezione Civile, Parchi Naturali, associazioni ambientaliste o culturali	509

Nelle 509 stazioni riqualificate in chiave sociale, sono stati concessi in comodato gratuito circa 67.000 m², per un valore di mercato di euro 67.000.000¹¹⁹.

Alcuni esempi di aree riqualificate sono:

Stazione di Civitella Roveto (tratta Avezzano-Roccasecca)	Croce Verde locale
Milano S. Cristoforo	Magazzino per treni in partenza per Lourdes gestito dall'Unitalsi
Lissone (linea Milano-Chiasso)	Sede di associazioni che si occupano di pari opportunità e mobilità sostenibile
Ecostazione di Ceccano (linea Roma-Napoli)	Centro di educazione ambientale della Valle del Sacco gestito dall'associazione-centro studi Tolerus
Arce (ex magazzino della stazione - linea Roccasecca-Avezzano)	Sede del centro poli-associativo "La Lanterna", che organizza attività per cittadini o stranieri in difficoltà
Stazione di Cervia (Emilia Romagna)	C'è "un posto a tavola" in stazione
Stazione di Gaggiano (Lombardia)	Commercio equo e antimafia lungo i binari
Stazione di Pedaso (Marche)	Deposito Caritas per il riutilizzo del vestiario
Stazione di Boscoreale (Campania)	Da discarica a centro d'arte e impegno civico

119. Il valore medio a metro quadrato è stato stimato da Ferservizi in 1.000 euro al m² trattandosi di immobili non di pregio ubicati in aree di non elevata valenza commerciale in città medio piccole.



Sulla base del protocollo con Legambiente, sono stati concessi in comodato locali nelle stazioni di Potenza Superiore e Pescara Centrale affinché potessero essere dedicati al progetto di *Green Station*.

È stato ulteriormente potenziato il progetto sociale, realizzato nel 2013, all'interno di alcuni locali concessi al piano terra della stazione di Ronciglione, non più utilizzata, e dove l'associazione "Cuore di Mamma Onlus" aveva già aperto una casa di accoglienza e vacanza per famiglie con bambini affetti da patologie oncologiche.

Il complesso progetto di riqualificazione sociale del patrimonio immobiliare di Ferrovie dello Stato Italiane inutilizzato, di cui l'iniziativa fa parte, rappresenta uno degli esempi più rilevanti in Europa di impegno immobiliare per il sociale da parte di un'impresa.

Esiste infine in Italia un vasto patrimonio di linee ferroviarie dismesse, solo in parte di proprietà del Gruppo, potenzialmente dedicabile a *greenways*, come già parzialmente avvenuto per circa 325 km.

» STATUS RIQUALIFICAZIONE PATRIMONIO LINEE FERROVIARIE DISMESSE

Linee ferroviarie nazionali dismesse	6.500 km
Linee ferroviarie dismesse del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane (potenzialmente dedicabili a <i>greenways</i>)	2.000 km
Linee ferroviarie dismesse destinate alla circolazione non motorizzata	325 km

L'impegno di Ferrovie dello Stato per la collettività

L'impegno del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane per la collettività si esplica anche attraverso incontri periodici con le associazioni dei consumatori e delle persone con ridotta mobilità (PRM), finalizzati a prevenire eventuali criticità e a sviluppare progetti in grado di soddisfare le esigenze dei soggetti coinvolti.

Inoltre, il Gruppo ha istituito oramai da due anni un incontro annuale con i suoi *stakeholder* principali, occasione che ha permesso di avviare un processo di ascolto attivo delle esigenze¹²⁰.

RAPPORTI CON LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Le iniziative di carattere nazionale hanno come interlocutori le rappresentanze nazionali delle associazioni dei consumatori che partecipano al tavolo di confronto con il Gruppo e sono concentrate su problematiche che riguardano la generalità della clientela (qualità del servizio, prezzi, normativa, ecc.). Gli incontri con le rappresentanze territoriali delle associa-

zioni dei consumatori e i comitati dei pendolari hanno invece l'obiettivo di rispondere alle specifiche esigenze del territorio.

L'attenzione al dialogo con le associazioni si manifesta sia con la partecipazione del vertice aziendale del Gruppo a incontri e dibattiti da esse organizzati, sia con la presenza delle stesse associazioni a iniziative aziendali di carattere pubblico; particolare rilievo ha assunto, ad esempio, la partecipazione delle associazioni dei consumatori al *Forum* sul trasporto pubblico locale svoltosi a Roma il 27 marzo 2014.

Da segnalare è anche l'attiva partecipazione del Gruppo a *Consumers' Forum*, un organismo che raccoglie le più importanti associazioni dei consumatori, alcune imprese industriali e di servizi (fra cui Centromarca, Intesa San Paolo, Poste Italiane, Telecom Italia, Vodafone, Wind), associazioni di categoria (Confservizi, Federdistribuzione, Federfarma e UnionCamere) e centri universitari (Università di Catania, Università Roma Tre, Università di Siena, Università di Torino).

Facendo anche ricorso al contributo tecnico-scientifico del mondo universitario e della ricerca, *Consumers' Forum* si propone di dare vita a occasioni di confronto e approfondimento riguardanti temi di generale interesse, finanziati con fondi di bilancio.



120. Si veda il paragrafo "Gli Stakeholder".

RAPPORTI CON LE ASSOCIAZIONI DEI DISABILI

Garantire alle PRM un agevole accesso ai servizi ferroviari è uno dei più importanti impegni del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane.

Per migliorare la capacità di comprensione delle esigenze delle PRM, il Gruppo si dedica ad ascoltare i suggerimenti e le raccomandazioni dei diretti interessati, attraverso le loro associazioni, dalla fase di progettazione fino a quella del collaudo. A tale scopo, fin dal 1998 è anche stato attivato un apposito tavolo tecnico di confronto fra il Gruppo e le principali associazioni dei disabili.

Gli incontri che si sono svolti nel 2014 sono riportati di seguito:

» INCONTRI UFFICIALI CON ASSOCIAZIONI DISABILI ANNO 2014

DATA	OGGETTO
20 gennaio Milano	Avvio attività di condivisione sperimentazione sistema per utilizzatori di apparecchi acustici nella Sala Blu di Milano Centrale
11 giugno Roma	Incontro con rappresentanti FAND e FISH per il coinvolgimento delle associazioni nei corsi di formazione del personale dei servizi di assistenza RFI
27 giugno Roma	Incontro con rappresentanti FAND e FISH per il coinvolgimento delle associazioni nei corsi formazione del personale dei servizi di assistenza RFI
8 luglio Milano	Incontro con associazioni dei disabili uditivi per <i>test</i> su funzionalità del sistema per ipoudenti nella Sala Blu di Milano Centrale
18 luglio Roma	Incontro con rappresentanti FAND e FISH per il coinvolgimento delle associazioni nei corsi di formazione del personale dei servizi di assistenza RFI
23 ottobre Rapallo	Incontro con FAND e FISH per esecuzione del <i>test</i> tecnico per l'abilitazione della stazione di Rapallo al servizio di assistenza con carrelli elevatori
7 novembre Roma	Incontro con rappresentanti delle associazioni dei disabili visivi per presentazione percorsi tattili con sistema <i>Loges-Vet Evolution</i> suggerito da queste ultime
14 novembre Roma	Incontro con rappresentanti FAND e FISH su progetto per utilizzo del sistema traduzione simultanea in LIS nelle Sale Blu
1° dicembre Milano	Incontro con ENS e specialisti del settore su progetto per utilizzo sistema traduzione simultanea in LIS
20 dicembre Rapallo	RFI, ultimati con esito positivo i <i>test</i> tecnici, attiva, in accordo con FAND e FISH, il servizio di assistenza con carrello elevatore nella stazione di Rapallo

Le Sale Blu presenti nei principali *terminal* costituiscono il punto di riferimento per l'organizzazione degli spostamenti di tutte le persone con disabilità¹²¹.

Dal 2013 RFI, in virtù di uno specifico accordo con le associazioni, sottopone preventivamente all'INMACI¹²² tutti

i progetti di percorsi tattili riguardanti le stazioni di nuova realizzazione o in ristrutturazione, per raccogliere osservazioni, rilievi e proposte in merito alla loro idoneità a garantire la migliore accessibilità alle persone con disabilità visive.

121. Si veda il capitolo "Qualità dei servizi".

122. Istituto Nazionale per la Mobilità Autonoma di Ciechi e Ipovedenti, costituito dall'Associazione Disabili Visivi e dall'Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti.



5.2.2 Attività sociali e culturali

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane per la cultura

Il Gruppo sostiene eventi nazionali quali concerti, mostre, spettacoli, convegni e iniziative a tutela del patrimonio artistico, culturale e scientifico.

Anche per il 2014 è stata rinnovata l'importante collaborazione con le principali fondazioni e realtà museali italiane, con l'obiettivo anche di creare nuove opportunità di viaggio favorendo l'utilizzo del treno come mezzo ideale per arrivare nelle città d'arte, conoscere le eccellenze culturali del Paese e visitare le più importanti esposizioni.

Tra i principali eventi ai quali il Gruppo FS Italiane ha partecipato nel 2014, vanno citati:

- le grandi mostre del Complesso del Vittoriano a Roma: "Musée d'Orsay – Capolavori", "Mario Sironi 1885-1961";
- la Biennale di Venezia (Biennale d'Arte e Festival del Cinema);
- le mostre a Palazzo Strozzi a Firenze, alle Scuderie del Quirinale e Palazzo delle Esposizioni a Roma, al Mart di Rovereto, a Palazzo Reale a Milano e Palazzo Ducale a Genova;
- le mostre al Museo MAXXI di Roma.

Da segnalare, inoltre, la *partnership* con la Fondazione Musei Civici di Venezia, la Fondazione Mart di Trento e Rovereto e la Fondazione Agnelli di Torino, che offrono *benefit* ai visitatori che si recano alle mostre in treno.

Il Gruppo, inoltre, è socio di:

- Associazione Civita, punto di riferimento nel dibattito nazionale per la tutela e valorizzazione del patrimonio culturale e ambientale;
- Accademia Nazionale di Santa Cecilia, per la quale promuove concerti ed eventi.

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane per i grandi temi sociali

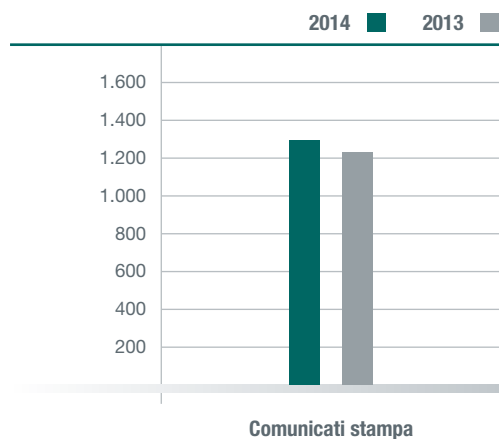
Nel 2014 il Gruppo ha sviluppato, insieme a importanti istituzioni di riferimento e associazioni di settore, iniziative volte a supportare i temi di attualità come la salvaguardia della salute dell'infanzia, la prevenzione del rischio di abbandono e dispersione scolastica, la promozione della salute e la tutela della donna, l'ecosostenibilità. In particolare, sono stati sviluppati i seguenti progetti:

- **Frecciarosa La prevenzione viaggia ad Alta Velocità**
In occasione del mese di ottobre, dedicato alla cura e alla prevenzione delle malattie del seno, il Gruppo ha realizzato una serie di iniziative e promozioni riservate alle viaggiatrici delle *Frecce*.
- **Treno dei Bambini**
Manifestazione promossa e organizzata dal Pontificio Consiglio della Cultura e dal "Cortile dei Gentili" con il patrocinio del MIUR. Uno speciale *Frecciargento*, partito da Napoli, ha trasportato nella stazione di Città del Vaticano oltre 400 bambini a rischio di abbandono e dispersione scolastica, per un incontro con il Santo Padre.
- **Treno Verde**
Il Treno Verde di Legambiente e Ferrovie dello Stato Italiane, nella sua 25ª edizione, ha accolto 20 mila visitatori, tra studenti e cittadini, per promuovere uno stile di vita più sostenibile.

5.2.3 Relazioni con i media e new media

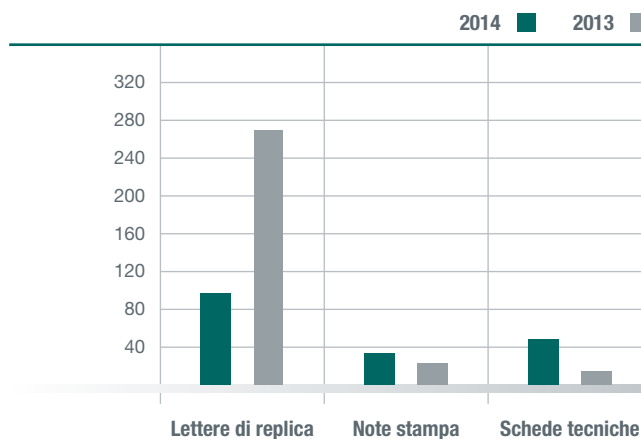
Nel 2014 il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha tenuto le relazioni con i media nazionali, locali e internazionali¹²³, nonché con testate *online*, siti *web* e *blog* (*web 2.0*). Per farlo, si è avvalso dell'attività del proprio Ufficio Stampa, nonché dei più recenti canali di comunicazione esterna del Gruppo, che includono:

- il giornale *online fsnews.it*
- il sito istituzionale *fsitaliane.it*
- la radio *FSNews Radio*;
- la televisione *web La Freccia.TV*;
- gli audiovisivi della struttura *Creatività e Broadcasting*;
- i *magazine La Freccia, Frecciaviaggi*, le edizioni *Speciali La Freccia: La Freccia Fashion, La Freccia Expo* e le monografie realizzate in collaborazione con Fondazione FS Italiane;
- i *social network* (Twitter, YouTube, Facebook, Flickr, Storify, FourSquare).



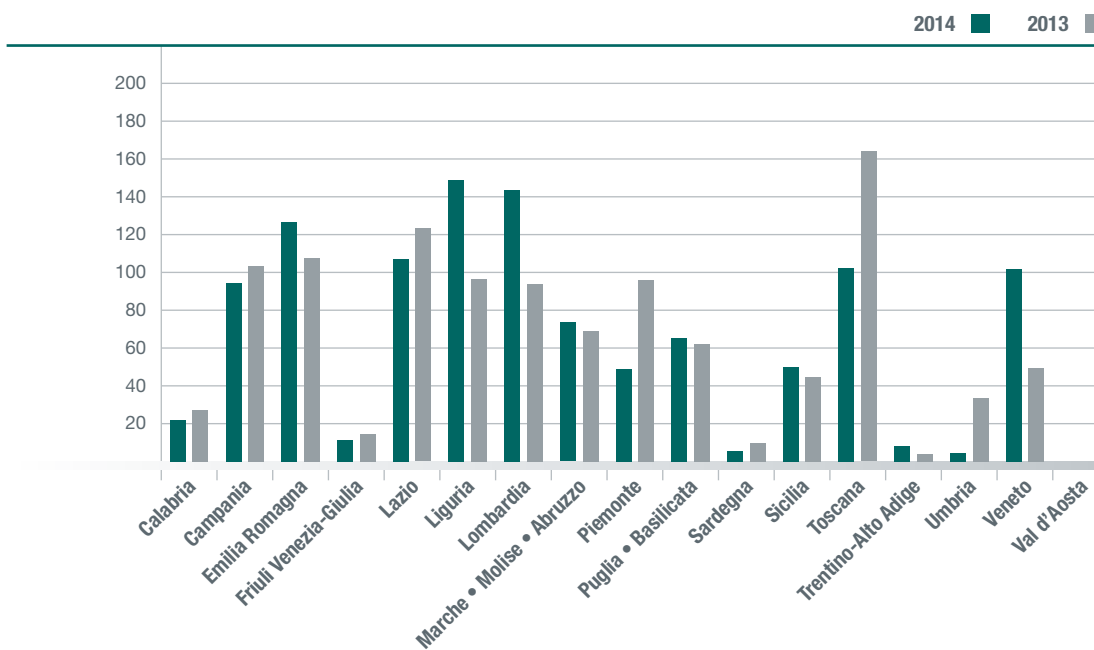
Relazioni con i media e attività redazionali (RMAR)

Nel 2014, l'Ufficio Stampa di Ferrovie dello Stato Italiane ha elaborato 1.460 documenti, tra comunicati stampa, note stampa, lettere di replica e schede tecniche. Il calo nella produzione di documenti (1.551 documenti per l'anno 2013) è il risultato dell'assenza di criticità rilevanti come, ad esempio, le "Emergenze neve e gelo" occorse negli anni passati.



123. Agenzie di stampa e quotidiani nazionali, locali ed esteri, free press, riviste e magazine generalisti e di settore, radio, televisioni, agenzie fotografiche.

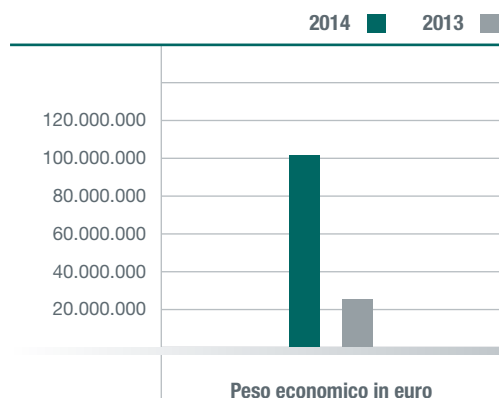
Il Gruppo comunica con efficacia anche a livello locale, grazie alla presenza sul territorio di nove Corrispondenti territoriali *Media* che, nel 2014, hanno prodotto 1.181 notizie, tra comunicati stampa, note stampa, schede tecniche e lettere di replica, più 80 *news* solo per il giornale *online* del Gruppo (*fsnews.it*).



Nel 2014 il peso economico degli articoli pubblicati dai quotidiani nazionali e locali, in relazione allo spazio occupato nelle pagine, e delle *news* dedicate al Gruppo FS Italiane dalle TV e dalle radio, è di circa 100 milioni di euro.

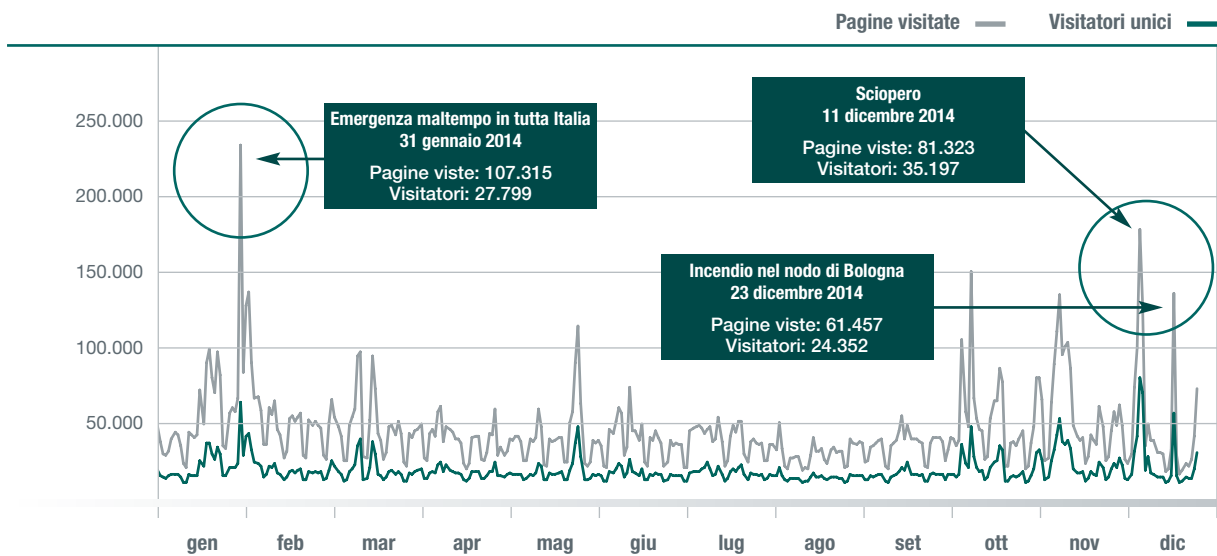
Prodotti editoriali

L'uso della carta stampata si è ridotto di circa il 20% rispetto al 2013 grazie al ricorso sempre più frequente alla pubblicazione *online* di formati digitali e alla trasmissione attraverso supporti informatici. Le pubblicazioni cartacee sono comunque stampate su carta certificata FSC® (Forest Stewardship Council).

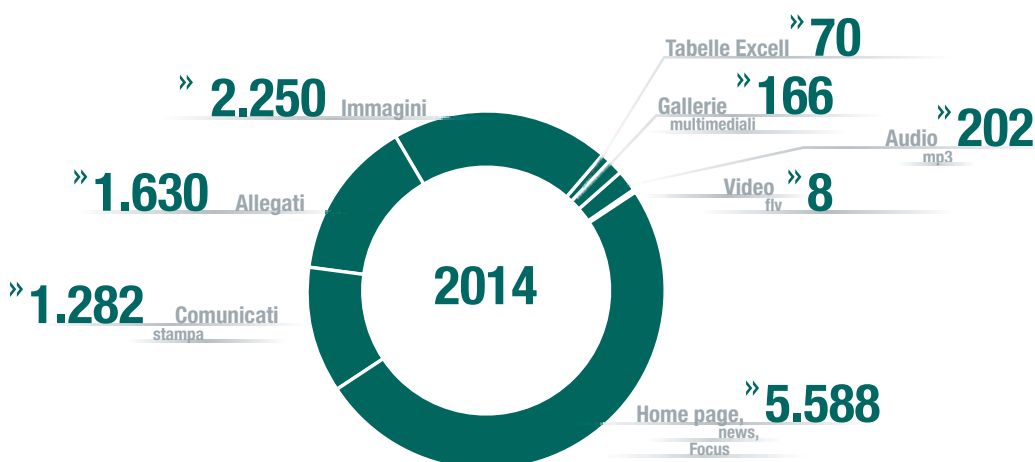


FSNews.it

FSNews.it, il giornale online del Gruppo, conferma la sua natura di sito di servizio affidabile per i viaggiatori. Nel 2014 ha infatti registrato picchi in corrispondenza di eventi di particolare impatto per chi viaggia (scioperi, maltempo ecc.). Complessivamente il sito ha registrato 6.875.310 visualizzazioni di pagine da parte di 1.831.367 distinti visitatori.

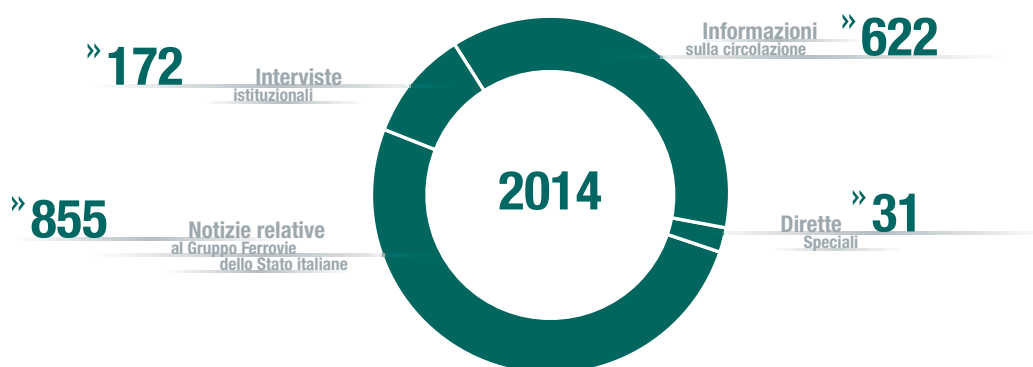


Nel 2014, la redazione di FSNews.it ha pubblicato oltre 5.500 pagine tra notizie, primi piani e focus, oltre a circa 1.300 comunicati stampa.



