



»» Rapporto annuale
di bilancio
di bilancio 2013
2013



Indice

Indice

» 4 Lettera del Presidente

» 8 Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane: solide basi per un viaggio da protagonisti

IMPRESA E MERCATO	Scelte giuste per sfidare il futuro	10
LIBERALIZZAZIONE	Sviluppo senza frontiere	18
GOVERNANCE	Nuovi modelli di <i>business</i>	20
PERSONE	Il nostro valore aggiunto	22

» 26 Economics e investimenti

CONSOLIDAMENTO E SVILUPPO	Le basi per crescere	28
LA STRUTTURA	Settori operativi del Gruppo	32
INVESTIMENTI	Efficienza e innovazione continua	60

» 66

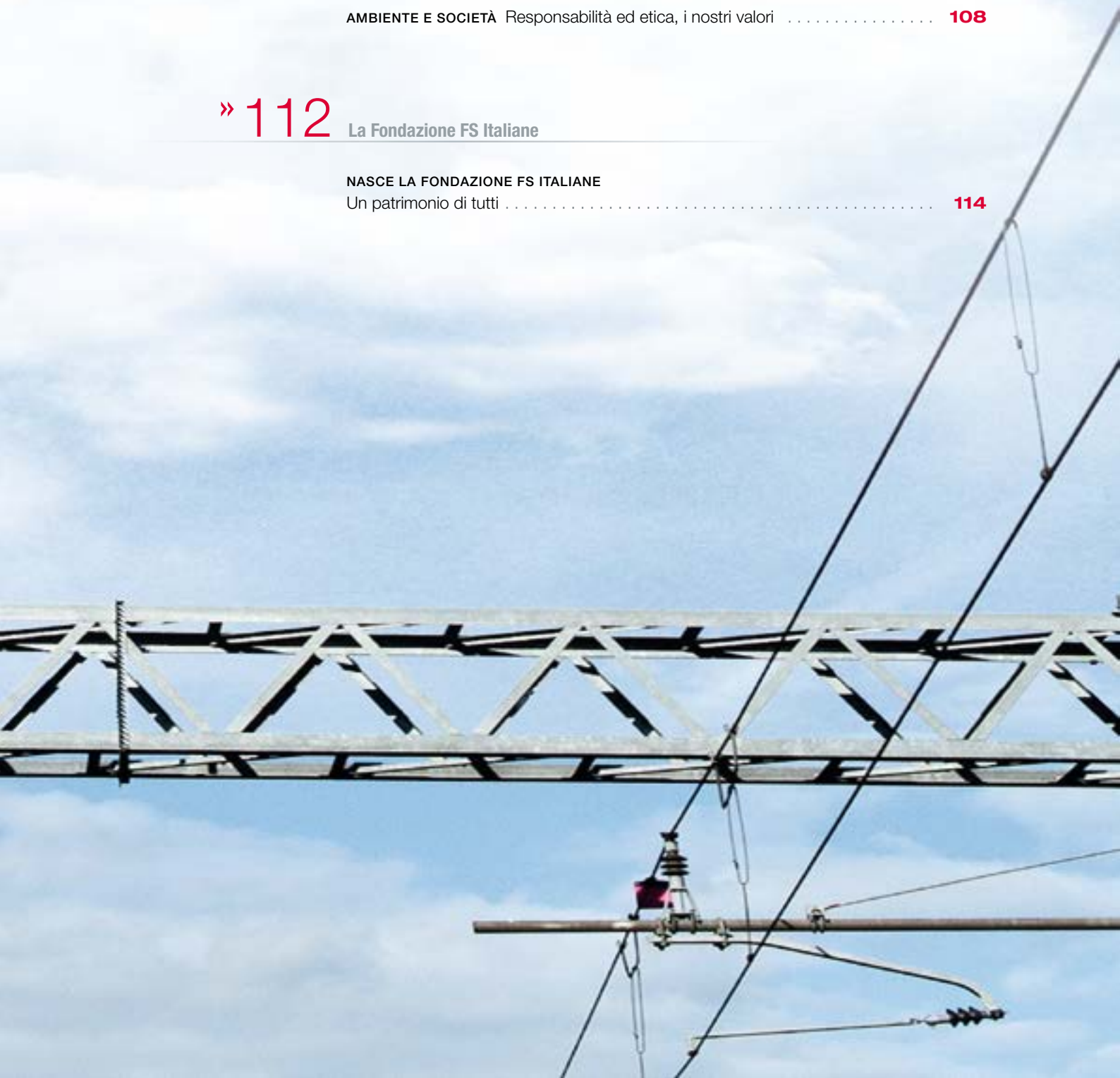
Il nostro impegno

IL PIANO INDUSTRIALE 2014-2017	
Integrazione modale, logistica specializzata e sviluppo internazionale	68
ATTIVITÀ INTERNAZIONALE Continuare a essere protagonisti	78
IL CLIENTE Sicurezza, qualità, informazione	82
INNOVAZIONE E SVILUPPO Tecnologie da primato	106
AMBIENTE E SOCIETÀ Responsabilità ed etica, i nostri valori	108

» 112

La Fondazione FS Italiane

NASCE LA FONDAZIONE FS ITALIANE	
Un patrimonio di tutti	114





Lettera del Presidente

Lettera del Presidente

Anche per l'esercizio 2013 il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane conferma il percorso di crescita avviato sin dal 2007 e, per il sesto anno consecutivo, il *trend* positivo del risultato netto di esercizio che cresce di oltre il 20% rispetto al 2012 (460 milioni di euro rispetto a 381 milioni di euro).

La solidità del Gruppo costituisce la premessa per raggiungere gli obiettivi, ancor più sfidanti, descritti nel nuovo Piano Industriale 2014-2017 di Gruppo, approvato dal Consiglio di Amministrazione di Ferrovie dello Stato Italiane SpA il 19 febbraio 2014, e presentato alla comunità finanziaria il successivo 25 marzo.

Il Piano prevede, nel quadriennio, una crescita dei ricavi fino a 9,5 miliardi di euro (rispetto agli 8,2 miliardi nel 2012). Tra i suoi principali obiettivi un tasso medio di crescita dei ricavi del 3,5% all'anno, atteso in particolare dai ricavi dei servizi di trasporto, sia ferro sia gomma, che si stima supereranno i 7 miliardi nel 2017; l'Ebitda, a sua volta, è previsto che raggiunga i 2,5 miliardi (erano 1,9 miliardi nel 2012).

Il Piano si caratterizza anche per una profonda rivisitazione dei modelli di *business*, con una maggiore specializzazione nei servizi a mercato universali, e della *governance* nel settore merci, dove saranno costituite *business unit* individuate in relazione ai corrispondenti corridoi europei.

» **8,3** miliardi di euro
Ricavi operativi

» **2,0** miliardi di euro
Margine operativo





Forte sarà l'impulso allo sviluppo dei mercati esteri attraverso le società controllate in Europa (Netinera e TX Logistik) e di quelle di ingegneria e certificazione (Italferr e Italcertifer). Strategie e obiettivi sono stati inquadrati in uno scenario macro-economico che lascia intravedere i primi deboli segnali di ripresa e offre, insieme a perduranti difficoltà, anche oggettive opportunità sia per l'intero Paese, come l'Expo 2015, sia per il Gruppo, con l'entrata in servizio dei nuovi *Frecce* *1000*.

Sul fronte degli investimenti il Gruppo FS Italiane, pur operando in un contesto economico oggi caratterizzato da un livello di investimenti inferiore di oltre un quarto rispetto a quello del 2007, è riuscito a dare continuità alle azioni programmate nel Piano, confermandosi tra i principali investitori del Paese, sia rispetto ai diretti *competitor* sia rispetto a realtà industriali italiane operanti in settori differenti.

Il Piano investimenti del Gruppo, elemento fondamentale del più ampio Piano Industriale 2014-2017, è volto ad accrescere e mantenere in efficienza la dotazione infrastrutturale della Rete nonché a fornire servizi di trasporto sempre più qualificati, con l'obiettivo di creare valore a vantaggio dell'Impresa e del sistema produttivo nazionale.

Il quadro complessivo degli investimenti del Gruppo FS Italiane prevede interventi nell'ordine di circa 24 miliardi di euro: di questi, circa 15 miliardi sono legati al Contratto di Programma tra Stato e RFI per il mantenimento degli *standard* di sicurezza e il potenziamento della rete convenzionale, la cui conferma è subordinata alle decisioni che il Governo assumerà nei prossimi anni, in base alle risorse finanziarie disponibili e alle priorità degli interventi da realizzare per il potenziamento infrastrutturale ferroviario del Paese. Per gli oltre 9 miliardi di euro restanti, si è provveduto attraverso autofinanziamento/indebitamento (di questi, 6,4 milioni di euro sono destinati a treni e tecnologie al servizio del *business*, per migliorare la *customer experience*, e 1,7 milioni di euro alla rete AV/AC), e quindi con risorse generate dalla gestione operativa del Gruppo FS Italiane, ovvero reperite sul mercato attraverso l'attivazione di strumenti finanziari adeguati alle caratteristiche di durata e di costo degli investimenti stessi, come il programma di *Euro Medium Term Notes* di complessivi 4,5 miliardi di euro.

Da questo ingente programma di investimenti dipende la possibilità di un significativo miglioramento della capacità del Gruppo FS Italiane di rispondere alle crescenti esigenze di mobilità, in termini di efficienza tecnologica e qualità del servizio prestato, anche in considerazione del contesto di forte concorrenza nel quale il Gruppo opera in importanti segmenti di *business* (come nel caso del settore AV, del trasporto passeggeri a media e lunga percorrenza e del cargo) così come nel trasporto regionale che vedrà l'assegnazione dei servizi di trasporto all'esito di procedure competitive.

Con riferimento alla necessità di reperire risorse sul mercato finanziario, il Gruppo FS Italiane in data 15 luglio 2013 ha collocato sul mercato una emissione obbligazionaria inaugurale (serie 1 – *EMTN Programme*) del valore di 750 milioni di euro a valere sul programma di *Euro Medium Term Notes* di complessivi 4,5 miliardi di euro, ammessa a quotazione presso la Borsa Valori di Dublino in data 11 luglio 2013. Al lancio dell'operazione, FS Italiane aveva ricevuto *long term issuer rating* da parte delle agenzie Fitch (pari a BBB+, il 4 luglio 2013) e S&P's (pari a BBB, il 10 luglio 2013) equivalenti ai giudizi espressi dalle stesse sulla Repubblica Italiana. Analoghi giudizi sono stati poi attribuiti da Fitch e S&P's al suddetto *senior unsecured EMTN Programme* e all'emissione inaugurale di FS Italiane SpA. Relativamente al collocamento di tale prima emissione, la *size* finale dell'operazione, pari, come sopra menzionato, a 750 milioni di euro (*re-offer price* del 99,069%), ha visto una domanda da parte degli investitori di circa 3,6 miliardi di euro (+470%). Il 57% dell'emissione è stata collocata sul mercato internazionale, con punte di forte interesse registrate in Gran Bretagna e Germania.





In data 5 dicembre 2013, ancora a valere sull'EMTN *Programme*, FS Italiane ha lanciato sul mercato la sua seconda emissione obbligazionaria (serie 2 – EMTN *Programme*) di 600 milioni di euro a cui le agenzie di *rating* hanno attribuito un giudizio analogo a quelli espressi per l'emissione inaugurale e all'*issuer rating* di FS Italiane. A fronte di una domanda complessiva da parte degli investitori istituzionali pari a 1,6 miliardi di euro (con il 59% delle richieste provenienti dall'estero), l'ammontare finale del *bond* è risultato pari appunto a 600 milioni di euro (*re-offer price* del 99,50%), rispetto agli iniziali 500 milioni offerti da FS Italiane SpA che, a seguito della descritta operazione di emissione di prestito obbligazionario quotato, ha acquisito nel corso del 2013 lo *status* di Ente di Interesse Pubblico (EIP) previsto dall'art. 16, Capo V, del D.Lgs. 39/2010.

In conclusione, guardando al futuro del Gruppo FS Italiane, alla luce degli obiettivi inclusi nel nuovo Piano Industriale 2014-2017, e nella prospettiva di continuare a fornire il proprio pieno contributo allo sviluppo del Paese attraverso un grande progetto di mobilità e di logistica sostenibili e di qualità, si evidenziano i principali temi sui quali nei prossimi anni sarà focalizzata l'attenzione del Gruppo:

- maggiore integrazione modale ferro-gomma, nell'ambito dei servizi universali regionali, da realizzare attraverso investimenti mirati e nuove *partnership/acquisizioni* con imprese pubbliche locali;
- ristrutturazione del settore cargo e della logistica, elemento centrale del percorso di rafforzamento previsto nel nuovo Piano Industriale al 2017;
- crescita internazionale, cogliendo le opportunità che, nell'ambito del processo di liberalizzazione del trasporto in corso, si presentano in quei mercati che si sono aperti solo di recente alla concorrenza. La crescita nel panorama europeo costituisce, infatti, una delle leve determinanti per continuare a essere *player* di rilievo sempre maggiore nel panorama delle grandi imprese internazionali del trasporto.







» Gruppo Ferrovie
dello Stato Italiane:
solide basi per un viaggio
da protagonisti

Scelte giuste per sfidare il futuro

Mercato nazionale

Nonostante l'indebolimento del ciclo economico e il conseguente calo degli scambi commerciali nazionali e internazionali, l'andamento complessivo del settore dei trasporti è stato caratterizzato nel corso del 2013 da un'attenuazione del *trend* negativo degli anni precedenti, sia nel settore passeggeri sia nel settore merci.

I risultati conseguiti nel settore merci, nel quadro di una flessione della produzione industriale (-3,0%), di una dinamica lievemente positiva delle esportazioni (+1,3%) e di un brusco calo delle importazioni (-9,5%), hanno mostrato un lieve segnale d'inversione di tendenza in linea con il quadro congiunturale dell'economia italiana. Nel trasporto aereo, ad esempio, si è registrato un incremento dell'1,9% delle tonnellate movimentate mentre il traffico autostradale continua a scendere, seppure a un ritmo più contenuto: i circa 16 miliardi di veicoli-km pesanti complessivi registrati tra gennaio e novembre 2013, evidenziano una flessione del 2,7% rispetto al corrispondente valore dell'anno precedente. Il trasporto marittimo di *container* nei principali porti italiani ha riportato un incremento del 4,0% nel primo semestre dell'anno. Traino di questa ripresa è stato il porto di Gioia Tauro, primo porto italiano di *transhipment*, con una crescita del 15%.

Il settore passeggeri ha registrato dinamiche ancora negative, in misura più o meno marcata per le diverse modalità. Il trasporto aereo è apparso fortemente condizionato da una flessione dell'offerta dei vettori tradizionali, non più in grado di garantire una presenza diffusa sulla rete aeroportuale italiana, a favore dei vettori *low cost* e dalla crescente concorrenza del treno ad alta velocità su alcune importanti rotte del Paese. Nel corso del 2013, nei 38 scali aeroportuali italiani monitorati da Assaeroporti, sono transitati circa 144 milioni di passeggeri segnando una contrazione pari all'1,9% rispetto al 2012. In contrazione anche il traffico autostradale, che nel periodo gennaio-novembre ha prodotto circa 54 miliardi di veicoli-km leggeri, corrispondenti a una flessione dell'1,7% rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente.





Focus sul traffico passeggeri e merci del Gruppo FS Italiane

Nonostante il generale scenario di crisi che ha caratterizzato il 2013, l'andamento del settore ferroviario del Gruppo FS Italiane si è distinto per un significativo miglioramento delle *performance* in termini di volumi di traffico passeggeri e merci. I viaggiatori-km su ferro trasportati hanno raggiunto, in valore assoluto, i 41,7 miliardi, con un incremento complessivo del 2,9% rispetto all'esercizio precedente, di cui 19,3 miliardi relativi al complesso dei servizi della media e lunga percorrenza (+2,9%) e 22,4 relativi al trasporto regionale (+2,9%). All'interno del segmento della media e lunga percorrenza si è assistito, anche per il 2013, all'incremento dei viaggiatori-km dei servizi a mercato (+4,8%), mentre nell'ambito dei servizi a carattere universale si è registrata una contrazione della domanda servita del 3,3% rispetto al 2012.

Tra i servizi a mercato è proseguito il successo dei prodotti *Frecce* (*Frecciarossa*, *Frecciargento* e *Frecciabianca*) con circa 43 milioni di passeggeri trasportati, corrispondenti a un incremento del 6% dei viaggiatori-km rispetto al 2012, e nonostante il 2013 sia stato il primo anno di piena operatività del *competitor* privato nei servizi del segmento AV.

Il progressivo miglioramento delle prestazioni in termini di frequenza, puntualità, *comfort*, varietà dell'offerta commerciale, assistenza a bordo e in stazione oltre alla crescente riduzione dei tempi di percorrenza dei servizi *Frecce* tra le principali città italiane, ha ormai consentito la definitiva affermazione dell'AV ferroviaria, come testimonia anche la flessione dell'offerta aerea, sia tradizionale sia *low cost*, sui collegamenti Roma-Milano.

La produzione complessiva di servizi ferroviari, misurata in treni-km, ha mostrato nel 2013 un incremento del 4,0%, con un tasso più accentuato per i servizi a media e lunga percorrenza (+10,1%) e un livello inferiore per il trasporto regionale (+1,7%). I treni-km passeggeri sono stati in valore assoluto circa 271 milioni, di cui 79,3 relativi ai servizi della media e lunga percorrenza. Di questi ultimi, il 70% è stato rappresentato dall'offerta dei servizi a mercato con un incremento, rispetto all'anno precedente, del 13,5%. Anche l'offerta del trasporto regionale è aumentata attestandosi a 192 milioni di treni-km con un incremento dell'1,7% rispetto all'esercizio precedente.

Relativamente al grado di liberalizzazione del trasporto ferroviario, l'Italia si classifica tra i Paesi europei più virtuosi, grazie all'adozione di una serie di misure di apertura del mercato che superano il mero recepimento dei contenuti delle Direttive comunitarie in materia.

Al 31 dicembre 2013, erano 35 le imprese ferroviarie legittimate a effettuare attività di trasporto su ferrovia a seguito di licenza rilasciata dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti. La produzione complessiva, realizzata nell'anno sulla rete gestita da RFI (sia dall'operatore *incumbent* che dagli operatori terzi), è stata di circa 332 milioni di treni-km (+4,8% rispetto all'anno precedente). Il traffico realizzato dagli operatori terzi è aumentato di circa il 15% rispetto all'anno precedente.

Con riguardo ai servizi su territorio nazionale si è confermato alto nel complesso il livello medio di soddisfazione del viaggio per i treni della media e lunga percorrenza (90,0%), con valori notevolmente più elevati per il prodotto *Frecciarossa* (96,1%). Come già accennato, in crescita anche lo stesso indice per i treni del trasporto regionale, con una percentuale di soddisfazione da parte degli utenti del 73,8% rispetto al 71,9% del 2012. Con riferimento, invece, ai collegamenti offerti dal servizio di trasporto pubblico locale extraurbano dalle società del Gruppo, la domanda soddisfatta, misurata in viaggiatori-km, è risultata in aumento del 3,0% rispetto all'anno 2012. Diversamente, a causa della minore richiesta da parte della committenza pubblica, la produzione in bus-km si è contratta del 2,7%.

Traffico passeggeri

Viaggiatori-km **» 41,7** miliardi
+2,9%

Treni-km **» 271** milioni
+4,0%

Traffico merci

Tonnellate-km **» 22,8** milioni
+2,4%

Treni-km **» 46,1** migliaia
+0,7%





Per i servizi di trasporto pubblico locale urbano, il Gruppo FS Italiane ha prodotto nel 2013 un'offerta complessiva di oltre 15,5 milioni di bus-km, mentre l'offerta di servizi a mercato è stata di oltre 1,6 milioni di bus-km.

Nell'ambito del settore merci, l'adozione della *governance* di Gruppo di razionalizzazione del *business* e di forte orientamento allo sviluppo di mercati esteri, si è rivelata adeguata alle reali esigenze del mercato. Nel 2013 le società di settore del Gruppo, nonostante l'esposizione del settore agli *shock* economici nazionali ed

internazionali, hanno raggiunto un volume complessivo di circa 22,8 miliardi di tonnellate-km con un incremento del 2,4% rispetto all'anno precedente.

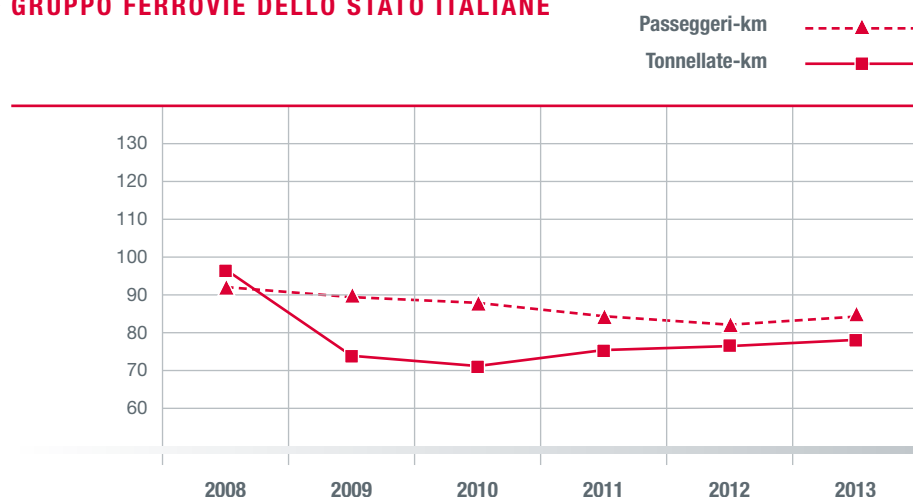
In aumento rispetto al 2012 sono risultati sia il traffico in subappalto che le attività estere della società controllata TX Logistik, grazie alla realizzazione nel corso dell'anno degli *one-stop-shop* lungo i corridoi internazionali. Questi "punti di contatto" consentono di organizzare e ottimizzare i trasporti internazionali di merci da e per il resto d'Europa.

Mercato internazionale: l'andamento delle principali imprese ferroviarie europee

La domanda di trasporto ferroviario in Europa sperimenta ormai da diversi anni una fase di stallo per effetto di un andamento congiunturale negativo. In base ai dati disponibili, il settore ferroviario passeggeri è stato caratterizzato da un calo dell'1,8% rispetto all'anno precedente, mentre il settore ferroviario merci ha subito una diminuzione più marcata (-3,5% rispetto all'anno precedente) superando sensibilmente la flessione della produzione industriale dell'Area Euro (-0,8% rispetto al 2012).

Nel settore merci, nonostante l'adozione da parte della Comunità europea di misure e di strumenti per rafforzare la competitività, le imprese ferroviarie europee continuano in una fase di stasi, a eccezione della spagnola RENFE che ha fatto registrare una crescita dei volumi in tonnellate-km del 4%. Anche nel settore passeggeri si è distinta RENFE con un aumento dei viaggiatori-km del 6,7%.

» GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE



» SNCF





»» DB AG



»» RENFE



Confronto di redditività

Il Gruppo FS Italiane si conferma, anche nel 2013, *benchmark* di riferimento in termini di *Ebitda margin* e *Ebit margin*.

>> GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

	2010	2011	2012	2013
Ricavi operativi*	7.985	8.264	8.228	8.329
Margine operativo lordo (Ebitda)	21,0%	21,6%	23,3%	24,4%
Risultato operativo (Ebit)	6,3%	8,0%	8,7%	9,8%

* Valori in milioni di euro

>> SNCF

	2010	2011	2012	2013
Ricavi operativi*	30.466	32.645	33.820	32.232
Margine operativo lordo (Ebitda)	7,1%	9,3%	8,5%	8,7%
Risultato operativo (Ebit)	4,6%	2,5%	3,5%	0,9%

* Valori in milioni di euro





» DB AG

	2010	2011	2012	2013
Ricavi operativi*	37.530	41.041	42.739	41.960
Margine operativo lordo (Ebitda)	12,6%	12,5%	13,7%	11,9%
Risultato operativo (Ebit)	4,8%	5,3%	5,9%	4,2%

* Valori in milioni di euro

» RENFE

	2010	2011	2012	2013
Ricavi operativi*	2.513	2.701	2.697	nd
Margine operativo lordo (Ebitda)	8,4%	9,7%	14,3%	nd
Risultato operativo (Ebit)	-5,1%	-4,4%	3,0%	nd

* Valori in milioni di euro





Liberalizzazione

Sviluppo senza sviluppo senza frontiere frontiere

Il 2013 ha visto l'avvio dell'operatività dell'Autorità di regolazione dei trasporti che, con specifico riferimento al settore del trasporto ferroviario, è stata dotata di competenze particolarmente significative.

L'Autorità definisce, tra l'altro, i criteri per la determinazione dei pedaggi e per l'assegnazione della capacità dell'infrastruttura; coadiuva le amministrazioni pubbliche nell'individuazione degli ambiti di servizio pubblico e dei metodi più efficienti per finanziarli; predispone gli schemi dei bandi di gara per l'assegnazione dei servizi di trasporto oggetto di contratti di servizio pubblico; stabilisce le condizioni minime di qualità dei servizi nazionali e locali connotati da obblighi di servizio pubblico; svolge le funzioni dell'Ufficio per la Regolazione dei Servizi Ferroviari (che è stato soppresso).