FSNews Radio

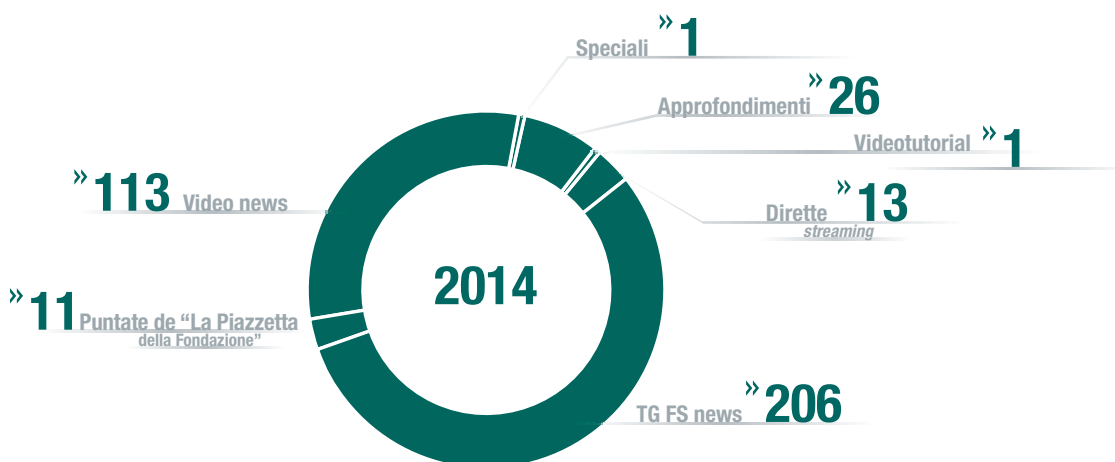
Nel corso del 2014 la redazione di FSNews Radio ha messo in palinsesto 12 ore di diretta giornaliera, tra notizie, interviste e informazioni sulla circolazione.





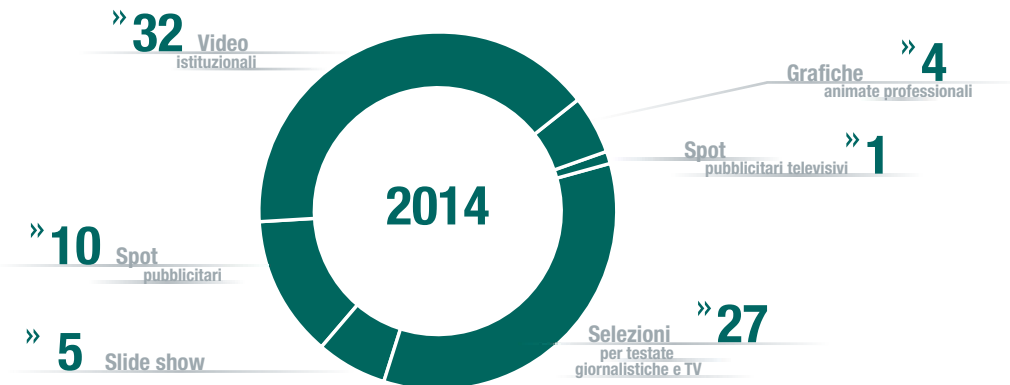
La Freccia.TV

La Freccia.TV è il canale di video-informazione di Ferrovie dello Stato Italiane. La redazione realizza i prodotti dall'ideazione alla messa in onda. Nel 2014 sono stati realizzati 358 video e 13 dirette streaming.



Audiovisivi

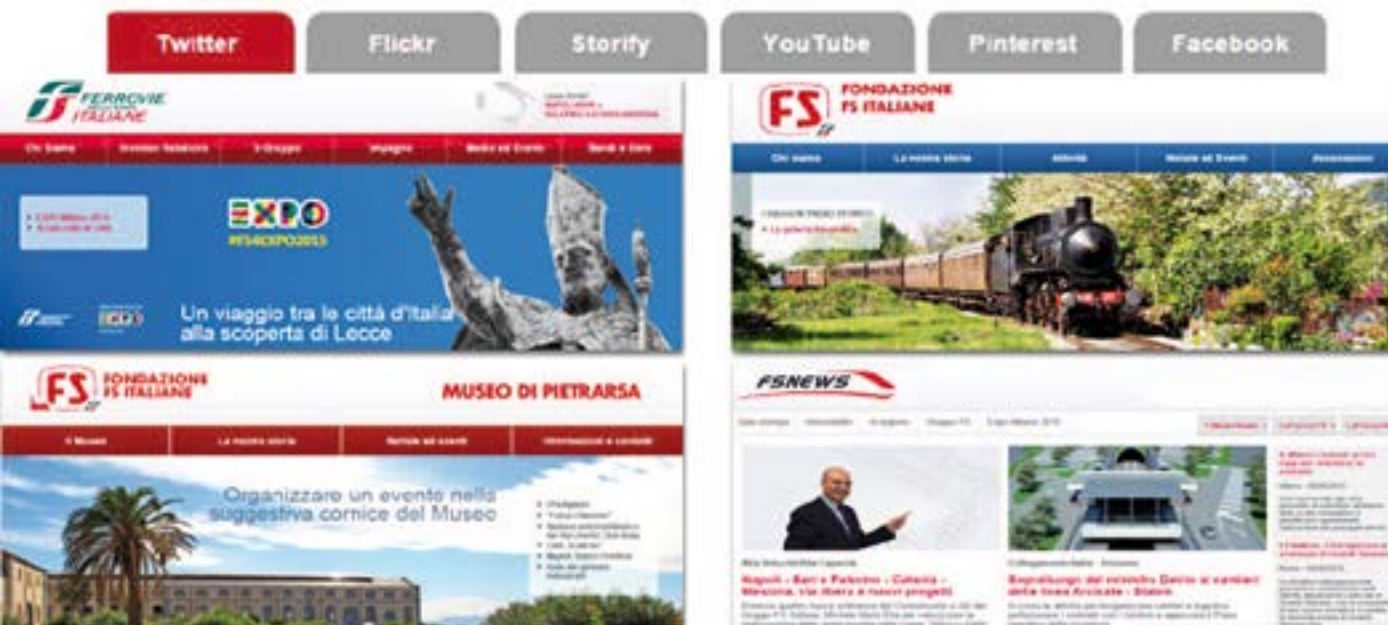
Nel 2014 sono stati realizzati 79 filmati di carattere istituzionale, promozionale, pubblicitario e documentaristico.



I prodotti editoriali Edizioni La Freccia

Le riviste di bordo, *La Freccia* (mensile) e *Frecciaviaggi* (trimestrale), vengono realizzate in formato cartaceo e *online*, così come le collane editoriali di prodotto.

La Freccia, rivista con un taglio generalista e uno sguardo attento all'universo Ferrovie dello Stato Italiane, è anche interattiva: con l'applicazione della realtà aumentata, i lettori possono accedere a immagini, video, interviste e *link*. Nel 2014 sono nati i nuovi prodotti editoriali tematici, quali, ad esempio, edizioni *Speciali La Freccia: La Freccia Fashion* di giugno dedicata all'evento di moda Pitti Uomo, *La Freccia Expo* di dicembre dedicata all'Esposizione Universale 2015.



Web & New Media

Nel corso del 2014 il sito *web* aziendale di Gruppo fsitaliane.it è stato arricchito nelle sezioni dedicate alle *Investor Relations* e alla *Corporate Social Responsibility* e ne sono stati sviluppati ulteriormente i contenuti dando maggiore visibilità al magazine *La Freccia*, potenziando le gallerie fotografiche dei principali eventi del Gruppo, introducendo il calendario degli eventi e dei comunicati stampa FS e i social *widget*.

In virtù della nomina a Commissario Straordinario per la realizzazione delle opere relative agli assi ferroviari Napoli-Bari e Palermo-Catania-Messina dell'AD di FS Italiane, l'ingegner Michele Mario Elia, è stato creato un canale dedicato a tali progetti, dove vengono pubblicati tutti i documenti e le ordinanze ufficiali.

Per quanto riguarda le iniziative *web* per la Fondazione FS Italiane, al sito fondazionefs.it si è affiancato il sito del Museo di Pietrarsa www.museopietrarsa.it.

Nel 2014 è inoltre stato avviato un processo di rinnovamento dei siti delle società del Gruppo con lo scopo di migliorare l'efficacia della comunicazione visiva e architettonica. L'albero di navigazione è stato studiato per rendere più facilmente accessibili i contenuti da parte degli utenti e i siti sono progettati in ottica *responsive design*, per essere fruibili in maniera nativa sui diversi dispositivi mobili, nel rispetto delle normative sull'accessibilità, oltre che per consentire una più efficace indicizzazione dei contenuti da parte dei motori di ricerca.

Per quanto riguarda i *social network*, il Gruppo è presente su:

- **Twitter:** bacino di circa 150.000 *follower* tra gli *account* @FSNews_IT, @LeFrecce e @Grazie1000, con oltre 70.000 *mention* (citazioni/richieste di assistenza);
- **Pagina Facebook FondazioneFS:** circa 6.700 *fan*, 1.000 *post*, 10 album e circa 500 foto;
- **Flickr:** sull'*account* "Ferrovie dello Stato Italiane" sono stati pubblicati 142 album con quasi 3.000 foto;
- **Storify:** il profilo @FsNews_it ha raccolto elementi multimediali e informativi relativi a eventi di interesse, ripresi anche sui siti *web* di Gruppo per raccontare in cronologie multimediali quanto successo;
- **FourSquare:** sugli *account* *LeFrecce* e *FSNews* sono state rese disponibili informazioni di servizio e commerciali relative alle principali stazioni italiane, con oltre 200.000 *check-in*;
- **LinkedIn:** create le pagine ufficiali delle principali società del Gruppo FS Italiane, attivate comunicazioni sull'*employer branding* e informazioni sul Gruppo in generale, anche in ottica sostenibilità;
- **YouTube** (canali *LeFrecce* e *FerroviedelloStato*): pubblicati circa 175 video;
- **Pinterest** (canale *FondazioneFS*): 12 bacheche di immagini per gli appassionati dei treni storici;
- **Slideshare** (canale *FSNews*): 13 documenti del Gruppo FS caricati.

Continua il processo di ascolto della rete: ogni anno vengono analizzate mediamente 1,5 milioni di conversazioni, individuate in 10.000 fonti *web* differenti, il che consente di conoscere la percezione dei servizi e della reputazione del Gruppo.

L'insieme di queste attività ha ulteriormente ampliato il fronte di comunicazione del Gruppo FS, che sempre più si rivolge a un pubblico rappresentativo dei principali *stakeholder*.

5.2.4 Fondazione FS Italiane

La Fondazione FS Italiane è nata a marzo 2013 con l'obiettivo di preservare e valorizzare il patrimonio di storia e tecnica custodito fino a oggi dalle diverse società del Gruppo. La Fondazione promuove la riscoperta della storia delle ferrovie nazionali, divulgandone la cultura, valorizzando il Museo Ferroviario Nazionale di Pietrarsa e le altre sedi presenti in tutta Italia e organizzando l'attività di treni storico-turistici.

Fanno parte del patrimonio della Fondazione:

- **200 treni storici viaggianti in tutta Italia e in particolare sulle linee del progetto "Binari senza tempo"**: quattro spettacolari linee ferroviarie ad alto valore storico e paesaggistico, costituenti un vero e proprio "museo dinamico" che la Fondazione FS valorizza con l'organizzazione di viaggi a bordo dei treni storici;
- **i treni storici non in esercizio** e i musei ferroviari che rappresentano il luogo della memoria delle Ferrovie Italiane. Il Museo Nazionale Ferroviario di Pietrarsa, ospitato nelle ex officine borboniche dell'Opificio Meccanico e Pirotecnico, proietta i visitatori in un ideale viaggio nel tempo tra i rotabili d'epoca;
- **il patrimonio bibliotecario**, che si compone di oltre 50 mila volumi (monografie, collane e riviste), dall'epoca preunitaria ai nostri giorni, compresa la più vasta raccolta nazionale di orari ferroviari dal 1899, consultabili presso la Biblioteca che si trova nella sede centrale della Fondazione, a Villa Patrizi in Roma;
- **il patrimonio archivistico** costituito, al momento, da due fondi principali:
 - l'Archivio storico Architettura e Servizio Lavori e Costruzioni, che custodisce i progetti delle principali stazioni italiane con una sezione di particolare pregio costituita dai disegni delle stazioni degli anni '30. L'intera documentazione, relativa alla costruzione della rete, delle grandi opere ferroviarie e degli impianti di produzione, è formata da oltre 8.000 cartelle;
 - l'Archivio Disegni dell'ex Servizio Materiale e Trazione che conserva oltre 7.000 rotoli di disegni tecnici di locomotive e veicoli storici e 10 mila immagini fotografiche, in larga parte costituite da lastre in vetro degli anni '20, '30 e '40 del Novecento, già acquisite nel patrimonio audiovisivo della Fondazione;
- **il patrimonio audiovisivo**, che include oltre 500 mila foto in bianco e nero e a colori sia analogiche sia digitali, oltre 5.000 cassette video, 3.000 pellicole cinematografiche realizzate a partire dall'immediato secondo dopoguerra sino ai più recenti anni '80 e un fondo recente di filmati digitali in HD in continua crescita.

La Fondazione si avvale della collaborazione di numerose associazioni convenzionate di ferroamatori, volontari ed ex ferrovieri, che contribuiscono a titolo gratuito a mantenere il decoro e la pulizia dei rotabili storici e si impegnano a svolgere numerose attività logistiche e di supporto.

La divulgazione delle molteplici attività della Fondazione avviene attraverso il sito *internet*, mentre il maggiore coinvolgimento di appassionati e semplici curiosi avviene tramite la pagina ufficiale su Facebook.

» LA FONDAZIONE FS ITALIANE IN NUMERI

Rotabili storici operativi	• 200
Eventi su treni storici organizzati in un anno	<ul style="list-style-type: none"> • 100 viaggi • 30.000 viaggiatori • 4 linee, prive di servizi di trasporto pubblico locale, riaperte a scopi turistici (42 viaggi, 14.500 viaggiatori)
Patrimonio bibliotecario	• 50.000 volumi
Patrimonio archivistico	<ul style="list-style-type: none"> • 8.000 disegni e planimetrie della rete e delle stazioni • 7.000 rotoli di disegni tecnici di locomotive e rotabili storici • 10.000 immagini fotografiche
Patrimonio audiovisivo	<ul style="list-style-type: none"> • 500.000 foto in b/n e a colori, analogiche e digitali • 5.000 cassette video • 3.000 pellicole cinematografiche
Siti che accolgono i rotabili	• 11 siti + Museo Nazionale Ferroviario di Pietrarsa
Museo Nazionale Ferroviario di Pietrarsa	<ul style="list-style-type: none"> • 36.000 mq (di cui 14.000 mq al coperto) • 50 rotabili storici • 20.000 visitatori • 10 grandi eventi (mostre, concerti, spettacoli) • plastico Trecentotreni (dimensioni 18x2 m) • polo congressuale più grande della Campania (1.000 posti)
Associazioni in convenzione	• 13



Identità aziendale

Corporate governance

La responsabilità economica

La responsabilità di prodotto

La responsabilità sociale

La responsabilità ambientale





6. Responsabilità ambientale

Principali aspetti ambientali del Gruppo

GRI 1.2 | EN30

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane monitora gli aspetti ambientali delle proprie attività allo scopo di valorizzare le risorse territoriali e ridurre al minimo le interferenze con gli ecosistemi.

Di seguito si propone una sintetica rappresentazione grafica degli indicatori ambientali maggiormente significativi per il Gruppo. Le società comprese nel perimetro di rendicontazione sono raggruppate in funzione del settore di *business*:

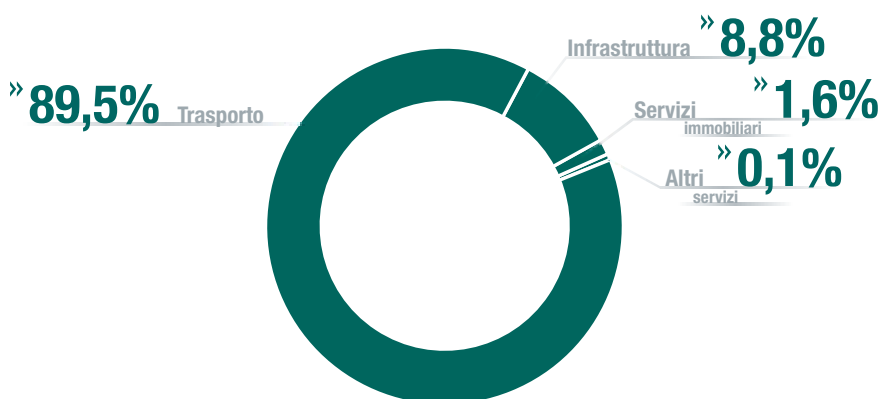
- Infrastruttura: RFI, Italferr;
- Trasporto: Trenitalia, gruppo Netinera, Busitalia - Sita Nord, FS Logistica, Serfer, Terminali Italia, TX Logistik, Ataf Gestioni, Umbria Mobilità Esercizio e Blufferies;
- Servizi immobiliari: Grandi Stazioni, Centostazioni, FS Sistemi Urbani, FS Italiane¹²⁴;
- Altri servizi: Ferservizi.



Come evidenziato nei grafici seguenti, i consumi energetici del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane sono caratterizzati da una forte incidenza del settore Trasporto rispetto agli altri settori di *business*, dovuti, in particolar modo, ai consumi dei rotabili ferroviari (energia elettrica e diesel) e dei mezzi su gomma (carburante).

» ENERGIA ELETTRICA

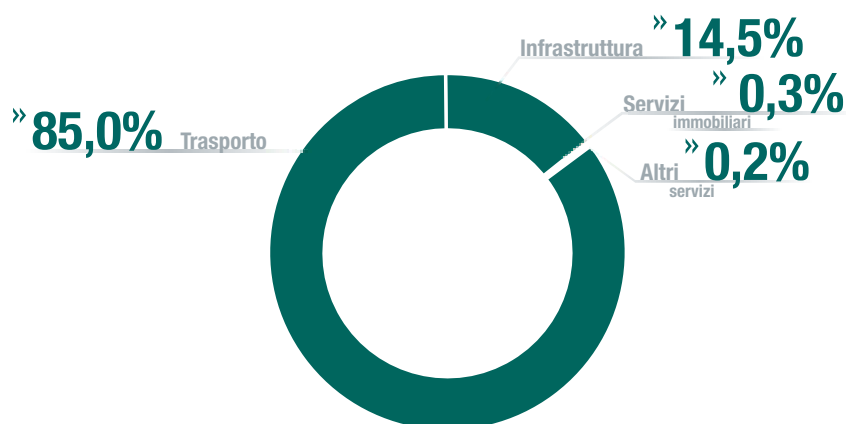
TOTALE 4.571 GWh



124. Gli aspetti ambientali di FS Italiane sono stati inseriti nel settore "Servizi immobiliari" perché legati alle attività di gestione immobiliare della Società.

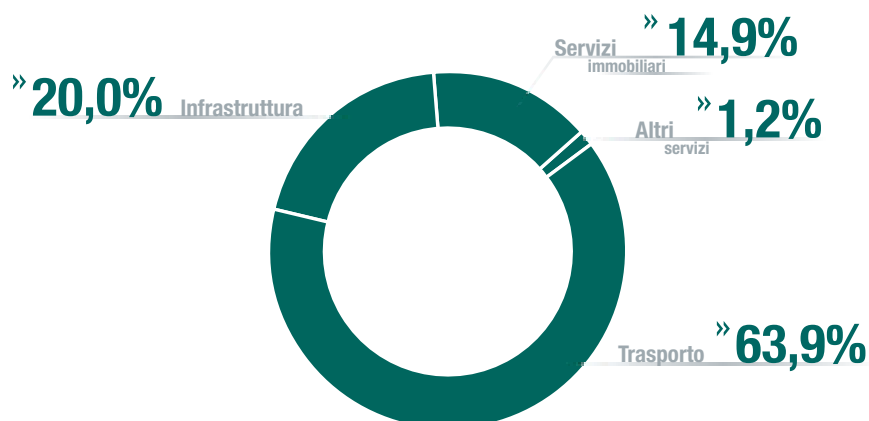
» GASOLIO

TOTALE 116.713 TONNELLATE



» GAS METANO

TOTALE 40 MILIONI DI METRI CUBI

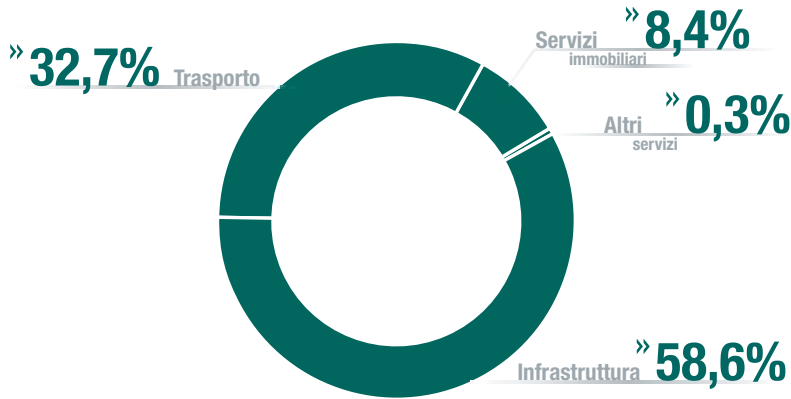


Analizzando i grafici sui dati relativi ai rifiuti prodotti dalle società del Gruppo, inclusi i rifiuti speciali, pericolosi e non pericolosi, e i rifiuti assimilabili agli urbani raccolti nelle principali stazioni ferroviarie (*network* Grandi Stazioni e Centostazioni), risulta evidente che i processi effettuati nell'ambito dei settori dell'Infrastruttura e dei Trasporti, in particolare le attività di manutenzione dei rotabili e della rete infrastrutturale, contribuiscono maggiormente al valore complessivo registrato nel 2014. Per quanto riguarda la destinazione dei rifiuti inviati a trattamento, è prevalente la percentuale di rifiuti inviati a recupero anche in considerazione dei quantitativi di materiale ferroso proveniente dalle campagne di demolizione carri e dalle attività di manutenzione della rete infrastrutturale.

Relativamente ai rifiuti raccolti nelle principali stazioni, i dati confermano la presenza di ampi margini di miglioramento, nonostante l'impegno dimostrato dalle società del Gruppo per superare le difficoltà legate alla gestione dei grandi spazi aperti al pubblico, organizzando, per esempio, iniziative di sensibilizzazione sul tema della raccolta differenziata. Tale impegno è esteso a tutte le tematiche ambientali, come appare evidente analizzando i costi (oltre 12,8 milioni di euro) riferiti al personale dedicato alla gestione degli aspetti ambientali del Gruppo e le spese sostenute (510.067 euro) per garantirne la crescita professionale e il continuo aggiornamento.