L'Autorità di regolazione dei trasporti è, inoltre, l'unica in Europa ad avere funzioni e compiti attinenti a tutte le modalità di trasporto. Tale inter-settorialità potrà auspicabilmente favorire una migliore integrazione dei diversi sistemi di trasporto in un'ottica di sostenibilità economica, sociale e ambientale. Sono, ad esempio, non più rinviabili misure di sostegno al *modal shift* nel trasporto merci che incentivino l'uso della modalità ferroviaria, coerenti con gli indirizzi comunitari, e in vigore già da molti anni nei principali Paesi dell'Unione Europea.

In ambito europeo permane l'asimmetria normativa tra gli Stati membri, con particolare riferimento alle regole in materia di accesso all'infrastruttura e ciò continua a generare una distorsione della concorrenza. A tale riguardo, l'iter approvativo del cosiddetto Quarto pacchetto ferroviario – che prevede, tra l'altro, l'apertura del mercato nazionale dei servizi passeggeri e l'obbligatorietà tramite gara dell'aggiudicazione dei contratti di servizio pubblico nel trasporto ferroviario e che contribuirebbe quindi alla realizzazione di un mercato ferroviario unico – procede a rilento e incontra molteplici riserve da parte di alcuni Stati membri.

Tenuto conto della difficile congiuntura economica e della progressiva riduzione delle risorse pubbliche, la *better regulation* deve essere accompagnata da ulteriori interventi.

Con particolare riferimento al trasporto pubblico locale, occorre adottare un nuovo modello di trasporto integrato più rispondente alle esigenze della domanda. Il diritto alla mobilità non può prescindere dall'adozione di politiche che assicurino risorse finanziarie adeguate, certezza nei pagamenti dei servizi erogati, modelli di offerta coerenti con le reali e differenziate esigenze della domanda, evitando inutili duplicazioni di servizi ed esaltando le potenzialità delle singole modalità, attraverso una loro razionale integrazione. Il rilancio del trasporto pubblico locale ha quindi oggi bisogno di scelte chiare e coraggiose da parte di tutti gli attori.

L'affidamento dei servizi di trasporto pubblico locale tramite gara rappresenta un'opzione condivisibile. Tuttavia, è importante che ciò avvenga con le medesime regole in tutta Europa, ovvero in condizioni di reciprocità. Inoltre, affinché vi siano gare "contendibili" si deve garantire in ambito nazionale stabilità finanziaria e regole certe nonché verificare, a monte della gara, la coerenza tra i servizi richiesti e le risorse pubbliche disponibili. Infine, la simultaneità delle gare in tutte le Regioni potrebbe risultare problematica e di difficile gestione. Così come avvenuto in altri Paesi che hanno avviato la liberalizzazione dei servizi di trasporto pubblico locale, sarebbe pertanto opportuno individuare un percorso graduale, per evitare una concentrazione temporale delle procedure di gara e consentire alle Regioni e agli operatori di poterle gestire in maniera più efficiente.



Governance

Nuovi modelli di *business*

Governance differenziata per aree di *business*



La giusta organizzazione per affrontare le sfide dei nuovi scenari competitivi

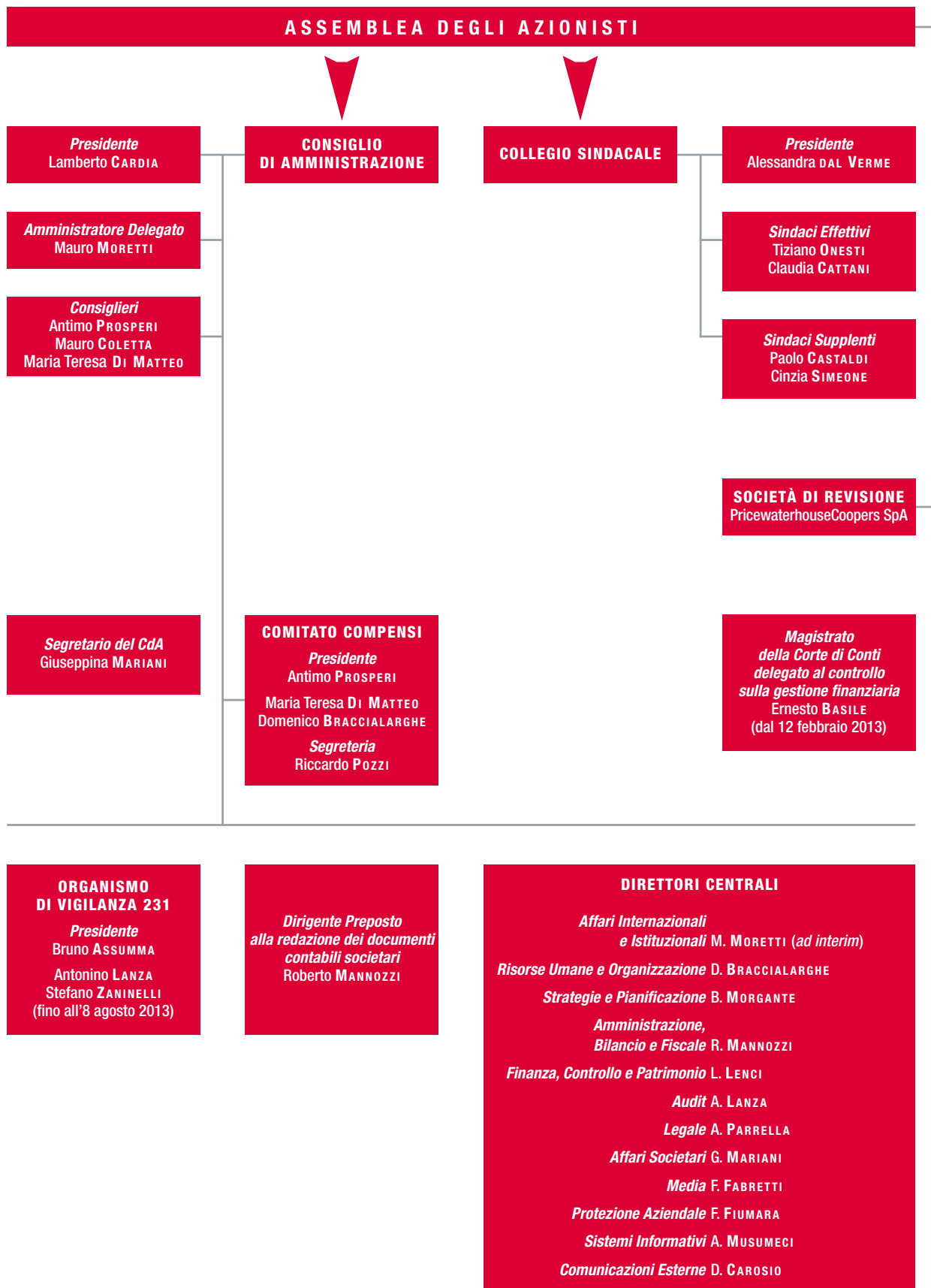
Il sistema di *governance*, del quale il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane si è dotato, rappresenta una importante leva per incrementare la propria competitività in ambito nazionale ed europeo.

FS Italiane si ispira a principi di trasparenza e correttezza stabiliti nel Codice etico di Gruppo, indispensabili per affrontare le nuove sfide competitive nazionali ed europee. La Capogruppo, nel rispetto delle autonome responsabilità giuridiche societarie, indirizza e coordina le politiche e le strategie industriali delle società operative sulla base di considerazioni economiche, ambientali, sociali e delle analisi dei fattori di competitività.

Il Gruppo è pronto ad affrontare le nuove sfide proponendosi come *leader* nel campo dell'innovazione e sviluppando la propria capacità di offerta di servizi di trasporto con aree di *business* sempre più focalizzate, per rispondere con velocità ed efficienza alle richieste del mercato e della clientela. Specializzando le aree di *business* si ottiene un grado sempre più elevato d'imprenditorialità e iniziativa per rafforzare ed estendere la presenza del Gruppo in ambito nazionale ed europeo.

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

Il controllo contabile, previsto dal codice civile, è curato da PricewaterhouseCoopers, cui è affidata anche la revisione del Bilancio consolidato, del Rapporto di Sostenibilità e dei Bilanci di esercizio delle società del Gruppo.





Persone

Il nostro valore aggiunto

Professionalità
ed esperienza:
al centro le persone
e i valori

Il Gruppo FS Italiane fonda il proprio successo sul patrimonio di professionalità espresso dalle donne e dagli uomini che lo compongono. Nel corso del 2013 le attività dello sviluppo, in un'ottica di continuità, sono state focalizzate sulla valutazione di persone per il presidio di posizioni a forte impatto sul *business* sia in ottica di *scouting* sia per garantire il ricambio generazionale. Inoltre per la copertura di posizioni manageriali è stato avviato un percorso di sviluppo per giovani risorse con potenziale manageriale che

ha permesso di sperimentare strumenti di sviluppo come il *coaching*. Le persone in valutazione sono state circa 7.000, coinvolte nei processi di *performance* annuale e di rilevazione del potenziale di crescita.

Nel 2013 la formazione ha coinvolto 310 mila persone in attività didattiche a livello di Gruppo. Le attività di formazione, leva di sviluppo e di sostegno alla *performance* delle persone, si sono focalizzate sull'aggiornamento delle competenze tecnico-specialistiche a presidio del ruolo agito e a garanzia della crescita individuale nelle diverse aree professionali. Al fine di governare il cambiamento e la motivazione nel raggiungimento degli obiettivi aziendali, grande valore è stato dato al consolidamento e allo sviluppo delle competenze manageriali, in linea con le aspettative di Gruppo. Grande attenzione è stata posta ai percorsi di orientamento per favorire l'inserimento dei giovani nel Gruppo e all'allenamento delle competenze comportamentali come "base" per la crescita professionale; si è inoltre continuato nel presidio delle azioni di *diversity management*, garantendo anche percorsi formativi rivolti alle donne al rientro della maternità supportando così la ricerca di un equilibrio tra il ruolo lavorativo e il ruolo familiare e favorendo una maggiore motivazione ed efficacia professionale.

Anche quest'anno si è registrato un significativo ricorso ai finanziamenti della formazione pari a 7,4 milioni di euro.

Per sostenere il coinvolgimento delle persone e rafforzare la loro adesione partecipata ai temi d'Impresa è da segnalare l'implementazione, nel corso del 2013, di un piano di comunicazione interna dedicato agli impianti produttivi sul territorio e incentrato sul ruolo dei Capi, quali figure di snodo nei processi di coinvolgimento e sulla costituzione di una rete di divulgatori, con il compito di facilitare i processi locali di comunicazione. Nell'ambito di questo piano è stato sviluppato un progetto pilota che ha coinvolto oltre 700 persone e sono state emanate specifiche linee guida.

D'intesa con i Comitati Pari Opportunità (CPO) nazionali e territoriali, è stato avviato un programma strutturato di azioni sul *diversity management*, focalizzato nel 2013 sulla diversità di genere con iniziative a sostegno del talento al femminile e della salute e sicurezza delle donne, che ha interessato circa mille donne del Gruppo. A sostegno dei percorsi di valorizzazione delle risorse umane, nel 2013 è continuata una significativa attività di *job posting* interno, per facilitare lo sviluppo e la *retention* delle risorse in azienda, attraverso percorsi di diversificazione professionale e di *job rotation* tra le diverse Società.

Il Gruppo FS Italiane ha investito in iniziative significative di *employer branding* finalizzate non solo a disporre di un bacino di risorse a cui potenzialmente attingere, ma anche a orientare e avvicinare i giovani al mondo del lavoro, allineare l'offerta formativa delle scuole e delle Università alle esigenze del *business* e a sviluppare formazione di eccellenza per garantire innovazione e sviluppo del sistema produttivo.





Organizzazione

Il Gruppo FS Italiane ha ulteriormente portato avanti la sua azione di razionalizzazione e semplificazione delle proprie strutture organizzative per continuare ad affrontare con successo le nuove sfide competitive.

La Capogruppo ha rafforzato l'integrazione della famiglia professionale Risorse Umane e Organizzazione, favorendo in tal modo il *deployment* presso le società del Gruppo di metodologie e strumenti organizzativi riconosciuti a livello internazionale. Ciò ha consentito di realizzare, in tempi brevi e con uniformità di approccio, assetti organizzativi caratterizzati da strutture

ancor più snelle ed efficaci nelle quali viene dato sempre più risalto alla gestione per processi e all'*empowerment* delle risorse, con univoche imputazioni di responsabilità e velocizzazione dei processi decisionali per rispondere rapidamente e in maniera innovativa alle sollecitazioni dei *business*, accorciando la distanza fra le strutture e il mercato.

La razionalizzazione che ne è conseguita ha prodotto una riduzione delle posizioni manageriali pari al 44% negli ultimi 8 anni. Le posizioni manageriali del Gruppo al 31 dicembre 2013 sono 763.



Ai Dirigenti del Gruppo è affiancata una popolazione di Quadri aziendali strategici con compiti e responsabilità di *middle management* per la gestione dei processi di *business* e di supporto. Questa nuova popolazione aziendale è costituita dal personale Quadro di ciascuna società, selezionato in base a caratteristiche di elevata professionalità e con risultati lavorativi eccellenti, a cui sono state affidate le posizioni organizzative di *middle management* individuate nel processo di razionalizzazione organizzativa.

Tale popolazione costituisce il bacino naturale di reperimento per la progressiva sostituzione dei titolari di posizione manageriale, garantendo nel contempo un efficace processo di sviluppo e mantenimento delle competenze chiave del Gruppo, necessarie a sostenere nel tempo i positivi risultati aziendali.







» Economics
» Economics
e investimenti



Consolidamento e sviluppo

Le basi per crescere

Le basi
per crescere



Il risultato netto di esercizio del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane si attesta a 460 milioni di euro (di cui 459 milioni di euro realizzati dal Gruppo e 1 milione di euro dai terzi), in crescita di 79 milioni di euro rispetto all'esercizio precedente (381 milioni di euro di cui 379 milioni di euro realizzati dal Gruppo e 2 milioni di euro dai terzi), con un aumento di oltre il 20% sul risultato del 2012.

L'eccellente *performance* raggiunta mostra come il Gruppo stia continuando con determinazione a perseguire la via dello sviluppo e del miglioramento, intrapresa sin dal 2007, nonostante il perdurare della crisi economica mondiale, e in particolare europea, e l'ingresso a pieno regime dell'operatore privato nel segmento dell'Alta Velocità.

Il *trend* positivo del risultato economico, unito all'evidente miglioramento di tutti gli altri risultati intermedi (Ebit, Ebitda e Risultato ante imposte), rappresentano le basi del nuovo Piano Industriale 2014-2017, presentato alla comunità finanziaria il 25 marzo 2014, che prevede per il Gruppo il futuro raggiungimento di obiettivi ancora più sfidanti, come, tra gli altri, un'ulteriore crescita dei ricavi, trainata in particolare dai servizi di trasporto, sia su ferro sia su gomma.

Il Gruppo nel 2013 ha realizzato un Ebitda pari a 2.030 milioni di euro (+112 milioni rispetto al 2012), che deriva nella sua quasi totalità dalla crescita dei ricavi operativi (+101 milioni), a cui si è aggiunta un'ulteriore riduzione dei costi operativi per 11 milioni di euro.

Anche l'Ebit, pari a 818 milioni di euro, registra un incremento che, pur risentendo di maggiori ammortamenti e svalutazioni compensati da minori accantonamenti, si attesta a 99 milioni di euro (13,8%).

Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane

Risultato netto di esercizio **» 460** milioni di euro
+79 milioni di euro

Margine operativo lordo **» 2.030** milioni di euro
+112 milioni di euro

Risultato operativo **» 818** milioni di euro
+99 milioni di euro

Nell'ambito dei ricavi operativi, quelli delle vendite e delle prestazioni presentano una sensibile variazione positiva pari a 86 milioni di euro, per effetto dell'aumento dei ricavi da servizi di trasporto (+97 milioni di euro), in parte ridotta da una lieve contrazione dei ricavi da servizi di infrastruttura (-7 milioni di euro) e degli altri ricavi da servizi (-4 milioni di euro).

La crescita dei ricavi da servizi di trasporto deriva dal settore viaggiatori per 98 milioni di euro, compensato dalla minima flessione registrata nei ricavi da traffico merci per circa 1 milione di euro, mentre restano pressoché invariati i ricavi da Contratto di Servizio pubblico con le Regioni e con lo Stato.

I ricavi da traffico viaggiatori, che guidano sostanzialmente la crescita dell'Ebitda, mostrano una variazione positiva dovuta a un incremento generalizzato fatto registrare nelle varie aree di *business* del servizio passeggeri:

- si sono rilevati maggiori ricavi nel settore della media e lunga percorrenza (+12 milioni di euro), per effetto principalmente di una più ampia diversificazione dell'offerta dei prodotti *Freccia* e del potenziamento del sistema AV nella tratta Torino-Milano-Napoli-Salerno; tali risultati appaiono particolarmente significativi se correlati, come già accennato, all'entrata a pieno regime della concorrenza nel segmento AV.

I ricavi nei servizi a mercato profittevole, infatti, sono aumentati di circa 39 milioni di euro, compensati dalla riduzione dei ricavi relativi a servizi a bassa frequentazione e a marginalità negativa (-10,8 milioni di euro) per i quali la società Trenitalia ha da tempo intrapreso un percorso di razionalizzazione che ha interessato in particolare alcuni treni *InterCity* giorno; hanno concorso negativamente anche i treni internazionali e i *charter* religiosi (rispettivamente -8,4 milioni di euro e -3,2 milioni di euro). Un ulteriore calo è attribuibile al decremento rilevato nel servizio universale contribuito (-3,6 milioni di euro) a seguito del progressivo spostamento della quota modale sulle tratte a lunga percorrenza verso sistemi di trasporto alternativi, mentre nell'ambito del traffico viaggiatori internazionale si segnala la buona *performance* registrata dalla società Thello, pari a circa 23 milioni di euro;

- si sono altresì rilevati maggiori ricavi nel settore del trasporto regionale, sia sul mercato italiano (+26 milioni di euro) sia tedesco (+9 milioni di euro), dove ha continuato a operare con effetti positivi il gruppo Netinera;
- infine, si sono registrati maggiori ricavi (per 29 milioni di euro) nel settore servizio passeggeri su gomma, a seguito dell'ingresso nell'area di consolidamento del gruppo Ataf.



La leggera flessione dei ricavi del traffico merci deriva da una ridotta attività di logistica nel traffico interno (-34 milioni di euro) sostanzialmente compensata dal mercato internazionale, in particolare quello tedesco, che ha fatto registrare nel complesso indici positivi con un aumento di circa 33 milioni di euro. Il completamento del percorso di ristrutturazione del settore cargo e della logistica è uno degli elementi centrali del nuovo Piano Industriale.

I ricavi da contratto di servizio pubblico si mantengono per lo più costanti rispetto allo scorso esercizio.

I ricavi da servizi di infrastruttura scendono di 7 milioni di euro. Questi ricomprendono, principalmente, i ricavi dallo Stato per il Contratto di Programma - Parte Servizi 2012-2014 (1.052 milioni di euro) e i ricavi per il servizio di pedaggio (256 milioni di euro). Nel corso dell'anno 2013 i contributi dallo Stato sono diminuiti di 60 milioni di euro rispetto al 2012, mentre i ricavi per il servizio di pedaggio hanno registrato un cospicuo aumento pari a 51 milioni di euro, di cui 48 milioni di euro verso l'impresa ferroviaria terza che opera sul mercato AV e 3 milioni di euro per maggiori servizi resi alla società Trenord.

Gli altri ricavi da servizi si riducono lievemente per le minori attività di manutenzione rotabili e di servizi collegati al trasporto svolte verso terzi (-4 milioni di euro).

I costi operativi diminuiscono di 11 milioni di euro per effetto del decremento degli altri costi netti, pari a 44 milioni di euro, compensato dall'incremento del costo del personale pari a 33 milioni di euro.

Il costo del lavoro è aumentato prevalentemente per l'ingresso nell'area di consolidamento di Ataf e Thello e per la prevista crescita delle retribuzioni unitarie in relazione al nuovo Contratto collettivo nazionale di lavoro, firmato in data 20 luglio 2012; aumento comunque compensato dal recupero di produttività, grazie all'incremento dell'orario di lavoro settimanale e per effetto della costante diminuzione delle consistenze medie (passate da 72.390 unità del 2012, alle 71.031 unità del 2013). Il decremento degli altri costi netti è dovuto a minori costi per servizi (-18 milioni di euro) e minori costi per godimento beni di terzi (-28 milioni di euro) a cui si vanno ad aggiungere maggiori capitalizzazioni per 102 milioni di euro.

Ripartizione dei ricavi operativi 2013

» PRINCIPALI DATI ECONOMICI, PATRIMONIALI E FINANZIARI

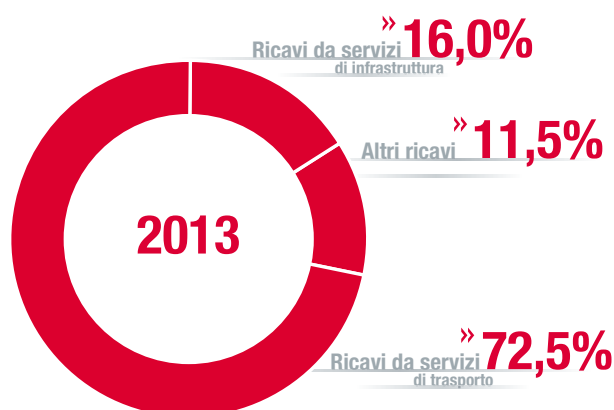
	2013	2012
Ricavi operativi	8.329	8.228
Costi operativi	(6.299)	(6.310)
Margine operativo lordo (Ebitda)	2.030	1.918
Risultato operativo (Ebit)	818	719
Risultato netto	460	381

Valori in milioni di euro

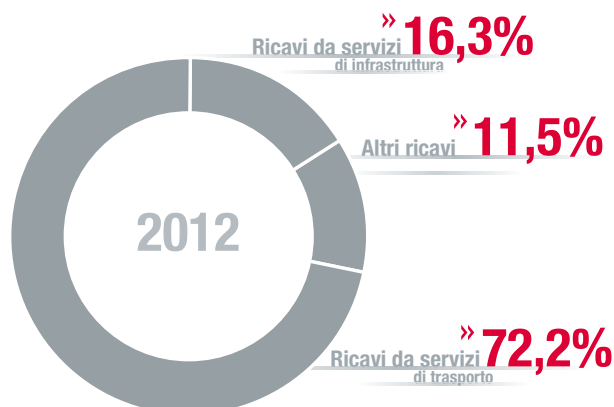
Il risultato operativo si attesta a 818 milioni di euro (con un miglioramento di 99 milioni di euro rispetto al 2012), per l'effetto combinato di maggiori ammortamenti per 53 milioni di euro (principalmente a causa del passaggio a cespite di opere e dell'entrata in esercizio di nuovi beni), maggiori svalutazioni per 31 milioni di euro (prevalentemente per l'allineamento del valore contabile di alcuni asset al relativo *fair value*) e minori accantonamenti per 71 milioni di euro (per l'adeguamento del cosiddetto fondo bilaterale, per il quale si sono registrati nell'anno accantonamenti pari a 32 milioni di euro a fronte di rilasci per circa 12 milioni di euro).

Il risultato netto, nel proseguire il *trend* in forte crescita, sconta il peso della gestione finanziaria, negativo per 234 milioni di euro, in miglioramento rispetto all'esercizio precedente di 56 milioni di euro pari al 19,3%, e del considerevole incremento delle imposte sul reddito rispetto all'anno precedente (+76 milioni di euro pari al 158,3%) derivante dalla non ripetitività, nel 2013, dell'accertamento che Trenitalia ha effettuato nel 2012 di maggiori imposte anticipate riferite alle perdite pregresse.

» RICAVI 2013



» RICAVI 2012



»» La struttura

Settori operativi del Gruppo

Al fine di rappresentare un quadro ispirato alle logiche previste dall'IFRS 8 ("Settori operativi"), il Gruppo FS Italiane articola la propria attività in quattro settori operativi di seguito analizzati.