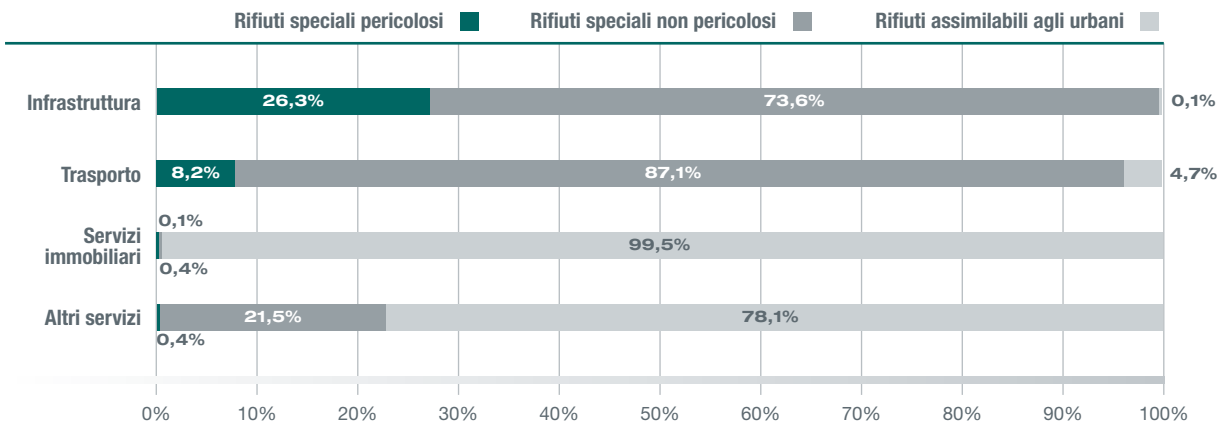
» RIFIUTI PRODOTTI

TOTALE 235.541 TONNELLATE

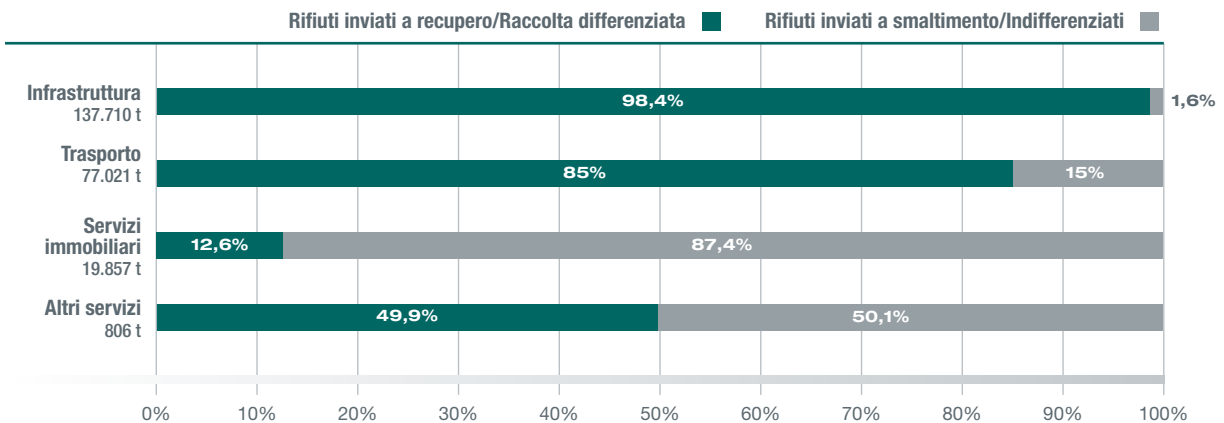


» RIFIUTI PRODOTTI

TOTALE 235.541 TONNELLATE



» RIFIUTI INVIATI A TRATTAMENTO



6.1 Energia

GRI EN3 | EN4 | EN5 | EN6 | EN26

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane è uno dei principali consumatori nazionali di energia e, come tale, è impegnato nella continua ricerca della massima efficienza energetica in tutte le sue attività

I consumi totali di energia primaria del Gruppo sono diminuiti del 4,3%, nonostante l'allargamento del perimetro di rendicontazione (i dati 2014 includono Ataf

Gestioni e Umbria Mobilità Esercizio, controllate di Bussitalia - Sita Nord, oltreché Blufferries controllata da RFI). A parità di perimetro la riduzione complessiva dei consumi, rispetto al 2013, si attesta al 7%.

L'andamento dei consumi è favorevole, in diversa misura, per tutte le voci di destinazione.

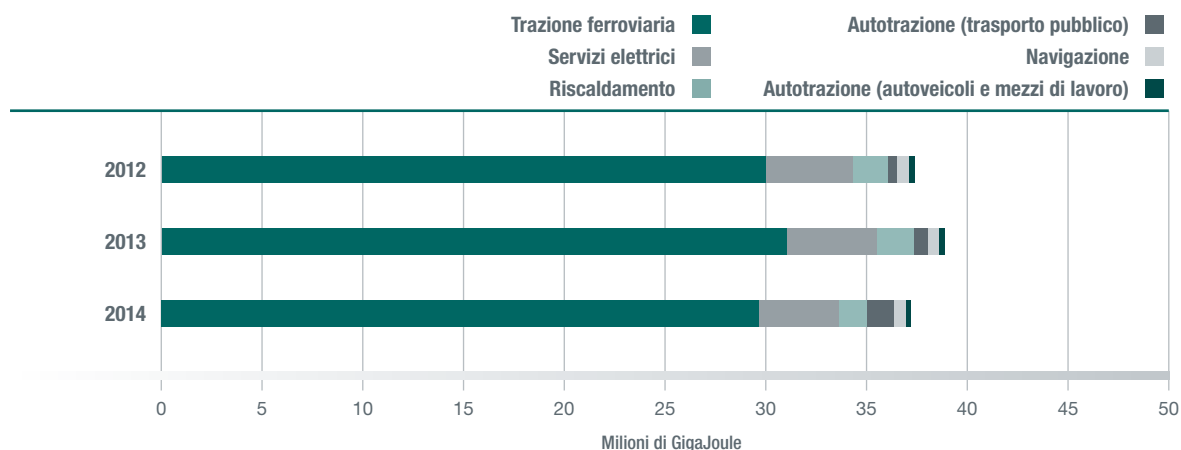
» CONSUMI DI ENERGIA PRIMARIA PER DESTINAZIONE¹

	2012	2013	2014	Δ 2014/2013
Trazione ferroviaria	29.915.173	30.866.221	29.482.879	-4,5%
Servizi elettrici	4.343.218	4.434.054	3.970.683	-10,5%
Riscaldamento	1.693.705	1.829.835	1.387.769	24,2%
Autotrazione (trasporto pubblico)	455.321	689.605	1.330.878	93,0%
Navigazione	592.725	543.649	562.937	3,5%
Autotrazione (autoveicoli e mezzi di lavoro)	295.222	297.874	281.897	-5,4%
Totale	37.295.364	38.661.238	37.017.042	-4,3%

Valori in GigaJoule

1. Le elaborazioni dei consumi di energia sono state effettuate utilizzando le seguenti fonti:
Terna, International Union of Railways (UIC), Eurostat, International Energy Agency (IEA), ISPRA

» TREND DEI CONSUMI DI ENERGIA PRIMARIA

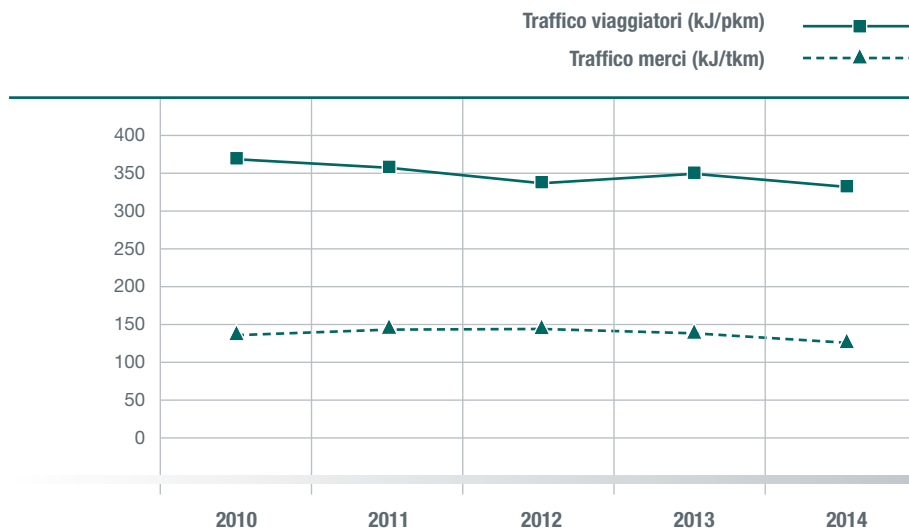




I consumi per trazione ferroviaria, che rappresentano l'80% dei consumi di energia primaria del Gruppo, diminuiscono del 4,5% nonostante l'offerta complessiva di trasporto si sia ridotta in misura inferiore (-1,2% di treni-km sulla rete ferroviaria italiana rispetto al 2013) e risulta positivo il bilancio anche rispetto al 2012 (-1,4% di energia impiegata rispetto a un incremento del +1,3% di treni-km). I dati pertanto confermano l'efficacia delle

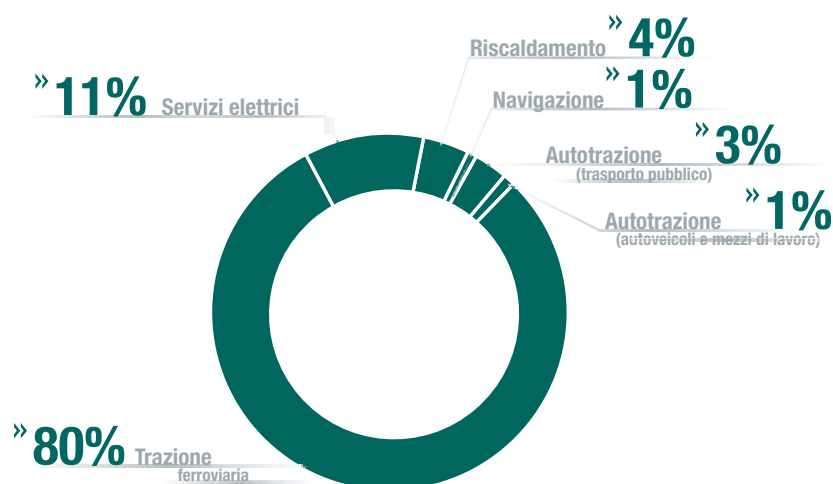
azioni di razionalizzazione delle attività e di risparmio energetico collegati all'esercizio ferroviario. Tuttavia, il miglioramento del *trend* può essere anche ricondotto a un progressivo decremento dei treni-km effettuati con trazione diesel oltre che, relativamente al 2014, a un fattore climatico favorevole che ha consentito di ridurre i consumi legati ai servizi di climatizzazione, estiva e invernale, a bordo treno.

» CONSUMI FINALI SPECIFICI PER TRAZIONE FERROVIARIA (TRENITALIA)



Il miglioramento dello stile di guida e la conseguente riduzione dei consumi è un obiettivo perseguito anche dal gruppo Netinera: nell'ambito del progetto *Traveltainer*, iniziato nel 2013, si è completata la fase di sperimentazione del sistema telematico di monitoraggio energetico che permette l'acquisizione in tempo reale dei dati di posizione e di *performance* ed è divenuto operativo il sistema *Bahnbook*, basato su un *browser on-line* attraverso il quale il macchinista ha la possibilità di inserire un profilo di guida da adottare durante il percorso; nel corso del 2015, per facilitarne la fruizione, il sistema sarà ottimizzato e migliorato.

» CONSUMO TOTALE DI ENERGIA PRIMARIA PER DESTINAZIONE (2014)



Per quanto riguarda l'impiego legato ai servizi elettrici (illuminazione, Centri Elaborazione Dati, ascensori, condizionatori, ecc.), seconda voce di consumo con l'11% del totale, nel corso dell'anno è proseguito, nelle società operative del Gruppo, il processo di monitoraggio e di diagnosi energetica sui principali centri di consumo (stazioni, officine, ecc.), nonché lo sviluppo di interventi mirati alla loro razionalizzazione e maggior efficienza.

I consumi primari per servizi elettrici sono diminuiti di oltre il 10% rispetto al 2013: questo andamento conferma i risultati attesi per effetto degli investimenti avviati negli ultimi anni dalle società del Gruppo.

In questo ambito, le iniziative principali del 2014 sono le seguenti:

- in 14 officine di Trenitalia si è provveduto all'installazione di un sistema di rilevazione a distanza dei consumi di energia, per successiva gestione su piattaforma informatica; il nuovo sistema consente di rilevare in real time le anomalie di consumo e di mettere in atto le necessarie misure correttive. È inoltre proseguito il piano di realizzazione delle diagnosi energetiche, con l'estensione a ulteriori 7 impianti di manutenzione;
- nel *network* di Grandi Stazioni si sono concretizzati diversi interventi di ammodernamento e rifacimento dei sistemi di illuminazione con l'installazione di nuovi corpi a LED; sono stati inoltre avviati studi di fattibilità per interventi similari presso la stazione sotterranea di Napoli Piazza Garibaldi e le stazioni di Napoli Centrale, Bologna Centrale e Roma Tiburtina;
- analoghi studi di fattibilità sono stati condotti su un campione di 500 stazioni di RFI; i risultati sono serviti per predisporre un piano di efficientamento energetico che prevede la sostituzione, con tecnologia a LED, degli apparati di illuminazione (relativi a pensiline,

sottopassi, fabbricati viaggiatori e torri faro) e l'introduzione di sistemi di telecontrollo e telegestione;

- nel *network* di Centostazioni è stata portata a termine l'installazione di nuovi corpi illuminanti con tecnologia a LED presso le stazioni di Bergamo, Gallarate, Milano Porta Garibaldi, Monza, Padova, Termoli, Verbania.

I consumi per riscaldamento (3,8% del totale) diminuiscono di oltre il 24%, variazione per la quale risultano significativi il contributo di un fattore climatico favorevole e le attività di progressiva eliminazione e, ove possibile, sostituzione delle caldaie a gasolio con caldaie a gas metano oppure con impianti funzionanti con energia da teleriscaldamento, come per esempio ha provveduto a fare RFI. Analoghe iniziative in tal senso, o volte al miglioramento dei parametri di efficienza delle centrali termiche, sono state condotte nel 2014 da Grandi Stazioni, Centostazioni, Ferservizi e Trenitalia.

La navigazione marittima registra, complessivamente, un aumento dei consumi di gasolio del 3,5%: tale aumento risulta tuttavia legato al programma di esercizio di Blufferies. Il consumo di RFI per navigazione nello stesso periodo è diminuito del 4,6% grazie all'entrata in servizio, in sostituzione di una nave traghetto più vetusta, della nave traghetto "Messina", di nuova concezione in termini di efficienza energetica.

Nell'ambito dei consumi per autotrazione nel servizio pubblico su gomma, l'incremento generale del 93% sul consumo complessivo è sostanzialmente dovuto all'inclusione nel perimetro di rendicontazione delle società Ataf Gestioni e Umbria Mobilità Esercizio, che aggiungono i propri consumi a quelli del gruppo Netinera e di Busitalia - Sita Nord, già presenti nella edizione del precedente anno. Le quattro società sono impegnate nel progressivo ammodernamento delle flotte bus attraverso l'introduzione di mezzi con nuove motorizzazioni ad alta efficienza.

Infine, i consumi per autotrazione legati agli autoveicoli e automezzi da lavoro diminuiscono del 5,4%; in questo campo sono state numerose le attività di razionalizzazione, anche attraverso l'ammmodernamento delle flotte aziendali con veicoli più efficienti.

Le società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane sono anche impegnate nel promuovere l'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili, dandone evidenza nei bandi di gara per la fornitura di energia elettrica (Grandi Stazioni, Centostazioni e Trenitalia hanno sottoscritto contratti per la fornitura di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili con quote

tra il 20% e il 100%). Nel corso del 2014, inoltre, sono stati attivati due impianti fotovoltaici, esattamente a Milano (IMC ETR 500 di Trenitalia) e a Udine (officina di Serfer), e sono state avviate le attività per l'installazione di ulteriori impianti fotovoltaici di Trenitalia per un totale di circa 4.500 kWp; i predetti impianti si vanno ad aggiungere a quelli già produttivi della stazione AV di Torino Porta Susa, che ha garantito una produzione di circa 350 MWh, e nello Scalo San Lorenzo di Roma, che ha generato 570 MWh nel corso dell'anno; il 46% di questi ultimi sono stati consumati da FS Logistica, società che gestisce e utilizza l'impianto.

» CONSUMO DIRETTO DI ENERGIA DA FONTI PRIMARIE

	2012	2013	2014	Δ 2014/2013
A. Consumo diretto di energia da fonti primarie non rinnovabili	5.537.970	6.290.707	6.448.504	2,5%
Gasolio	4.212.905	4.808.032	5.041.216	4,8%
Gas metano	1.278.757	1.438.618	1.371.167	-4,7%
Benzina	17.863	16.257	14.400	-11,4%
Carbone	5.507	6.290	2.209	-64,9%
GPL	7.953	7.821	6.990	-10,6%
Olio combustibile	14.987	13.689	12.522	-8,5%
B. Consumo diretto di energia da fonti primarie rinnovabili	997	2.212	2.264	2,4%
Energia autoconsumata da solare fotovoltaico	997	2.212	2.264	2,4%
EN3 Totale consumo diretto di energia da fonte energetica primaria (A+B)	5.538.967	6.292.919	6.450.769	2,5%

Valori in GigaJoule

» CONSUMO DI ENERGIA INTERMEDIA

	2012	2013	2014	Δ 2014/2013
EN4 Consumo indiretto di energia primaria per la produzione di energia intermedia	31.756.396	32.368.319	30.566.273	-5,6%
Consumo diretto di energia intermedia	16.090.932	16.539.588	16.480.703	-0,4%
Energia elettrica	16.069.897	16.519.365	16.455.854	-0,4%
per trazione ferroviaria	13.917.370	14.309.129	14.364.059	0,4%
per altri usi	2.152.527	2.210.236	2.091.795	-5,4%
Calore	21.035	20.223	24.849	22,9%
per riscaldamento	21.035	20.223	24.849	22,9%

Valori in GigaJoule



6.2 Emissioni

GRI EN7 | EN16 | EN17 | EN18 | EN19 | EN20 | EN26 | EN29 | PR1 | PR3

Nel corso del 2014 le emissioni totali di gas serra del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane sono diminuite del 7,2%, nonostante l'ampliamento del perimetro di rendicontazione, per effetto della riduzione dei consumi complessivi del Gruppo.

A questo fattore va aggiunta una diminuzione significativa delle emissioni specifiche per la produzione di energia elettrica.

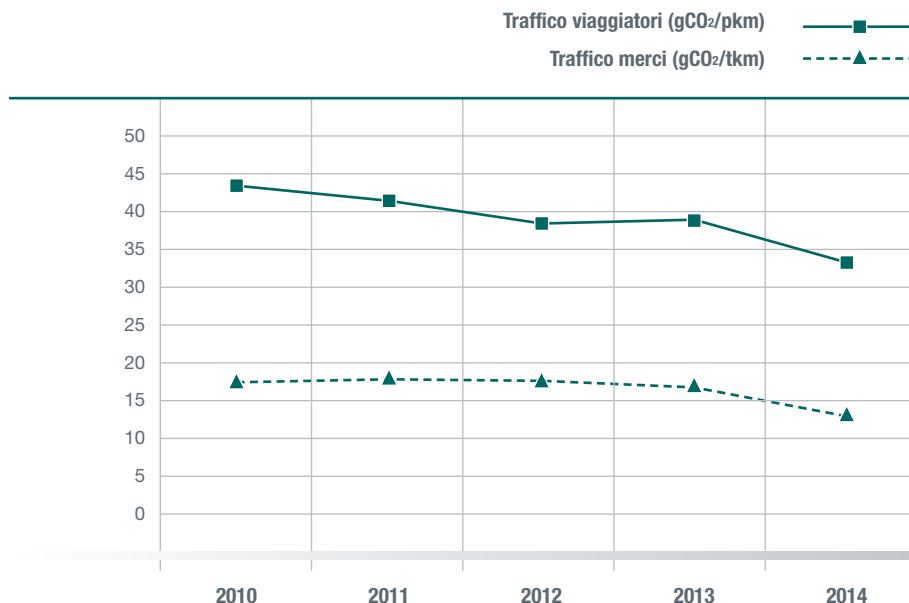
» EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA¹

	2012	2013	2014	Δ 2014/2013
A. Emissioni dirette di gas a effetto serra	386.667	439.771	452.308	2,9%
Gasolio	310.657	354.590	371.616	4,8%
Gas metano	72.585	81.906	78.066	-4,7%
Benzina	1.271	1.157	1.025	-11,4%
Carbone	505	578	203	-64,9%
GPL	516	508	454	-10,6%
Olio combustibile	1.133	1.033	945	-8,5%
B. Emissioni indirette di gas a effetto serra	1.798.155	1.816.530	1.642.154	-9,6%
Energia elettrica	1.796.961	1.815.379	1.640.739	-9,6%
– per trazione ferroviaria	1.552.792	1.569.728	1.433.290	-8,7%
– per altri usi	244.169	245.651	207.449	-15,6%
Calore	1.194	1.151	1.415	22,9%
– per riscaldamento	1.194	1.151	1.415	22,9%
EN16 Emissioni di gas a effetto serra (A+B)	2.184.822	2.256.301	2.094.462	-7,2%

Valori in tCO₂

1. Per il calcolo delle emissioni sono stati utilizzati i coefficienti indicati dall'IPCC "2006 Guidelines for National Greenhouse Gas inventories" e dall'Ispra "National Inventory Report 2014"

» EMISSIONI SPECIFICHE DI CO₂ PER TRAZIONE FERROVIARIA (TRENITALIA)



L'offerta ferroviaria si mantiene pressoché stabile, tuttavia le emissioni specifiche per trasporto passeggeri e merci registrano un importante risultato, da mettere in relazione alla qualità del prodotto elettrico acquistato, ma anche all'introduzione di treni più efficienti, come i nuovi treni regionali *Jazz*, oltreché alla sostituzione di mezzi a trazione diesel con mezzi elettrici.

In particolare, in Trenitalia le emissioni specifiche di CO₂ per la trazione ferroviaria del servizio passeggeri e di quelli merci registrano una flessione, rispettivamente del 14,4% e del 22,7%. Nel complesso il *trend* è in linea con la strategia del settore ferroviario.

Il risultato dell'impegno del Gruppo nel promuovere e realizzare interventi volti alla mitigazione dei propri impatti ambientali è evidente anche nell'andamento delle emissioni di CO₂ degli impianti industriali di Trenitalia soggetti alla direttiva ETS (*Emission Trading System*), che si

riducono del 28% rispetto all'anno precedente, così consentendo di restituire al Ministero dell'Ambiente un numero di diritti di emissione corrispondenti a 2.677 tonnellate di CO₂.

Nel 2014 si conferma l'impegno del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane nella campagna di sostituzione delle centrali termiche a gasolio e olio combustibile con impianti a metano e teleriscaldamento e nella progressiva razionalizzazione della trazione ferroviaria alimentata a gasolio; complessivamente le emissioni indirette di SO₂, NO_x e PM₁₀ diminuiscono per effetto della quota crescente di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili, mentre le emissioni dirette crescono a seguito dell'inclusione nel perimetro operativo delle società di trasporto passeggeri su gomma (Ataf Gestioni e Umbria Mobilità Esercizio), entrambe controllate da Busitalia-Sita Nord.



» ALTRE EMISSIONI IN ATMOSFERA SIGNIFICATIVE¹⁻²

	2012	2013	2014	Δ 2014/2013
Totale emissioni indirette				
SO ₂	1.025,1	1.330,7	1.030,4	-22,6%
NO _x	1.170,4	1.345,2	1.186,0	-11,8%
PM ₁₀	43,1	44,2	39,7	-10,2%
Totale emissioni dirette				
SO ₂	381,8	367,8	352,4	-4,2%
NO _x	4.691,9	5.339,6	5.692,4	6,6%
PM ₁₀	137,4	156,5	163,0	4,2%
Totale emissioni				
SO ₂	1.406,9	1.698,5	1.382,9	-18,6%
NO _x	5.862,3	6.684,8	6.878,5	2,9%
PM ₁₀	180,5	200,7	202,7	1,0%

Valori in tonnellate

1. Per il calcolo delle emissioni dirette sono stati utilizzati i coefficienti di trasformazione "EMEP/EEA air Guidebook 2009", mentre per quello delle emissioni indirette i coefficienti Enel "Rapporto ambientale 2013".

2. Altre emissioni non significative sono costituite da SF₆, utilizzato come dielettrico negli interruttori Alta Tensione delle sottostazioni elettriche, e HFC, usato come gas refrigerante negli impianti di climatizzazione. Gli impianti di condizionamento che utilizzano HCFC sono in numero limitato e in continua riduzione: le eventuali perdite di gas ozonolesivi sono state stimate e non risultano significative ai fini del presente Rapporto.

Oltre a ridurre il proprio impatto sull'ambiente, il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane può fare molto per la realizzazione di un modello di sviluppo sostenibile nel settore dei trasporti. In Italia, infatti, il traffico su gomma contribuisce per oltre l'80% alle emissioni di gas serra, quello aereo e marittimo per il 9% circa ciascuno e la ferrovia solo per il 2%. Il vantaggio ambientale del trasporto su ferro è più apprezzabile in Italia che nel resto d'Europa, grazie alla rilevante porzione di rete nazionale elettrificata: oltre il 71%, rispetto a una media europea del 52%. Alimentando con energia elettrica circa il 90% dei treni, in Italia si beneficia della composizione del *mix* medio nazionale, utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa in rete, il quale proviene per quasi il 30% da fonti rinnovabili.