**SETTORE OPERATIVO
TRASPORTO**



Trenitalia SpA
Busitalia - Sita Nord Srl
Gruppo Netinera Deutschland
FS Logistica SpA

**SETTORE OPERATIVO
INFRASTRUTTURA**



RFI SpA
Italferr SpA

**SETTORE OPERATIVO
IMMOBILIARE**



Gruppo Grandi Stazioni
Centostazioni SpA
FS Sistemi Urbani Srl

**SETTORE OPERATIVO
ALTRI SERVIZI**



Fercredit SpA
Ferservizi SpA



» TRASPORTO

	2013	2012
Ricavi operativi	6.584	6.476
Costi operativi	(5.141)	(5.045)
Margine operativo lordo (Ebitda)	1.444	1.431
Risultato operativo (Ebit)	446	414
Risultato netto dell'esercizio (Gruppo e Terzi)	184	155
Capitale investito netto	8.863	8.816

Valori in milioni di euro

I valori si intendono al lordo di rettifiche e delle elisioni di Gruppo



» INFRASTRUTTURA

	2013	2012
Ricavi operativi	2.689	2.668
Costi operativi	(2.183)	(2.302)
Margine operativo lordo (Ebitda)	506	365
Risultato operativo (Ebit)	376	233
Risultato netto dell'esercizio (Gruppo e Terzi)	253	140
Capitale investito netto	35.175	35.121

Valori in milioni di euro

I valori si intendono al lordo di rettifiche e delle elisioni di Gruppo





»» SERVIZI IMMOBILIARI

	2013	2012
Ricavi operativi	401	385
Costi operativi	(339)	(278)
Margine operativo lordo (Ebitda)	62	107
Risultato operativo (Ebit)	2	80
Risultato netto dell'esercizio (Gruppo e Terzi)	18	66
Capitale investito netto	1.997	2.004

Valori in milioni di euro

I valori si intendono al lordo di rettifiche e delle elisioni di Gruppo

»» ALTRI SERVIZI

	2013	2012
Ricavi operativi	256	248
Costi operativi	(225)	(233)
Margine operativo lordo (Ebitda)	31	16
Risultato operativo (Ebit)	6	(8)
Risultato netto dell'esercizio (Gruppo e Terzi)	18	21
Capitale investito netto	(204)	(141)

Valori in milioni di euro

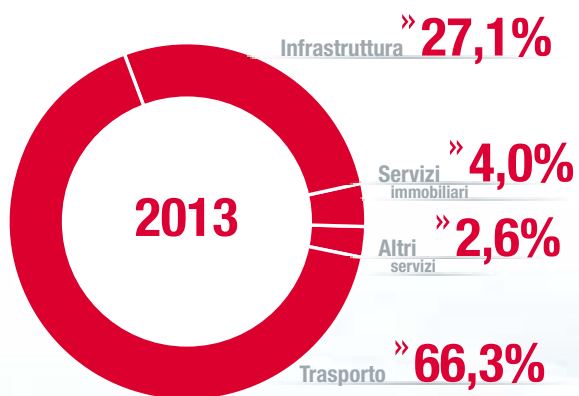
I valori si intendono al lordo di rettifiche e delle elisioni di Gruppo

» GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

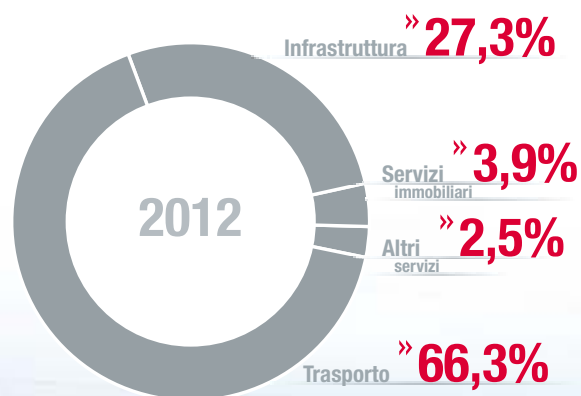
	2013	2012
Ricavi operativi	8.329	8.228
Costi operativi	(6.299)	(6.310)
Margine operativo lordo (Ebitda)	2.030	1.918
Risultato operativo (Ebit)	818	719
Risultato netto dell'esercizio (Gruppo e Terzi)	460	381
Capitale investito netto	45.834	45.804

Valori in milioni di euro

» RICAVI OPERATIVI 2013

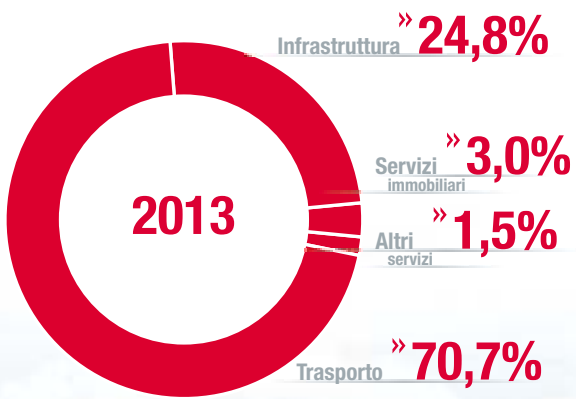


» RICAVI OPERATIVI 2012

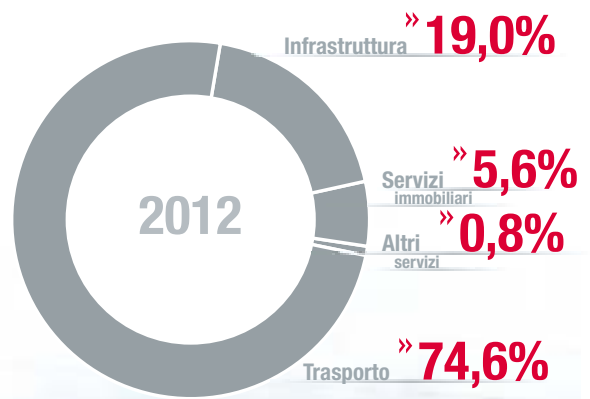




» EBITDA 2013



» EBITDA 2012



Settore trasporto

Nel settore trasporto – di primaria importanza – operano le società del Gruppo FS Italiane 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, il gruppo TX Logistik (entrambi operanti prevalentemente in Germania), FS Logistica, Busitalia, Ataf e altre società minori.

Pur in un contesto di maggiore difficoltà dovuto al perdurare della crisi economica italiana e all'entrata del *competitor* sul mercato AV, il settore trasporto ha garantito il raggiungimento di importanti traguardi, non solo nel campo qualitativo dell'offerta messa in campo, ma ha anche saputo mantenere e migliorare i suoi fondamentali economici rispetto ai periodi precedenti.

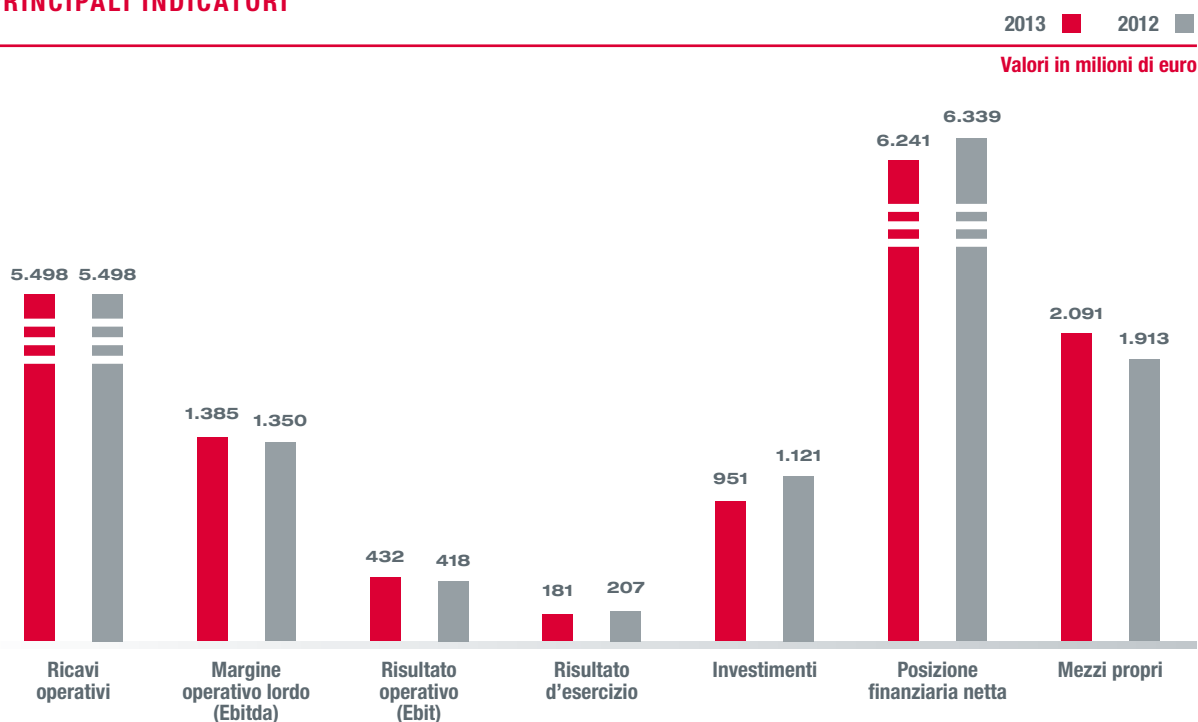
La crescita dei ricavi nel settore trasporto è frutto dell'aumento dei ricavi del settore viaggiatori per 98 milioni di euro, in parte compensato dalla minima flessione registrata nei ricavi da traffico merci per circa 1 milione di euro, mentre restano pressoché invariati i ricavi da Contratto di Servizio pubblico con le Regioni e con lo Stato.



Trenitalia SpA

Trenitalia SpA è la società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane che opera nel settore dei servizi per la mobilità dei viaggiatori e delle merci in ambito nazionale e internazionale; la società, che chiude positivamente anche l'esercizio 2013 con margini intermedi (Ebitda e Ebit) in crescita e un risultato netto pari a 181,49 milioni di euro, esprime la propria operatività nell'ambito delle tre principali tipologie di servizio fornite: servizi ai passeggeri media e lunga percorrenza, servizi ai passeggeri del trasporto regionale e servizi alle merci.

» PRINCIPALI INDICATORI

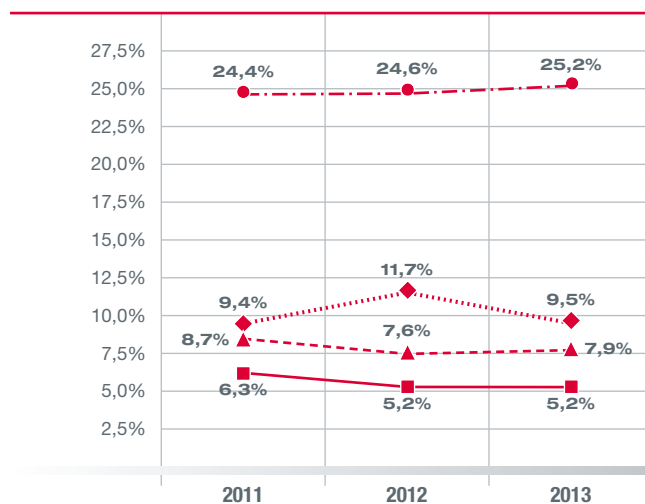




La società Trenitalia è stata in grado di mettere in campo azioni che hanno consentito di mantenere il posizionamento di *leadership* sul mercato AV, attraverso un continuo adeguamento e miglioramento del *marketing mix*, con una differenziazione dei prodotti e una politica di *pricing* finalizzate a soddisfare le esigenze della clientela. Nell'ambito del servizio universale della media lunga percorrenza e del trasporto regionale si è proseguito nell'operazione di adeguamento dell'offerta al fine di renderla coerente con le richieste dei committenti, nel rispetto rigoroso dei contratti di servizio.

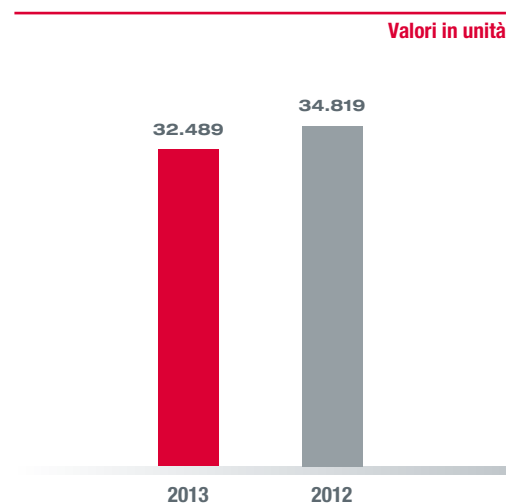
La politica di *pricing* per tutti i prodotti del settore passeggeri nazionali e internazionali (*Frecce* e servizi di base) è stata oggetto di un importante processo di evoluzione che ne ha rivisto completamente la struttura proposta alla clientela con un *mix* di flessibilità e convenienza: Base, *Economy* e *Super Economy*.

»» PRINCIPALI INDICI



-◆..... ROE
- ROI
- ▲--- ROS (Ebit margin)
- Ebitda/Ricavi operativi (Ebitda margin)

»» CONSISTENZA FINALE DI PERSONALE

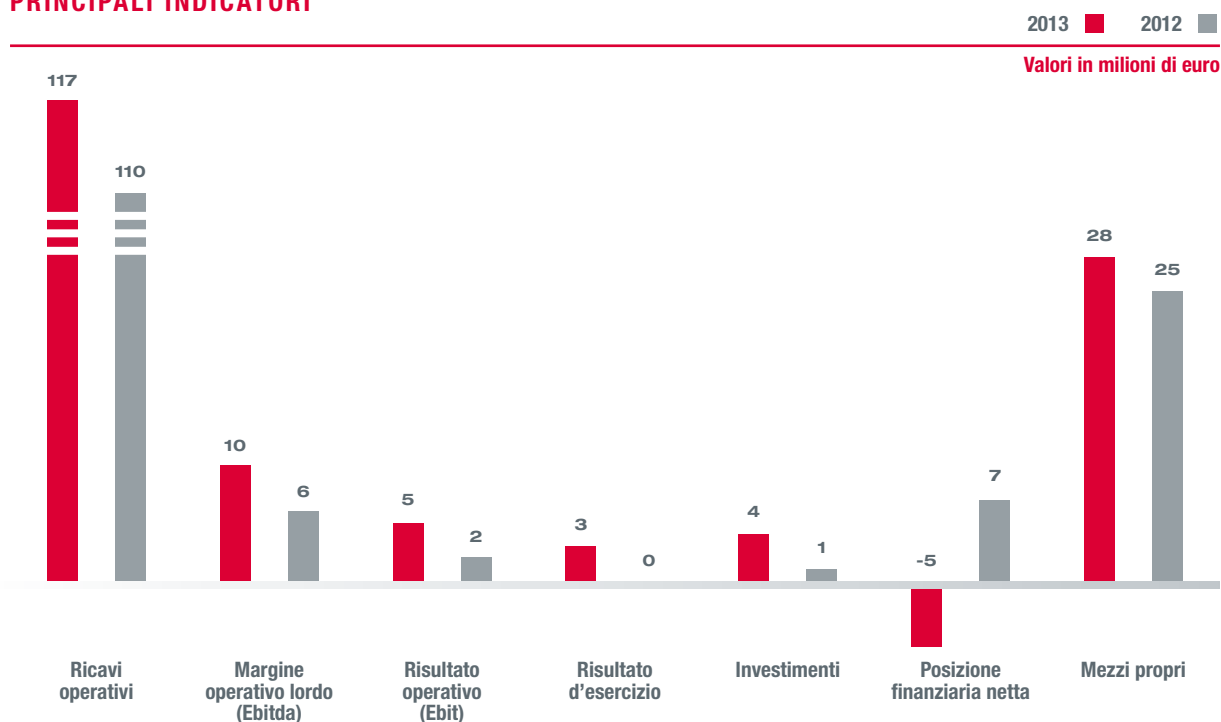


Busitalia - Sita Nord Srl

La società svolge attività in varie aree di *business*, quali il trasporto pubblico locale, urbano ed extraurbano, autolinee a lunga percorrenza (nazionali e internazionali), turismo e noleggi, autoservizi sostitutivi di servizi ferroviari. La società ha registrato un risultato netto di 3 milioni di euro e ricavi per 117 milioni di euro (+6% circa sul 2012) derivanti principalmente da mercato, da Contratti di Servizio con le Regioni, Province e Comuni, oltre che ricavi derivanti da Contratti di Servizio aggiuntivi con gli stessi concedenti e riferiti alle sole Direzioni regionali del Veneto e della Toscana. La società nel corso dell'esercizio 2013 si è aggiudicata la gara indetta da Umbria TPL e Mobilità SpA per l'acquisto di una quota di partecipazione pari al 70% della società Umbria Mobilità Esercizio Srl.

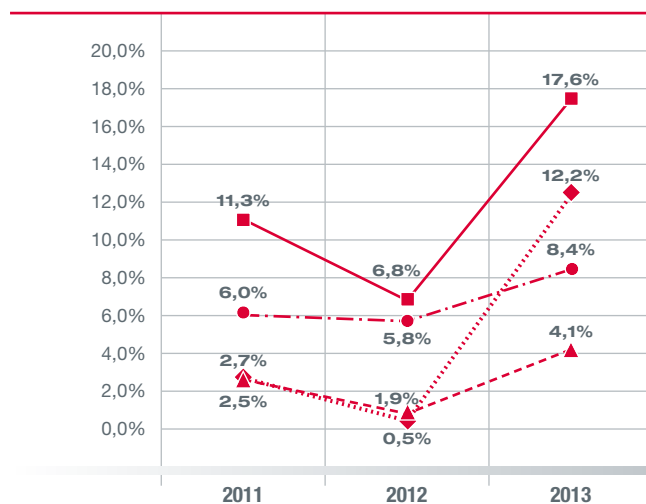


»» PRINCIPALI INDICATORI



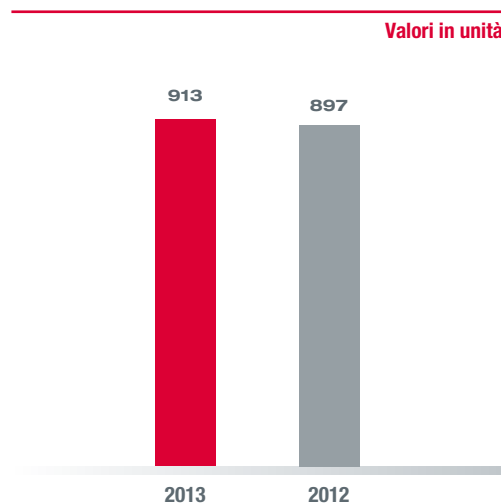


»» PRINCIPALI INDICI



-◆..... ROE
- ROI
- - -▲- - - ROS (Ebit margin)
- · - · - Ebitda/Ricavi operativi (Ebitda margin)

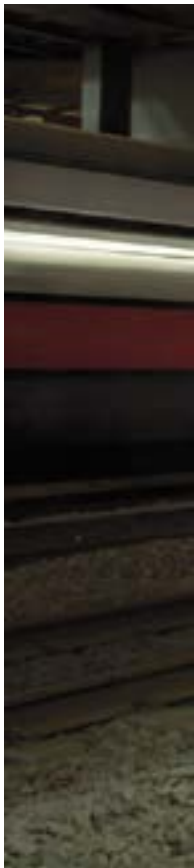
»» CONSISTENZA FINALE DI PERSONALE





Gruppo Netinera Deutschland

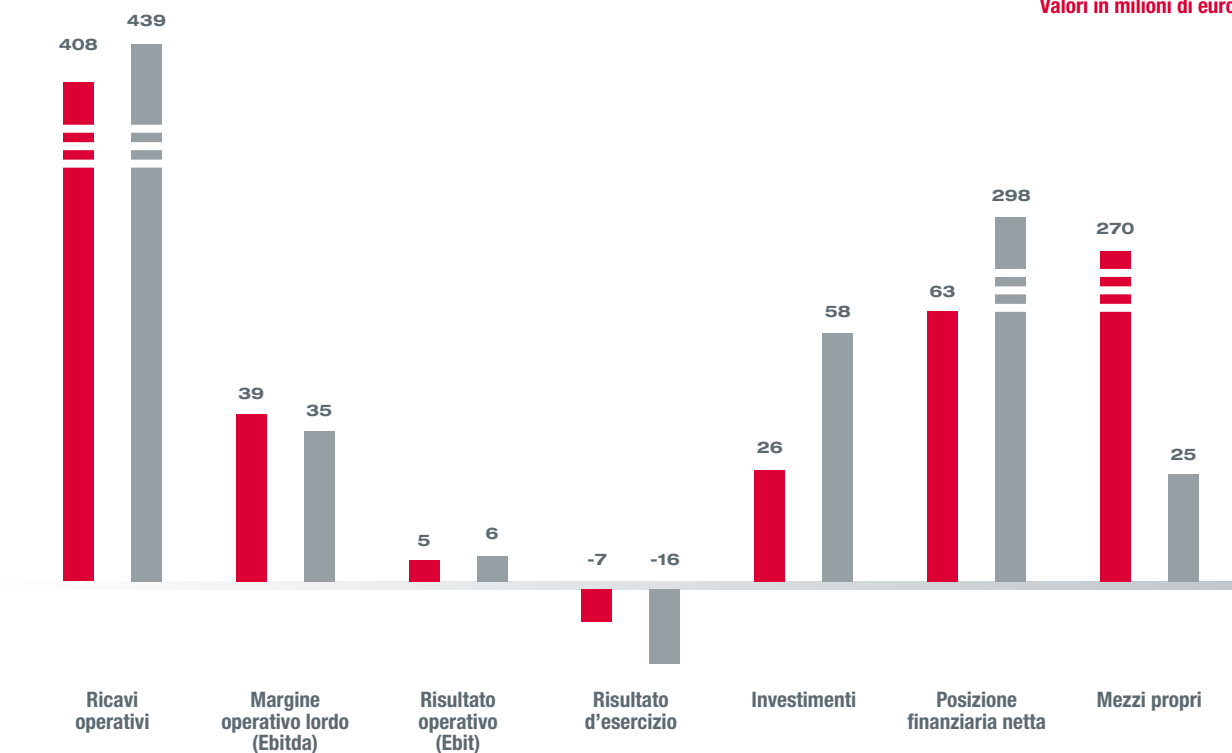
Il consolidato del gruppo tedesco chiude il 2013 con una perdita d'esercizio di 7 milioni di euro (nel 2012 la perdita era stata pari a oltre 16 milioni di euro) a fronte di un valore dell'Ebitda di 39 milioni di euro (+10,8% sul 2012). Nel corso del 2013 il gruppo Netinera infatti ha registrato ricavi per circa 408 milioni di euro, a fronte di costi per 369 milioni di euro. La perdita deriva principalmente dall'effetto degli ammortamenti per 32 milioni di euro (+10,3% sul 2012) strettamente legati alla crescita degli investimenti del periodo finalizzati all'avvio dei futuri nuovi servizi acquisiti attraverso l'aggiudicazione di gare, dalle svalutazioni e perdite di valore per 2 milioni e dagli oneri finanziari per 18 milioni di euro, principalmente riconosciuti ai soci FS Italiane (per circa 8,9 milioni di euro) e Cube (per circa 5,1 milioni di euro).