Le società del Gruppo sono quindi impegnate a diffondere tra i cittadini la consapevolezza dei vantaggi ambientali di cui il treno è portatore. A questo scopo, ad esempio, Trenitalia offre sul sito *web* trenitalia.com l'applicativo *Ecopassenger*, che consente di misurare l'impatto ambientale relativo a uno specifico viaggio in termini di consumi energetici ed emissioni inquinanti e climalteranti in atmosfera. Con *Ecopassenger* è possibile paragonare gli effetti prodotti sull'ambiente dalle di-

verse modalità di trasporto passeggeri (treno, aereo, auto). Per il trasporto merci, invece, analoghi confronti possono essere simulati con *Ecotransit*, disponibile sul sito della Divisione Cargo di Trenitalia.

Sempre al fine di sensibilizzare, in particolare i giovani, a una maggior consapevolezza ambientale, anche nel 2014 è tornato sui binari il Treno Verde di Ferrovie dello Stato Italiane e Legambiente, la grande campagna di rilevamento dell'inquinamento atmosferico e acustico. Il treno ha accolto migliaia di visitatori di tutte le età nelle carrozze allestite con una mostra interattiva, un percorso verso città più *smart*, sostenibili, a misura di cittadino e soprattutto libere dallo smog. Dal 13 febbraio al 27 marzo, in ognuna delle undici località dove il convoglio ha fatto tappa (Palermo, Cosenza, Potenza, Caserta, Roma, Pescara, Ancona, Verona, Milano, Varese e Torino), i monitoraggi realizzati hanno messo in luce, confermandola, la criticità principale di gran parte delle nostre città: l'insostenibilità del trasporto privato su gomma e, dunque, la necessità di incentivare l'uso dei mezzi pubblici, delle bici e di altre soluzioni innovative che consentano di ridurre il traffico (ad esempio *car sharing*, *car pooling*, telelavoro).



È proseguita l'espansione del *car sharing* "Enjoy", gestito da Eni in *partnership* con Trenitalia e Fiat, già presente a Milano dal dicembre 2013. Attraverso il lancio del servizio nelle città di Roma e Firenze, il numero complessivo di auto in condivisione conta oggi oltre 1.000 unità.

Trenitalia ha inoltre sviluppato offerte di viaggio "green" che includono il soggiorno a Roma e Milano in strutture alberghiere a basso impatto ambientale in abbinamento a offerte speciali per il noleggio di auto elettriche e *bike sharing*.

Anche il trasporto su gomma ha contribuito alla riduzione delle emissioni in atmosfera.

Sono stati sostituiti 17 veicoli di vecchia generazione Euro 0/Euro 2 della flotta Busitalia - Sita Nord con nuovi autobus motorizzati Euro 5/Euro 6, dotati di tecnologie costruttive e dispositivi in grado di garantire bassi consumi ed emissioni ridotte. Sono state altresì concluse le procedure di gara per la fornitura di nuovi autobus a gasolio Euro 6 per le sedi operative della Toscana e del Veneto. Umbria Mobilità Esercizio ha rimodernato il proprio parco veicolare sostituendo veicoli di vecchia generazione Euro 0 con 11 nuovi autobus motorizzati Euro 5. Ataf Gestioni ha avviato un programma per il monitoraggio dei consumi energetici a seguito dell'introduzione nella flotta di 64 nuovi autobus a gasolio con tecnologia Euro 6. È stato inoltre attivato uno studio per la valutazione delle emissioni di CO₂ dei veicoli con motorizzazione da Euro 0 a Euro 5, al fine di evidenziare gli abbattimenti derivanti dall'utilizzo dei veicoli di nuova generazione. La messa in servizio dei più moderni mezzi è stata accompagnata da sessioni di formazione ai conducenti sull'impiego delle nuove tecnologie e su stili di guida ecologici.

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane continua a perseguire, inoltre, la riduzione delle emissioni anche attraverso la scelta di una modalità di trasporto rispettosa

dell'ambiente per le trasferte di lavoro dei dipendenti. Già dal 2006, infatti, sono state diffuse le seguenti regole:

- il mezzo di trasporto da utilizzare per il raggiungimento della località di trasferta è il treno;
- il ricorso ad altri mezzi di trasporto è consentito in via eccezionale e debitamente motivata.

Nel 2014, le emissioni di gas serra emesse in conseguenza dei viaggi di lavoro sono stimate pari a circa 3.607 tonnellate di CO₂ equivalenti¹²⁵; il calcolo di CO₂ è stato effettuato tenendo presente tutti i servizi prenotati attraverso il sistema centralizzato aziendale e include il trasporto ferroviario, aereo e su gomma e i servizi alberghieri.

Mobility management

Le principali iniziative di *mobility management*, dedicate ai dipendenti del Gruppo, hanno riguardato:

- la redazione o l'aggiornamento dei Piani spostamenti casa-lavoro nelle aree metropolitane dove sono stati nominati i *mobility manager* del Gruppo;
- la diffusione di informazioni, sulla *intranet* di Gruppo, utili ad agevolare gli spostamenti casa-lavoro dei dipendenti (inclusa una pagina di info-mobilità che analizza, in tempo reale, lo stato del trasporto pubblico da/per le principali sedi societarie);
- l'avvio dell'iniziativa "La spesa bio a casa tua" per l'acquisto di prodotti biologici, dedicata ai dipendenti del Gruppo nella città di Roma. Il progetto prevede una riduzione delle emissioni inquinanti per effetto sia della razionalizzazione degli spostamenti necessari agli acquisti sia della tipologia di prodotti offerti, prevalentemente a "km 0";
- la definizione di un accordo con ATM in base al quale i dipendenti del Gruppo possono usufruire di uno sconto sugli abbonamenti annuali del trasporto pubblico nella città di Milano.

125. Fonte: Cisalpina Tours.

6.3 Territorio

GRI 4.11 | 4.16 | 4.17 | EN1 | EN2 | EN3 | EN4 | EN7 | EN8 | EN9 | EN11 | EN12 | EN13 | EN14 | EN15 | EN21 | EN22 | EN25 | EN26 | EN30 | EC8 | SO1 | SO9 | SO10 | PR1 | PR3

Valorizzazione del territorio: progettazione

La Valutazione di Impatto Ambientale (VIA), la Conferenza dei Servizi e la disciplina speciale prevista per le opere prioritarie sono i principali strumenti utilizzati per la prevenzione e la mitigazione dei potenziali impatti sull'ambiente correlati alla fase di progettazione e realizzazione di opere infrastrutturali.

Nello specifico, l'approccio di Italferr si concretizza nella predisposizione dello studio di prefattibilità ambientale di un progetto che:

- verifica la compatibilità dell'intervento con le prescrizioni di eventuali piani paesaggistici, territoriali e urbanistici di carattere sia generale sia settoriale;
- individua i prevedibili effetti della realizzazione dell'intervento e del suo esercizio sulle componenti ambientali e sulla salute dei cittadini;
- determina le misure di mitigazione ambientale e gli eventuali interventi di ripristino, riqualificazione e miglioramento ambientale e paesaggistico.

Al fine di migliorare l'interazione dell'opera con il territorio di riferimento e le popolazioni coinvolte, Italferr sviluppa elaborati progettuali specifici quali il Progetto ambientale della cantierizzazione e il Progetto di monitoraggio ambientale, atti a individuare gli aspetti significativi correlati alle lavorazioni di cantiere nonché le misure di mitigazione e le attività di monitoraggio ambientale. Il Progetto di monitoraggio ambientale, in particolare, definisce le componenti significative da monitorare, rilevare e tenere sotto controllo, i punti di misura, i parametri e le frequenze delle attività di monitoraggio svolte in fase *ante operam*, in corso d'opera e *post operam*.

A partire dal 2009, per tutti i progetti di elevata complessità, è oggetto del monitoraggio di Italferr anche la componente sociale, utile per verificare la percezione dell'opera, sia in fase di costruzione, sia in fase di esercizio, da parte della popolazione che vive nel territorio interessato. In tale contesto, per garantire il confronto sistematico con tutti gli attori coinvolti nel processo di realizzazione di grandi opere quali le infrastrutture ferroviarie, RFI, con il supporto tecnico di Italferr, coinvolge le comunità locali, promuovendo tavoli tecnici o Conferenze dei Servizi che possono indirizzare le scelte di progetto.

La frequente necessità di integrare le opere nel tessuto cittadino ha portato a concepire le nuove realizzazioni non solo come risposta alle esigenze di mobilità ferroviaria, ma anche come elementi di aggregazione di funzioni urbane.

La progettazione ambientale include, inoltre, uno studio specifico volto all'individuazione dei siti per l'approvvigionamento degli inerti, da impiegare per la realizzazione dell'infrastruttura, e per lo smaltimento dei materiali di risulta, nonché una verifica presso l'anagrafe regionale per il censimento dei siti contaminati interferenti con l'opera. Qualora le scelte progettuali lo rendano necessario, lo studio è integrato da Piani di gestione delle terre e rocce da scavo/Piani di utilizzo in cui sono riportate la descrizione delle opere in progetto, indicazioni sulle indagini conoscitive svolte e sulla caratterizzazione, bilancio e gestione dei materiali di risulta.

Le politiche di comunicazione ambientale rappresentano per Italferr lo strumento per fornire un quadro completo e trasparente dei favorevoli effetti che derivano dalle scelte progettuali. Sono stati allo scopo ideati e sviluppati – in collaborazione con il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare, con gli enti e le amministrazioni locali – banche dati e siti *web* che informano costantemente i cittadini sullo stato di qualità ambientale del territorio interessato dalle attività di costruzione, sulle opere di mitigazione ambientale e/o compensative connesse al progetto e sulle attività di monitoraggio ambientale svolte.

In particolare, per garantire un'efficace gestione e consultazione dei dati ambientali acquisiti nel corso delle diverse attività di monitoraggio, Italferr ha sviluppato la banca dati SIGMAP (Sistema Informativo Geografico Monitoraggio Ambiente e Progetti). Nel corso degli ultimi anni il sistema è stato arricchito prevedendo una sezione tematica relativa alle bonifiche ambientali, che permette il controllo costante e la pianificazione delle attività di tutti i procedimenti di bonifica in corso, e una sezione "Progettazione", che raccoglie i dati e le informazioni utili per lo sviluppo di nuovi progetti.



Per consentire la centralizzazione dei dati territoriali geografici, la condivisione delle mappe tematiche prodotte dalle unità specialistiche di Italferr e l'archiviazione di dati specifici, è stato realizzato un portale cartografico che garantisce la ricerca, l'analisi e il *download* dei dati geografici. Opportunamente riorganizzati, questi dati sono disponibili anche al pubblico.

I sistemi descritti forniscono un valido supporto alle attività di controllo della fase realizzativa ad ARPA (Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente) e, al contempo, ai vari osservatori ambientali.

Infine, è opportuno citare l'attività di costante aggiornamento della sezione *focus* "Ambiente e Sostenibilità" del sito di Italferr, nata al fine di valorizzare l'approccio adottato dalla società nella progettazione ambientale che, attraverso una visione più ampia e integrata dei temi e aspetti "tradizionali", consente di individuare l'effettivo bilancio, piuttosto che il mero impatto, ambientale dell'opera.

Promuovere già in fase di progettazione la partecipazione alle decisioni in materia di sviluppo infrastrutturale, coinvolgendo gli *stakeholder* istituzionali e non istituzionali, permette infatti di migliorare l'interazione con il territorio di riferimento, focalizzandone le specifiche esigenze.

Valorizzazione del territorio: realizzazione di nuove infrastrutture

La realizzazione delle opere infrastrutturali rappresenta per Italferr una fase complessa, in particolare per le possibili ripercussioni ambientali nel territorio oggetto d'intervento.

L'attenzione verso l'ambiente si traduce, in tale fase, nell'adozione, da parte delle ditte appaltatrici dei lavori, di specifici Sistemi di Gestione Ambientale conformi ai requisiti della norma UNI EN ISO 14001. Italferr impone alle ditte di costruzione dell'opera l'obbligo di progettare e attuare, per tutta la durata dei lavori, un Sistema di Gestione Ambientale delle attività di cantiere che fornisca, alla società e agli enti preposti, le evidenze oggettive del controllo di merito eseguito nel corso delle lavorazioni. Tali Sistemi prevedono, in particolare, che la ditta appaltatrice predisponga, prima dell'avvio dei lavori, un'analisi ambientale delle attività di cantiere che identifichi gli aspetti ambientali significativi da gestire nel corso della realizzazione dell'opera e definisca le modalità operative per una corretta sorveglianza ambientale del cantiere.

Il controllo ambientale nei cantieri passa, inoltre, attraverso le ispezioni e i sopralluoghi periodici svolti da una *team* di esperti di Italferr nonché attraverso le attività di monitoraggio ambientale che rappresentano un ulteriore valido strumento di controllo delle eventuali modifiche indotte dalla costruzione dell'opera.

Il monitoraggio dello stato ambientale consente di:

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

Nel presente paragrafo sono rappresentati i principali aspetti ambientali correlati alle attività svolte nei cantieri di Italferr per la realizzazione di nuove infrastrutture ferroviarie¹²⁶. Sono riportati i valori del solo anno di rendicontazione, poiché l'andamento negli anni non è indicativo di un approccio più o meno sostenibile alle attività di cantiere: infatti gli indicatori utilizzati sono strettamente connessi al numero dei cantieri attivi nel singolo periodo di riferimento, alla loro tipologia e allo stato di avanzamento delle relative attività.

» MATERIE PRIME

	2014
Terre - Approvvigionamento	8.250.873.300
Terre - Riutilizzo	1.820.642.730
Calcestruzzo	1.498.267.660
Materiale inerte	1.644.663.970
Acciaio per armamento ferroviario	6.768.000
Acciaio per sistemi tecnologici ferroviari	3.128.000
Pietrisco	272.410.270
Traverse CAP	30.869.800
Ferro	64.747.190
Alluminio	2.100.000
Ghisa	62.730
Rame	125.000
Lubrificanti	30.402
Gas tecnici	11.457
Elettrodi per saldature	15.110
Lampade a fluorescenza	373
Batterie per usi industriali	6.670
Vernici	2.500

Valori in chilogrammi

126. I dati riportati sono da ricondursi al campione di riferimento, con una copertura di circa il 50% dei principali cantieri; in particolare sono ricompresi i seguenti cantieri: Catania Ognina-Catania Centrale, tratta Fiumetorto-Ogliastrillo, nodo di Genova, stazione AV di Bologna, tratta Treviglio-Brescia, soppressione del passaggio a livello Brandizzo, soppressione del passaggio a livello Chivasso, soppressione del passaggio a livello Val di Susa, tratta Castelplano-Montecarotto, galleria Cattolica, mitigazione acustica linea Pioltello-Treviglio, linea Milano-Genova, sistemazione fermata Povo Mesiano, ACC Ancona, ACC Palermo, SCC Palermo, galleria Lercara, nodo di Brescia appalto 1 e 2, stazione AV Roma Tiburtina, ACC Grosseto, ACC Livorno, Bari-Bitetto, nodo di Palermo, lotto 15 Bologna, nodo di Firenze.

» RIFIUTI PRODOTTI

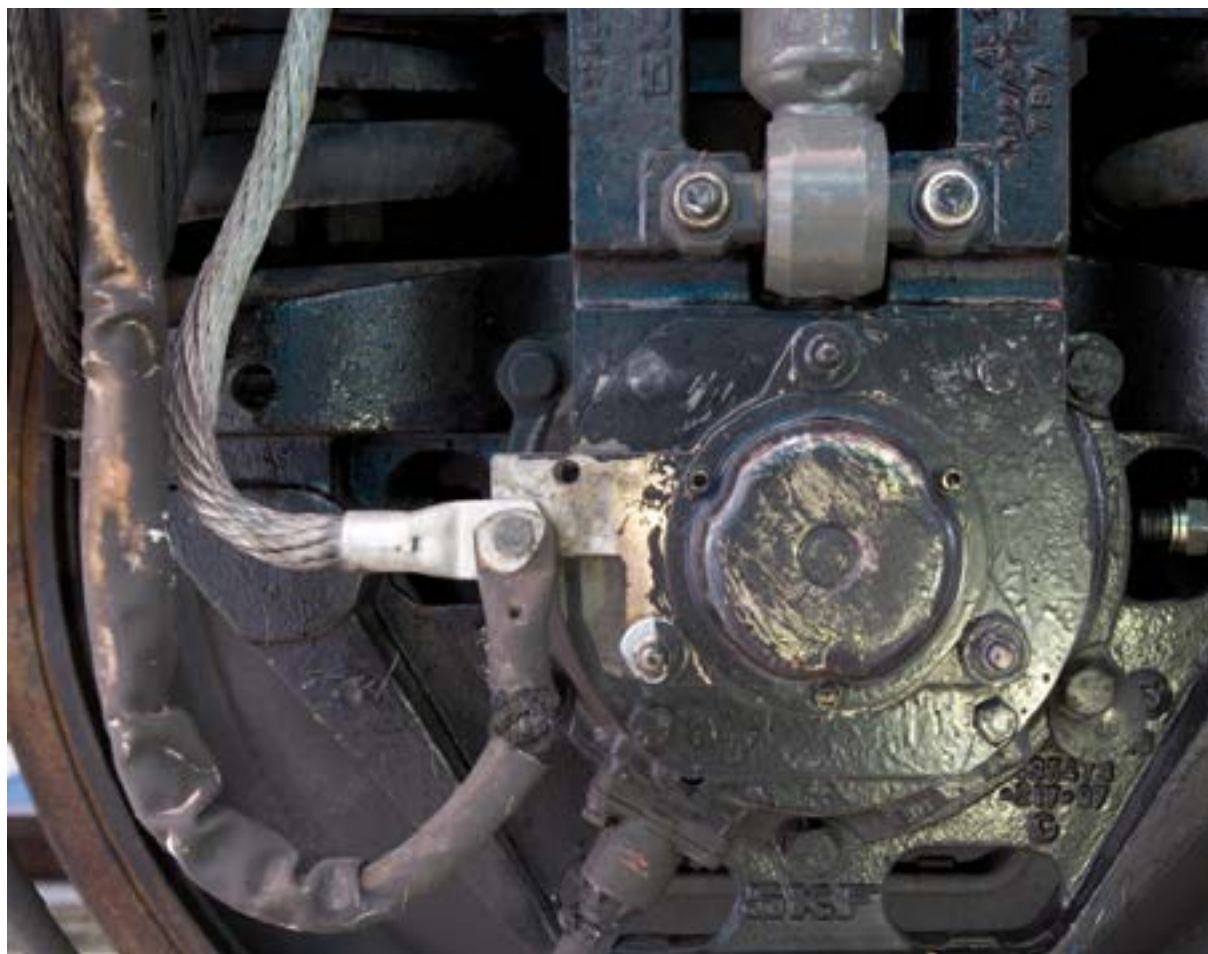
	2014
Rifiuti speciali non pericolosi	1.362.591
Rifiuti speciali pericolosi	12.287
- di cui amianto	1.659

Valori in tonnellate

» RIFIUTI INVIATI A SMALTIMENTO O A RECUPERO

	2014
Rifiuti speciali non pericolosi inviati a recupero	1.127.803
Rifiuti speciali non pericolosi inviati a smaltimento	234.791
Rifiuti speciali pericolosi inviati a recupero	452
Rifiuti speciali pericolosi inviati a smaltimento	11.837

Valori in tonnellate



» ACQUA PRELEVATA

	2014
Acqua prelevata da acquedotto per uso civile	94.193
Acqua prelevata da acquedotto per uso industriale	74.947
Acqua prelevata da corpi idrici per uso industriale	13.686
Acqua prelevata da acque sotterranee per uso industriale	28.237

Valori in metri cubi

» ACQUE REFLUE SCARICATE

	2014
Acque reflue industriali in fognatura	97.000
di cui a depurazione	96.000
Acque reflue industriali in altra destinazione	723.005
- di cui a depurazione	723.005
Acque reflue domestiche in fognatura	58.570
Acque reflue domestiche in altra destinazione	6.832

Valori in metri cubi



Per le fonti idriche comprese in aree protette non si sono verificati prelievi significativi, cioè pari a più del 5% del volume totale di acqua.

Inoltre, nella progettazione e realizzazione delle opere infrastrutturali, Italferr e RFI hanno sviluppato diverse iniziative mirate a una maggiore efficienza energetica e a un uso sempre più razionale delle risorse impiegate, privilegiando l'impiego di materiali disponibili nel contesto di riferimento, il massimo riutilizzo dei materiali provenienti dagli scavi, nonché, ove possibile, il trasporto dei materiali su rotaia per contribuire alla riduzione delle emissioni di gas a effetto serra.

Nell'ambito di tali iniziative, una particolare attenzione è stata posta nell'applicazione della metodologia sviluppata da Italferr, in conformità alla norma UNI EN ISO 14064-1, per il calcolo dell'impronta climatica nella progettazione e realizzazione di infrastrutture ferroviarie. I risultati ottenuti dall'applicazione della metodologia hanno evidenziato che le emissioni originate dalla produzione del cemento e dell'acciaio risultano essere predominanti rispetto alle emissioni di CO₂ complessivamente prodotte in fase di realizzazione. A tal proposito, nel corso del 2014 è stata definita una specifica contrattuale su cui basare un sistema premiante per gli appaltatori che forniscono un contributo concreto alla riduzione delle emissioni di CO₂.



In merito alla gestione dei cantieri, molte sono state le azioni finalizzate alla riduzione dei consumi energetici, tra le quali, ad esempio, si menziona l'utilizzo di lampade a risparmio energetico.

» CONSUMI DI ENERGIA PRIMARIA

	2014
Energia elettrica	158.249
Gasolio per autoveicoli e automezzi di lavoro	491.862
Benzina per autoveicoli e automezzi di lavoro	442
Gas metano per riscaldamento	514
Totale	651.067

Valori in GigaJoule

Nel corso del 2014 le spese sostenute per le attività di monitoraggio ambientale hanno totalizzato circa 5 milioni di euro, mentre i costi per le attività di ripristino ambientale, comprese le bonifiche del suolo, sono stati pari a circa 0,8 milioni di euro.

» EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA¹

	2014
Energia elettrica	31
Gasolio per autoveicoli e automezzi di lavoro	35.981
Benzina per autoveicoli e automezzi di lavoro	29
Gas metano per riscaldamento	54
Totale	36.096

Valori in tonnellate di CO₂

1. Per il calcolo delle emissioni sono stati utilizzati i coefficienti indicati dall'IPCC "2006 Guidelines for National Greenhouse Gas inventories" e dall'ISPRA "National Inventory Report 2014"



Tutela del territorio: biodiversità

Lo sviluppo delle infrastrutture di trasporto riveste un ruolo delicato nei confronti della biodiversità, in quanto può causare perdita di *habitat*, frammentazione degli ecosistemi, incremento della mortalità per alcune specie e/o altre ricadute negative nei confronti della diversità biologica.

Rendere sostenibile lo sviluppo delle infrastrutture significa, tra l'altro:

- prevenire: evitare di costruire infrastrutture non necessarie e, soprattutto, non coinvolgere le zone dove sono presenti aree protette;
- mitigare: ridurre gli impatti al minimo, laddove non si riesca a prevenire, con misure opportune (sottopassi, sovrappassi, recinzioni);
- compensare: ristabilire il valore complessivo di biodiversità, che è stato perso a causa della realizzazione dell'infrastruttura, attraverso ripristini ecosistemici, ricreando altrove ambienti alternativi.

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane è consapevole della fragilità degli ecosistemi nei quali sviluppa le proprie attività e, per questo motivo, ha dato la massima priorità a quest'aspetto.



Nella tabella seguente sono riassunti i dati principali dei progetti sviluppati da Italferr nel 2014.