>> PRINCIPALI INDICATORI

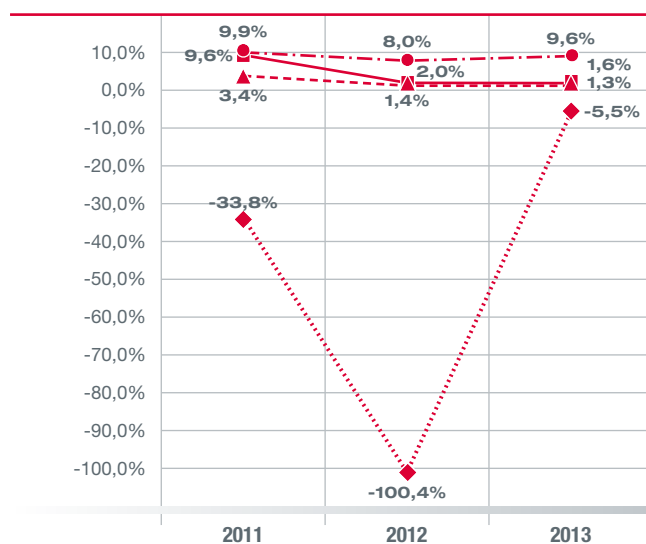
2013 ■ 2012 ■

Valori in milioni di euro



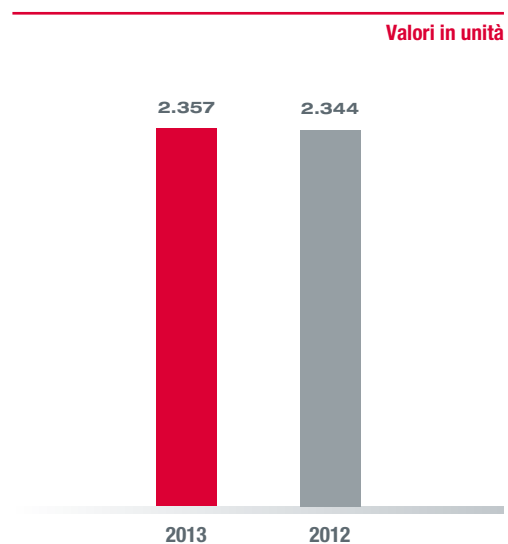


>> PRINCIPALI INDICI



-◆..... ROE
- ROI
- - -▲- - - ROS (Ebit margin)
- · - · - ● - · - · Ebitda/Ricavi operativi (Ebitda margin)

>> CONSISTENZA FINALE DI PERSONALE

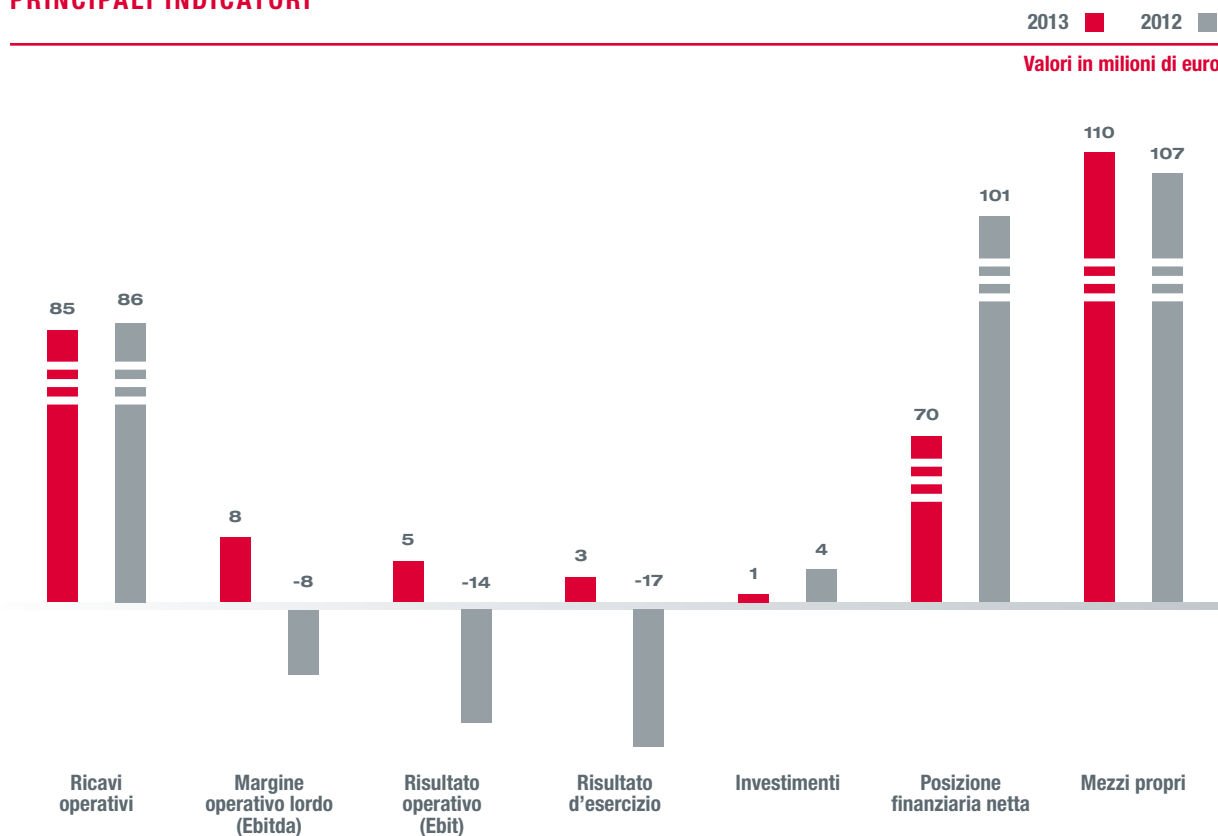




FS Logistica SpA

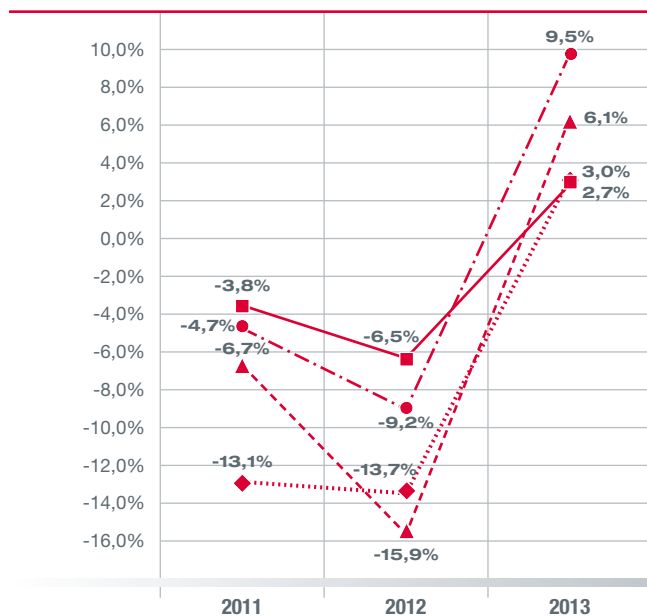
A seguito del processo di revisione del portafoglio attività, dal 2013, le *core activity* della società sono concentrate perlopiù nei settori dei grandi clienti istituzionali (BU Omniaexpress) e servizi di trasporto e logistica multimodale del *consumer good* (BU TLMTrasporto e Logistica Multimodale). L'anno 2013 presenta un risultato netto positivo pari a 3,23 milioni di euro, a fronte di una perdita di 17,07 milioni di euro nel 2012. Il significativo miglioramento della *performance* economica è riconducibile essenzialmente al rilevante intervento di ristrutturazione attuato dagli amministratori e, in particolare, alla riduzione dei costi operativi, come risultato della ristrutturazione aziendale intrapresa nel corso dell'anno.

>> PRINCIPALI INDICATORI



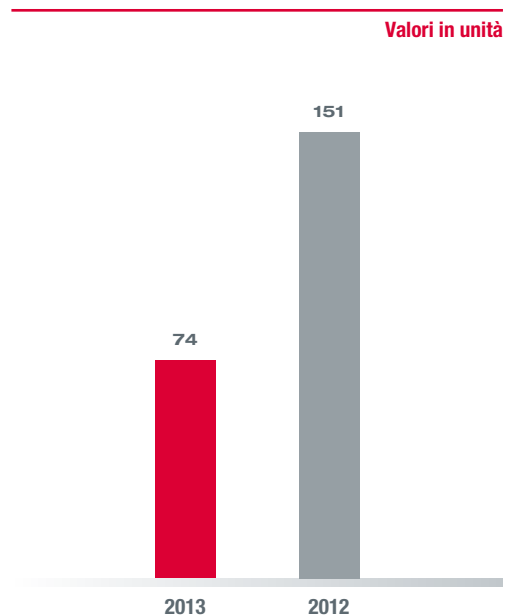


»» PRINCIPALI INDICI



-◆..... ROE
- ROI
- - -▲- - - ROS (Ebit margin)
- · - · - · Ebitda/Ricavi operativi (Ebitda margin)

»» CONSISTENZA FINALE DI PERSONALE



Settore infrastruttura

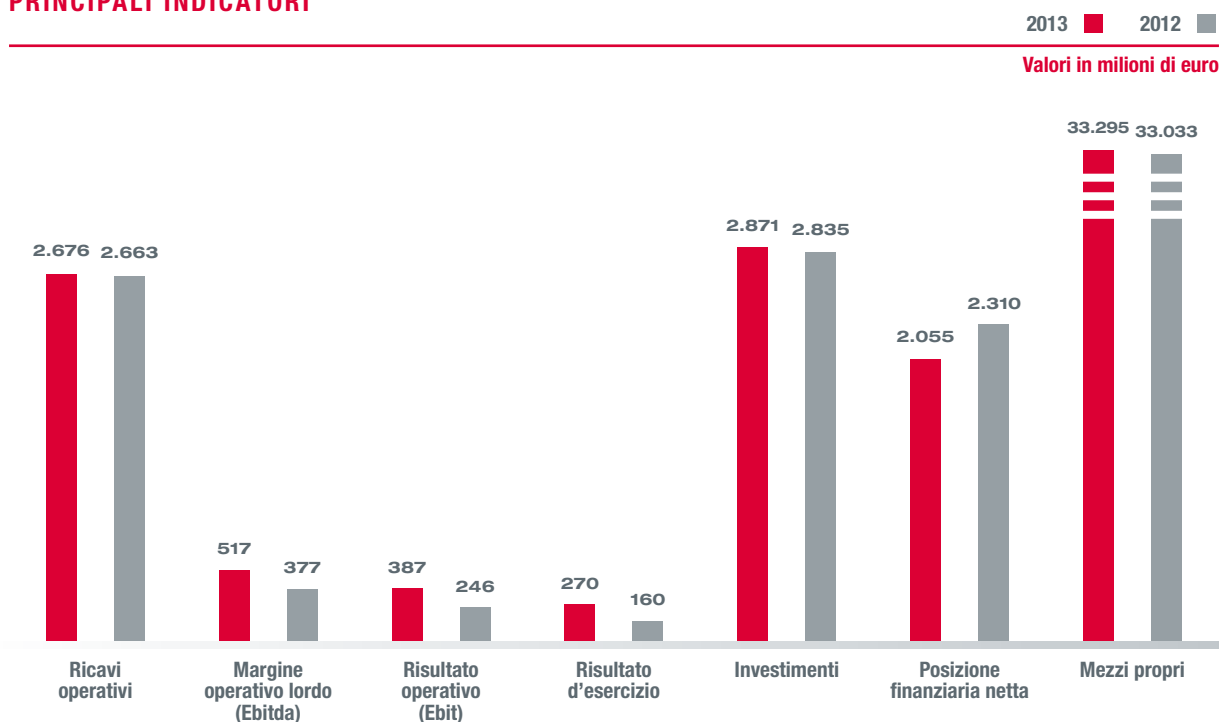
Nel settore infrastruttura opera principalmente Rete Ferroviaria Italiana (RFI) che, in qualità di gestore nazionale della stessa, ne cura la manutenzione e l'utilizzo; in minore quota contribuisce ai risultati del settore Italferr, la società di ingegneria del Gruppo, e le altre società che si occupano di infrastruttura all'interno del Gruppo, quali Brenner BasisTunnel (BBT), Tunnel Ferroviario del Brennero (TFB) e Lyon Turin Ferroviare (LTF), tutte impegnate principalmente nella costruzione dei tunnel di raccordo Italia-Austria e Italia-Francia. I ricavi del settore infrastruttura, nonostante la riduzione dei contributi da Stato, rilevano solo una lieve flessione grazie all'effetto dell'aumento dei ricavi da pedaggio.

RFI SpA

La società chiude il 2013 con un altro risultato positivo, pari a 270 milioni di euro (+69% circa sul 2012) e un valore dell'Ebitda di 517 milioni di euro (+37%). Nel corso del 2013 la società ha registrato un valore dei ricavi dalle vendite sostanzialmente in linea con l'anno precedente a fronte di un lieve incremento degli altri proventi. La *performance* perseguita dalla società nel corso del 2013 risulta inoltre influenzata in positivo dalla riduzione degli altri costi, a seguito prevalentemente del decremento registrato nei costi per servizi, in particolare nei lavori conto terzi e delle maggiori capitalizzazioni.

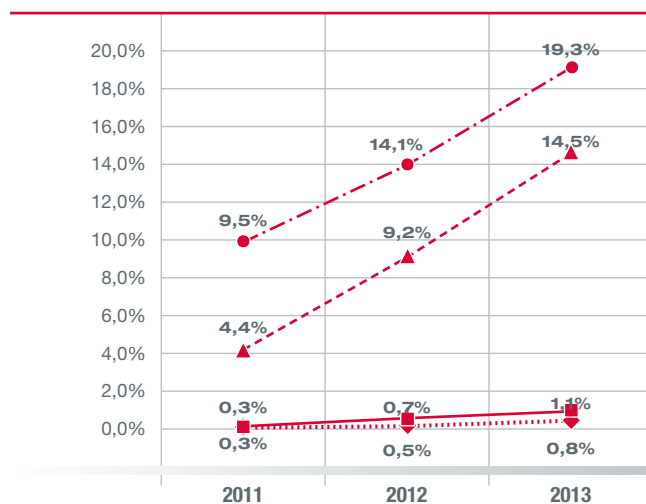


»» PRINCIPALI INDICATORI



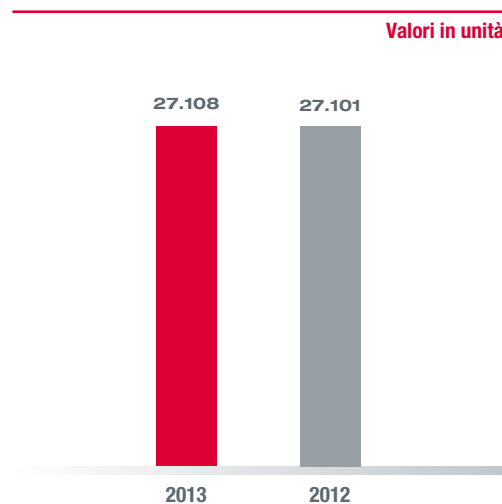


»» PRINCIPALI INDICI



-◆..... ROE
- ROI
- ▲--- ROS (Ebit margin)
- Ebitda/Ricavi operativi (Ebitda margin)

»» CONSISTENZA FINALE DI PERSONALE

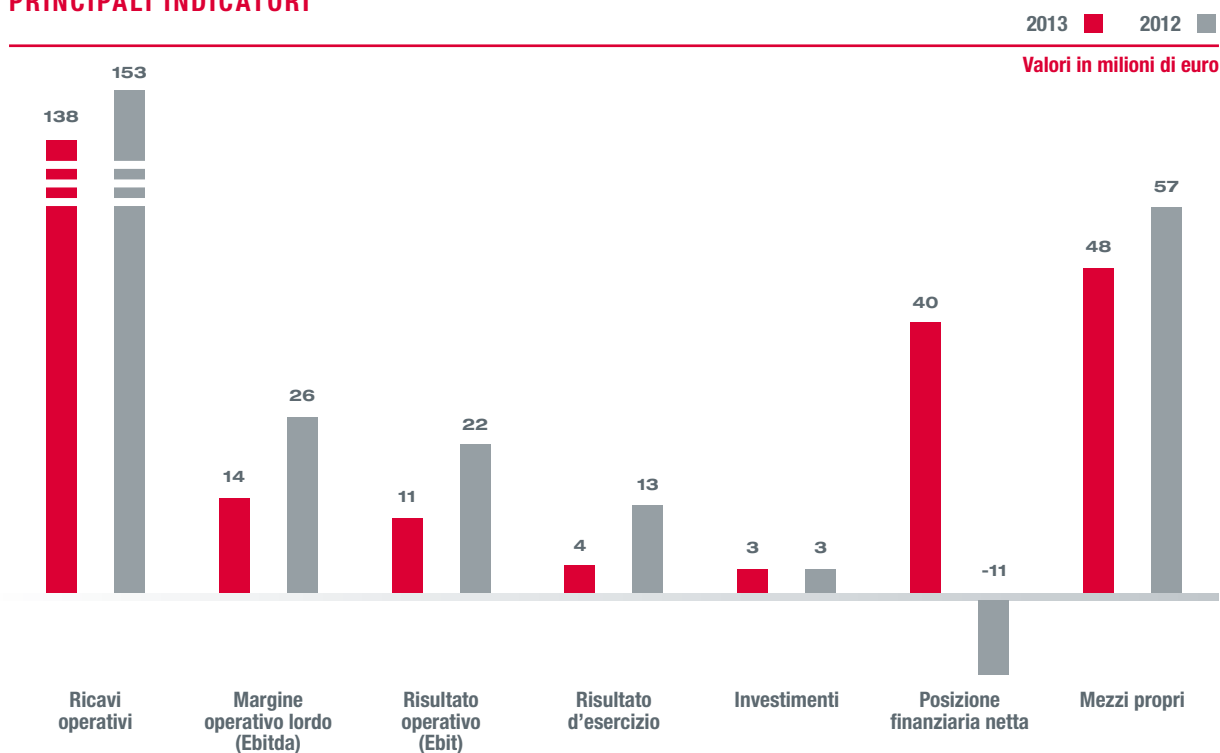


Italferr SpA

La situazione interna al Paese ha influenzato negativamente la gestione operativa di Italferr comportando, nel 2013, una riduzione del volume di produzione a committenza prevalentemente *captive*, a favore di un aumento dell'attività *no captive*. La società, infatti, ha intensificato la politica di acquisizioni di attività all'estero, aggiudicandosi importanti progetti soprattutto nei Paesi del Golfo Persico, dimostrando così di essere non solo in grado di raggiungere i propri obiettivi, ma anche di avere la capacità di adattarsi agli andamenti mutevoli del mercato, spostandosi laddove sono in crescita le opportunità di *business*. Il 2013 si chiude con un risultato netto positivo pari a 3,62 milioni di euro; tale risultato, ancorché in flessione rispetto all'anno precedente, chiude in linea con le aspettative espresse dal *budget*.

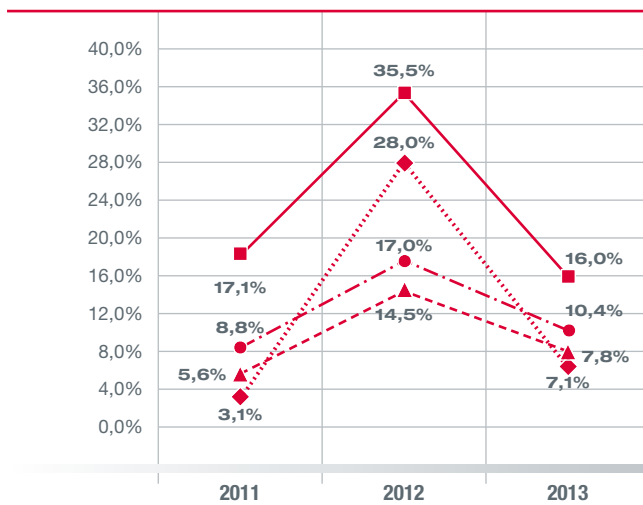


»» PRINCIPALI INDICATORI



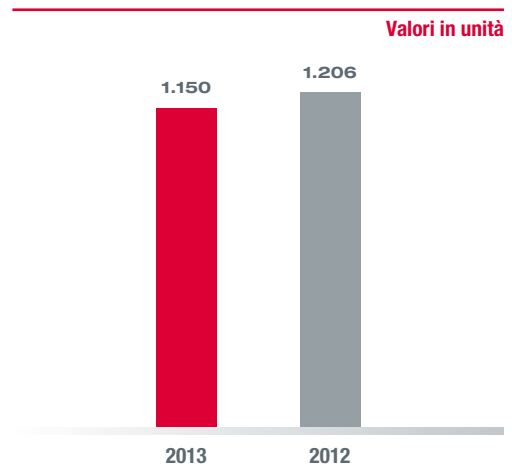


»» PRINCIPALI INDICI



-◆..... ROE
- ROI
- - -▲- - - ROS (Ebit margin)
- · - · - · - · Ebitda/Ricavi operativi (Ebitda margin)

»» CONSISTENZA FINALE DI PERSONALE



Settore immobiliare

Il settore immobiliare ricomprende le società che si occupano della gestione e valorizzazione del patrimonio immobiliare del Gruppo non correlato alle attività di esercizio ferroviario; si tratta in particolare di Grandi Stazioni, Centostazioni (che operano entrambe, rispettivamente, come gestori delle grandi e delle medie stazioni italiane), di FS Sistemi Urbani e della sua controllata Metropark, che si occupano di valorizzazione immobiliare (la seconda in particolare nelle aree di parcheggio), e della Capogruppo Ferrovie dello Stato Italiane, con riferimento alla sua sempre maggior operatività dedicata alla valorizzazione e gestione del patrimonio immobiliare a essa assegnato in coerenza con le decisioni strategiche di *asset allocation* definite nel Piano Industriale del Gruppo.

Gruppo Grandi Stazioni

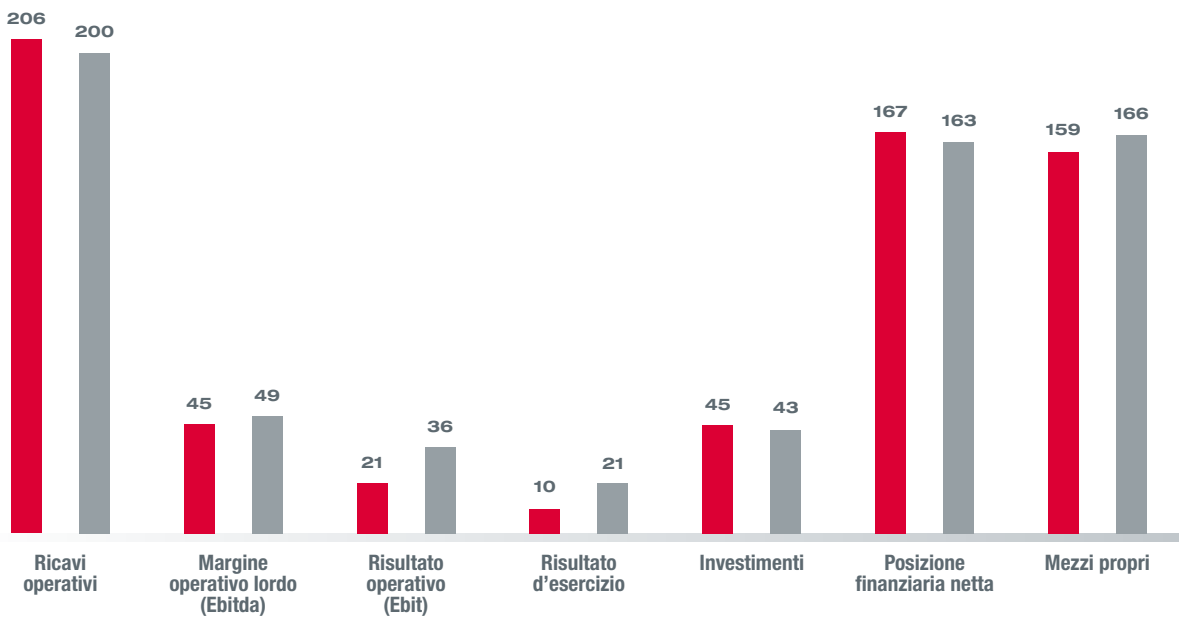
Nonostante la congiuntura economica negativa il gruppo Grandi Stazioni ha registrato un aumento dei ricavi del 3%. Nel corso del 2013 il gruppo ha proseguito i suoi progetti di investimento; sono continuati, infatti, i lavori di riqualifica e valorizzazione nelle stazioni di Bari, Bologna, Genova Brignole e Principe, Palermo e Venezia Mestre e sono finiti i lavori relativi alle stazioni di Firenze Santa Maria Novella e Venezia Santa Lucia. Relativamente alle opere esterne, nell'esercizio sono terminati i lavori relativi alla stazione di Venezia Santa Lucia e sono proseguiti i lavori relativi alla videosorveglianza nelle stazioni di Bari, Firenze, Genova Brignole e Principe, Milano, Napoli, Palermo, Torino, Venezia Mestre e Verona.



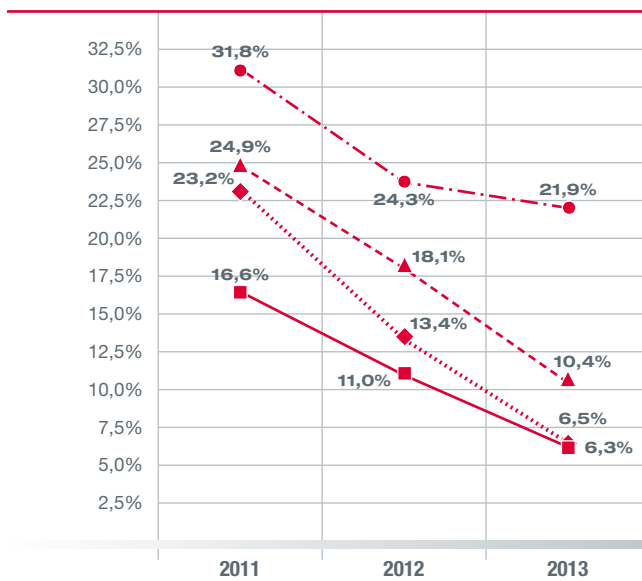
» PRINCIPALI INDICATORI

2013 ■ 2012 ■

Valori in milioni di euro



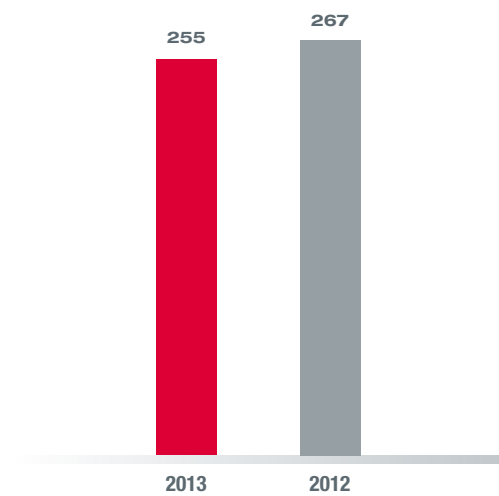
» PRINCIPALI INDICI



- ◆ ROE
- ROI
- ▲ ROS (Ebit margin)
- Ebitda/Ricavi operativi (Ebitda margin)

» CONSISTENZA FINALE DI PERSONALE

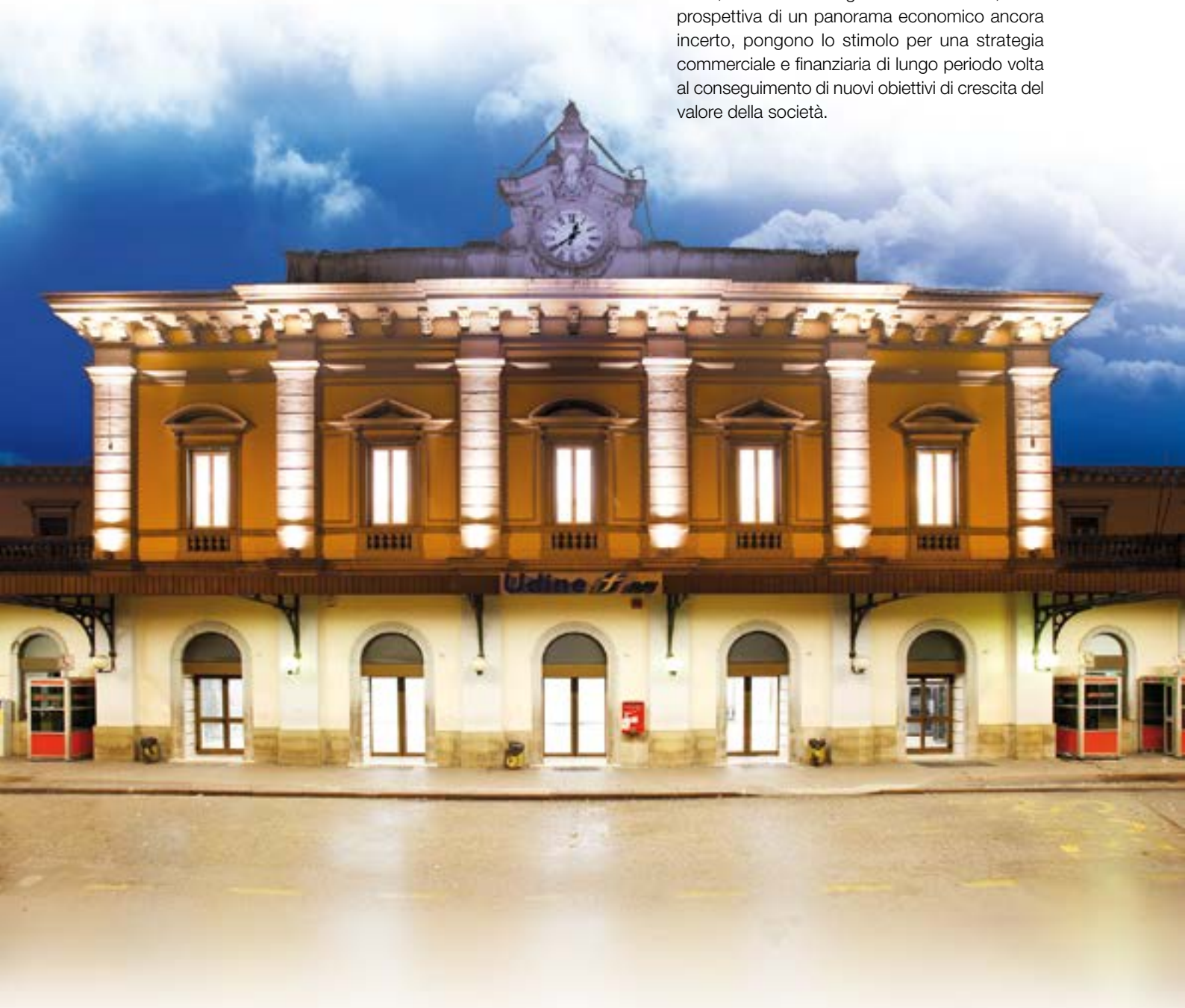
Valori in unità



Centostazioni SpA

L'esperienza e il *know-how* maturati nella gestione delle attività commerciali e di *property management*, in quelle di servizi di ingegneria e di *facility management* agli immobili del *network*, hanno consentito di raggiungere discreti risultati operativi anche per l'esercizio 2013.

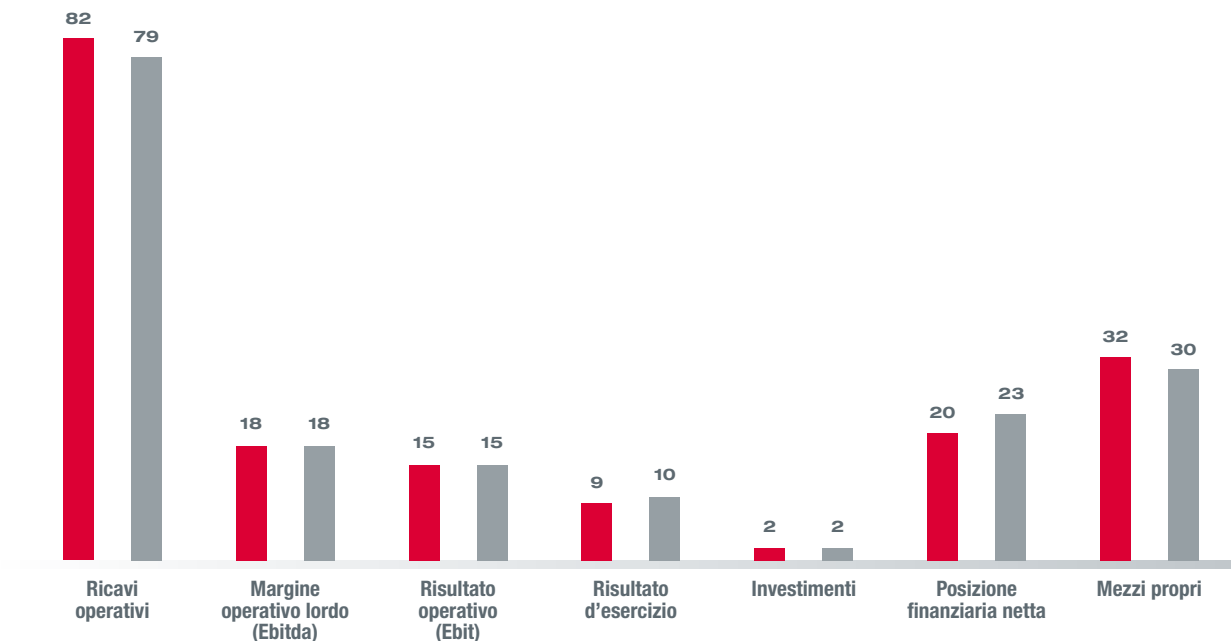
I ricavi operativi risultano incrementati in tutte le aree di *business* della società (locazioni, ribaltamento oneri condominiali e *fee* di gestione, *fee* da soggetto tecnico e diversi) e il risultato netto risente dell'aumento dei costi per oneri condominiali, per il canone di retrocessione, consulenze, contratto di regia e altri. Tali dati, nella prospettiva di un panorama economico ancora incerto, pongono lo stimolo per una strategia commerciale e finanziaria di lungo periodo volta al conseguimento di nuovi obiettivi di crescita del valore della società.



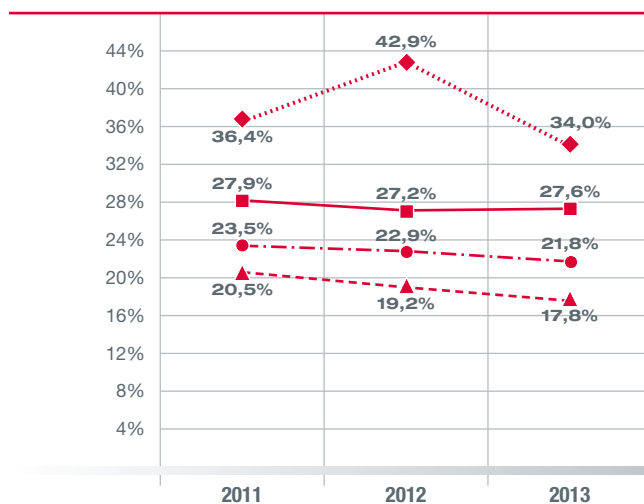
»» PRINCIPALI INDICATORI

2013 ■ 2012 ■

Valori in milioni di euro



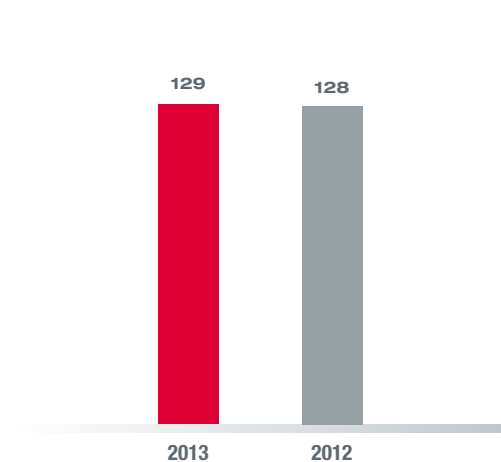
»» PRINCIPALI INDICI



-◆..... ROE
-■..... ROI
-▲..... ROS (Ebit margin)
-●..... Ebitda/Ricavi operativi (Ebitda margin)

»» CONSISTENZA FINALE DI PERSONALE

Valori in unità

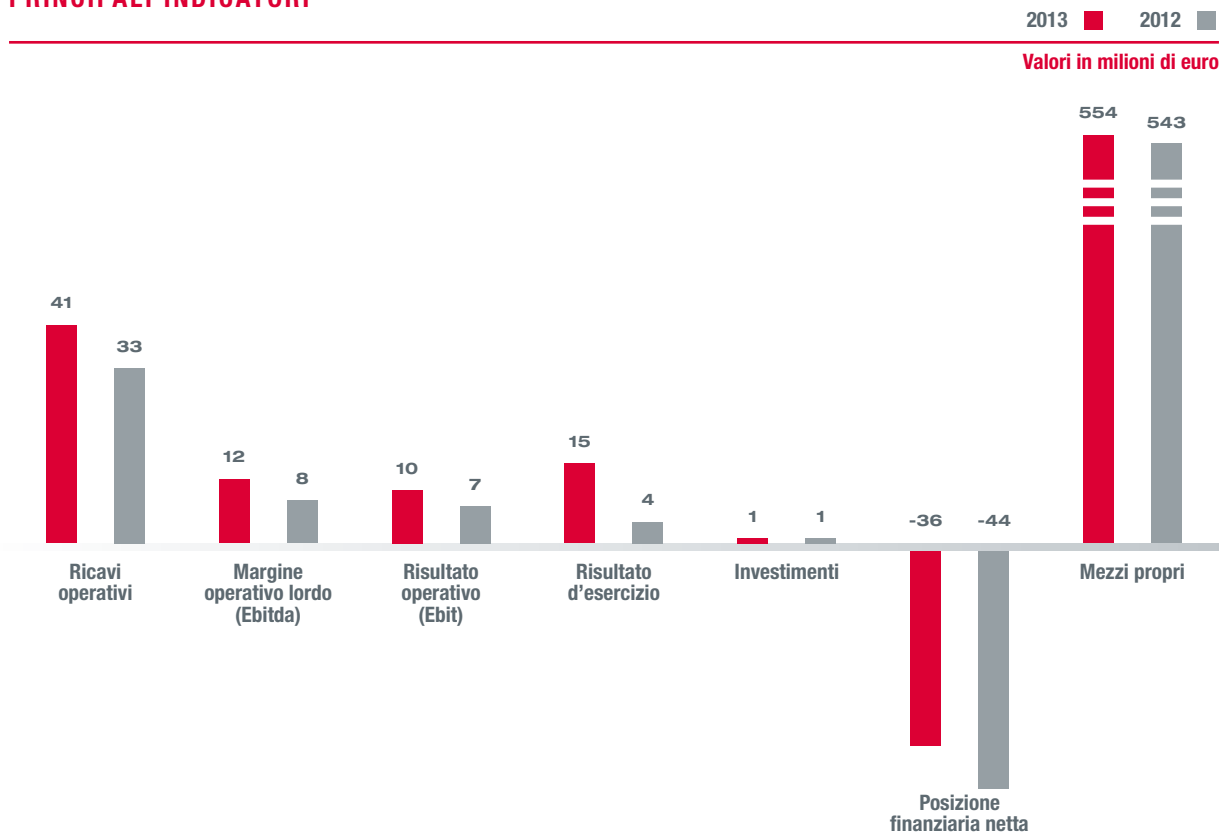


FS Sistemi Urbani Srl

La società chiude con un risultato netto positivo di 14,8 milioni di euro, confermando in crescita il *trend*, in termini di volumi di vendite e di margini, realizzato dall'inizio dell'attività. Tale risultato è stato conseguito in un contesto nazionale avviato lentamente verso un auspicato percorso di uscita dalla recessione dove il mercato immobiliare, pur in un contesto di perdurante fragilità e precarietà, ha cominciato a mostrare timidi segnali di miglioramento. Il risultato raggiunto nel 2013 indica, pertanto, la capacità della società di adattare la propria presenza sul mercato alle diverse condizioni economico-finanziarie.

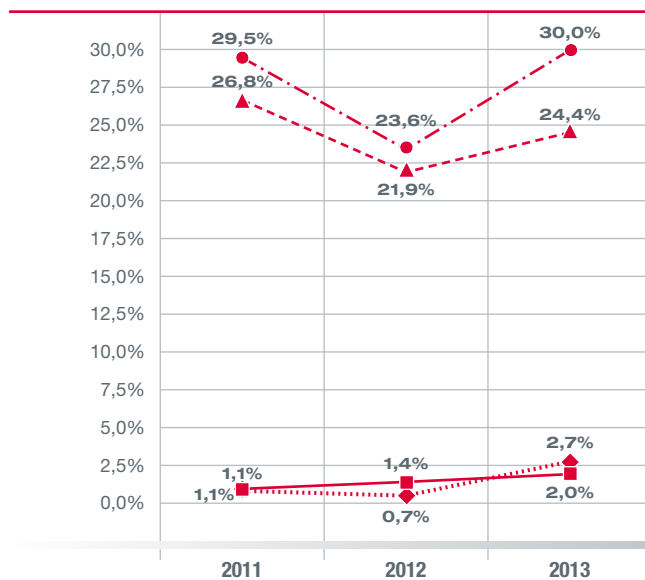


>> PRINCIPALI INDICATORI



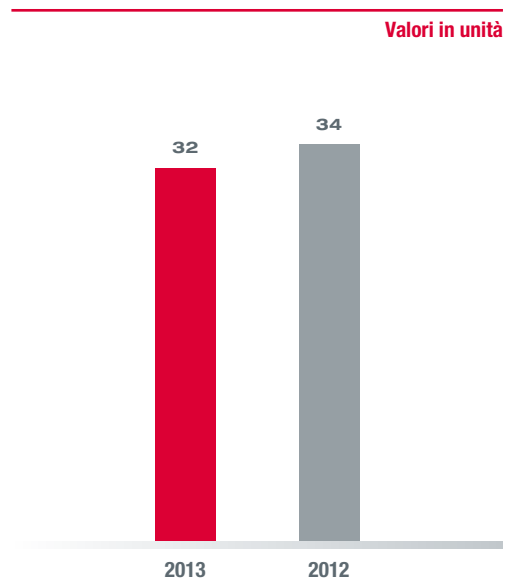


»» PRINCIPALI INDICI



-◆..... ROE
- ROI
- - -▲- - - ROS (Ebit margin)
- · -●- · - Ebitda/Ricavi operativi (Ebitda margin)

»» CONSISTENZA FINALE DI PERSONALE



Altri servizi

Le attività residuali svolte internamente al Gruppo, ma che non hanno una tale rilevanza da determinarne l'inserimento in un settore autonomo, sono ricomprese nel settore altri servizi, dove rientrano tra l'altro, per citare le principali, le attività di gestione amministrativa, di *building* e *facility management* svolte da Ferservizi, quelle finanziarie svolte da Fercredit, quelle di certificazione dei sistemi tecnologici di trasporto e di infrastruttura svolte da Italcertifer.



Fercredit SpA

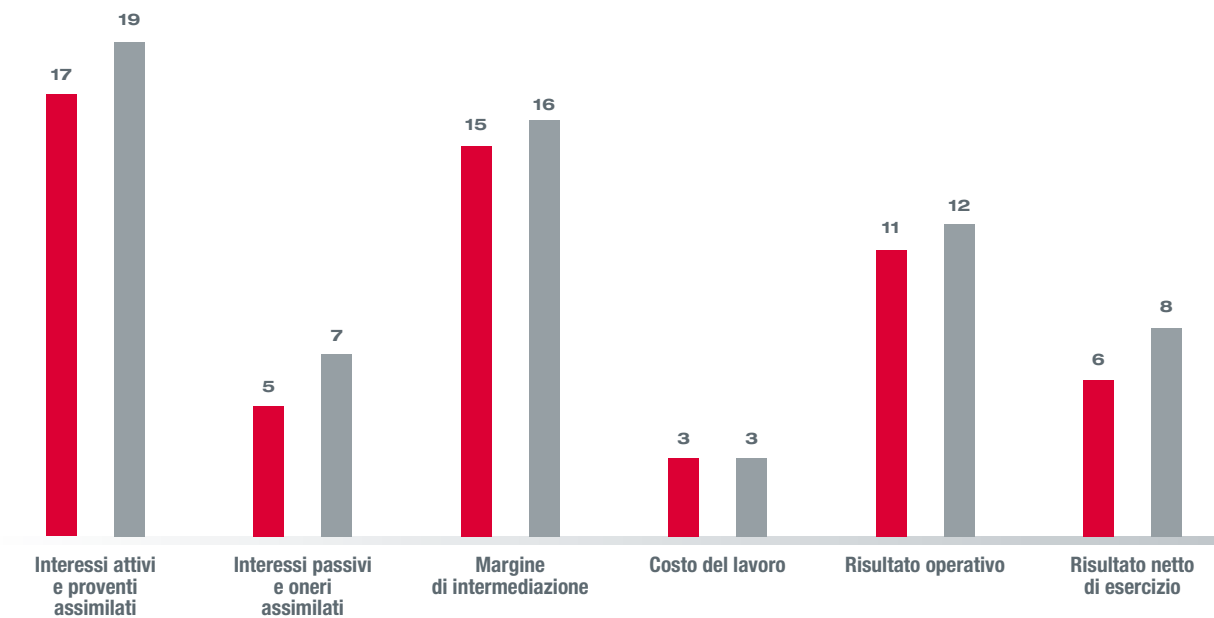
Fercredit SpA è la società di servizi finanziari del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane. La sua attività è rivolta essenzialmente allo sviluppo del *credit factoring* e del *leasing* sul mercato *captive*, e all'espansione delle operazioni di *consumer credit* per i dipendenti del Gruppo medesimo. Il risultato dell'esercizio 2013 evidenzia un utile netto di 6,24 milioni di euro contro gli 8,47 milioni di euro dell'esercizio precedente.

In prospettiva, si evidenzia che, dopo la stasi registrata negli ultimi due anni con il completamento delle principali tratte dell'Alta Velocità, con il nuovo Piano Industriale per il periodo 2014–2017 il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha avviato un importante piano di rilancio degli investimenti, per un totale di 24 miliardi in quattro anni, che dovrebbe consentire anche a Fercredit SpA di mantenere e migliorare i livelli di attività degli ultimi anni.

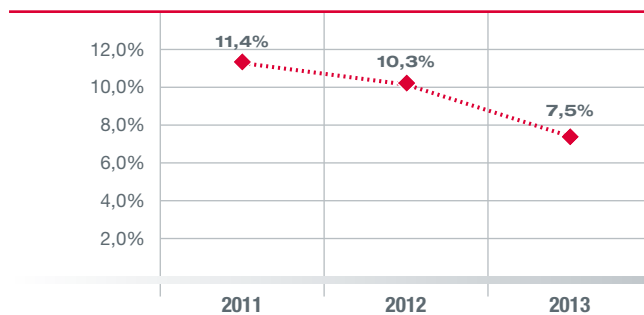
»» PRINCIPALI INDICATORI

2013 ■ 2012 ■

Valori in milioni di euro



»» PRINCIPALI INDICI



.....◆..... ROE

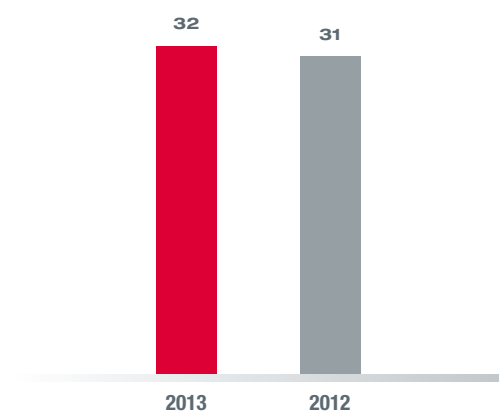


—■— Quoziente di disponibilità

- - -▲- - - PFN/MP

»» CONSISTENZA FINALE DI PERSONALE

Valori in unità

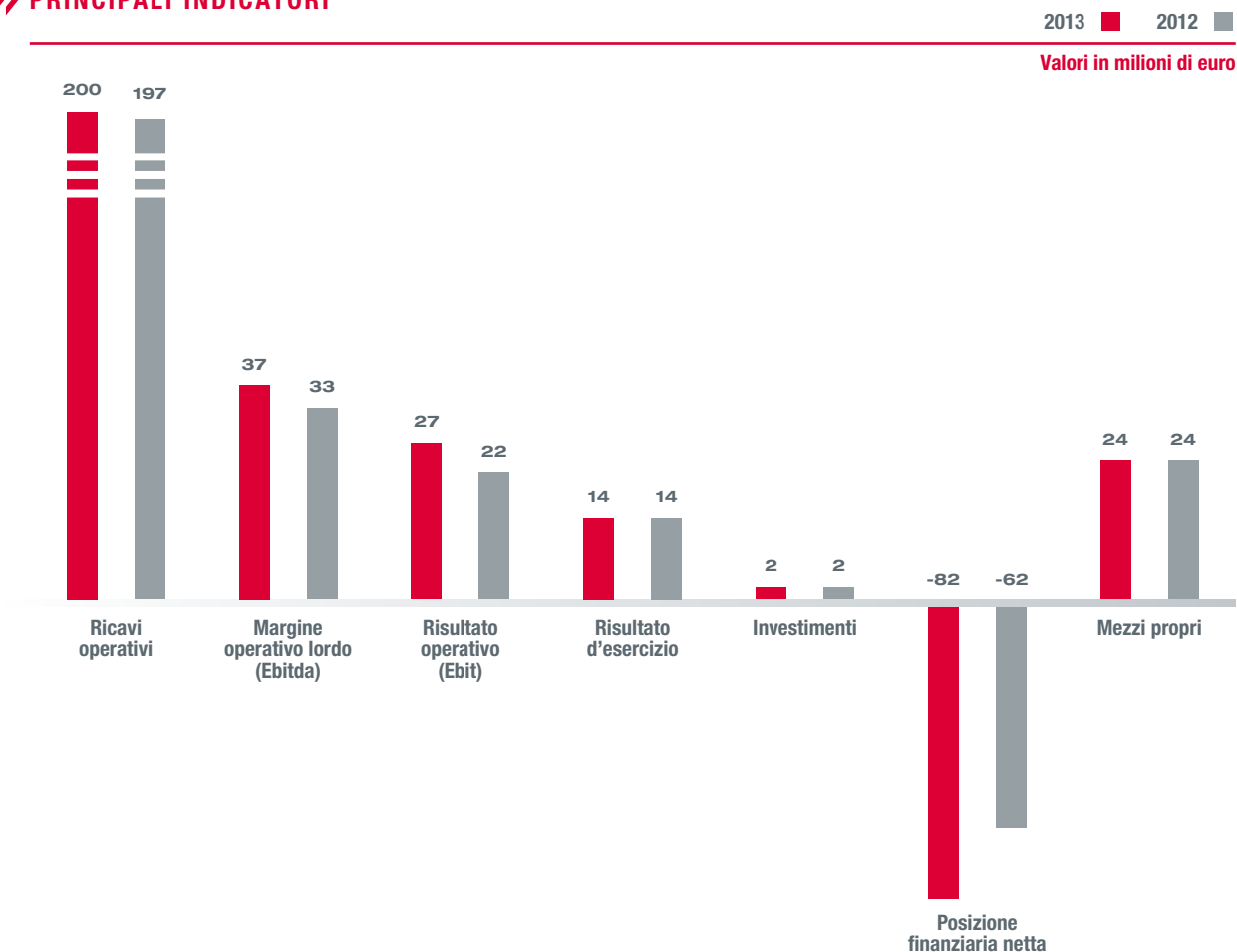


Ferservizi SpA

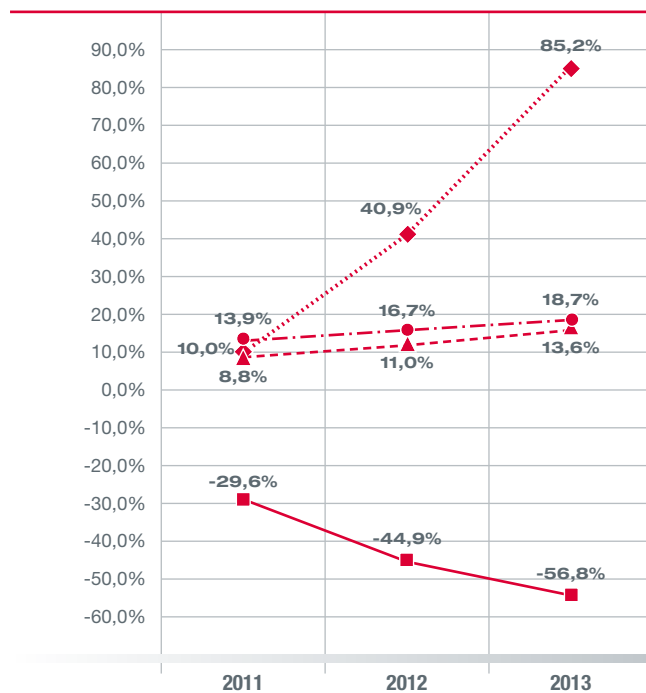
La società chiude il 2013 con un risultato netto positivo di 14,4 milioni di euro (+5,9% sul 2012) e presenta il miglioramento di tutti gli indicatori economici e patrimoniali; in particolare si segnala l'incremento dell'Ebitda per 4,6 milioni di euro, pari al 14%, e l'aumento dell'Ebit per 5,4 milioni di euro, pari a oltre il 25%, la migliore *performance* da sempre realizzata dalla società. La razionalizzazione dei processi produttivi, la se-

lezione dei *business* in base alla loro redditività, la maggiore efficienza in termini di incremento di produttività e il forte presidio dei costi operativi, sono gli ingredienti base che hanno consentito il raggiungimento degli obiettivi aziendali per il 2013 e che permetteranno alla società, in futuro, di consolidare il proprio ruolo di gestore delle attività *facility*, immobiliare, amministrazione e acquisti *no core* all'interno del Gruppo FS Italiane.