	USO DEL SUOLO IN AREE PROTETTE O A ELEVATA BIODIVERSITÀ	IMPATTI AMBIENTALI IN AREE PROTETTE O A ELEVATA BIODIVERSITÀ	HABITAT PROTETTI O RIPRISTINATI	STRATEGIE E PROGRAMMI A TUTELA DELLA BIODIVERSITÀ	SPECIE PROTETTE IN AREE INFLUENZATE DALL'OPERATIVITÀ
<p>Progetto Preliminare Linea Messina-Catania</p> <p>Raddoppio della tratta Giampileri-Fiumefreddo</p>	<p>Il SIC ITA030036 "Riserva Naturale del Fiume Alcantara" si estende su una superficie di 980 ha. Il tracciato ferroviario prevede la sistemazione di un viadotto di lunghezza pari a 1.050 metri. Per l'attraversamento del fiume e della sua fascia ripariale è prevista la messa in opera di un ponte di lunghezza pari a 120 m. Le tre aree di cantiere funzionali alla realizzazione delle opere di attraversamento dell'Alcantara, AT07.1, AS03.1 e AT08.1, previste nell'ambito del fiume Alcantara, sono esterne rispetto al perimetro del sito SIC. Stante la configurazione del progetto e la localizzazione delle aree di cantiere, si esclude che l'ingombro dell'opera e degli spazi preposti alle lavorazioni comportino sottrazione diretta di <i>habitat</i> d'interesse comunitario; contestualmente, non essendoci occupazione diretta di <i>habitat</i>, non si configurano elementi determinanti la frammentazione degli stessi.</p>	<p>In via cautelativa si considera la potenziale interferenza degli <i>habitat</i> presenti in corrispondenza dell'impronta del ponte, durante le lavorazioni e le attività di cantiere; tale interferenza potrebbe configurarsi in danni alla vegetazione (tagli, dispersioni inquinanti, depositi temporanei di materiali). Per valutare l'entità dell'interferenza e quantificare l'estensione delle aree coinvolte, è stata stimata una superficie interessata dalle lavorazioni pari a 1560 m². Per i tre <i>habitat</i> presenti si stima che si possa verificare un'alterazione inferiore allo 0,1%, rispetto all'estensione complessiva dell'<i>habitat</i> nel SIC, pertanto il livello di significatività d'incidenza rispetto agli <i>habitat</i> è da ritenersi trascurabile.</p>	<p>In base al pregio naturalistico dell'area d'intervento e a sostegno degli indirizzi del Piano di Gestione del SIC, rivolti alla conservazione della vegetazione presente lungo la fascia ripariale, sono stati previsti interventi d'inserimento paesaggistico-ambientale, quali impianti di vegetazione a macchia sia arborea, lungo le rive del fiume Alcantara.</p>	<p>È in corso l'attivazione della procedura di valutazione di impatto ambientale con pubblica partecipazione al procedimento.</p>	<p>Martin pescatore comune (<i>Alcedo atthis</i>)</p> <p>Airone rosso (<i>Ardea purpurea</i>)</p> <p>Tarabuso (<i>Botaurus stellaris</i>)</p> <p>Falco di palude (<i>Circus aeruginosus</i>)</p> <p>Airone bianco maggiore (<i>Egretta alba</i>)</p> <p>Garzetta (<i>Egretta garzetta</i>)</p> <p>Tarabusino (<i>Ixobrychus minutus</i>)</p> <p>Nitticora (<i>Nycticorax nycticorax</i>)</p> <p>Schiribilla eurasiatica (<i>Porzana parva</i>)</p> <p>Voltolino (<i>Porzana porzana</i>)</p> <p>Testuggine palustre siciliana (<i>Emys trinacris</i>)</p>



» segue

	USO DEL SUOLO IN AREE PROTETTE O A ELEVATA BIODIVERSITÀ	IMPATTI AMBIENTALI IN AREE PROTETTE O A ELEVATA BIODIVERSITÀ	HABITAT PROTETTI O RIPRISTINATI	STRATEGIE E PROGRAMMI A TUTELA DELLA BIODIVERSITÀ	SPECIE PROTETTE IN AREE INFLUENZATE DALL'OPERATIVITÀ
<p>Progetto Preliminare-Asse ferroviario Monaco-Verona</p> <p>Accesso Sud alla galleria di base del Brennero</p> <p>Quadruplicamento della Linea Fortezza Verona Lotto 4 ingresso in Verona</p>	<p>Il SIC IT3210043 "Fiume Adige tra Belluno Veronese e Verona Ovest" si estende su una superficie di 476 ha.</p> <p>Il tracciato in progetto ha una lunghezza complessiva di circa 9,5 km e interferisce con il SIC IT3210043 in corrispondenza dell'attraversamento sul fiume Adige per la realizzazione del viadotto Nassar (VI02).</p> <p>La scelta della localizzazione delle aree di cantiere è stata effettuata nell'ottica di evitare interferenze dirette con il Sito Natura 2000.</p>	<p>Dalle analisi effettuate nell'area compresa tra l'opera e le aree protette non emergono impatti dalla realizzazione dell'opera.</p>	<p>Si ritiene necessario predisporre la riqualificazione della vegetazione dell'area sottesa dal viadotto Nassar, degradata dal punto di vista floristico dalla dominanza delle due specie alloctone: <i>Broussonetia papyrifera</i> e <i>Robinia pseudoacacia</i>.</p> <p>È inoltre previsto un intervento più ampio di ricucitura ecologica in quanto l'<i>habitat</i> 91E0* – Foreste alluvionali di <i>Alnus glutinosa</i> e <i>Fraxinus excelsior</i> (<i>Alno-Padion</i>, <i>Alnion incanae</i>, <i>Salicion albae</i>) – risulta a oggi scarsamente conservato per l'abbondante presenza di specie esotiche, oltre che frammentato nell'area compresa tra il viadotto e la cascina Boscomantico.</p>	<p>È in corso l'attivazione della procedura di valutazione di impatto ambientale con pubblica partecipazione al procedimento.</p>	<p>Non sono presenti nell'area specie protette.</p>

Salvaguardia del territorio: archeologia

Le presenze archeologiche note dal principio sono considerate dati di base, di cui tenere conto già in fase progettuale. Italferr ha elaborato una procedura per individuare l'interferenza delle opere civili sul patrimonio antico sin dalle prime fasi progettuali, la VIARCH (Valutazione Impatto Archeologico) sul modello VIA (Valutazione d'Impatto Ambientale). La suddetta verifica prevede l'elaborazione dello studio archeologico, volto a individuare il grado di rischio per il patrimonio antico, che può comprendere:

- analisi dei dati bibliografici e di archivio;
- analisi cartografica attuale e storica;
- analisi toponomastica;
- analisi da aerofotointerpretazione;
- ricognizione sul territorio interessato dal progetto ferroviario.

Gli esiti vengono trasmessi al Soprintendente territorialmente competente che, se lo ritiene opportuno, attiva la procedura di verifica preventiva dell'interesse archeologico; quest'ultima si articola in due fasi principali:

- una fase integrativa della progettazione preliminare, che contempla l'effettuazione di carotaggi, prospezioni geofisiche e geochimiche e saggi archeologici tali da assicurare una sufficiente campionatura dell'area interessata dai lavori;
- una fase integrativa della progettazione definitiva ed esecutiva, che prevede l'esecuzione di sondaggi e di scavi in estensione.

L'esito delle indagini permette alla Soprintendenza di esprimere il proprio parere motivato in ciascuna fase di progettazione.

In particolare, nel corso del 2014 sono stati effettuati, al fine di ottenere i pareri di competenza dalle Soprintendenze archeologiche territoriali, studi archeologici sui seguenti progetti: linea Torino-Milano, Corso Grosseto-Stura, interventi di mitigazione acustica, PRG¹²⁷ Milano-Lambrate, potenziamento tecnologico Rubiera, Lotto 4 ingresso a Verona, ingresso AV Verona, potenziamento tecnologico linea Chiasso-Monza, portali multifunzione, Genova Gate, potenziamento infrastrutturale Orte-Falconara, raddoppio Fabriano, potenziamento tecnologico tratta Campoleone-Priverno, raddoppio tratta Aprilia-Campoleone, velocizzazione Metaponto-Sibari, elettrificazione Potenza-Foggia, ACC-M¹²⁸ Lecce, ACC¹²⁹ Bari Centrale, tratta Giampilieri-Fiumefreddo, raddoppio Catenanuova-Raddusa, tratta Roccapalumba-Marianopoli.

Nel corso dell'anno sono state inoltre effettuate direttamente da Italferr la progettazione e l'esecuzione delle seguenti indagini/scavi archeologici e analisi specialistiche: PRA¹³⁰ Sesto Fiorentino, lotto Nord; IMC¹³¹ Bologna, piattaforma girevole; Roma San Lorenzo, tornio in fossa; messa in sicurezza gallerie AV Roma-Napoli; potenziamento tecnologico Napoli; itinerario Napoli-Bari tratte Cancellone-Frasso, Napoli-Cancellone, Frasso-Vitulano; stazione AV Afragola; linea Napoli-Battipaglia soppressione PL¹³² a Pontecagnano; raddoppio Cervaro-Bovino, tratta Sant'Andrea Bitetto, ammodernamento della linea Potenza-Foggia, nodo di Bari, tratta Sud; linea Metaponto-Sibari-bivio Sant'Antonello; tratta Bicocca-Catenanuova; tratta Catenanuova-Raddusa Agira.

Inoltre, sugli appalti in corso, in cui le indagini archeologiche sono effettuate da Contraente Generale, *General Contractor* o Appaltatore, si assicura un supporto costante alla Direzione Lavori/Alta Sorveglianza, effettuando verifiche periodiche di avanzamento delle attività, individuando le soluzioni migliori per la gestione degli scavi, curando i rapporti con la Soprintendenza. Nel corso del primo semestre tali attività sono state eseguite con particolare riferimento al raddoppio della tratta Cervaro-Bovino e alla tratta Bari Sant'Andrea-Bitetto.

127. Piano Regolatore Generale.

128. Apparato Centrale Computerizzato Multistazione.

129. Apparato Centrale Computerizzato.

130. Piano di Risanamento Acustico.

131. Impianto Manutenzione Corrente.

132. Passaggio a Livello.

6.4 Rifiuti

GRI EN22 | EN24 | EN26

Gli indicatori rivelano un *trend* in lieve diminuzione nella produzione dei rifiuti (-3,4% rispetto al 2013) che si spiega analizzando i dati relativi alle due principali società, RFI e Trenitalia, le quali contribuiscono per il 96,4% al valore complessivo del Gruppo. RFI è infatti responsabile della produzione dei rifiuti speciali del Gruppo per circa il 64% del totale, con valori sostanzialmente stabili negli anni poiché tale è l'attività che maggiormente concorre a generarli, cioè la manutenzione della rete infrastrutturale. Trenitalia, nonostante abbia prodotto nel 2014 una quantità di rifiuti pari a circa il 33% del totale, ha ridotto la produzione di quelli speciali del 24,6% ri-

spetto al 2013. In particolare, la riduzione delle campagne di demolizione di carri ferroviari per il trasporto merci ha determinato il conseguente calo di rifiuti speciali non pericolosi prodotti (identificati come rifiuti costituiti da veicoli fuori uso).

La percentuale di rifiuti speciali destinati a recupero, sui quantitativi totali che si sono ridotti rispetto al 2013, risulta superiore a quella registrata negli ultimi anni, prova che la razionalizzazione e il miglioramento delle attività relative alla gestione dei rifiuti, promosse nell'ambito dei Sistemi di Gestione implementati dalle società del Gruppo, hanno originato effetti via via più positivi.

» RIFIUTI PRODOTTI DAL GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

	2012	2013	2014
Rifiuti assimilabili agli urbani	1.920	2.470	4.442
di cui raccolta differenziata	429	1.177	2.606
Rifiuti speciali non pericolosi	136.076	180.327	168.873
Rifiuti speciali pericolosi	40.413	40.689	42.572
Totale rifiuti prodotti	178.409	223.486	215.887

Valori in tonnellate

» RIFIUTI INVIATI A A SMALTIMENTO O A RECUPERO DAL GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

	2012	2013	2014
Totale rifiuti speciali	t 176.400	222.460	211.299
di cui inviati a recupero	88%	92%	94%

Le società del Gruppo hanno altresì rafforzato i sistemi di raccolta dei rifiuti assimilabili agli urbani che derivano da attività proprie e dei propri clienti o fornitori. Ferservizi ha sviluppato ulteriormente la raccolta differenziata dei rifiuti (carta e plastica) nei Ferrotel e ha rinnovato il protocollo d'intesa con AMA SpA, relativo al servizio mirato "Grandi UtENZE", di raccolta differenziata per la sede centrale di Via Tripolitania a Roma¹³³.

133. Ferservizi ha ottenuto nel luglio 2013 il riconoscimento "Tripla R". Tale riconoscimento è assegnato nel caso in cui tutte le fasi della raccolta differenziata, dalla comunicazione al conferimento, siano effettuate correttamente.

Anche Centostazioni, ha concluso un protocollo sperimentale di collaborazione con AMA SpA per i propri uffici di Roma al fine di migliorare la raccolta differenziata. Grandi Stazioni ha avviato il processo di adeguamento delle aree di raccolta rifiuti centralizzate, iniziando con la riqualificazione di quelle della stazione di Napoli Centrale, per garantire un maggior controllo nel conferimento e nella differenziazione dei rifiuti; particolare attenzione è stata posta nella raccolta differenziata dei rifiuti generati dagli esercizi commerciali presenti nelle stazioni riqualificate del *network*¹³⁴.

Le società del Gruppo sono inoltre consapevoli dell'importanza di monitorare e, ove possibile, incidere, anche attraverso attività di formazione, sulla quantità dei rifiuti originati, nei propri siti, da soggetti terzi, siano essi appaltatori/fornitori o clienti. Da qui il crescente controllo sull'operato delle ditte esterne, previsto dai criteri ambientali introdotti nelle gare d'appalto e nei contratti.

» RIFIUTI PRODOTTI DA TERZI PER CONTO DEL GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE¹

		2014
Rifiuti assimilabili agli urbani ²	t	19.692
di cui raccolta differenziata		13%
Rifiuti speciali non pericolosi	t	10.291
di cui inviati a recupero		90%
Rifiuti speciali pericolosi	t	699
di cui inviati a recupero		30%

1. Esclusi i rifiuti prodotti presso i cantieri di nuove linee ferroviarie trattati nel paragrafo "Territorio"

2. Inclusi i rifiuti raccolti nelle principali stazioni ferroviarie

In base alla Convenzione di Basilea, Trenitalia e TX Logistik effettuano il trasporto di rifiuti pericolosi da e verso l'estero per conto di terzi. Nella tabella sottostante sono riportati i volumi dei rifiuti monitorati sulla base della Convenzione.

» RIFIUTI PERICOLOSI IN BASE ALLA CONVENZIONE DI BASILEA TRASPORTATI PER CONTO DI TERZI

	2012	2013	2014
Rifiuti inviati a recupero	359.106	322.044	159.509
Rifiuti inviati a smaltimento	97.275	64.485	41.840

Valori in tonnellate

Il trasporto dei rifiuti speciali è realizzato anche all'interno dei confini nazionali; di seguito sono riportati i volumi trasportati da Trenitalia per conto delle società del Gruppo e per conto di soggetti terzi.

» RIFIUTI TRASPORTATI SU TERRITORIO NAZIONALE

		2012	2013	2014
Rifiuti non pericolosi	t	139.158	145.899	90.953
di cui trasportati per conto di terzi		100%	100%	100%
Rifiuti pericolosi	t	58.307	25.543	24.498
di cui trasportati per conto di terzi		91%	83%	92%

134. Stazioni di Milano Centrale, Napoli Centrale, Torino Porta Nuova, Bologna Centrale, Roma Termini, Venezia Santa Lucia, Genova Brignole e Piazza Principe.

6.5 Rumore

GRI EN26 | EN30

Nello sviluppo ed esecuzione di investimenti infrastrutturali e, in particolare, nell'ambito delle attività finalizzate alla mitigazione dei connessi impatti ambientali, rivestono importanza particolare la progettazione e la realizzazione di interventi per la riduzione del rumore.

Le soluzioni alle quali si ricorre per la mitigazione dell'inquinamento acustico determinato da impianti fissi e cantieri sono abitualmente le seguenti:

- incapsulamento dei macchinari più rumorosi, quando l'operatività e la manutenzione lo consentono;
- schermi acustici (barriere antirumore o muri di recinzione con trattamento fonoassorbente);
- scaglionamento dei turni di funzionamento dei macchinari più rumorosi e loro utilizzo nel periodo diurno, quando le esigenze produttive lo permettono.



La mitigazione ottenibile varia di caso in caso, in funzione di molteplici variabili (posizione reciproca sorgenti/ricettori, orografia, presenza di ostacoli alla propagazione del rumore, ecc.), e può raggiungere 10-15 dB(A).

Nel corso del 2014 sono stati eseguiti studi di fattibilità o di impatto ambientale piuttosto che progettazioni preliminari o definitive per quasi 30 km di barriere acustiche. Il risultato dell'attività svolta da Italferr, con riferimento a linee di nuova realizzazione, in termini sia di progettazione sia di realizzazione di soluzioni per la mitigazione del rumore ferroviario, è riportato sinteticamente nella tabella seguente.

	2012	2013	2014
Progettazione di barriere acustiche	77.200	49.320	29.500
Barriere acustiche realizzate	1.714	0	4.102

Valori in metri



Anche RFI, nell'investire importanti risorse in interventi di mantenimento e miglioramento della rete esistente (nuove tecnologie per la circolazione, elettrificazioni, raddoppi, riqualificazioni delle stazioni, manutenzioni, ecc.) e in nuove infrastrutture ferroviarie (nuove linee e nuovi impianti dedicati al traffico passeggeri e a quello merci, anche intermodale), non sottovaluta gli effetti degli impatti da rumore.

Dal 2004 RFI è impegnata nelle attività di mitigazione acustica delle infrastrutture ferroviarie già in esercizio, secondo quanto approvato dalla Conferenza Unificata Stato-Regioni e previsto dal Piano di Risanamento Acustico. Il Piano, articolato su un periodo di quindici anni e con un costo di circa 8,3 miliardi di euro, prevede la costruzione di circa 3.650 km di barriere antirumore lungo le linee ferroviarie dell'intero territorio nazionale e di circa 3.260 interventi diretti su ricettori isolati o sensibili.

Per il primo quadriennio, il Piano ha previsto 428 interventi; questo il relativo stato di avanzamento al 2014:

- 45 interventi in avanzato stadio di realizzazione o ultimati;
- 320 interventi avviati di cui:
 - 88% progettazione completata;
 - 9% progettazione in corso;
 - 3% progettazione in fase di avvio;
- ulteriori 63 interventi programmati di cui:
 - 29 rinviati dalle Regioni;
 - 34 sospesi perché compresi in altri progetti/programmi.

Nel corso del 2014 RFI ha realizzato circa 14,5 km di barriere antirumore; nella tabella seguente sono riportati sinteticamente i risultati dell'attività di RFI (valori cumulati per anno):

	2012	2013	2014
Barriere acustiche in approvazione	345.800	335.686	336.403
Barriere acustiche in realizzazione	54.430	54.430	39.878

Valori in metri

Con specifico riferimento agli adempimenti previsti a carico del Gestore dell'Infrastruttura in materia di rumore, nel 2014:

- è stata emanata la "Specifica tecnica per la progettazione delle barriere antirumore per impieghi ferroviari";
- è stata conclusa la prima fase di collaudo del *software* di simulazione acustica INAC 3D, il cui termine di collaudo è previsto entro il 2015;
- è stata completata, nel territorio della Provincia Autonoma di Trento, la costruzione del prolungamento delle barriere antirumore, già ultimate nel 2012, così dando pieno atto agli interventi previsti nel Piano di risanamento di cui al DM 29.11.2000; il termine dei lavori è previsto per il primo semestre 2015;

- sono state perfezionate le attività propedeutiche all'emissione del prossimo aggiornamento del Piano di risanamento acustico di RFI di cui al DM 29.11.2000, programmato per il 2015, sulla base di osservazioni, pareri e richieste pervenuti dagli enti pubblici e privati e a valle delle attività svolte ai sensi del D.Lgs. 194/2005 "Attuazione della Direttiva 2002/49/CE relativa alla determinazione e alla gestione del rumore ambientale".

Nel complesso, l'attività di controllo dell'impatto acustico realizzata da Italferr e RFI ha portato alla messa in opera di oltre 370 km di barriere fonoassorbenti e di numerosi interventi diretti su ricettori isolati.

	2012	2013	2014
Interventi realizzati complessivamente per la mitigazione dell'inquinamento sonoro sull'infrastruttura (lunghezza totale cumulata per anno linea convenzionale e AV in metri)	353.714	353.714	372.368

Valori in metri

Nel corso del 2014 Trenitalia non ha effettuato interventi di mitigazione alla sorgente del rumore ferroviario (impianti di manutenzione e rotabili) adottando, ove necessario, interventi di carattere gestionale/operativo per ridurre gli eventuali impatti da inquinamento acustico connesso alle proprie attività. Per quanto riguarda gli impatti ambientali causati dalle vibrazioni, infine, si fa presente che non sono state segnalate criticità nei siti adibiti alla manutenzione.



6.6 Altri impatti

GRI EN8 | EN9 | EN10 | EN21 | EN23 | EN26 | EN30 | PR1

Gestione dei siti potenzialmente contaminati

Il censimento dei siti potenzialmente contaminati è volto all'individuazione, sin dalla progettazione preliminare, di tutte le aree interferenti con le opere di progetto dove è ipotizzabile la presenza di un'alterazione delle caratteristiche qualitative delle matrici suolo, sottosuolo e acque sotterranee. Per le aree a rischio così individuate viene definito un piano d'indagine per la caratterizzazione ambientale che accerti l'eventuale presenza di agenti inquinanti.

Le informazioni acquisite sono raccolte da Italferr nella banca dati Sistema Informativo Geografico Monitoraggio Ambiente e Progetti (SIGMAP). All'interno del Sistema è consultabile la sezione relativa alle bonifiche ambientali, che permette il controllo e la pianificazione delle attività dei procedimenti avviati di bonifica e ripristino.

Nel 2014 sono proseguite attività di monitoraggio, caratterizzazione ambientale e bonifica in relazione al potenziamento infrastrutturale del nodo di Genova, del nodo di Brescia, del nodo di Falconara, della stazione AV di Bologna Centrale, della stazione di Grosseto, della stazione di Napoli Centrale, dello scalo ferroviario di Domodossola, del centro Smistamento di Milano Segrate, della tratta Settingiano-Catanzaro Lido, della tratta Campoleone-Villa Literno, del collegamento ferroviario del Porto di Taranto con la rete nazionale e dell'area ferroviaria di Isernia.

Trenitalia ha proseguito l'attività di gestione delle problematiche connesse alla bonifica e alla messa in sicurezza dei propri siti contaminati. In particolare, sono state monitorate le attività progettuali commissionate all'esterno nonché definiti gli aspetti tecnico-operativi da prevedere nei capitolati per l'affidamento dei lavori di bonifica/messa in sicurezza (per il sito di interesse nazionale di Santa Maria la Bruna è stata approntata la specifica tecnica per il bando di gara relativo all'effettuazione della caratterizzazione).

In ambito Sistema di Gestione Integrato, sono stati fissati obiettivi divisionali specifici di mitigazione degli impatti sul suolo e sottosuolo, che sono associati alla verifica dei serbatoi interrati adibiti allo stoccaggio di sostanze pericolose e alla valutazione di una possibile graduale dismissione o riconversione degli stessi.

Per quanto concerne RFI, si segnala che il numero totale dei siti interessati dai processi di bonifica nel 2014 è stato pari a 18, in diminuzione rispetto al 2013, per la conclusione dei procedimenti in corso che comunque interessavano, sia per estensione sia per tipologia di inquinamento, eventi di modesta entità. Le spese sostenute per attività di ripristino ambientale, compresi i costi per le attività di bonifica, sono state pari a circa 2,6 milioni di euro.

Si segnala, infine, che nel 2014 nessuno sversamento significativo di sostanze inquinanti è stato registrato in relazione alle attività svolte dalle società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane.