>> PRINCIPALI INDICATORI

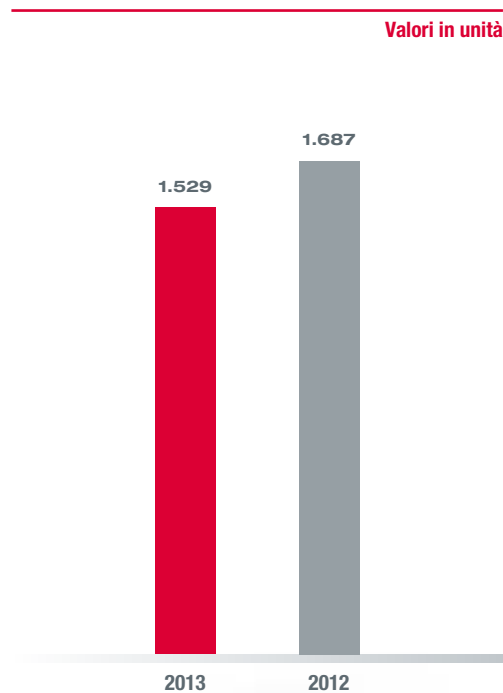


»» PRINCIPALI INDICI



-◆..... ROE
- ROI
- - -▲- - - ROS (Ebit margin)
- · - · - Ebitda/Ricavi operativi (Ebitda margin)

»» CONSISTENZA FINALE DI PERSONALE





Investimenti

Efficienza e innovazione continua

Il Piano investimenti del Gruppo FS Italiane è finalizzato ad accrescere e mantenere in efficienza la dotazione infrastrutturale del Paese e a fornire servizi di trasporto sempre più qualificati, con l'obiettivo di creare valore per i clienti, con vantaggio anche dell'Impresa e del sistema produttivo nazionale.



Gli investimenti tecnici realizzati dal Gruppo nel corso del 2013, pari a 3.598 milioni di euro, sono in linea con il volume realizzato nel 2012.

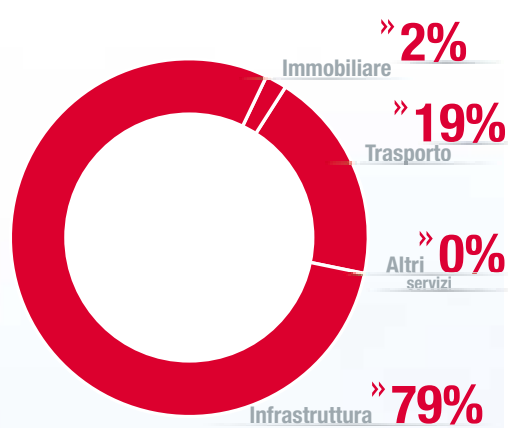
Circa il 79% degli investimenti riguarda il settore infrastruttura, quasi interamente effettuati da RFI, che ha contabilizzato 2.850 milioni di euro (di cui 2.223 milioni di euro per la rete convenzionale/Alta Capacità e 627 milioni di euro per la

rete Alta Velocità/Alta Capacità Torino-Milano-Napoli). Ancora, circa il 19% si riferisce al settore trasporto nel quale, in particolare, è la società Trenitalia che, con una spesa di circa 552 milioni di euro, ha realizzato oltre l'80% dei relativi investimenti. Il restante 2% del volume complessivo di investimenti è realizzato nell'ambito dei settori immobiliare e altri servizi.

» GLI INVESTIMENTI DEL GRUPPO

	2013	2012
Settore trasporto	676	771
Settore infrastruttura	2.853	2.743
Settore immobiliare	67	66
Settore altri servizi	2	2
Totale	3.598	3.582

Valori in milioni di euro





Rete Ferroviaria Italiana

Nell'attuale contesto di contenimento delle risorse pubbliche, la programmazione nazionale degli investimenti è orientata alla concentrazione delle risorse finanziarie su quelle infrastrutture di trasporto, esistenti o da realizzare, che risultino coerenti con le linee strategiche concordate a livello comunitario e che siano in grado di stimolare la produttività e la competitività del sistema Paese.

L'impegno assunto dallo Stato e da RFI è orientato alle seguenti linee di azione:

- mantenimento dei livelli di sicurezza del trasporto ferroviario;
- completamento del sistema AV/AC e potenziamento dei tratti di rete in corrispondenza dei valichi alpini;
- superamento delle criticità presenti sulle linee attuali, soprattutto nelle grandi aree urbane;
- velocizzazione dei principali assi utilizzati dal traffico passeggeri;
- sviluppo prestazionale dei corridoi merci.

Dopo il completamento nel 2009 dell'intero asse AV/AC Torino-Salerno, proseguono le attività per la realizzazione delle infrastrutture di attraversamento delle città (cosiddetti Passanti) e delle nuove stazioni AV. In particolare, nel 2013 sono state attivate le stazioni di Reggio Emilia e di Bologna, mentre proseguono i lavori per la stazione di Firenze.

» PRINCIPALI OPERE ATTIVATE NELL'ESERCIZIO 2013

		2013	2012
Nuove infrastrutture (nuove linee, raddoppi, varianti)	km	20	38
Rete Av/Ac	km	3	28
Rete convenzionale	km	17	10
Ammodernamento linee	km	70	74
Tecnologie di sicurezza (SCMT, SSC, SSCC/STS, GSM-R)	km	343	157
Apparati di stazione (ACEI, ACS, ACC)	n.	19	12
Soppressione di passaggi a livello	n.	20	35
Automazione di passaggi a livello	n.	3	7



Trenitalia

Gli investimenti nel 2013, pari a circa 552 milioni di euro, sono stati finalizzati principalmente a potenziare le flotte dedicate ai servizi metropolitani/regionali e media e lunga percorrenza, con l'obiettivo di rendere il parco mezzi sempre più adeguato alle specifiche esigenze di *comfort* per la clientela, efficienza operativa e affidabilità tecnica.

Di seguito sono descritti i principali progetti di investimento realizzati e in completamento:

- *Frecciarossa*
 - acquisto di nuovi elettrotreni “serie 1000” per sviluppare l’offerta AV e meglio rispondere alle esigenze della clientela;
 - *restyling* di elettrotreni in esercizio, mirati all’introduzione dei quattro livelli di servizio che, secondo il nuovo modello commerciale, hanno sostituito le tradizionali “classi”;
- *Frecciargento*
 - *restyling* della flotta ETR 485;
 - implementazione dei servizi di informazione e internet a bordo;
- *Frecciabianca*
 - riqualificazione delle carrozze e delle locomotive che circolano su linee convenzionali e collegano centri di medie e grandi dimensioni, al di fuori della rete Alta Velocità;
- Servizi di Trasporto regionale
 - avvio di rilevanti progetti di acquisto di nuovi complessi elettrici e diesel;
 - acquisto di nuove carrozze Doppio-Piano;
 - completamento dell’implementazione delle tecnologie di bordo sull’intera flotta;
- Servizi di Trasporto merci
 - acquisto di carri per il trasporto combinato e per l’autostrada viaggiante;
 - proseguimento delle attività relative al processo di adeguamento della flotta carri alle normative tecniche dei sistemi di “aggancio” dei rotabili secondo requisiti di interoperabilità.



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

- informatizzazione per il miglioramento dell'efficienza dei processi produttivi e l'integrazione dei diversi canali e piattaforme di vendita;
- manutenzione e adeguamento tecnologico degli impianti di manutenzione rotabili, in ottica di potenziamento, riorganizzazione e razionalizzazione del reticolo manutentivo.

Per quanto riguarda i nuovi rotabili, sono entrate in esercizio 10 locomotive, di cui 6 per il trasporto passeggeri nazionale e internazionale e 4 per il trasporto passeggeri regionale, 108 carrozze Doppio-Piano per il trasporto passeggeri regionale. Inoltre, sono stati riconsegnati all'esercizio, dopo interventi di ristrutturazione, 284 carrozze e 14 ETR 500.

» INTERVENTI SUL PARCO ROTABILI DI TRENITALIA

		Nuovo materiale rotabile	Materiale rotabile ristrutturato
Locomotive	<i>n.</i>	10	–
Carrozze/Carri	<i>n.</i>	108	284
Treni a composizione bloccata	<i>n.</i>	–	14



Altre società

Le altre società del Gruppo hanno realizzato complessivamente investimenti, in Italia e all'estero, per circa 196 milioni di euro; di questi: circa il 46% realizzato in Germania dalla controllata Netinera Deutschland per mezzi di trasporto passeggeri su ferro e gomma e impianti industriali; circa il 20% dalle società Grandi Stazioni e Centostazioni per la riqualifica, rilancio e valorizzazione delle principali stazioni, ripensate come

grandi poli di servizio per le città e circa il 13% dalle società TX Logistik, Cemat e Serfer per potenziare i loro servizi di trasporto e logistica merci. Il restante valore degli investimenti è stato prevalentemente impiegato nella valorizzazione/riqualificazione del patrimonio immobiliare, nel trasporto locale su gomma (in Italia) e nella dotazione di strumenti informatici a supporto dei processi aziendali.





FRECCIA CLUB

» Il nostro
impegno





Il Piano Industriale 2014-2017

Integrazione modale, logistica specializzata e sviluppo internazionale



Nel corso della seconda metà del 2013, come è stato detto, il Gruppo FS Italiane ha definito il nuovo Piano Industriale 2014-2017. Nei prossimi quattro anni FS, quindi, esalterà le specifiche potenzialità di ciascuna società operativa focalizzandosi sulla specializzazione e la redditività dei relativi *business* in un'ottica di creazione di valore stabile e duraturo.



Il percorso virtuoso che ha caratterizzato il Gruppo negli ultimi anni è passato per la fase della razionalizzazione (2007-2008) focalizzata a conseguire il risanamento industriale, per la fase di riposizionamento (2008-2010) caratterizzata dal cambiamento dei modelli di *business* sia con riferimento al mercato sia con riferimento ai rapporti con lo Stato e gli altri enti committenti, e per la fase di sviluppo (2011-

2013) che ha interessato in particolare il trasporto passeggeri con l'avvio dei servizi AV e la creazione delle *Frecce*. Per gli anni a venire il nuovo Piano Industriale si caratterizza per un approccio strategico e operativo incentrato sulla creazione di valore in ogni settore di *business*, valorizzando il capitale investito netto e mantenendo una forte attenzione alle esigenze del cliente.

Il Piano in cifre

Dal punto di vista delle *performance* economiche, il nuovo Piano Industriale prevede che i ricavi consolidati raggiungano i 9,5 miliardi di euro nel 2017 con un tasso medio annuo di crescita del 3,4%, incremento realizzato, in particolare, dall'aumento dei ricavi dei servizi di trasporto (sia ferro che gomma) che supereranno i 7 miliardi di euro nel 2017.

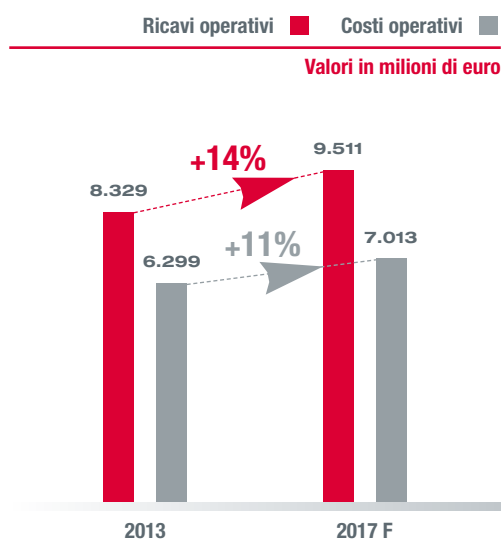
Anche l'Ebitda punta a una crescita annuale media pari al 5,3%, e in valore assoluto raggiungerà i 2,5 miliardi di euro nel 2017. Di conseguenza, l'Ebitda *margin* di fine periodo si attesterà a un livello di ben 2 punti percentuali superiore a quello attuale (26,3% al 2017). Già oggi l'Ebitda *margin* del Gruppo FS Italiane è *benchmark* di riferimento tra le maggiori aziende ferroviarie d'Europa.



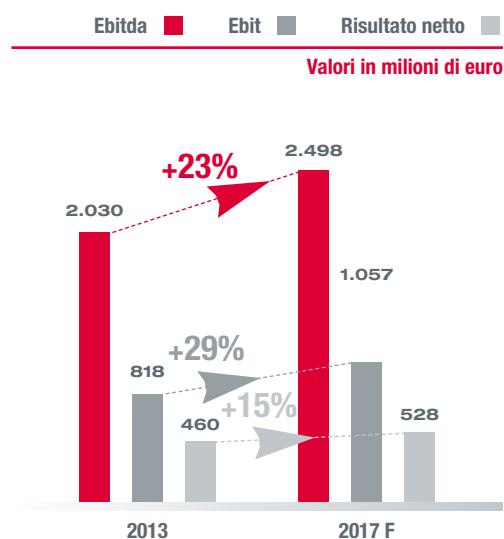
Il Margine operativo (Ebit) è previsto in crescita al ritmo del 6,6% annuo, superando 1 miliardo di euro al 2017, e l'utile si attesterà a fine periodo a 528 milioni di euro.

Gli investimenti previsti nel Piano assommano a poco meno di 24 miliardi di euro, di cui oltre 8,5 in autofinanziamento. Nell'ambito degli investimenti, 6,4 miliardi di euro sono destinati a treni e tecnologie a servizio dei *business* e 1,7 miliardi di euro alla rete AV/AC.

» RICAVI E COSTI OPERATIVI

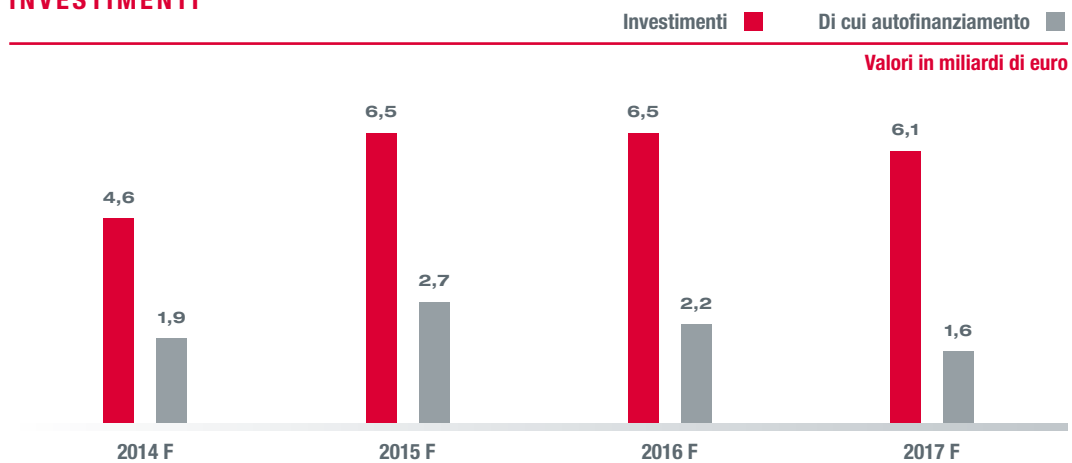


» MARGINI E RISULTATO NETTO





» INVESTIMENTI



Totale investimenti **» 23,7**
miliardi di euro

di cui in autofinanziamento **» 8,5**
miliardi di euro



Strategie

Il Piano Industriale 2014-2017 si caratterizza per una rivisitazione dei modelli di *business* di Gruppo verso una nuova *governance* “di valore” che consenta di migliorare la redditività del capitale investito netto.

FS Italiane specializzerà ancor più chiaramente i servizi a mercato e i servizi universali riuscendo a esaltare le specifiche sinergie industriali presenti in famiglie omogenee di prodotto, così conseguendo un portafoglio di qualità crescente e servizi maggiormente rispondenti alle esigenze dei clienti.





Infrastruttura

RFI ha affrontato in questi anni diversi temi strategici implementando una serie di azioni "chiave" che attualmente consentono al Paese di disporre di una rete ferroviaria sicura, tecnologicamente avanzata, specializzata per traffici ed economicamente sostenibile.

Il nuovo Piano Industriale 2014-2017 di RFI tiene conto degli ultimi orientamenti normativi europei, in particolare del cosiddetto *Recast* (Direttiva 2012/34/UE) e del Quarto pacchetto ferroviario. In allineamento con quanto disposto nel *Recast*, RFI adotterà un nuovo modello di *governance* con una chiara e netta separazione tra la gestione di attività ferroviarie regolate e la gestione di altri servizi. Inoltre, per quanto riguarda il primo ambito, sarà necessario distinguere tra la gestione di attività obbligatorie (di gestore dell'infrastruttura) e la gestione di servizi aggiuntivi facoltativi (come l'accesso agli impianti). A tale scopo si renderà necessario predisporre un "registro dei beni" al fine di distinguere gli *asset* necessari allo svolgimento dell'attività *core* (attività obbligatorie) dagli altri beni strumentali alla fornitura di servizi aggiuntivi.

Il Quarto pacchetto ferroviario, invece, si focalizza sui temi della sicurezza e della interoperabilità, sull'apertura del mercato nazionale dei servizi passeggeri e sull'obbligo di gare nei servizi ferroviari pubblici (dicembre 2019). Le disposizioni legislative in esso contenute riducono le asimmetrie competitive tra sistemi Paese e armonizzano le normative tecniche per garantire un'effettiva parità di accesso ai mercati nazionali.

In un'ottica di valorizzazione del capitale investito, Il Gruppo FS Italiane, attraverso il gestore RFI, si sta muovendo nella direzione di migliorare la percezione da parte del cliente finale della qualità delle stazioni e di ampliare il bacino di utenza non

strettamente legata all'uso del treno. Particolare attenzione infatti merita il progetto 500 stazioni con il quale RFI si propone l'obiettivo di riqualificare parte del suo patrimonio immobiliare non più funzionale all'esercizio ferroviario in senso stretto nell'ambito di circa 500 stazioni della rete in gestione diretta, caratterizzate da un'alta concentrazione sia di viaggiatori, quali i pendolari, sia di residenti nell'ambito dell'area di influenza commerciale della stazione. Il circuito sarà riconoscibile e identificabile attraverso un logo e un *brand* specifici, mentre i servizi e i prodotti offerti saranno standardizzati e presenteranno le medesime caratteristiche su tutta la rete nazionale.

Inoltre è da evidenziare che il progetto si inserisce in maniera coordinata e sinergica con altre iniziative all'interno del Gruppo quali: il progetto TPL (Trasporto Pubblico Locale) relativamente alle attività di miglioramento dei punti di accesso ai servizi ferroviari a prevalente vocazione metropolitana e regionale (innalzamento marciapiedi, ascensori, percorsi per persone con ridotta mobilità (PRM), ecc.); il progetto manutenzione e decoro, che prevede mantenimento della qualità percepita nei luoghi di stazione attraverso interventi diretti del personale di RFI (graffiti, piccole manutenzioni di muratura e infissi, cartellonistica e arredi di stazione, ecc); questi i due progetti sono già stati resi operativi nel corso del 2013 e procederanno alla piena realizzazione nel corso del 2014.; il progetto di risparmio energetico e mantenimento degli *standard* illuminotecnici, ovvero la sostituzione, nell'ambito delle suddette stazioni, dei corpi illuminanti di vecchia generazione con corpi illuminanti a tecnologia LED, con evidenti benefici in termini di efficientamento energetico, di risparmio nei consumi e di migliori *performance*.

Servizio passeggeri *long haul*

Nell'ambito dei Servizi "a mercato", il sistema Alta Velocità/Alta Capacità (AV/AC), corrispondente in larga parte all'offerta *Le Freccie* di Trenitalia, garantisce una crescente copertura del territorio nazionale continentale con frequenza, velocità e qualità sempre più apprezzate. Nel prossimo quadriennio si prevede una ulteriore crescita del mercato complessivo, sebbene a ritmi più contenuti rispetto al passato, e una dinamica competitiva tendenzialmente stabile, caratterizzata comunque da un lieve incremento della *market share* di Trenitalia grazie a:

- ulteriore *tuning* dei prodotti su nuove esigenze dei clienti;
- potenziamento delle frequenze e della capacità;
- utilizzo nuovi strumenti di *customer relationship management*;
- sviluppo di servizi *ancillary*.

Nell'arco di Piano è prevista, inoltre, l'entrata in servizio dei nuovi *Frecciarossa 1000* che verranno utilizzati sulla linea AV Dorsale (Torino-Milano-Napoli/Salerno) caratterizzata dalla maggiore pressione concorrenziale. La concentrazione su un'unica direttrice garantirà una migliore efficienza

industriale e una massimizzazione della produttività della flotta.

E' previsto inoltre un ampliamento dell'offerta in occasione dell'Expo 2015 con le seguenti fermate straordinarie a Rho-Fiera Milano: 19 per i treni *Frecciarossa*, 18 per i treni *Frecciabianca* e 14 per gli Eurocity da/per la Svizzera. Per ciò che riguarda i servizi "universali" di lunga percorrenza, in accordo con i Ministeri competenti, il Piano Industriale prevede una rivisitazione dell'offerta sulla base di criteri di sostenibilità economica e finanziaria, cercando comunque di preservare quelle relazioni considerate indispensabili per garantire la mobilità da/verso alcune aree del Paese.



Servizio passeggeri *short haul* (ferro e gomma)

Il nuovo Piano Industriale 2014-2017 pone una forte attenzione ai servizi di trasporto passeggeri in ambito locale. Il ridisegno dell'offerta di trasporto pubblico locale e l'integrazione modale *ferro-gomma* rappresentano uno dei cardini delle strategie future di sviluppo del Gruppo FS Italiane. In particolare, l'integrazione *ferro-gomma*, ovvero l'integrazione dell'offerta in un unico disegno strategico con una chiara divisione dei ruoli tra ferrovia, trasporto 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. Infatti, una strategia basata sulla collaborazione dei sistemi di mobilità collettiva può portare a un innalzamento dei livelli di servizio per i passeggeri a parità di costi per lo Stato e/o gli enti pubblici committenti.

Le azioni da intraprendere riguardanti l'aspetto infrastrutturale sono:

- eliminazione dei colli di bottiglia sui nodi urbani della rete;
- adeguamento degli spazi di interscambio (altezza e lunghezza dei marciapiedi di banchina);
- miglioramento dell'accessibilità (parcheggi, ascensori, sottopassi, ecc);
- integrazione dell'informazione in stazione a copertura di tutte le modalità e di tutti i vettori.

Dal punto di vista della *customer experience*, intendendo con ciò tutti gli elementi che rendono lo scambio intermodale effettivamente vantaggioso per il cliente finale, si fa invece riferimento a:

- progettazione integrata dei servizi attestati sull'interscambio, prossimità dei capolinea (gomma urbano vs. gomma extraurbano o gomma vs. ferro) e percorsi di collegamento protetti/coperti e opportunamente segnalati;
- agevolazioni ai mezzi pubblici nella viabilità di accesso agli interscambi (corsie riservate, salti semaforici, ecc.) e regolamentazione dell'accesso dei mezzi privati;
- integrazione tariffaria e accessibilità ai vari canali di vendita dei vari vettori;
- infomobilità e assistenza integrata.



Sul fronte del solo trasporto regionale su ferro, il nuovo Piano Industriale 2014-2017 non prevede discontinuità di perimetro rispetto all'attuale in quanto, sebbene si ipotizzi che alcune Regioni si apprestano in futuro a indire gare per la fornitura dei servizi di trasporto, l'effetto delle risultanze di tali gare si manifesterà negli anni immediatamente successivi a quelli considerati nel Piano Industriale.