Acqua

Si registra una lieve diminuzione del volume complessivo di acqua prelevata rispetto all'anno precedente. Numerose sono state infatti le iniziative dedicate alla verifica dello stato delle reti idriche nonché alla formazione e sensibilizzazione per un uso razionale dell'acqua effettuate nell'ambito dei Sistemi di Gestione delle Società del Gruppo. Inoltre Trenitalia prevede, per il 2015, di realizzare impianti di riciclo delle acque di processo su due siti pilota (Napoli Gianturco e Mestre). Per le fonti idriche comprese in aree protette non si sono verificati prelievi significativi, cioè pari a più del 5% del volume totale di acqua, da parte delle società del Gruppo.

» PRELIEVI IDRICI PER USO E PER FONTE

		2012	2013	2014
Uso industriale	m³	3.099.932	3.345.435	3.242.765
di cui da acquedotto		46,0%	39,1%	46,7%
di cui da acque sotterranee ¹		52,7%	59,4%	51,9%
di cui da corpi idrici		1,3%	1,5%	1,4%
Uso civile	m³	22.652.208	21.034.213	20.444.212
di cui da acquedotto		46,4%	41,1%	41,9%
di cui da acque sotterranee ¹		53,6%	58,9%	58,1%
Totale acqua prelevata	m³	25.752.140	24.379.648	23.686.977

1. Prelievo di acqua da falde e sorgenti

Dalla sintesi riportata nella tabella dei prelievi idrici emerge la prevalenza significativa dei volumi destinati agli usi civili (uffici, bagni e docce delle officine, fontanelle di stazione, ecc.), sui consumi totali. Per quanto riguarda i consumi industriali, lo spostamento dei volumi da fonti

sotterranee (pozzi, sorgenti) ad acquedotto pubblico è determinato, in parte, da mutate esigenze di provvista di RFI e, in parte, dalla progressiva sostituzione, in RFI e in Trenitalia, dell'approvvigionamento da acque sotterranee con quello da rete pubblica.



Nelle fasi di prelievo di acqua per usi civili, uno degli aspetti da non trascurare è la gestione del rischio biologico. Le acque destinate al rifornimento idrico delle carrozze viaggiatori, ad esempio, devono rispettare condizioni di salubrità e di accettabilità batteriologica; viene infatti prestata la massima attenzione alla qualità delle acque utilizzate, alla gestione e manutenzione delle infrastrutture idrauliche e alle modalità di effettuazione delle operazioni di carico.

Vengono perciò predisposti controlli di *routine* mirati a fornire informazioni sulla qualità dell'acqua e sull'efficacia dei

trattamenti subiti; sui treni, poi, vengono anche eseguite bonifiche dell'intero circuito idraulico (serbatoi, tubazioni, ecc.), trattamenti di decalcificazione e disinfezione.

L'acqua derivante dagli utilizzi del Gruppo presso stazioni e uffici è prevalentemente classificata come refluo domestico. Questi scarichi sono riversati nelle reti fognarie comunali in ottemperanza ai requisiti indicati dal D.Lgs. 152/2006. L'acqua utilizzata per il lavaggio dei treni nei piazzali delle officine, invece, è considerata refluo industriale e, pertanto, è opportunamente trattata prima dell'immissione nella rete fognaria.

» SCARICHI IDRICI

		2012	2013	2014
Acque reflue scaricate in fognatura	<i>m</i> ³	22.169.602	21.091.704	19.834.291
di cui inviate preliminarmente a trattamento		4,7%	5,1%	4,8%
Acque reflue scaricate in altra destinazione	<i>m</i> ³	262.629	442.591	363.561
di cui inviate preliminarmente a trattamento		81,6%	84,1%	89,2%

Nelle principali officine, infine, sono presenti impianti per la raccolta e il trattamento (chimico/fisico) delle acque reflue derivanti dalle attività industriali delle società del Gruppo. La gestione del processo di trattamento degli scarichi è affidata ad aziende specializzate.





Campi elettromagnetici

Fin dai primi anni '80 del secolo scorso Ferrovie dello Stato Italiane, attraverso le sue principali società operative, in collaborazione con qualificate strutture nazionali quali l'Istituto Superiore di Sanità, l'Anpa e l'Enel, ha fornito un valido contributo all'analisi e alla valutazione dell'interazione tra ambiente e campi elettromagnetici prodotti in ambito ferroviario. Sono state effettuate numerose indagini per verificare il rispetto dei valori limite di campo elettromagnetico (CEM) previsti dalla normativa, sia all'interno dei treni in circolazione, sia nelle zone limitrofe agli elementi infrastrutturali che generano le radiazioni.

In particolare, gli impianti ferroviari che generano campi elettromagnetici con frequenza non trascurabile ai sensi della normativa vigente, sono i seguenti:

- elettrodotti, intesi come l'insieme delle linee elettriche, delle sottostazioni e delle cabine di trasformazione;
- linee di contatto per la trazione elettrica;
- impianti di telecomunicazione e trasmissione radio, usati per le necessità di servizio;
- impianti in media e bassa tensione, per illuminazione e per altri servizi.

Trenitalia effettua sui materiali rotabili la misurazione dei CEM, finalizzata alla valutazione dei rischi ai sensi del D.Lgs. 81/2008. Nell'ambito del miglioramento continuo del Sistema di Gestione Integrato della Società, nel corso del 2014, è stata definita una nuova specifica per la gestione dei CEM negli impianti fissi e mobili. Relativamente ai campi elettromagnetici a 50 Hz generati dagli elettrodotti, RFI opera un monitoraggio continuo delle correnti circolanti nelle proprie linee ad alta tensione e comunica i valori registrati alle ARPA competenti. Per quanto riguarda i treni, le prove in cabina di guida, sui convogli in circolazione e all'esterno di quelli fermi negli impianti per manutenzione, forniscono un quadro conforme alle prescrizioni normative relative all'esposizione lavorativa ai campi elettromagnetici.



Treni

Trains



Binari 1-6



Uscita

Exit



C.so Balzano



C.so Inghilterra



Fermata
Porta Susa



Biglietti
Tickets



FRECCIA CLUB



Puffer



Allegati

Schede
societarie

GRI A.2

societarie

Ferrovie dello Stato Italiane SpA

GRI 1.2

Highlight Ambiente

» CONSUMI FINALI DI ENERGIA

		2012	2013	2014
Energia elettrica	MWh	6.729	6.608	6.176
Gas naturale	Sm ³	322.590	356.990	275.760

Commento al trend

I consumi energetici si riferiscono prevalentemente alla gestione dell'immobile della sede centrale di Villa Patrizi a Roma; il loro andamento, non lineare, risente delle condizioni atmosferiche e, quindi, delle diverse esigenze di climatizzazione.

» EMISSIONI TOTALI DI CO₂

		2012	2013	2014
CO ₂	t	3.414	3.387	2.783

» ACQUA

		2012	2013	2014
Prelievi per uso civile	m ³	136.635	135.267	140.266

Commento al trend

I valori in tabella si riferiscono prevalentemente ai prelievi della sede di Villa Patrizi a Roma nella quale operano le strutture centrali delle principali società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane. Il trend in aumento è dovuto a una perdita, rilevata nel corso del 2014, compensata solo in parte dalla diminuzione dei consumi della sede di Trieste. Sono state avviate attività di sorveglianza e monitoraggio dei consumi al fine di accertare tempestivamente anomalie ed eventuali perdite.

» RIFIUTI

		2012	2013	2014
Rifiuti speciali pericolosi	t	-	1,02	1,25
Rifiuti speciali non pericolosi	t	-	2,96	10,15
Rifiuti speciali inviati a recupero		-	100%	100%

Commento al trend

I valori in tabella si riferiscono ai rifiuti prodotti dalla sede di Villa Patrizi a Roma nella quale operano le strutture centrali delle principali società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane. I dati rivelano un *trend* in aumento, motivato dal maggior volume di rifiuti speciali non pericolosi prodotti in seguito all'attività di sostituzione degli arredi presenti nelle stanze occupate dal personale.

ABBIAMO FATTO

La Società ha esteso il campo di applicazione del Sistema di Gestione Ambientale certificando tutti i propri processi, operativi e gestionali, secondo lo standard ISO 14001.

È stata emessa la nuova revisione del Modello di Governo dei SGA delle società del Gruppo e aggiornate le Linee guida in materia ambientale necessarie per garantire un allineamento nella gestione delle tematiche all'interno del Gruppo.

Sono stati completati gli *audit* documentali previsti dal Modello di Governo su cinque società operative.

L'avvio dei lavori di ristrutturazione della sede centrale, che includono l'installazione di un impianto di climatizzazione centralizzato, è stato rinviato. Tuttavia è stato inserito nel SGA un processo di monitoraggio dedicato ed è stato avviato un progetto di mitigazione degli impatti sulla logistica.

Prosegue il progetto per lo sviluppo di una soluzione informatica (SuPM – *Sustainability Performance Management*) per la pianificazione, il monitoraggio e il *reporting* della sostenibilità, il cui perimetro di rendicontazione – rispetto a quello dell'anno precedente – è stato esteso ad altre società del Gruppo (Blufferies, Ataf Gestioni e Umbria Mobilità Esercizio).

VOGLIAMO FARE

In ambito SGA, la Capogruppo, per il 2015, ha intenzione di effettuare attività di *audit* nei confronti dei propri fornitori presenti sul territorio nazionale.

In accordo con la nuova revisione del Modello di Governo, saranno inseriti obiettivi ambientali all'interno del prossimo Piano Strategico.

Al fine di garantire la corretta gestione da un punto di vista ambientale degli asset di proprietà delle società del Gruppo, nel 2015 sarà emessa una nuova Linea guida.

Nel 2015 inizieranno i lavori di ristrutturazione di Villa Patrizi, che prevedono, tra l'altro, la sostituzione di circa 2.000 condizionatori con un impianto di climatizzazione centralizzato più moderno ed efficiente.

Avvio del progetto di *Print management* per la gestione centralizzata di stampanti e apparecchi multifunzioni e per il monitoraggio dei consumi, da parte dei dipendenti, di *toner* e carta.

I valori si riferiscono ad aspetti ambientali gestiti direttamente dalla Società, per conto proprio o delle società del Gruppo.

RFI

Highlight Ambiente

» CONSUMI FINALI DI ENERGIA

		2012	2013	2014
Gasolio	t	27.486	24.605	16.785
Energia elettrica ¹	MWh	424.699	435.816	400.829
Gas naturale	Sm ³	10.426.565	11.611.908	8.029.684

1. Include l'energia elettrica prodotta e autoconsumata da impianti fotovoltaici.

Non include l'energia elettrica ad alta tensione assorbita dai treni delle imprese ferroviarie che operano sulla rete nazionale

Commento al trend

RFI ha attuato azioni di razionalizzazione e monitoraggio che hanno prodotto minori consumi e risparmi economici per l'approvvigionamento di energia. Le azioni messe in campo hanno riguardato: la sostituzione degli impianti a gasolio con altri a metano e il rinnovo di quelli a gas naturale con altri a maggiore efficienza; l'introduzione di pompe di calore negli uffici; la riduzione del parco auto e la centralizzazione dei contratti di fornitura.

» EMISSIONI TOTALI DI CO₂

		2012	2013	2014
CO ₂	t	286.871	281.200	217.215

» ACQUA

		2012	2013	2014
Prelievi per uso civile	m ³	17.620.433	16.734.766	17.092.223

Commento al trend

Il trend segue le esigenze di approvvigionamento legate allo svolgimento delle attività. Sono programmati miglioramenti nel monitoraggio dei dati di consumo per quanto riguarda l'adduzione da pozzi e sorgenti.



» RIFIUTI

		2012	2013	2014
Rifiuti speciali pericolosi	t	32.681,8	34.412,5	36.311,1
Rifiuti speciali non pericolosi	t	92.063,5	91.845,2	101.602,1
Rifiuti speciali inviati a recupero		97%	97%	98%

Commento al trend

La produzione dei rifiuti è strettamente legata alla quantità di lavori eseguiti nell'attività manutentiva ordinaria e straordinaria di tutte le componenti dell'infrastruttura ferroviaria (armamento, rotaie, linea di contatto, ecc.). I rifiuti riportati in tabella sono costituiti principalmente dall'acciaio delle rotaie e dal rame della linea di contatto. Da sottolineare l'elevata percentuale di rifiuti speciali inviati a recupero, in crescita ulteriore nell'ultimo anno.

I valori si riferiscono ad aspetti ambientali gestiti direttamente dalla Società, per conto proprio o delle società del Gruppo.

Controllate di RFI

Highlight Ambiente

» CONSUMI FINALI DI ENERGIA

		2012	2013	2014
Gasolio ¹	t	1.220	1.195	6.803
Energia elettrica	MWh	2.580	2.853	2.296
Gas naturale	Sm ³	15.593	0	0

1. Il dato 2014 include il gasolio per la navigazione della società controllata Blufferries

Commento al trend

Terminali Italia

La riduzione dei consumi di gasolio rilevata nel 2014 è legata alla razionalizzazione del reticolo dei *terminal* gestiti direttamente dalla società, che ha comportato la cessione di alcune attività. Per quanto riguarda l'energia elettrica, la riduzione dei consumi è stata indotta da un periodo di "fermo macchine" per attività di manutenzione delle gru a portale.

L'azzeramento dei consumi di gas naturale è conseguenza della chiusura di utenze intestate alla società, con conseguente voltura alle aziende subentranti, la quale ha lasciato la gestione di alcuni *terminal* del reticolo.

Blufferries

I consumi di gasolio in crescita nel 2014 sono strettamente legati all'esecuzione del programma di esercizio, che registra un numero maggiore di collegamenti nella relazione Tremestieri-Villa San Giovanni.



» EMISSIONI TOTALI DI CO₂

		2012	2013	2014
CO ₂	t	4.926	4.911	23.222

» ACQUA

		2012	2013	2014
Prelievi per uso civile	m ³	0	0	1.888

Commento al trend

Terminali Italia

Terminali Italia ha utenze di acqua intestate a sé solo negli impianti di Milano Smistamento e del Terzo Modulo di Verona di proprietà di QETG; tali utenze sono legate al funzionamento degli impianti antincendio che, una volta riempiti, non generano alcun prelievo di acqua (se non nei casi in cui si attiva l'emergenza).

» RIFIUTI

		2012	2013	2014
Rifiuti speciali pericolosi	t	74	43	172,3
Rifiuti speciali non pericolosi	t	155	82	208,5
Rifiuti speciali inviati a recupero		30%	73%	78%

Commento al trend

Terminali Italia

L'aumento della produzione di rifiuti nel 2014 è stato determinato da interventi di manutenzione straordinaria e di bonifica.

I valori si riferiscono ad aspetti ambientali gestiti direttamente dalla Società, per conto proprio o delle società del Gruppo.

I dati riportati includono i valori dichiarati dalla controllata Terminali Italia e dalla controllata Blufferries, inclusa nel perimetro del Rapporto di sostenibilità 2014.



ABBIAMO FATTO

RFI

Nell'ambito del progetto di efficientamento energetico è stata effettuata una valutazione economico-finanziaria per l'adozione della tecnologia LED negli impianti di illuminazione di circa 500 stazioni.

È stato realizzato un programma di dismissione/sostituzione degli impianti termici a gasolio, utilizzati prevalentemente per riscaldamento degli ambienti di lavoro, con impianti a maggior efficienza energetica (gas metano/teleriscaldamento).

È entrato in esercizio il sistema *GreenNebula*, un *cloud web* per la gestione delle autorizzazioni dei soggetti incaricati della gestione dei rifiuti; nel corso del 2014 sono state inserite e validate circa il 70% delle autorizzazioni.

In merito all'inquinamento acustico, è stata conclusa la prima fase di collaudo del software *INAC 3D*, sistema informatizzato che integra il sistema di simulazione acustica con quello di progettazione delle barriere antirumore.

È stato svolto un corso di formazione rivolto ai *project engineer* della Direzione Investimenti per "La gestione degli aspetti ambientali nella realizzazione degli investimenti". Il corso ha avuto l'obiettivo di fornire gli elementi necessari per il presidio degli aspetti ambientali sia in fase progettuale che in fase realizzativa.

Sono state completate le attività propedeutiche all'aggiornamento del piano di risanamento acustico redatto da RFI ai sensi del Decreto del Ministero dell'Ambiente del 29 novembre 2000 sulla base di osservazioni, pareri e richieste pervenuti dagli enti pubblici e privati interessati dalle emissioni sonore generate dall'infrastruttura ferroviaria.

Terminali Italia

Negli impianti di Verona e Segrate sono state automatizzate, mediante utilizzo di *tablet* veicolari, le operazioni di compilazione delle liste di carico dei treni in partenza con contestuale velocizzazione delle operazioni di accettazione, snellimento delle procedure di rintracciabilità delle Unità di Trasporto Intermodale (UTI) e sensibile riduzione del consumo di carta.

Sono stati effettuati interventi di riduzione dell'inquinamento luminoso prodotto dalle torri faro presenti presso il terminale di Verona e dell'inquinamento acustico indotto dalle attività svolte presso lo scalo di Milano Smistamento.

Blufferies

Nel 2014 la società si è dotata di un proprio Sistema di Gestione della sicurezza e di prevenzione dell'inquinamento ambientale ai sensi del Codice internazionale di gestione della sicurezza - *International Safety Management Code* adottato con Regolamento (CE) n. 336/2006 del Parlamento europeo e del Consiglio.



VOGLIAMO FARE

RFI

A seguito della valutazione economico-finanziaria, effettuata nel 2014, per l'adozione della tecnologia LED negli impianti di illuminazione nelle stazioni del *network*, sarà pubblicato il bando di gara relativo all'attuazione del progetto di efficientamento energetico.

Sarà implementato il programma di sostituzione degli impianti termici a gasolio con impianti a maggior efficienza energetica e a minor impatto ambientale.

I consumi di energia elettrica e i flussi economici propri delle imprese ferroviarie e di RFI saranno gestiti in modo separato e autonomo, permettendo un monitoraggio più efficace dell'utilizzo effettivo di energia.

Verrà messo in esercizio un sistema informatizzato denominato *Atlantide*, che permetterà sia la gestione dei rifiuti non pericolosi, attraverso la compilazione dei registri di carico e scarico e dei formulari, sia quella dei rifiuti pericolosi, tramite SISTRI secondo le specifiche di interoperabilità definite dal Ministero dell'Ambiente.

Verrà prodotto l'aggiornamento del piano di risanamento acustico redatto da RFI ai sensi del Decreto del Ministero dell'Ambiente del 29 novembre 2000.

È prevista la revisione del progetto esecutivo della barriera antirumore standard "HS" per impieghi ferroviari ai sensi del Decreto Ministeriale del 14 gennaio 2008 (Norme tecniche per le costruzioni).

Verrà conclusa la seconda e ultima fase di collaudo del *software* di simulazione acustica *INAC 3D*; contemporaneamente, sarà redatto il manuale di progettazione per le barriere antirumore.

Sempre in merito all'inquinamento acustico, verrà avviata la sperimentazione di un sistema di attenuazione del rumore e delle vibrazioni del binario.

Terminali Italia

È previsto il conseguimento della Certificazione del Sistema di Gestione della Sicurezza (SGS).

Saranno effettuati, in tutti i *terminal* e nel rispetto delle vigenti normative ambientali, interventi di pulizia straordinaria dei mezzi operativi tramite l'utilizzo di ditte terze specializzate e saranno ripristinate le condizioni di sicurezza (pavimentazione, segnaletica, ecc.) negli impianti di Segrate, Bari e Catania.

Proseguirà l'adesione al programma PIL (Piattaforma Integrata Logistica) per ottenere un sistema di trasporto integrato che consenta di snellire le operazioni, migliorare i servizi offerti e diminuire sensibilmente l'utilizzo di carta.

Blufferries

In ambito Sistema di Gestione della Sicurezza e di prevenzione dell'inquinamento ambientale, il programma formativo del personale operativo aziendale sarà maggiormente orientato ai temi ambientali (ad esempio, gestione delle emergenze ambientali quali lo sversamento di prodotti durante le attività effettuata a bordo, modalità di smaltimento/recupero dei rifiuti raccolti a bordo), in piena aderenza alle procedure previste.



Trenitalia

Highlight Ambiente

» CONSUMI FINALI DI ENERGIA

		2012	2013	2014
Gasolio	t	55.131	54.412	46.034
Energia elettrica totale	MWh	3.804.878	3.992.867	3.746.274
di cui per trazione	MWh	3.720.203	3.910.433	3.670.262
di cui per altri usi	MWh	84.675	82.434	76.012
Gas naturale	Sm ³	20.132.634	21.465.122	15.960.292

Commento al trend

Il contenimento dei consumi di energia elettrica così come quello di gasolio sono collegati principalmente ai volumi di produzione ferroviaria, che nel 2014 hanno subito un calo rispetto al 2013. Il trend del gas naturale dell'ultimo biennio è stato influenzato dall'andamento climatico, particolarmente mite, nella stagione invernale oltreché, in misura minore, dalla dismissione di alcuni impianti.



» EMISSIONI TOTALI DI CO₂

		2012	2013	2014
CO ₂	t	1.745.415	1.745.522	1.493.886

» ACQUA

		2012	2013	2014
Prelievi per uso industriale	m ³	3.061.381	3.283.727	3.182.306
Prelievi per uso civile	m ³	1.405.486	1.159.249	997.637

Commento al trend

Nel biennio 2013-2014 il volume di acqua prelevata per uso industriale è stato sostanzialmente stabile (-3%), mentre, per la graduale dismissione di alcuni pozzi, ne è variato il *mix* di prelievo, con un aumento della quota da acquedotto a scapito di quella da acque sotterranee. I prelievi per uso civile hanno registrato una diminuzione del 14% grazie a interventi di manutenzione delle reti idriche e alla conseguente riduzione e prevenzione delle perdite.

» RIFIUTI

		2012	2013	2014
Rifiuti speciali pericolosi	t	6.900,8	5.625,4	4.211,1
Rifiuti speciali non pericolosi	t	42.781,7	87.643	66.150,2
Rifiuti speciali inviati a recupero		66%	85%	86%

Commento al trend

La riduzione dei rifiuti speciali pericolosi da parte di Trenitalia è imputabile all'esternalizzazione di alcune attività manutentive, oltre che al contenimento della produzione ferroviaria avvenuta nel 2014, soprattutto con riferimento ai servizi di trasporto regionale. La diminuzione dei rifiuti speciali non pericolosi avvenuta nel 2014 risente, invece, della riduzione delle campagne di demolizione di carri obsoleti per il trasporto merci che, nel 2013, hanno conosciuto un picco di quantitativi di materiali ferrosi da destinare a recupero.

I valori si riferiscono ad aspetti ambientali gestiti direttamente dalla Società, per conto proprio o delle società del Gruppo.

Controllate di Trenitalia

Highlight Ambiente

»» CONSUMI FINALI DI ENERGIA

		2012	2013	2014
Gasolio	<i>t</i>	1.889	1.996	2.159
Energia elettrica totale	<i>MWh</i>	146.308	157.348	175.596
di cui per trazione	<i>MWh</i>	145.733	156.768	175.004
di cui per altri usi	<i>MWh</i>	575	580	592

Commento al trend

Gli incrementi relativi ai consumi di gasolio si riferiscono essenzialmente ai maggiori volumi di attività della controllata Serfer nel ramo di *business* inerente i servizi di manovra ferroviaria. L'aumento dei consumi di energia elettrica risente, al contrario, soprattutto dei maggiori volumi di traffico merci gestiti dalla controllata tedesca TX Logistik.

»» EMISSIONI TOTALI DI CO₂

		2012	2013	2014
CO ₂	<i>t</i>	64.750	70.983	81.343

»» ACQUA

		2012	2013	2014
Prelievi per uso civile	<i>m³</i>	12.810	12.900	12.900

Commento al trend

Le controllate Serfer e TX Logistik non effettuano prelievi idrici per uso industriale; i prelievi a uso civile, le cui stime presentano valori sostanzialmente stabili nel tempo, si riferiscono quasi esclusivamente a Serfer.



» RIFIUTI

		2012	2013	2014
Rifiuti speciali pericolosi	t	631,5	367,9	504,8
Rifiuti speciali non pericolosi	t	679,2	102,4	164,4
Rifiuti speciali inviati a recupero		97%	100%	95%

Commento al trend

Dopo un calo avvenuto fra il 2012 e il 2013, l'incremento dei rifiuti rilevato nel 2014 è correlato alla ripresa dei volumi di attività collegate alla manutenzione dei rotabili nonché alla realizzazione e manutenzione di opere ferroviarie da parte della società Serfer.

I valori si riferiscono ad aspetti ambientali gestiti direttamente dalla Società, per conto proprio o delle società del Gruppo.

I dati riportati includono i valori dichiarati dalle due controllate, Serfer e TX Logistik.

ABBIAMO FATTO

Trenitalia

Si è conclusa, in 14 officine, l'installazione di un sistema di rilevazione a distanza dei consumi di energia elettrica (SEM – *Smart Energy Management*). Il nuovo sistema consente di rilevare in *real time* le anomalie di consumo e di mettere in atto le necessarie misure correttive.

È proseguito il piano di realizzazione delle diagnosi energetiche negli impianti di manutenzione, con l'effettuazione di ulteriori 7 diagnosi.

È entrato in esercizio il primo impianto fotovoltaico di 160 kWp presso Milano Martesana (IMC ETR 500); inoltre, sono stati elaborati i capitolati per l'installazione di ulteriori impianti fotovoltaici, per un totale di circa 4.500 kWp, e sono stati pubblicati i bandi di gara per l'aggiudicazione degli appalti.

È stato esteso il *green procurement* a ulteriori procedure competitive per la fornitura di beni e servizi attraverso il perfezionamento dei requisiti ambientali inseriti nei documenti di gara.

Sono state effettuate attività di formazione al personale per la corretta gestione dei rifiuti; sono state riprogettate le modalità di trattamento dei rifiuti nei siti produttivi e sono stati istituiti nuovi punti attrezzati per la raccolta differenziata dei rifiuti.

Sono proseguite le attività di formazione e sensibilizzazione, rivolte al personale dipendente, sul corretto governo della risorsa idrica e sono stati completati ulteriori studi di fattibilità per il recupero e il riutilizzo delle acque meteoriche. Si sono condotti monitoraggi periodici dello stato delle reti idriche per minimizzare eventuali perdite e sprechi.

Sono state svolte attività per il contenimento delle emissioni acustiche mediante specifici interventi gestionali mirati a ridurre il rumore delle attività produttive.

Sono state sperimentate, definite e descritte in apposite disposizioni operative le nuove modalità di disinfezione degli ambienti viaggiatori, che privilegiano il trattamento fisico (a caldo e a freddo) e riducono l'utilizzo di sostanze chimiche.

È proseguita l'estensione del *car sharing* "Enjoy", gestito da Eni in *partnership* con Trenitalia, attraverso il lancio del servizio nelle città di Roma e Firenze, portando il numero complessivo di auto in condivisione in Italia a oltre 1.000. È stato rinnovato l'accordo tra Trenitalia e Clear Channel per promuovere il *bike sharing* nelle città di Milano e Verona. Sono state sviluppate offerte di viaggio "green", che includono il soggiorno a Roma e Milano in strutture alberghiere a basso impatto ambientale in abbinamento a condizioni privilegiate per il noleggio di auto elettriche e *bike sharing*.

Serfer

È entrato in esercizio l'impianto fotovoltaico per la produzione di energia solare presso l'officina di Udine.

È stato ammodernato il parco mezzi di proprietà, attraverso interventi di *revamping* che includono la sostituzione dei motori con apparati di nuova generazione, a minor consumo energetico e con livelli di rumorosità inferiore.

Sono state effettuate campagne di sensibilizzazione del personale sulla corretta gestione dei materiali utilizzati e dei rifiuti prodotti nell'esercizio delle proprie attività oltre che sull'approvvigionamento idrico.

TX Logistik

È stato sostituito più del 50% del parco carri in affitto con nuovi veicoli a minor impatto acustico.

VOGLIAMO FARE

Trenitalia

Sarà potenziato il sistema di rilevazione a distanza dei consumi di energia (SEM) che verrà esteso a 3 ulteriori officine.

Verrà ripresa l'attività di diagnosi energetica presso gli impianti industriali, con l'effettuazione di 4 nuove analisi realizzate sulla base di una procedura specificatamente definita.

Saranno aggiudicati gli appalti per l'installazione di un ulteriore impianto fotovoltaico nell'officina di Milano Martesana e di nuovi impianti a Roma San Lorenzo e Napoli Santa Maria la Bruna, per un totale di circa 4.500 kWp.

Saranno presentate le "Proposte di Progetto e Programma di Misura" (PPPM) per l'ottenimento di Titoli di Efficienza Energetica (TEE) relativamente ai nuovi treni, sia quelli destinati all'alta velocità sia quelli per il trasporto regionale.

Sarà implementato un sistema di misurazione dell'energia elettrica consumata dal *Frecciarossa 1000*, per rilevare in maniera puntuale i consumi del nuovo treno AV.

Si provvederà ad erogare 6 moduli di formazione incentrati sulle tematiche del risparmio e dell'efficienza energetica a circa 40 referenti locali per l'energia.

Proseguiranno le attività di controllo delle reti idriche attraverso il rifacimento di impianti e l'installazione di condotte a vista, al fine di ridurre le eventuali perdite e minimizzare gli sprechi. Saranno individuati ulteriori siti ove estendere gli studi di fattibilità per il riutilizzo delle acque in uscita dagli impianti di depurazione e delle acque piovane.

Continuerà la *partnership* fra Eni, Trenitalia e Fiat relativa al *car sharing* "Enjoy", che verrà esteso alla città di Torino e potenziato nella città di Milano con un nuovo servizio di *scooter sharing* (circa 150 mezzi a disposizione). Inoltre, per favorire l'intermodalità fra treno e *car sharing*, verrà aperto presso la stazione di Roma Termini un parcheggio dedicato alle auto di *Enjoy*, con 10 posti a disposizione.

Serfer

Si procederà alla sostituzione dei corpi luminosi situati in officina con impianti a LED, per una maggiore efficienza energetica.

Nell'ambito delle attività di manutenzione straordinaria del parco mezzi, saranno montate, su circa 15 veicoli, marmitte catalitiche in luogo di quelle esistenti, al fine di garantire una riduzione delle emissioni in atmosfera.

Proseguirà lo svolgimento di campagne di sensibilizzazione rivolte al personale per una corretta gestione delle materie prime, dei rifiuti e per un utilizzo razionale delle risorse idriche.



Highlight Ambiente

» CONSUMI FINALI DI ENERGIA

		2012	2013	2014
Gasolio	t	172	125	125
Energia elettrica	MWh	2.677	2.417	2.113
Gas naturale	Sm ³	110.656	58.832	42.151

Commento al trend

La riduzione significativa di tutti i consumi di energia, registrata a partire dal 2012, è il risultato, prevalentemente, della soppressione di alcune sedi della Società (2 su 11) e dell'ottimizzazione del parco autovetture.

» EMISSIONI TOTALI DI CO₂

		2012	2013	2014
CO ₂	t	1.916	1.530	1.280

» ACQUA

		2012	2013	2014
Prelievi per uso civile	m ³	18.433	13.532	9.489

Commento al trend

La riduzione dei consumi di acqua (quasi del 50% rispetto al 2012) è l'effetto della soppressione di alcune sedi della Società e della campagna di sensibilizzazione attivata nei confronti del personale.

» RIFIUTI

		2012	2013	2014
Rifiuti speciali pericolosi	t	0,0	3,9	0,0
Rifiuti speciali non pericolosi	t	70,5	81,3	17,5
Rifiuti speciali inviati a recupero		100%	95%	100%

Commento al trend

La forte riduzione che si registra nei rifiuti speciali è da attribuirsi al fatto che, contrariamente agli anni precedenti, non si sono effettuate massicce attività di trasloco/ristrutturazione.

ABBIAMO FATTO

È proseguita l'attività di razionalizzazione dei consumi energetici delle sedi (tramite chiusura/trasferimento di alcuni uffici periferici della società in immobili di società del Gruppo FS Italiane).

È stato portato avanti il progetto di *Power management* finalizzato alla riduzione dei consumi delle attrezzature informatiche.

Per razionalizzare, contenendolo, il numero di copie stampate degli elaborati di progetto, è stato reso operativo un nuovo processo che porterà a un abbattimento dei consumi di carta pressoché lineare, anno su anno, pari al 20% circa (man mano, cioè, che entreranno in funzione i nuovi contratti associati); ci si attende quindi di raggiungere la completa dematerializzazione degli elaborati in 5 anni.

È stata ultimata l'installazione di barriere antirumore per la mitigazione dell'impatto acustico provocato dal funzionamento delle unità refrigeranti per la climatizzazione della sede di Roma.

VOGLIAMO FARE

Proseguirà il progetto di *Power management* al fine di monitorare i risparmi energetici derivanti dallo spegnimento automatizzato delle postazioni di lavoro durante le ore notturne.

È prevista una diagnosi energetica per la sede di Via Galati 71 ai sensi del D.Lgs. 102/2014, che piloterà le attività di efficientamento energetico dei prossimi anni.

I valori si riferiscono ad aspetti ambientali gestiti direttamente dalla Società, per conto proprio o delle società del Gruppo.

I dati riportati si riferiscono ai valori dichiarati dalle sedi di Italferr. I principali consumi relativi ai cantieri sono illustrati nel paragrafo *Territorio* del Rapporto di sostenibilità.



Ferservizi

Highlight Ambiente

» CONSUMI FINALI DI ENERGIA

		2012	2013	2014
Gasolio	t	437	401	243
Energia elettrica	MWh	6.102	5.289	4.585
Gas naturale	Sm ³	719.881	635.014	467.754

Commento al trend

La riduzione consistente dei consumi è dovuta alla chiusura di 7 Ferrotel.

» EMISSIONI TOTALI DI CO₂

		2012	2013	2014
CO ₂	t	5.352	4.709	3.391

» ACQUA

		2012	2013	2014
Prelevi per uso industriale	m ³	0	0	0
Prelevi per uso civile	m ³	73.691	76.639	56.584

Commento al trend

La riduzione dei consumi è dovuta alla chiusura di 7 Ferrotel.

» RIFIUTI

		2012	2013	2014
Rifiuti speciali pericolosi	t	14,5	8,5	2,9
Rifiuti speciali non pericolosi	t	196,6	207,7	172,2
Rifiuti speciali inviati a recupero		52%	84%	94%

Commento al trend

La riduzione dei quantitativi dei rifiuti speciali (pericolosi e non) e l'aumento del materiale inviato a recupero derivano principalmente dalle attività poste in essere nell'ambito del Sistema di Gestione Ambientale.

ABBIAMO FATTO

È stato redatto il Progetto esecutivo per le nuove sedi di Genova e Trieste prevedendo illuminazione LED e impianti fotovoltaici.

Sono state avviate le gare per l'acquisto di tecnologie di oli lubrificanti per il Gruppo; nei relativi bandi sono stati introdotti requisiti selettivi e premianti, quali certificazioni ISO 14001, mirati al risparmio energetico e alla riciclabilità dei componenti.

È stato predisposto l'allaccio alla rete di teleriscaldamento comunale per il Ferrotel "Brennero". In relazione all'attività di *Mobility management*, è stato formalizzato l'accordo "La spesa bio a casa tua" per l'acquisto di prodotti biologici, del quale possono usufruire i dipendenti del Gruppo che vivono nella città di Roma.

Sono stati sottoscritti alcuni Accordi Quadro, di cui beneficia tutto il Gruppo, su "Servizi relativi alla gestione di eventi di comunicazione", "Fornitura di cancelleria", "Arredi metallici", contenenti criteri premianti di ecosostenibilità.

È stata avviata la raccolta differenziata (carta-plastica) in 10 Ferrotel ed è stato rinnovato il protocollo sperimentale con AMA per la sede centrale (per il *rating* ecologico 3R); la stessa AMA, attraverso propri delegati, ha tenuto 8 sessioni di sensibilizzazione di tutto il personale di Via Tripolitania sulla corretta modalità di conferimento dei rifiuti.

È stato definito un Accordo Quadro, dedicato alla sola Ferservizi, per l'affidamento di servizi ambientali, tra cui: attività di sgombero; pulizia aree e fabbricati; raccolta, trasporto/recupero rifiuti; bonifica amianto; bonifica serbatoi interrati. In ambito SGA è stata eseguita formazione dedicata per circa 1.000 ore.

VOGLIAMO FARE

Entro il 2015 a Genova e a Trieste inizieranno i lavori per il trasferimento delle rispettive sedi in edifici dotati di illuminazione a LED, climatizzazione a pompa di calore e di produzione energia elettrica per autoconsumo da pannelli fotovoltaici.

Nel triennio 2015-2018 sarà effettuata la diagnosi energetica ai sensi del D.Lgs.102/2014 e per i 3 immobili più significativi gestiti da Ferservizi, saranno definite azioni mirate all'efficiamento energetico con l'obiettivo di ottenere una riduzione dei consumi almeno pari al 3%.

In tema di *Mobility management* sarà definito a Roma un accordo con ATAC per agevolare l'acquisto di abbonamenti scontati ai dipendenti del Gruppo FS.

Sarà definito un Accordo Quadro per il Gruppo per la fornitura di buoni pasto cartacei a ridotto impatto ambientale, in carta riciclata o FSC, o elettronici.

Sarà ampliato il perimetro del Sistema di Gestione Ambientale aziendale a tutti i processi produttivi ad oggi esclusi (vendita, locazioni, custodia); la certificazione del nuovo perimetro è prevista entro dicembre 2015.

I valori si riferiscono ad aspetti ambientali gestiti direttamente dalla Società, per conto proprio o delle società del Gruppo.

Grandi Stazioni

Highlight Ambiente

» CONSUMI FINALI DI ENERGIA

		2012	2013	2014
Gasolio	t	193	161	135
Olio combustibile	t	203	202	171
Energia elettrica	MWh	62.462	63.661	66.126
Teleriscaldamento	MWht	2.257	2.779	2.143
Gas naturale	Sm ³	6.605.813	6.861.295	7.077.786

Commento al trend

Nel triennio si è assistito al progressivo incremento dei consumi di energia elettrica e gas, dovuto fondamentalmente all'attivazione e alla messa in esercizio degli impianti a servizio delle nuove aree di stazione via via riqualificate. I consumi di gasolio e olio combustibile si riducono in ragione della dismissione di vecchie centrali termiche, mentre quelli da teleriscaldamento sono dettati quasi esclusivamente dalle oscillazioni climatiche.

» EMISSIONI TOTALI DI CO₂

		2012	2013	2014
CO ₂	t	36.968	36.596	35.365

» ACQUA

		2012	2013	2014
Prelievi per uso civile	m ³	2.954.081	2.484.822	1.827.693

Commento al trend

Riduzione del consumo complessivo di acqua a seguito di interventi di ottimizzazione impiantistica, razionalizzazione degli apparati e cessioni utenze fuori ambito (progetto separazione utenze).

» RIFIUTI*

		2012	2013	2014
Rifiuti assimilabili agli urbani	t	15.000	18.048	18.048

* Network stazioni e sedi operative

Commento al trend

Non si rilevano scostamenti intervenuti nell'ultimo anno, ma si segnala che dal 2013 è stata introdotta una modifica nel criterio di stima dei rifiuti prodotti.



I valori si riferiscono ad aspetti ambientali gestiti direttamente dalla Società, per conto proprio o delle società del Gruppo. Sono inclusi i consumi dei clienti di stazione.

ABBIAMO FATTO

Sono proseguite le attività di analisi degli impianti elettrici finalizzate alla razionalizzazione dei consumi energetici, in particolare nelle stazioni di Napoli Centrale e Torino Porta Nuova.

Sono stati realizzati diversi interventi di ammodernamento e rifacimento dei sistemi di illuminazione con l'installazione di nuovi corpi illuminanti con tecnologia a LED; sono stati inoltre avviati studi di fattibilità tecnico-economica per analoghi interventi presso le stazioni di Napoli Piazza Garibaldi (sotterranea), di Napoli Centrale, Bologna Centrale e Roma Tiburtina.

È stata realizzata la nuova centrale termica nella stazione di Venezia Mestre allo scopo di aumentare il rendimento medio e ridurre le emissioni in atmosfera.

È stata creata la nuova area di raccolta rifiuti della stazione di Napoli Centrale. D'intesa con la municipalizzata AMA è stata programmata l'attività di riorganizzazione dell'area di raccolta rifiuti della stazione di Roma Termini e strutturata la raccolta differenziata della stazione di Roma Tiburtina, con istituzione di un servizio di raccolta porta a porta.

È proseguita l'attività di mappatura delle reti fognarie delle stazioni ed è stato effettuato un monitoraggio continuo dei consumi idrici finalizzato al rilevamento, anche attraverso verifiche sul campo, di eventuali anomalie e all'eliminazione delle perdite.

Attraverso l'applicazione delle procedure e l'esecuzione degli *audit* interni nelle principali stazioni del *network*, c'è stato un avanzamento delle attività finalizzate alla certificazione ISO 14001 del Sistema di Gestione Ambientale.

VOGLIAMO FARE

Saranno effettuate le diagnosi energetiche sui principali complessi di stazione: 50% dei siti entro dicembre 2015 e il restante entro la fine dell'anno successivo. Le diagnosi individueranno progetti di razionalizzazione energetica su illuminazione a LED, produzione efficiente di energia (ad esempio, cogenerazione) e produzione da fonti rinnovabili (ad esempio, pannelli fotovoltaici), con implementazione dei principali interventi individuati entro il 2020.

Verrà completata la nuova centrale termica di Genova Brignole che andrà a sostituire la precedente centrale a gasolio e verranno realizzati, entro il 2016, gli allacci alla rete di teleriscaldamento locale a Bologna Centrale con conseguente dismissione delle attuali centrali (a gas metano e a gasolio).

Verranno realizzate campagne di sensibilizzazione, rivolte al personale degli uffici, sull'uso razionale della carta e delle stampanti/fotocopiatrici, al fine di ridurre il consumo di materie prime.

Per sostenere e incrementare la raccolta differenziata dei rifiuti presso le stazioni del *network*, si intende intraprendere, entro il 2016, una serie di azioni, quali: la predisposizione di aree centralizzate, la rendicontazione specifica, l'inserimento di presidi per il coinvolgimento delle imprese pulitrici dei complessi di stazione e lo sviluppo di piani di comunicazione rivolti ai fruitori degli spazi aperti al pubblico e degli uffici.

Sarà migliorato e reso pienamente operativo il Sistema di Gestione Ambientale, al fine di raggiungere l'obiettivo della certificazione ISO 14001, prevista entro il 2016, per i complessi di Roma Termini, Milano Centrale e Venezia Santa Lucia.



Centostazioni

Highlight Ambiente

»» CONSUMI FINALI DI ENERGIA

		2012	2013	2014
Gasolio	<i>t</i>	470	467	296
Energia elettrica	<i>MWh</i>	12.083	13.105	15.931
Gas naturale	<i>Sm³</i>	2.083.300	1.798.104	1.541.512

Commento al trend

I consumi di gasolio e gas naturale si riducono per effetto della dismissione di alcune centrali termiche; contemporaneamente i consumi elettrici sono in leggero aumento poiché il *comfort* di temperatura negli ambienti è stato assicurato attraverso unità a pompa di calore.

»» EMISSIONI TOTALI DI CO₂

		2012	2013	2014
CO ₂	<i>t</i>	10.678	10.334	9.727

»» ACQUA

		2012	2013	2014
Prelievi per uso civile	<i>m³</i>	1.003.516	1.036.700	511.745

Commento al trend

La riduzione dei consumi, oltremodo significativa nel 2014, è derivata da puntuali interventi di monitoraggio e ottimizzazione impiantistica dei circuiti idrici oltre che dalla sensibilità dei frequentatori di stazione al contenimento degli sprechi. È stato, in particolare, implementato un sistema informatico per la lettura dei contatori che consente di allertare i tecnici di zona perché provvedano alla rapida risoluzione di perdite occulte.



» RIFIUTI*

		2012	2013	2014
Rifiuti assimilabili agli urbani	t	1.931	1.742	1.719

* Network stazioni e sedi operative

Commento al trend

Non si rilevano particolari variazioni.

I valori si riferiscono ad aspetti ambientali gestiti direttamente dalla Società, per conto proprio o delle società del Gruppo. Sono inclusi i consumi dei clienti di stazione.



ABBIAMO FATTO

È stato sottoscritto un contratto in base al quale, a partire dal 2015, l'energia elettrica dovrà provenire, per almeno il 30%, da fonti rinnovabili certificate.

Sono stati realizzati interventi di ammodernamento e di rifacimento dei sistemi di illuminazione con l'installazione di nuovi corpi illuminati con tecnologia a LED in 7 stazioni dell'asset (Bergamo, Gallarate, Milano Porta Garibaldi, Monza, Padova, Termoli, Verbania) e sono stati redatti progetti per intervenire con misure analoghe in ulteriori 11 stazioni (Ancona, Lucca, Milano Rogoredo, Pesaro, Roma Ostiense, Salerno, Trento, Terni, Arezzo, Mantova, Milano Lambrate).

In attuazione del piano di ottimizzazione degli impianti termici è stata eseguita/o la dismissione/declassamento di cinque centrali termiche (Pesaro, Taranto, Piacenza, Rovereto, Desenzano) e si è proceduto a riqualificare/sostituire due caldaie con nuovi impianti a tecnologie di tipo a condensazione (Verbania e Novara).

Sono stati monitorati i consumi di carta da ufficio ed effettuate azioni di sensibilizzazione rivolte ai dipendenti.

È stato sottoscritto a Roma, con la società AMA, il "Protocollo Sperimentale Grandi Utenze" per la raccolta differenziata dei rifiuti (vetro/plastica/metalli, carta) presso la sede centrale, dove sono state avviate attività di formazione/informazione rivolte a dipendenti e collaboratori.

La raccolta differenziata dei rifiuti prodotti nelle aree aperte al pubblico è stata rafforzata attraverso l'installazione di ulteriori cestini presso 16 stazioni del *network* (Ancona, Arezzo, Bergamo, Gallarate, Lucca, Mantova, Milano Lambrate, Milano Porta Garibaldi, Milano Rogoredo, Monza, Padova, Pesaro, Roma Ostiense, Termoli, Trento, Terni). È stata inoltre avviata la progettazione di un'area ecologica nell'ambito della stazione di Milano Rogoredo.

La puntuale attività di monitoraggio dei consumi idrici ha permesso di eseguire pronti interventi di ricerca guasto e ripristino della corretta erogazione, con l'effetto di significative riduzioni dei consumi presso le stazioni di Pistoia, Prato, Como San Giovanni, Rimini, Lucca, Roma Trastevere, Piacenza, Potenza e Benevento. Nelle stazioni appartenenti al *network*, è stata anche regolarmente controllata la qualità delle acque destinate al consumo umano.

Nell'ambito del Modello Gestionale "Presidio Operativo di Stazione" sono stati eseguiti 303 *audit* interni volti a verificare la corretta gestione degli aspetti ambientali significativi da parte delle ditte appaltatrici che operano presso le stazioni del *network*; inoltre, a tutto personale delle stesse ditte sono state rivolte iniziative di sensibilizzazione e informazione su temi ambientali.

VOGLIAMO FARE

Proseguirà la sottoscrizione di forniture di energia elettrica da fonti energetiche rinnovabili certificate per una quota minima del 30% rispetto al fabbisogno e si continuerà con l'attività di sostituzione delle lampade fluorescenti tradizionali con lampade a tecnologia LED.

Saranno effettuate le diagnosi energetiche presso le stazioni del *network* più energivore, nelle quali, cioè, i consumi in TEP rappresentano il 50% di quelli totali (Milano Porta Garibaldi, Sanremo, Cremona, Pescara, Trieste, Cagliari, Padova, Brescia, Alessandria, Aosta).

Proseguirà il piano di ottimizzazione degli impianti termici, anche attraverso la sostituzione delle relative centrali con impianti a tecnologie innovative.

Verrà informatizzato il processo di gestione degli acquisti/appalti, conseguendo vantaggi ambientali derivanti dalla riduzione delle stampe cartacee.

Verranno realizzate tre aree ecologiche presso le stazioni di Milano Rogoredo, Bergamo e Milano Lambrate.