Per ciò che riguarda le principali azioni da intraprendere nel prossimo quadriennio, il Piano si concentra sulle seguenti tematiche:

- riorganizzazione dei canali di vendita (acquisto *on-line*, emittitrici *self service*, tabacchiere/edicole/altri *partner*) e conseguente razionalizzazione del reticolo delle biglietterie;
- incremento della qualità e ampliamento dell'offerta nelle aree metropolitane;
- razionalizzazione del reticolo di produzione (manutenzione, magazzini, equipaggi);
- evoluzione dell'asset in termini di acquisizione di nuovi convogli e parallela dismissione del parco rotabile più datato.



Servizio di trasporto merci

Il Piano Industriale 2014-2017 dedica ampio spazio alla rivisitazione della *governance* del settore merci.

In particolare, attraverso una ridefinizione del perimetro di attività delle varie società del Gruppo FS Italiane che operano in questo segmento, è prevista una specializzazione della trazione ferroviaria per corridoi attraverso l'individuazione di tre macro-aree: *long haul* nazionale, *short haul* nazionale e trasporto internazionale. Tale suddivisione del mercato, accompagnata da azioni interne mirate a recuperare ancora maggiore produttività e a favorire un migliore e più chiaro rapporto con il cliente (ad esempio, creazione di una interfaccia commerciale unica), consentirà una valorizzazione del Gruppo FS Italiane anche nel settore merci, particolarmente colpito dal lungo protrarsi della crisi economica dell'Area Euro.

Sviluppo internazionale

A conferma della vocazione internazionale del Gruppo FS Italiane, per quanto concerne i Servizi di Trasporto passeggeri verranno istituite nuove relazioni verso la Svizzera, con partenza da Milano e destinazione Ginevra-Basilea-Zurigo. È previsto anche un potenziamento dell'offerta verso la Germania, in parte come prolungamento dei collegamenti verso Zurigo e in parte istituendo nuove relazioni commerciali via Monaco. Infine Thello, società controllata da Trenitalia che collega quotidianamente l'Italia alla Francia da Venezia a Parigi via Milano e Lione, intende sviluppare la propria presenza sul mercato europeo liberalizzato, anche su tratte AV.

In merito ai servizi di trasporto passeggeri *short haul*, si prevede una forte espansione della società Netinera, controllata al 51% da Ferrovie

dello Stato Italiane e operante sul mercato tedesco. Il rinnovo dei contratti in portafoglio e l'acquisizione di nuovi, consentirà una crescita superiore al 50% in termini di treni-km e la *market share* passerà dal 4,8% al 7% entro il 2017.

Sul fronte del trasporto merci, al fine di implementare la strategia del prossimo quadriennio, non si esclude il ricorso a *partnership* e acquisizioni di operatori esistenti sui corridoi internazionali e si punta al forte sviluppo dell'operatività del Gruppo TX Logistik con una crescita di circa il 90% dei volumi trasportati.

Oltre che nell'ambito dei servizi di trasporto di cui si è parlato, 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, infrastruttura, ingegneria ferroviaria, certificazioni, ecc.



»» Attività internazionale

Continuare a essere protagonisti

L'eccellenza del Gruppo FS Italiane nel settore ferroviario è un solido punto di riferimento per tutti gli operatori mondiali e costituisce uno dei più prestigiosi esempi del *made in Italy*.

Europa e Balcani, Medio Oriente, Mediterraneo e Australia sono le principali aree del mondo in cui il Gruppo esporta l'eccellenza per lo sviluppo delle reti ferroviarie di quei Paesi.

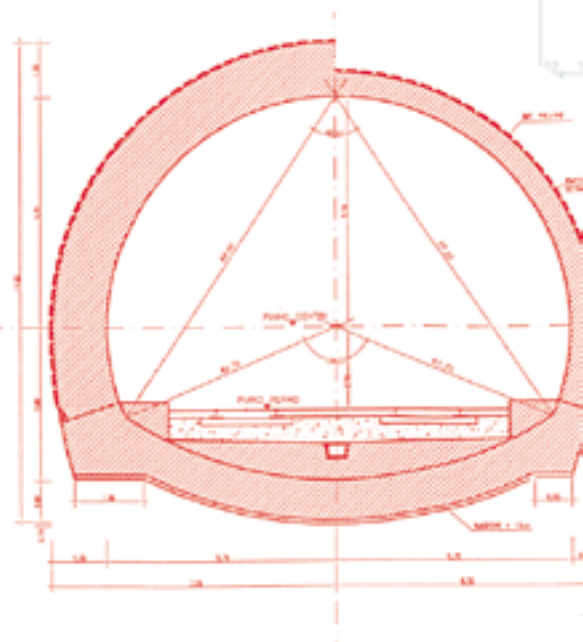
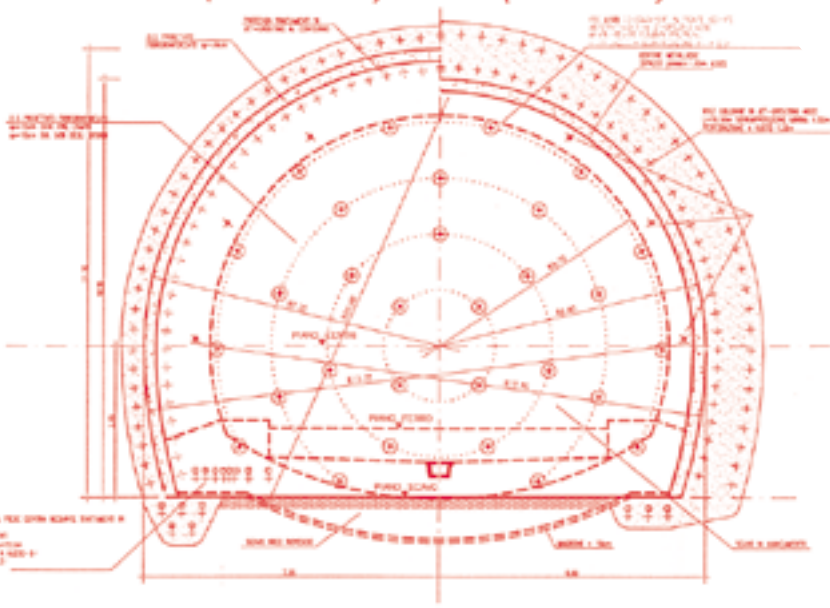
Ferrovie dello Stato Italiane è in grado di mettere a disposizione il proprio *know-how* sul mercato internazionale nei settori dell'ingegneria e della certificazione, della gestione del trasporto passeggeri, della logistica e dell'infrastruttura, in particolare per:

- studi di fattibilità, progettazione preliminare, definitiva ed esecutiva; supervisione lavori di

costruzione; *project management*, collaudi e assistenza tecnica per la messa in esercizio e la certificazione di tutte le componenti delle linee convenzionali e AV;

- assistenza tecnica e consulenza a Ministeri e Agenzie governative per la stesura di *Master plan* dei trasporti, per la riqualificazione o ristrutturazione di imprese ferroviarie e gestione dei processi di *procurement*;
- partecipazione a "*Mega projects*" per la realizzazione di linee AV all'interno di consorzi, fornendo le competenze di ingegneria ferroviaria, *operations & maintenance*, progettazione, costruzione, certificazione, gestione e valorizzazione commerciale di stazioni AV;
- *Public Private Partnership* (PPP) per la gestione e la valorizzazione commerciale delle stazioni AV;
- sistemi di *Homeland security* per le infrastrutture ferroviarie (stazioni e linee).

SCAVO E CONSOLIDAMENTO (SEZIONE MASSIMA) (SEZIONE MINIMA)





Principali progetti

Unione Europea

In Germania, il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha una presenza significativa. Nel 2011 ha acquisito da Deutsche Bahn - DB, in *partnership* con il fondo di investimento Cube Infrastructure, la società Arriva Deutschland, oggi denominata Netinera Deutschland.

Il gruppo Netinera Deutschland (terzo operatore nel mercato tedesco) offre servizi passeggeri su ferro e su gomma, ha 2.357 dipendenti e un fatturato, nel 2013, di oltre 408 milioni di euro; è dotata di una flotta di più di 240 treni e circa 800 bus.

Nel trasporto merci il Gruppo è presente con TX Logistik, primo operatore privato tedesco, di cui Trenitalia detiene l'intero pacchetto azionario. La società, che conta 470 dipendenti e un fatturato nel 2013 di 232 milioni di euro, concentra la propria attività lungo l'asse Nord-Sud dall'Italia alla Svezia. TX Logistik, uno dei principali operatori nel settore dell'*automotive*, opera in Svizzera, Austria, Paesi Bassi, Danimarca e Svezia. Ha ottenuto le certificazioni per operare in Francia.

In Francia, inoltre, Trenitalia e Veolia Transport hanno costituito Thello che opera servizi passeggeri notturni sulla rotta Parigi-Milano e prevede di sviluppare la propria presenza sul mercato europeo liberalizzato, anche su tratte AV.

La società è pronta a competere anche nei servizi passeggeri di lunga distanza, transfrontalieri e regionali.

Nel trasporto merci, Trenitalia Cargo, in *partnership* con Europorte (gruppo Eurotunnel) dal 2011 opera servizi tra la Francia e l'Italia.

In Polonia il Gruppo è presente dal 1995 attraverso una società di spedizioni ferroviarie merci, denominata Pol-Rail, partecipata al 50% da Trenitalia e da PKP Cargo (ferrovie polacche). Dal 1996 Pol-Rail opera anche in Romania, attraverso la società controllata Rom-Rail.

Nella Repubblica Ceca Grandi Stazioni gestisce, dopo gli interventi di ristrutturazione, le stazioni di Praga (inaugurata nel 2011) e di Marianske Lazne.

In Croazia, Italferr è presente da tempo. Ha effettuato lo studio di fattibilità, finanziato con fondi UE, per l'ammodernamento della rete ferroviaria, in particolare sul Corridoio X e altri interventi sul Corridoio Vb. Attualmente è impegnata nella progettazione del raddoppio della tratta Hrvatski Leskovac-Karlovac.

Extra UE

Il progetto di Ferrovie dello Stato Italiane in Egitto continua a essere una colonna portante della cooperazione italo-egiziana. Prosegue, infatti, l'incarico di *advisor* del Ministero dei Trasporti per l'attuazione del Piano di ristrutturazione delle Ferrovie. Un *team* di nostri tecnici esperti trasferisce conoscenze, competenze e formazione professionale ai vertici delle Ferrovie egiziane in aree strategiche manageriali.

Anche in Algeria, è stata estesa l'assistenza tecnica ad ANESRIF (Agenzia nazionale per la gestione del programma di sviluppo ferroviario) tramite la controllata Italferr.



Forte crescita in Medio Oriente, Mediterraneo e Balcani

In Egitto, in particolare, Italferr sta proseguendo la progettazione del segnalamento di parte del Corridoio 4 Cairo-Port Said, aggiudicata con gara internazionale.

In Turchia, Italferr si è aggiudicata la progettazione del collegamento ferroviario tra l'aeroporto internazionale di Esenboga e la città di Ankara; mentre Italcertifer ha certificato il sistema ERTMS Livello 2 con velocità di 300 km/h della tratta AV Ankara-Konya.

In Arabia Saudita, Italferr e Italcertifer proseguono 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 La Mecca e Medina. Italferr si è aggiudicata la progettazione preliminare e di dettaglio per il nuovo collegamento ferroviario (Saudi Landbridge) Jeddah-Riyadh. Italcertifer, invece, si è aggiudicata la certificazione della sicurezza della linea 3 della Riyadh Light Rail.

Negli Emirati Arabi Uniti, Italferr partecipa con la componente ingegneria, assieme ad altri *partner* consortili, alla realizzazione della nuova rete ferroviaria di circa 1.200 km. Italcertifer ha certificato il sistema di comando e controllo della linea Shan-Habshan.

In Oman Italferr si è aggiudicata la progettazione della nuova rete ferroviaria di 2.244 km del Paese, Oman Rail.

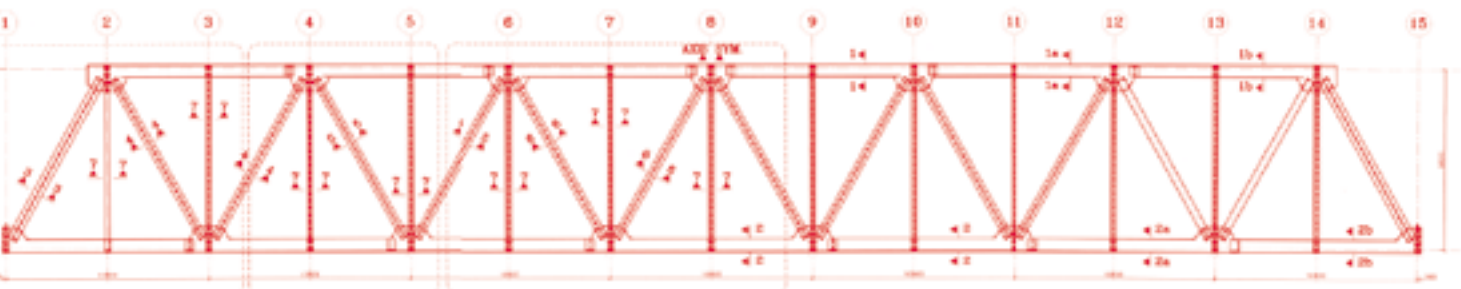
In Qatar Italferr sta lavorando per la progettazione della linea rossa Nord della nuova metropolitana di Doha.

Nei Paesi della Penisola Balcanica, Italferr prosegue l'assistenza al Ministero serbo delle Infrastrutture ed Energia per la revisione del Piano degli investimenti ferroviari fino al 2016, finanziato dalla BEI. In Serbia Italferr ha anche progettato la linea Subotica-Novi Sad.



Australia

I colossi dell'industria mineraria australiana hanno assegnato a Italcertifer la certificazione delle nuove linee minerarie in costruzione: Italcertifer sta certificando per Rio Tinto il sistema di segnalamento per 1.300 km di linea e per Roy Hill il sistema di marcia treno *driverless* satellitare in corso di sviluppo.





Il cliente

Sicurezza,
qualità, Sicurezza,
informazione qualità
informazione

Le Freccce: i plus

Il 2013 è stato segnato da un ulteriore rafforzamento dell'offerta del segmento mercato (+13% rispetto al 2012) in un contesto di pieno regime della competizione diretta sull'Alta Velocità. A livello commerciale una maggiore segmentazione dei bisogni della clientela ha guidato il completamento della diversificazione dei livelli di servizio e permesso di sviluppare una promozione delle vendite basata su offerte disegnate su misura incrociando specifici *target* con definite occasioni d'uso. Sul fronte del *marketing*, si è registrata una forte accelerazione delle adesioni al programma *CartaFreccia*, per il quale è stata superata la soglia dei 2,5 milioni di soci fidelizzati, e un connesso rafforzamento delle campagne di *marketing one to one*.





Anche nel 2013, dopo i risultati positivi registrati nella stagione precedente, con un aumento dell'utilizzo dei servizi Trenitalia per le trasferte, lasciando invariata la strategia di posizionamento sulle città del *network Frecciarossa*, sono state rafforzate le *partnership* con le società di calcio italiane, attraverso accordi pluriennali.

Interventi mirati sul prodotto hanno rafforzato la flotta delle *Frecce*: dal *Frecciarossa* che, completato il *restyling* per livelli, ha visto l'avvio del programma di rinnovo della carrozza *Bistrot*; al *Frecciargento*, con rilevanti investimenti in termini di tecnologia (introdotto il portale di bordo) e *comfort* dei sedili con l'introduzione della pelle; al *Frecciabianca*, con l'attivazione del servizio bar e il rinnovo delle livree.

Il canale di vendita *Trade* ha consolidato nel 2013 il risultato dell'anno precedente, in un contesto di mercato altamente competitivo. A trainare il canale sono state le vendite realizzate dai grandi gruppi agenziali legati al *business travel*. Il canale *Corporate* con segno positivo anche per il 2013 (+4,8% rispetto al 2012).

Crescono nel 2013 le vendite di Trenitalia in ambito internazionale che fanno registrare un incremento del +3,9% rispetto all'anno precedente. A trainare il *trend* positivo sono state le vendite realizzate dalle agenzie dirette che utilizzano la nostra applicazione per le *web agency* (*Stargate v0*) o la connessione *xml* (*Stargate v1*). Si conferma pertanto vincente la strategia di apertura di nuovi punti vendita diretti che distribuiscono tutti i prodotti Trenitalia in modalità *ticketless* e con cui possiamo realizzare campagne di vendita e di comunicazione per sviluppare i volumi di fatturato.

Andamento della sicurezza

Il monitoraggio dell'incidentalità ferroviaria verificata sull'infrastruttura ferroviaria gestita da RFI è effettuato mediante l'alimentazione della Banca Dati Sicurezza (BDS) secondo i criteri internazionali vigenti (DM 138T del 31 ottobre 2000). In particolare, ricoprendo il Gruppo FS Italiane il ruolo di "membro attivo" nell'Organizzazione dell'UIC (Union Internationale des Chemins des Fer), nel *benchmarking* sull'incidentalità occorre precisare che in ambito ERA (European Railway Agency), ai fini del computo incidentale, vengono adottati i parametri previsti dalla Direttiva 2004/49/CE e s.m.i., recepita dalla legislazione italiana con il D.Lgs. 162/2007, mentre per il *benchmarking* UIC e di analisi interne, sono adottati quelli forniti dalla Tabella A91 UIC.

Premesso che esiste omogeneità tra entrambi i criteri adottati per la definizione di "incidente", si precisa che le statistiche:

- ERA (Direttiva 2004/49 s.m.i.) fanno riferimento ai dati forniti da tutti i gestori dell'infrastruttura operanti in ogni Paese di riferimento (CSI - *Common Safety Indicators*);
- UIC (Tabella A91 UIC) comprendono solo i dati dei singoli gestori nazionali dell'infrastruttura aderenti a tale organizzazione.

Nel computo dei dati ERA, contrariamente a quelli UIC, sono considerati anche gli incidenti che si sono verificati nell'ambito dei binari momentaneamente interrotti per manutenzione.



Inoltre, la tipologia incidentale "Ai passaggi a livello (Ai PL)", nel *benchmarking* internazionale (UIC ed ERA) comprende sia le collisioni contro ostacoli presenti nell'ambito del passaggi a livello (veicoli, ecc.), sia gli investimenti dovuti a indebiti attraversamenti della sede ferroviaria a passaggi a livello chiusi.

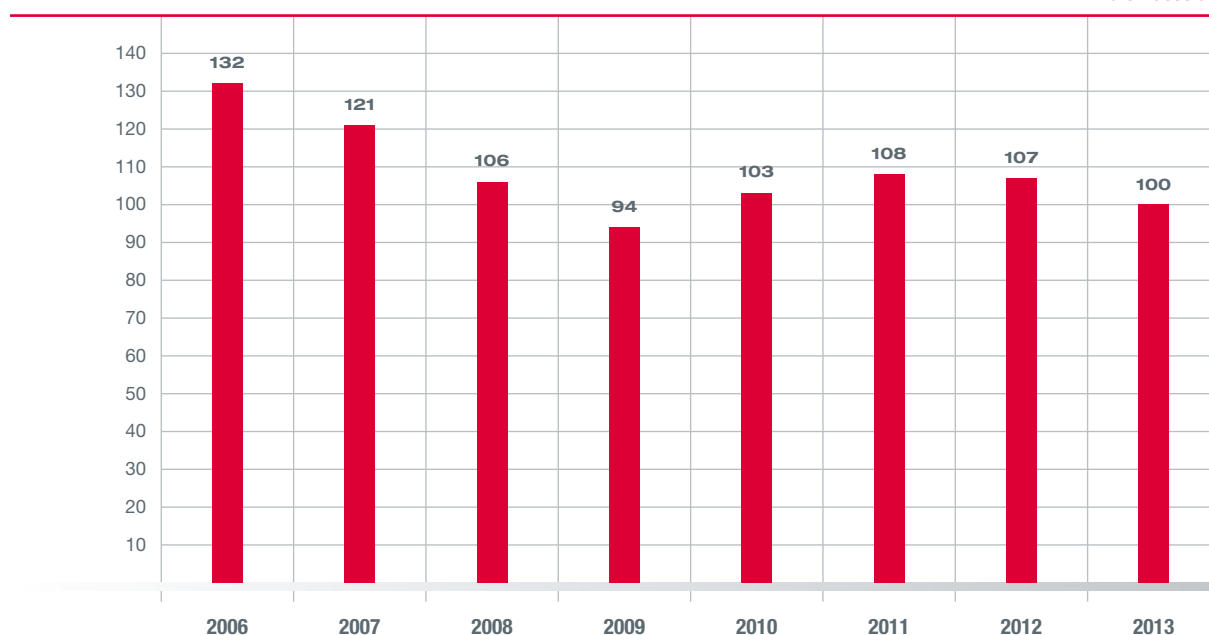
A livello di analisi interne (RFI) è inoltre possibile suddividere gli incidenti tra quelli più strettamente connessi con la circolazione ferroviaria (tipici) e quelli determinati da indebiti comportamenti delle persone (atipici).

Relativamente all'incidentalità ferroviaria secondo i criteri della Direttiva 2004/49/CE e s.m.i, nel corso del 2013 la Banca Dati Sicurezza ha registrato complessivamente una consistente riduzione degli incidenti rispetto agli ultimi anni di riferimento, confermando il *trend* in diminuzione già iniziato nel 2012. In particolare, rispetto al precedente anno, il valore assoluto relativo al 2013 è diminuito di 7 eventi che, ricondotto in percentuale, rappresenta il 6,54% in meno.

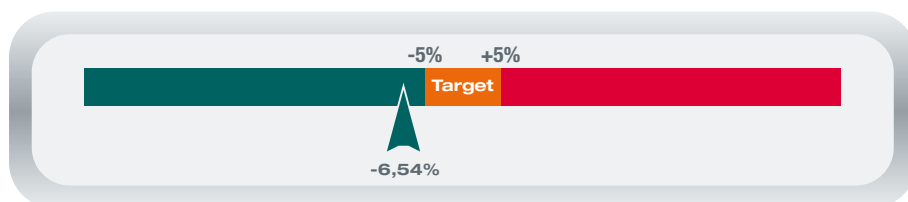


» INCIDENTALITÀ RETE RFI - DIRETTIVA 2009/149 CE

Valori assoluti

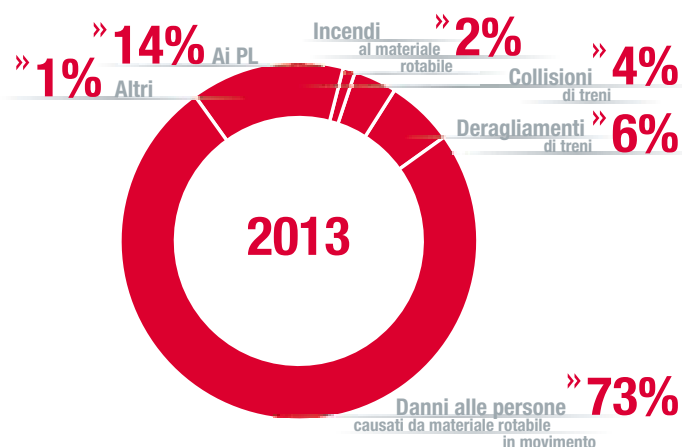


» CRUSCOTTO DI PERFORMANCE INCIDENTALITÀ



Il sottostante grafico rappresenta il dettaglio degli indicatori CSI previsti dalla Direttiva 2004/49/CE e registrati nel corso del 2013.

» INCIDENTALITÀ ERA 2013



Si riporta nella tabella sottostante il dettaglio del confronto tra i valori incidentali registrati nel 2013 con quelli del precedente anno.



Valore 2013 < Valore 2012 ■

Valore 2013 > Valore 2012 ■

Valore 2013 = Valore 2012 ■

Indicatore (classificazione ERA)	Numero incidenti		Totale			
	Valore 2013	Valore 2012	Morti		Feriti	
			Valore 2013	Valore 2012	Valore 2013	Valore 2012
Collisioni ai treni	4	7	2	0	0	0
Deragliamenti di treni	6	5	0	0	2	1
Incidenti ai PL (compresi quelli che coinvolgono i pedoni)	14	13	10	13	7	9
Incidenti alle persone, provocati dal materiale rotabile in movimento (eccetto i suicidi)	73	80	50	56	25	28
Incendi di materiale rotabile	2	1	0	0	0	0
Altri	1	1	0	0	0	1
Totale	100	107	62	69	34	39

Relativamente alle cause che hanno determinato i suddetti incidenti, si evidenzia che su un valore complessivo di 100 eventi, il 91% è riconducibile a cause esogene al sistema ferroviario ovvero a indebiti comportamenti di persone o a eventi comunque esterni con caratteristiche di eccezionalità (ad esempio, eventi atmosferici di particolare intensità, ecc.), confermando, anche da questo punto di vista, una diminuzione di circa il 35% di quelle endogene passate da 14 eventi nel 2012 a 9 nel 2013.

Per quanto attiene alle responsabilità puntuali degli incidenti ERA, emerge una sostanziale riduzione degli incidenti a responsabilità RFI passati da 12 nel 2012 a soli 2 nel 2013. Nel corso del 2013 si è registrato un consistente aumento di eventi a responsabilità delle imprese ferroviarie, passati da 2 nel 2012 a 9 nel 2013, mentre quelli riconducibili a soggetti esterni hanno subito una lieve diminuzione passando da 93 nel 2012 a 89 nel 2013.