Proseguirà l'attività di monitoraggio mensile dei consumi delle reti idriche. Proseguirà inoltre il monitoraggio della qualità delle acque destinate al consumo umano su tutti gli impianti idrici e agli impianti di condizionamento delle stazioni.

Nell'ambito del Modello Gestionale "Presidio Operativo di Stazione" saranno effettuate:

- azioni di formazione e sensibilizzazione su tematiche ambientali rivolte al personale di Centostazioni (con particolare riferimento al personale operante presso i cantieri di *restyling*);
- 306 attività di *audit* interno presso le sedi di lavoro (uffici) e le stazioni del *network*.



Busitalia - Sita Nord

Highlight Ambiente

» CONSUMI FINALI DI ENERGIA

		2012	2013	2014
Gasolio	t	10.524	10.500	10.177
Energia elettrica	MWh	1.147	1.167	1.086
Gas naturale	Sm ³	284.735	281.461	242.936

Commento al trend

Il lieve calo dei consumi di gasolio registrato nel 2014 è sostanzialmente imputabile a due fattori: minore percorrenza chilometrica totale dei mezzi rispetto al 2013 e miglior rendimento energetico dei nuovi veicoli Euro 5/Euro 6, inseriti nel parco veicolare in sostituzione di autobus di vecchia generazione Euro 0/Euro 2. Il minor utilizzo delle vetture aziendali presso la sede operativa del Veneto, poi, ha fatto registrare una riduzione anche nei consumi di gasolio.

Il consumo di gas naturale è quella che ha conosciuto la maggior riduzione rispetto al dato 2013 per effetto del minor utilizzo di veicoli a metano, sostituiti da nuovi autobus a gasolio di ultima generazione, presso la sede operativa del Veneto.

» EMISSIONI TOTALI DI CO₂

		2012	2013	2014
CO ₂	t	34.087	34.008	32.825

» ACQUA

		2012	2013	2014
Prelievi per uso industriale	m ³	20.507	19.703	13.689
Prelievi per uso civile	m ³	8.164	9.665	8.474



» RIFIUTI

		2012	2013	2014
Rifiuti speciali pericolosi	t	94,7	103,8	200,6
Rifiuti speciali non pericolosi	t	106,3	256,1	291,3
Rifiuti speciali inviati a recupero		29%	16%	37%

Commento al trend

Nel 2013 Busitalia - Sita Nord ha avviato e concretizzato varie attività finalizzate al conseguimento della certificazione ambientale presso la sede operativa del Veneto. Il trend in aumento registrato nell'anno 2013, rispetto al 2012, è imputabile a un monitoraggio più puntuale dei rifiuti prodotti presso tutti i siti della sede e derivante da attività straordinarie, correlate al processo di certificazione stesso.

Il significativo aumento dei volumi di rifiuti speciali pericolosi registrato nel 2014 è dovuto principalmente alle consistenti rottamazioni di autobus avvenute nell'anno rispetto al precedente, che hanno altresì determinato un corrispondente incremento della percentuale di rifiuti speciali inviati a recupero.

I valori si riferiscono ad aspetti ambientali gestiti direttamente dalla Società, per conto proprio o delle società del Gruppo.



Controllate di Busitalia - Sita Nord

Highlight Ambiente

» CONSUMI FINALI DI ENERGIA

		2014
Gasolio	t	11.815
Energia elettrica	MWh	7.208
Gas naturale	Sm ³	7.703.412



» EMISSIONI TOTALI DI CO₂

		2014
CO ₂	t	54.890

» ACQUA

		2014
Prelievi per uso industriale	m ³	13.513
Prelievi per uso civile	m ³	53.712

» RIFIUTI

		2014
Rifiuti speciali pericolosi	t	867,58
Rifiuti speciali non pericolosi	t	169,19
Rifiuti speciali inviati a recupero		76%

I valori si riferiscono ad aspetti ambientali gestiti direttamente dalla Società, per conto proprio o delle società del Gruppo.

I dati riportati includono i valori dichiarati dalle due controllate, Ataf Gestioni e Umbria Mobilità Esercizio, rientranti nel perimetro del Rapporto di sostenibilità 2014.

ABBIAMO FATTO

Busitalia - Sita Nord

Sono stati sostituiti 17 veicoli di vecchia generazione Euro 0/Euro 2 con nuovi autobus motorizzati Euro 5/ Euro 6 dotati di tecnologie costruttive e dispositivi in grado di garantire bassi consumi. Sono state altresì concluse due procedure negoziate per la fornitura, fino a 85 nuovi autobus, di mezzi a gasolio Euro 6 per le sedi operative della Toscana e del Veneto.

È stato implementato un nuovo *software* per la gestione della manutenzione preventiva degli autobus: il programma permette di effettuare interventi mirati per ogni tipologia di autobus presente nel parco, garantendo un miglior funzionamento degli stessi, anche in termini di consumi energetici.

Per gli autobus sono state acquistate nuove tipologie di accumulatori con un ciclo di vita più lungo, ottenendo un abbattimento dei consumi.

Sono stati acquistati due nuovi impianti di depurazione delle acque di scarico provenienti dal lavaggio degli autobus. Tali impianti, mediante il processo di bio-ossidazione, consentiranno la riduzione del consumo di prodotti per il trattamento chimico/fisico, il recupero delle acque trattate e l'eliminazione della produzione e smaltimento dei fanghi di depurazione.

È stato realizzato, presso le zone adibite a rifornimento carburante della sede operativa della Toscana, un sistema di raccolta e trattamento delle acque meteoriche di prima pioggia, mediante convoglio in un pozzetto di soleatore prima dell'immissione in pubblica fognatura.

È stata avviata la progettazione di un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro.

Ataf Gestioni

È stato impostato un programma per il monitoraggio dei consumi energetici a seguito del rinnovamento della flotta di autobus con 64 nuovi mezzi a gasolio Euro 6. È stato attivato uno studio per la valutazione delle emissioni di CO₂ dei veicoli con motorizzazione da Euro 0 a Euro 5, al fine di evidenziarne gli abbattimenti derivanti dall'inserimento dei veicoli di nuova generazione.

Sono stati installati dispositivi per monitorare i prelievi di gasolio per il rifornimento degli autobus e dei veicoli aziendali e per prevenire sversamenti.

Allo scopo di ridurre i consumi di carta, sono state promosse la trasmissione e l'archiviazione informatizzata della documentazione aziendale nonché la diffusione di titoli di viaggio (biglietti) via SMS e l'installazione di nuove validatrici per *carnet* e biglietti elettronici.

È stato avviato un programma di acquisizione di nuovi impianti di depurazione mediante bio-ossidazione per ridurre il consumo di prodotti di trattamento chimico/fisico delle acque reflue.

Umbria Mobilità Esercizio

Nel parco veicolare sono stati inseriti 11 nuovi autobus motorizzati Euro 5 in sostituzione di veicoli di vecchia generazione Euro 0. Sono state rimpiazzate 4 autovetture di servizio con altrettanti veicoli a metano Euro 6 ed è stata condotta una gara per l'acquisto di 5 autobus urbani con motorizzazione Diesel Euro 6 e 4 autobus elettrici, il tutto finalizzato anche al contenimento delle emissioni in atmosfera di inquinanti.

VOGLIAMO FARE

Busitalia-Sita Nord

Saranno sostituiti negli uffici i vecchi impianti di condizionamento con nuovi impianti dotati di tecnologia *inverter*.

È prevista l'acquisizione di 57 autobus con motorizzazione Euro 6 per sostituire i veicoli di vecchia generazione Euro 0/Euro 2: 25 saranno destinati alla sede operativa del Veneto e 32 a quella della Toscana.

Per la sede operativa della Toscana è prevista la messa in esercizio del nuovo impianto di depurazione, con processo a bio-ossidazione, delle acque di scarico provenienti dal lavaggio degli autobus.

Ataf Gestioni

Proseguirà il piano di rinnovamento della flotta aziendale e la connessa formazione agli autisti affinché abbiano tutti gli strumenti per una guida efficiente.

Sarà completato il programma per il monitoraggio dei dati energetici e delle emissioni di CO₂ dei veicoli con motorizzazioni da Euro 0 a Euro 5.

In ambito *Mobility management* sarà realizzato un nuovo questionario per l'analisi degli spostamenti casa-lavoro di tutto il personale aziendale.

Sarà completato il programma di acquisizione dei nuovi impianti di depurazione mediante bio-ossidazione e proseguirà la politica di sostenibilità nell'approvvigionamento e impiego di prodotti e materiali.

Umbria Mobilità Esercizio

Proseguirà il subentro di veicoli a gasolio/metano, motorizzati Euro 6, e di veicoli elettrici agli autobus Euro 0/ Euro 1.

Per l'ottimizzazione dei consumi della sede di Terni è prevista la sostituzione dell'impianto termico esistente con una caldaia a condensazione.

Saranno predisposte nuove procedure interne per la diminuzione dei consumi di carta.

Nell'ambito dell'approvvigionamento idrico e degli scarichi saranno sanate le criticità gestionali rilevate nel corso del 2014 e saranno attivati interventi di monitoraggio per un puntuale controllo dell'utilizzo di acqua nei vari siti aziendali.

Sarà effettuato un ammodernamento degli impianti di erogazione carburante navi presso il cantiere di Passignano.

Saranno attuati miglioramenti strutturali degli scarichi industriali presenti nei depositi di Todi e Umbertide: nel caso di Todi le acque reflue una volta depurate, saranno inviate in rete fognaria piuttosto che in corpo idrico; per l'impianto di Umbertide, le acque di troppo pieno dell'impianto di lavaggio saranno riutilizzate ottenendo una riduzione dei consumi idrici.



FS Logistica

Highlight Ambiente

»» CONSUMI FINALI DI ENERGIA¹

		2012	2013	2014
Gasolio	t	95	43	27
Energia elettrica	MWh	2.343	2.261	2.576

1. Include l'energia elettrica prodotta e autoconsumata da impianti fotovoltaici

Commento al trend

La diminuzione di consumo di gasolio nel triennio di riferimento è collegata alla riorganizzazione aziendale realizzata tra il 2012 e il 2013 e alla chiusura della BU Industria, che effettuava i rifornimenti per le attività di manovra. Dai primi mesi del 2013, e quindi nell'arco dell'intero 2014, il consumo di gasolio è relativo solo al riscaldamento e al rifornimento del parco macchine aziendale.

»» PRODUZIONE DI ENERGIA DA FONTI RINNOVABILI

		2012	2013	2014
Energia elettrica da fotovoltaico	MWh	637	597	577

»» EMISSIONI TOTALI DI CO₂

		2012	2013	2014
CO ₂	t	1.177	952	951

»» ACQUA

		2012	2013	2014
Prelievi per uso civile	m ³	6.779	6.562	6.845

Commento al trend

I prelievi di acqua per uso civile si riferiscono principalmente ai consumi per la sede di Roma San Lorenzo; i dati rilevano un trend pressoché costante.

» RIFIUTI

		2012	2013	2014
Rifiuti speciali pericolosi	t	15,4	2,5	0
Rifiuti speciali non pericolosi	t	0,0	90,2	7,9
Rifiuti speciali inviati a recupero		0%	42%	15%

Commento al trend

L'andamento della produzione di rifiuti speciali pericolosi è anch'esso legato alla soppressione nel 2013 della BU Industria, che produceva tale tipologia di rifiuti durante attività di assistenza al carico e scarico delle merci o di manutenzioni *spot*. La produzione di rifiuti speciali non pericolosi, invece, è legata ad attività di pulizia delle sedi locali, nel 2013 più consistente dell'ordinario per effetto della riorganizzazione aziendale e della chiusura di alcune unità.

ABBIAMO FATTO

Sono stati considerati criteri di sostenibilità ambientale nell'approvvigionamento di alcune tipologie di materiali (ad esempio carta).

Nel 2014 FS Logistica ha ottenuto la certificazione del proprio Sistema di Gestione Ambientale, ai sensi della norma internazionale ISO 14001, per le sedi di Roma San Lorenzo, Marcianise, Bologna Interporto e Torino Orbassano.

VOGLIAMO FARE

Saranno erogati a tutto il personale corsi di formazione specifica sugli aspetti ambientali collegati all'operatività aziendale e, in particolare, sulla gestione dei rifiuti, degli impianti, delle emissioni e degli scarichi idrici, nonché sull'utilizzo degli strumenti forniti dal Sistema di Gestione Integrato aziendale.

Entro il 2015 si intende estendere la certificazione del proprio Sistema di Gestione Integrato (sicurezza, ambiente e qualità) ad altre sedi presenti sul territorio nazionale, oltre ad assicurare il mantenimento di quella ottenuta per le sedi di Roma San Lorenzo, Torino Orbassano, Bologna Interporto e Marcianise.

I valori si riferiscono ad aspetti ambientali gestiti direttamente dalla Società, per conto proprio o delle società del Gruppo.



Gruppo Netinera

Highlight Ambiente

» CONSUMI FINALI DI ENERGIA

		2013	2014
Gasolio	t	17.561	22.212
Energia elettrica totale	MWh	27.337	153.900
di cui per trazione	MWh	19.837	144.750
di cui per altri usi	MWh	7.500	9.150
Gas naturale	Sm ³	1.600.000	1.600.850

Commento al trend

I maggiori consumi registrati nel 2014 sono dovuti principalmente all'ampliamento del perimetro di rendicontazione. In particolare, la rendicontazione dei dati delle società controllate Erixx e Metronom ha contribuito in maniera sostanziale all'aumento dei consumi di energia elettrica per la trazione.

» EMISSIONI TOTALI DI CO₂

		2013	2014
CO ₂	t	71.715	148.410

» ACQUA

		2013	2014
Prelievi per uso industriale e civile	m ³	22.601	22.096

Commento al trend

Nonostante l'ampliamento del perimetro di rendicontazione, nel 2014 si è registrato un calo dei prelievi di acqua dovuto alla sostanziale riduzione della flotta di bus in una delle società controllate.



» RIFIUTI

		2013	2014
Rifiuti speciali pericolosi	t	120	300
Rifiuti speciali inviati a recupero		100%	100%

Commento al trend

L'aumento della quantità di rifiuti speciali pericolosi deriva quasi esclusivamente dall'ampliamento del perimetro di rendicontazione.

ABBIAMO FATTO

Nell'ambito del sistema telematico di monitoraggio energetico (*Traveltainer*), sviluppato nel 2013 al fine di migliorare lo stile di guida dei macchinisti e ridurre i consumi energetici, sono stati testati e attrezzati ulteriori 130 mezzi di trazione; il portale e la logica di sistema sono stati validati, perfezionati e adattati ai vari casi operativi.

Il sistema *Bahnbook* (basato su un *browser on-line* attraverso il quale il macchinista ha la possibilità di inserire un profilo di guida da adottare durante il percorso) è divenuto operativo.

Sono entrati in esercizio oltre 100 nuovi veicoli diesel equipaggiati con motori conformi alla norma Stage IIIB, inerente alle emissioni e che rappresenta il livello più alto nell'ambito ferroviario in Europa; sono state inoltre modernizzate le stazioni di servizio per garantire il rifornimento dei nuovi veicoli con combustibile AdBlue.

La società controllata Metronom ha partecipato al progetto "*Blätterwälder*", organizzato dal Ministero dell'Agricoltura della Bassa Sassonia (uno dei 16 Stati federati in cui è divisa la Germania), promuovendo l'acquisto e la piantagione di 2.015 nuovi alberi allo scopo di ridurre le emissioni in atmosfera.

VOGLIAMO FARE

Sarà ottimizzato il sistema *Bahnbook* e, entro il 2016, al personale di condotta saranno forniti *tablet* che ne faciliteranno l'utilizzo.

Verrà completato l'attrezzaggio dell'intera flotta Netinera con il sistema *Traveltainer*; contemporaneamente, anche i dati relativi alle 29 locomotive Bombardier, in esercizio presso la società controllata Metronom, inizieranno a essere inviati a sistema.



FS Sistemi Urbani

Highlight Ambiente

ABBIAMO FATTO

Nel corso dell'anno sono proseguite le attività di gestione e monitoraggio del patrimonio immobiliare di FS Sistemi Urbani attraverso sopralluoghi periodici finalizzati a prevenire eventuali criticità ambientali; gli interventi manutentivi effettuati hanno riguardato soprattutto la messa in sicurezza delle aree, con conseguente ripristino ambientale e rimozione dei rifiuti.

A gennaio 2014 è stata conseguita la certificazione del Sistema di Gestione Ambientale ai sensi della norma ISO 14001. L'ambito di certificazione ha incluso, oltre a tutti gli aspetti ambientali direttamente connessi con le attività di ufficio svolte presso la sede centrale di Villa Patrizi a Roma, i processi di gestione e valorizzazione del patrimonio immobiliare.

VOGLIAMO FARE

Si proseguirà nell'attività di monitoraggio del patrimonio aziendale, al fine di prevenire il verificarsi di situazioni anomale; l'obiettivo è sempre quello di superare i 100 sopralluoghi annuali per poter garantire un efficace controllo del processo.

A ogni sopralluogo si darà seguito, ove le condizioni lo richiederanno, con attività correttive per il ripristino delle aree (ad esempio, rimozione rifiuti abbandonati, sgomberi) e saranno effettuate le necessarie azioni preventive per evitare il ripetersi delle anomalie (ad esempio, abbattimento edifici non utilizzati, recinzione delle aree, monitoraggio coperture amianto, piani di caratterizzazione dei siti).

Nel secondo semestre 2015 saranno avviate le attività finalizzate all'estensione dell'ambito di certificazione del Sistema di Gestione Ambientale.

Non è presente il riepilogo dei valori relativi ai principali aspetti ambientali in quanto i dati degli aspetti ambientali diretti sono connessi alle attività di ufficio e sono pertanto inclusi nella dichiarazione di FS SpA, proprietaria della sede della Società.

Relazione della Società di Revisione

GRI 3.13



KPMG S.p.A.
Revisione e organizzazione contabile
Via Ettore Petrolini, 2
00197 ROMA RM

Telefono +39 06 809011
Telefax +39 06 8073175
e-mail it-fmaudit@kpmg.it
PEC kpmgspa@pec.kpmg.it

Relazione della società di revisione indipendente sul Rapporto di sostenibilità

Al Consiglio di Amministrazione di
Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A.

Abbiamo svolto un esame limitato (*“limited assurance engagement”*) del Rapporto di sostenibilità del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane (di seguito il “Gruppo”) per l’esercizio chiuso al 31 dicembre 2014.

Responsabilità degli Amministratori per il Rapporto di sostenibilità

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione del Rapporto di sostenibilità in conformità alle linee guida *“Sustainability Reporting Guidelines”* definite nel 2011 (versione 3.1) dal *GRI - Global Reporting Initiative*, indicate nel paragrafo *“Comunicare la Sostenibilità: nota metodologica”* del Rapporto di sostenibilità, e per quella parte del controllo interno che essi ritengono necessaria al fine di consentire la redazione di un Rapporto di sostenibilità che non contenga errori significativi, anche dovuti a frodi o a comportamenti o a eventi non intenzionali. Gli Amministratori sono altresì responsabili per la definizione degli obiettivi del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti, nonché per l’identificazione degli *stakeholder* e degli aspetti significativi da rendicontare.

Responsabilità del revisore

E’ nostra la responsabilità della redazione della presente relazione sulla base delle procedure svolte. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel principio *“International Standard on Assurance Engagements 3000 - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information”* (*“ISAE 3000”*), emanato dall’International Auditing and Assurance Standards Board per gli incarichi che consistono in un esame limitato. Tale principio richiede il rispetto dei principi etici applicabili, compresi quelli in materia di indipendenza, nonché la pianificazione e lo svolgimento del nostro lavoro al fine di acquisire una sicurezza limitata che il Rapporto di sostenibilità non contenga errori significativi. Tali procedure hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Rapporto di sostenibilità, analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all’acquisizione di evidenze ritenute utili.

Le procedure svolte sul Rapporto di sostenibilità hanno riguardato il rispetto dei principi per la definizione del contenuto e della qualità del Rapporto di sostenibilità, nei quali si articolano le *“Sustainability Reporting Guidelines”*, e sono riepilogate di seguito:

- comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo “Responsabilità economica” del Rapporto di sostenibilità e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo al 31 dicembre 2014, sul quale abbiamo emesso la relazione ai sensi degli artt. 14 e 16 del D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 39, in data 11 maggio 2015;
- analisi, tramite interviste, del sistema di governo e del processo di gestione dei temi connessi allo sviluppo sostenibile inerenti la strategia e l’operatività del Gruppo;
- analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi inclusi nel Rapporto di sostenibilità. In particolare, abbiamo svolto:
 - interviste e discussioni con il personale delle Direzioni di Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A. e con il personale di Grandi Stazioni S.p.A., Italferr S.p.A., Rete Ferroviaria Italiana – RFI S.p.A. e Trenitalia S.p.A., al fine di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione del Rapporto di sostenibilità, nonché circa i processi e le procedure di controllo interno che supportano la raccolta, l’aggregazione, l’elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del Rapporto di sostenibilità;
 - analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del Rapporto di sostenibilità, al fine di ottenere evidenza dei processi in atto, della loro adeguatezza e del funzionamento del sistema di controllo interno per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni in relazione agli obiettivi descritti nel Rapporto di sostenibilità;
- analisi della conformità e della coerenza interna delle informazioni qualitative riportate nel Rapporto di sostenibilità rispetto alle linee guida identificate nel paragrafo “Responsabilità degli Amministratori per il Rapporto di sostenibilità” della presente relazione, con particolare riferimento alla strategia, alle politiche di sostenibilità e all’identificazione degli aspetti significativi per ciascuna categoria di *stakeholder*;
- analisi del processo di coinvolgimento degli *stakeholder*, con riferimento alle modalità utilizzate, mediante l’analisi dei verbali riassuntivi o dell’eventuale altra documentazione esistente circa gli aspetti salienti emersi dal confronto con gli stessi;
- ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante di Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A., sulla conformità del Rapporto di sostenibilità alle linee guida indicate nel paragrafo “Responsabilità degli Amministratori per il Rapporto di sostenibilità”, nonché sull’attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in esso contenuti.

Il nostro esame ha comportato un’estensione di lavoro inferiore a quello da svolgere per un esame completo secondo l’ISAE 3000 (“*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.

Conclusione

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Rapporto di sostenibilità del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane al 31 dicembre 2014 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle linee guida "Sustainability Reporting Guidelines" definite nel 2011 (versione 3.1) dal GRI - *Global Reporting Initiative* come descritto nel paragrafo "Comunicare la Sostenibilità: nota metodologica" del Rapporto di sostenibilità.

Altri aspetti

Il Rapporto di sostenibilità per l'esercizio chiuso il 31 dicembre 2013, i cui dati sono presentati a fini comparativi, è stato sottoposto ad un esame limitato da parte di un altro revisore che, il 29 luglio 2014, ha emesso una relazione su tale Rapporto.

Roma, 30 luglio 2015

KPMG S.p.A.



Marco Maffei
Socio

Questionario di valutazione

GRI 3.4

Gentile lettore,

il Rapporto di sostenibilità del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane è giunto alla sua nona edizione.

Un'esperienza editoriale che riteniamo possa essere arricchita e perfezionata ogni anno di più, grazie anche al contributo fornito dai nostri *stakeholder* con le proprie opinioni e valutazioni.

A tal fine, la invitiamo cortesemente a compilare il questionario a sua disposizione sul sito *web* fsitaliane.it nella sezione Sostenibilità.

Le richieste di informazioni sul Rapporto di sostenibilità 2014 potranno invece essere inviate via *e-mail* a rapportostenibilita@fsitaliane.it oppure via fax al numero 06.44102478.



GRI 2.4

Direzione Centrale Strategie, Pianificazione e Sistemi

Direzione Centrale Comunicazione Esterna e Media

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

Foto

Archivio Fotografico Gruppo FS Italiane

Archivio Fondazione FS Italiane

Giuseppe Senese/Creatività e *Broadcasting*

Vincenzo Tafuri/*La Freccia*

Manfredo Pinzauti/Agenzia Grazia Neri

Realizzazione e progetto grafico

PIERRESTAMPA

Viale di Villa Grazioli, 5 - 00198 Roma

Finito nel mese di agosto 2015



Via A. Gramsci, 19 - 81031 Aversa (CE)