Riguardo alle conseguenze alle persone nel corso del 2013, sono stati registrati in BDS i dati esposti nella seguente tabella:



Indicatore di sicurezza	2013		2012	
	Morti	Feriti gravi	Morti	Feriti gravi
Collisioni di treni	2	0	0	0
Deragliamenti di treni	0	2	0	1
Danni alle persone causati da materiali rotabili in movimento	50	25	56	28
Altri	0	0	0	1
Ai PL	10	7	13	9
Incendi al materiale rotabile	0	0	0	0
Totali	62	34	69	39

Tale risultato, a fronte della riduzione degli incidenti, evidenzia anche il raggiungimento dell'obiettivo riguardante la riduzione del numero di morti o feriti gravi causati da eventi incidentali. Infatti, è stata registrata una diminuzione del 10,1% delle persone decedute e del 12,8% per quanto attiene alle persone che, a seguito di un incidente ferroviario, hanno subito un'ospedalizzazione superiore alle 24 ore.

In riferimento alla Decisione 2009/460/UE e s.m.i. che definisce il metodo comune per valutare il raggiungimento di obiettivi condivisi di sicurezza, dall'insieme dei CSI sono stati estrapolati gli indici che misurano i decessi e i ferimenti gravi occorsi a passeggeri, utenti PL, operatori ferroviari, persone non autorizzate, altri (categorie a rischio). Per ognuno di tali indici così individuati e per ogni Paese dell'Unione, sono stati calcolati i valori da assumere quale obiettivo "specifico" di quel Paese (NRV - *National Reference Value*, dati storici di osservazione periodo 2006-2009). Per ogni famiglia di NRV (definita come l'insieme dei valori NRV di una determinata categoria di rischio), viene definito, come media ponderata, l'Obiettivo Comune di Sicurezza (CST - *Common Safety Target*).



Sulla base dei dati registrati in BDS, si riportano nella tabella sottostante i valori relativi agli NRV e ai CST da cui si evidenzia che per il 2013 sono stati raggiunti, nella quasi totalità, gli obiettivi fissati dagli NRV di riferimento per l'Italia a eccezione di quello relativo alle "persone non autorizzate".

Tutti gli obiettivi fissati dai CST sono stati ampiamente raggiunti.



Categorie <i>P.to.1.2 Direttiva 2009/149/CE</i>	Prestazioni RFI: Valori "numero totale" FWSI <i>P.to.1.1 Direttiva 2009/149/CE</i>						
	Collisioni	Deragliamenti	Incidenti ai PL	Incidenti alle persone causati da materiale rotabile in movimento	Incendi materiale rotabile	Altri tipi di incidenti	Totale (somma dei valori nelle singole tipologie di incidente di cui alle colonne precedenti)
Passeggeri	0	0	0	2,2	0	0	2,2
Personale	0	0,2	0	2	0	0	2,2
Utilizzatori PL	0	0	9,7	0	0	0	9,7
Persone non autorizzate	0	0	1	48,1	0	0	49,1
Altri	2	0	0	0	0	0	2
Totale delle categorie	2	0,2	10,7	52,3	0	0	65,2



» DIRETTIVA 2009/149/CE - DECISIONI 2012/226/UE – 2013/753/UE

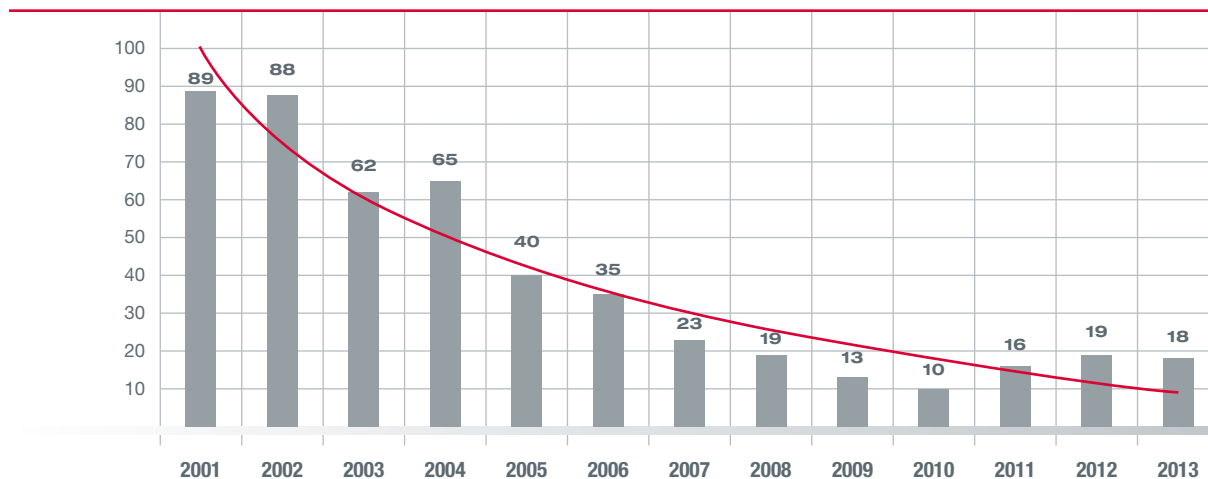
	Collisioni di treni	Deragliamenti di treni	Incidenti ai PL	Incidenti alle persone causati da materiale rotabile in movimento	Incendi materiale rotabile	Altri tipi di incidenti	2011	2012	2013	NRV (x10 ⁻⁶)	CST (x10 ⁻⁶)
							Valori osservati (x10 ⁻⁶)	Valori osservati (x10 ⁻⁶)	Valori osservati (x10 ⁻⁶)		
Passeggeri	0,00000	0,00000	0,00000	0,00663	0,00000	0,00000	0,00586	0,00950	0,00663	0,03810	0,17000
Personale	0,00000	0,00060	0,00000	0,00603	0,00000	0,00000	0,00630	0,00537	0,00663	0,01890	0,07790
Utilizzatori PL	0,00000	0,00000	0,02925	0,00000	0,00000	0,00000	0,05700	0,03002	0,02925	0,04290	0,71000
Altri	0,00603	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00603	0,00670	0,01450
Persone non autorizzate	0,00000	0,00000	0,00302	0,14504	0,00000	0,00000	0,16670	0,18672	0,14806	0,11900	2,05000
Rischio per la Società nel suo insieme	0,00603	0,00100	0,03227	0,15770	0,00000	0,00000	0,23586	0,23161	0,19660	0,23100	2,59000

Evidenziati in giallo: valori con "Indice calcolato (totale)" > NRV corrispondente e i numeri assoluti totali corrispondenti

Per quanto attiene invece al monitoraggio sull'incidentalità ferroviaria effettuato secondo i criteri previsti dall'Union Internationale des Chemins des Fer (Tabella A91 UIC), nel corso del 2013 sull'infrastruttura ferroviaria nazionale gestita da RFI, sono stati registrati 18 incidenti tipici UIC rispetto ai 19 registrati nel corso del 2012, facendo rilevare una lieve diminuzione dei valori di circa il 5,2%; si ricorda che l'incidente tipico è quello che più fedelmente rappresenta la sicurezza del sistema ferroviario in quanto registra eventi come le collisioni, i deragliamenti, gli incendi e le collisioni di materiale rotabile in movimento contro veicoli stradali in corrispondenza dei passaggi a livello.



» INCIDENTI TIPICI UIC - RETE RFI

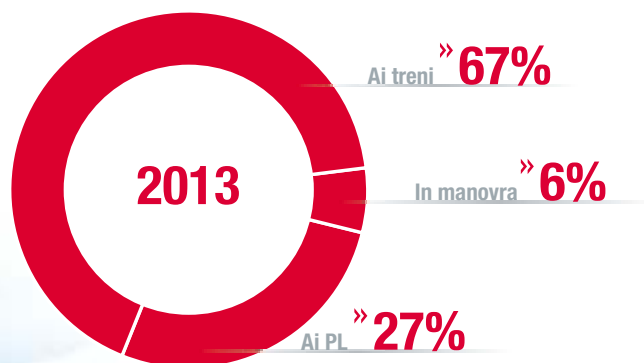


Nel computo non sono compresi gli investimenti di persone ai PL

» TIPOLOGIA DEGLI INCIDENTI TIPICI UIC 2013

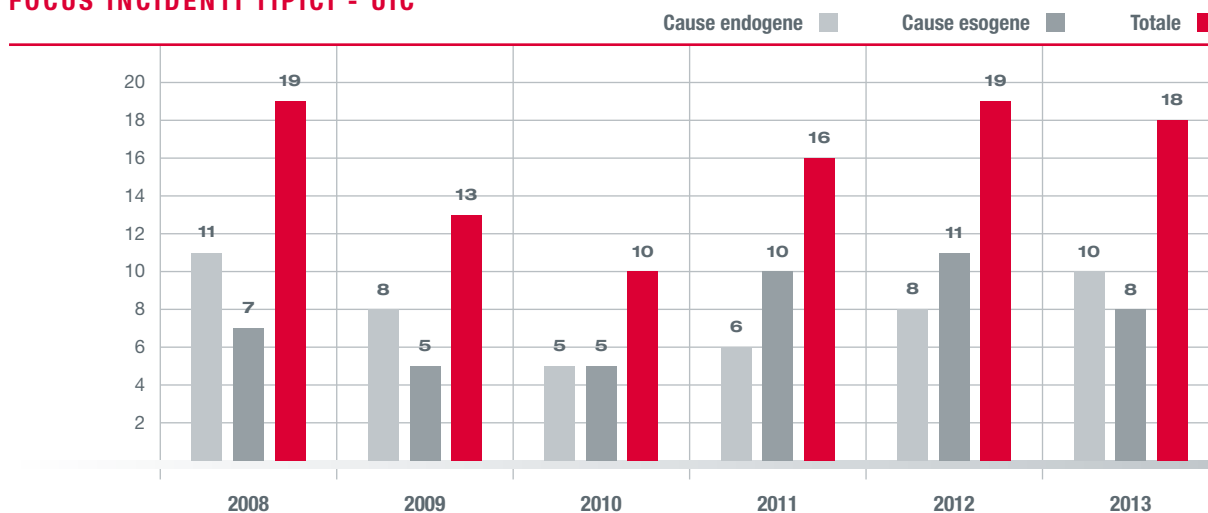
Più in particolare la Banca Dati Sicurezza (BDS) ha registrato nel corso del 2013:

- 12 incidenti tipici UIC ai treni contro i 13 del 2012;
- 1 incidente tipico UIC in manovra come nel 2012;
- 5 incidenti tipici UIC ai PL come nel 2012.



Nella sottostante tabella sono riportati i valori relativi alla suddivisione degli incidenti tipici UIC in funzione delle cause che li hanno generati.

» FOCUS INCIDENTI TIPICI - UIC



Dal punto di vista delle responsabilità puntuali si evidenzia una diminuzione nel corso del 2013 di circa il 71% degli incidenti tipici UIC a responsabilità RFI rispetto ai valori del 2012.



Responsabilità incidenti tipici UIC	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Rete Ferroviaria Italiana	6	1	2	1	7	2

Relativamente agli incidenti atipici che, sostanzialmente, rilevano il numero di investimenti di persone e la caduta di viaggiatori dai treni in movimento, il 2013 ha registrato 82 incidenti contro gli 88 del 2012. Nel computo degli atipici sono inclusi gli investimenti delle persone utenti del PL (9 eventi nel 2013 contro gli 8 del 2012).

Per le conseguenze alle persone, negli incidenti tipici UIC, il 2013 ha registrato 4 morti e 8 feriti con ospedalizzazione superiore alle 24 ore (contro 8 morti e 8 feriti gravi registrati nel 2012). Negli incidenti atipici, nel 2013, si sono avuti 58 morti e 26 feriti gravi (contro i 61 morti e 31 feriti gravi registrati nel 2012).



Parcheeggi di scambio per l'intermodalità

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

Nel corso del 2013 il numero di passaggi nel *network* parcheggi, circa 6,6 milioni, ha fatto registrare un incremento rispetto al precedente esercizio. Tra gli investimenti più significativi realizzati in una logica di sviluppo e diversificazione dei servizi, emergono il potenziamento dei servizi integrati nello scalo di Napoli Centrale, attraverso l'attivazione del terminal bus, e nello scalo di Palermo Centrale, entrambi parte di un più ampio progetto volto al miglioramento della capacità intermodale delle due stazioni e al decongestionamento della viabilità cittadina. Il 2013 ha visto inoltre, in concomitanza con l'attivazione della stazione Alta Velocità sotterranea, l'avvio in esercizio del nuovo parcheggio di Bologna Centrale, che, insieme agli ulteriori parcheggi in struttura previsti in apertura nei prossimi anni, concorre a rendere i servizi dell'Alta Velocità ancora più fruibili.

Per il progressivo miglioramento delle *performance* e degli *standard* di qualità dei servizi, Metropark ha conseguito la certificazione del Sistema di Gestione Ambientale, conforme alla norma UNI EN ISO 14001:2004, relativa alla progettazione e gestione dei parcheggi in sede propria, mantenendo inoltre la certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità, conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008, riferita anche alla sosta urbana.



Qualità dei servizi e informazione

Prosegue l'impegno di Trenitalia nel processo di miglioramento del *comfort* complessivo dell'esperienza di viaggio, attraverso progetti di rinnovo del materiale rotabile e attraverso interventi volti a incrementare la fruibilità dei servizi per la clientela.

In relazione alla flotta *Frecciarossa* è stato completato il progetto di rinnovo del *layout* secondo il modello di offerta basato su quattro nuovi livelli di servizio e sono state ristrutturare le prime carrozze "*Bistrot*", per consentire alla clientela la fruizione del pasto al proprio posto nel massimo *comfort* o, in alternativa, la consumazione di pasti veloci nell'area Bar, attrezzata con sgabelli e tavolini. È stato inoltre introdotto un *network* dedicato per la diffusione delle informazioni al pubblico, costituito da due monitor retro-banco e un sistema di diversificazione degli annunci.



È proseguita l'attività di miglioramento dei servizi internet WiFi e UMTS del portale *Frecciarossa* con l'estensione del servizio di intrattenimento ai terminali con sistema Android e con l'arricchimento del palinsesto grazie all'inserimento di film visionabili gratuitamente. Sono stati resi disponibili alla clientela anche i servizi del portale *Frecciargento*: connessione internet WiFi gratuita, intrattenimento multimediale e informazioni di viaggio.

Sono proseguite inoltre le consegne delle carrozze della media e lunga percorrenza, oggetto di un importante progetto di *restyling* che riguarda oltre 200 vetture destinate all'offerta del servizio universale, sia di quelle dedicate al trasporto regionale, interessate da due progetti che prevedono la rivisitazione del *layout* complessivo di oltre 1.000 carrozze.

Per agevolare la fruizione dei servizi regionali, è stato esteso anche al trasporto regionale il biglietto elettronico, che non richiede la stampa del biglietto ma con il quale è sufficiente mostrare al personale di bordo il file ricevuto su *pc*, *smartphone* e *tablet*. È stato sostanzialmente completato il progetto di sostituzione delle vecchie emittitrici di biglietti *self service* con l'installazione di 1.265 nuovi apparati che, oltre ad avere qualità tecniche e di sicurezza superiori a quelle di vecchia generazione, garantiscono maggiore facilità di utilizzo da parte della clientela e permettono di acquistare, in contanti o con carte di credito e di debito, tutta l'offerta commerciale nazionale di Trenitalia. È stata inoltre completata l'installazione delle nuove validatrici che permettono di utilizzare anche nuove modalità di riconoscimento biglietti, tra cui lettura del codice a barre e *card* con *microchip*.

Al fine di favorire l'integrazione con gli operatori del trasporto pubblico locale, è stata avviata in Piemonte la fase pilota del progetto di bigliettazione elettronica integrata con cui Trenitalia fornirà alla propria clientela un servizio interoperabile e intermodale su base nazionale che consenta:

- l'acquisto dei titoli di viaggio locali, integrati e nazionali presso i canali di vendita Trenitalia;
- l'utilizzo di un unico supporto interoperabile su cui "caricare" i suddetti titoli, mediante l'introduzione di una *smart card* Trenitalia interoperabile a livello nazionale (carta multi-servizi).

Tale progetto, avendo già evidenziato riscontri positivi, sarà esteso ad altre realtà regionali attraverso lo sviluppo di un sistema di bigliettazione interoperabile a livello nazionale.



Stazioni ferroviarie

Qualità dei servizi offerti

Ferrovie dello Stato Italiane è molto attenta alla qualità dei servizi offerti ai viaggiatori in ambito "stazione".

Negli impianti ferroviari oltre agli aspetti legati al decoro degli spazi aperti al pubblico, della manutenzione, della sicurezza e della pulizia, rivestono particolare importanza le attività mirate dell'integrazione modale e dei servizi di informazione al pubblico, al miglioramento dell'accessibilità, in particolare per le persone a ridotta mobilità.

Per quest'ultimo aspetto, e in particolare per le stazioni a prevalente vocazione metropolitana e regionale, già nel corso del 2013 sono stati attivati interventi di miglioramento dei punti di accesso ai servizi ferroviari (innalzamento marciapiedi, ascensori, percorsi PRM, ecc.) per dare una concreta risposta ai clienti del tra-

sporto pubblico locale come anticipazione del più strutturato "Progetto TPL", parte fondamentale del Piano d'impresa 2014-2017.

Nel quadro generale di una rifunzionalizzazione mirata al miglioramento dell'efficienza dei servizi rivolti alla clientela e al raggiungimento degli *standard* più avanzati, Rete Ferroviaria Italiana prevede, nelle stazioni ferroviarie che necessitano di interventi di riqualifica, l'applicazione di caratteri di omogeneità individuabili attraverso l'adozione di nuove *family line* di oggetti coordinati fra di loro oltre che dal punto di vista estetico anche in termini di qualità. Gli elementi dovranno soddisfare i requisiti di funzionalità, durabilità e riconoscibilità secondo specifiche tecnico-funzionali elaborate da Rete Ferroviaria Italiana, ad esempio gli arredi di stazione.

Decoro e pulizia degli ambienti

La qualità di una stazione ferroviaria si misura anche dal decoro degli impianti e, in particolar modo, degli spazi aperti al pubblico, dalla loro manutenzione, sicurezza e pulizia.

La misura del decoro, essendo legata alle aspettative del fruitore, non può ottenersi dall'uso di parametri oggettivi, ma attraverso l'analisi della soddisfazione del cliente. Il decoro è comunque il risultato delle azioni finalizzate da Rete Ferroviaria Italiana per mantenere le stazioni in buono stato d'uso e con *standard* di pulizia adeguati. I processi relativi alla piccola manutenzione e alle pulizie sono orientati a due linee di intervento:

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

Le maggiori complessità nell'organizzazione di questi processi si riscontrano nelle stazioni medie e medio-piccole affidate alla gestione diretta di RFI che, a causa di non elevati livelli di frequentazione, assenza di personale ferroviario e posizione territoriale sfavorevole, sono più frequentemente oggetto di atti di vandalismo con conseguente degrado dei fabbricati e dei servizi destinati ai viaggiatori.

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

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

- la pianificazione a sistema delle attività cicliche per ogni oggetto da mantenere presente in ciascun impianto (come avviene per la manutenzione ordinaria dei binari e delle tecnologie di stazione) che potrà condurre a "piani di conduzione" direttamente contrattualizzati con le imprese appaltatrici;
- l'attivazione di un ulteriore canale di intervento di piccola manutenzione e pulizie internalizzate e quindi effettuate da personale RFI, che in parte sostituirà e in parte si affiancherà alle attività affidate alle imprese appaltatrici.

Quest'ultima iniziativa ha coinvolto circa 1.000 risorse, eccedenti altri processi aziendali o interessate da parziali riduzioni della capacità lavorativa (inidoneità parziale); tutte le risorse sono state inserite in un percorso formativo, dopo averne verificato l'idoneità fisica alle specifiche nuove mansioni.



Previo accordo con le organizzazioni sindacali, le prime iniziative sono state avviate sul territorio già alla fine del 2013 comportando evidenti miglioramenti nei tempi di ripristino delle tipiche criticità (danneggiamenti e imbrattamenti) che più frequentemente pregiudicano il decoro degli impianti e la soddisfazione dei clienti

Sotto il profilo dei risultati ottenuti, misurati in termini di "qualità percepita" – e conseguente soddisfazione del cliente – le misurazioni, che periodicamente vengono effettuate da una società specializzata in indagini di mercato, indicano un *trend* in continua crescita. Il cliente percepisce lo sforzo compiuto dal Gruppo FS Italiane.

In particolare, i consuntivi alla voce "decoro e manutenzione stazioni" dell'intera rete (comprese quelle del *network* Grandi Stazioni e Centostazioni) indicano che, nel 2013, il 93,3% dei clienti ha espresso soddisfazione. Il valore sale al 94,3% considerando la "pulizia degli ambienti". Gli stessi valori, nel 2012, erano rispettivamente 91,2% e 91,9%. Se si considerano solo le stazioni di Rete Ferroviaria Italiana, caratterizzate, come detto, da una maggiore complessità nell'organizzazione dei processi, le stesse misurazioni indicano che nel 2013 il grado di soddisfazione è stato dell'89,6% per "decoro e manutenzione" (88,1% nel 2012) e dell'91,8 per "pulizia" (89,7% nel 2012).

Interventi di riqualificazione

Gli interventi di riqualificazione, basati su criteri di riconoscibilità, funzionalità e omogeneità, hanno come obiettivo quello di migliorare:

- l'accessibilità, in particolare per le persone a ridotta mobilità – PMR (marciapiedi H55, percorsi tattili per ipovedenti, rampe, ascensori, sistemi di mobilità, servizi igienici, ecc.);
- l'integrazione con le altre modalità di trasporto (realizzazione parcheggi auto/moto/bici; realizzazione collegamenti intermodali treno/bus, metro/taxi);
- i servizi di informazione al pubblico di tipo fisso e variabile;
- il *comfort* di stazione e i livelli di sicurezza (ad esempio, illuminamento medio secondo quanto prescritto dalle specifiche tecniche di interoperabilità ferroviaria per persone a ridotta mobilità).

L'obiettivo è pertanto quello di migliorare il servizio nelle stazioni medio-piccole attraverso la definizione di uno specifico e riconoscibile *brand* oltre che con una specializzazione degli spazi e delle funzioni.

Di diversa complessità si presenta la situazione nelle stazioni più grandi appartenenti ai *network* di Grandi Stazioni e Centostazioni dove, peraltro, i consistenti investimenti per la riqualificazione dei fabbricati hanno condotto a un *upgrading* complessivo percepito dai clienti come rinnovamento di spazi e implementazione di servizi.

In questa prospettiva, per sostenere il ruolo e la funzionalità delle stazioni, sono proseguiti gli interventi di valorizzazione e riqualificazione nei complessi immobiliari delle 14 più importanti e frequentate stazioni della rete e nelle 103 stazioni grandi e medio-grandi, di cui RFI ha affidato la gestione commerciale rispettivamente alle società Grandi Stazioni e Centostazioni.

Nel corso del 2013 è stata completata la riqualificazione delle stazioni di Torino Porta Nuova, Milano Centrale e Napoli Centrale, Venezia Santa Lucia, Firenze Santa Maria Novella, mentre sono in corso di realizzazione i lavori nelle stazioni di Genova Piazza Principe, Genova Brignole, Bologna Centrale, Venezia Mestre, Verona Porta Nuova, Bari Centrale e Palermo Centrale.

A fine 2013 Centostazioni ha completato circa il 90% delle stazioni del proprio *network*.



Rete Ferroviaria Italiana nell'anno 2013 ha effettuato numerosi interventi e attività riguardanti diverse stazioni per l'Alta Velocità, in particolare:

- Torino Porta Susa: è stato completato l'*iter* di messa in esercizio della stazione a seguito del completamento di tutte le opere del fabbricato viaggiatori e della realizzazione dei lavori relativi ai binari 1 e 2 della stazione sotterranea;
- Reggio Emilia AV: è stata attivata all'esercizio il 9 giugno 2013, successivamente è stata attivata la fermata Mancasale che consente il collegamento intermodale su ferro tra la nuova stazione AV e la città di Reggio Emilia;
- Bologna AV: l'attivazione è stata effettuata a giugno 2013. In via di completamento il piano *kiss&ride* che consentirà l'accesso diretto alla stazione AV del traffico locale, nonché l'attivazione dei parcheggi sotterranei e il ripristino binari superficiali;
- Afragola AV: nel corso del 2013 si è proceduto ad avviare l'*iter* per un nuovo affidamento dei lavori di completamento mediante procedura di gara a evidenza pubblica (appalto di sola costruzione), per l'avvio della quale è stato necessario provvedere prioritariamente all'adeguamento della progettazione esecutiva.



Progetto "500 stazioni"

Ferrovie dello Stato Italiane con il progetto "500 stazioni", si propone l'obiettivo di riqualificare una parte del suo patrimonio immobiliare nell'ambito di circa 500 stazioni della rete in gestione diretta di RFI con alta concentrazione sia di viaggiatori sia di residenti nell'ambito dell'area di influenza commerciale della stazione.

Il circuito sarà riconoscibile e identificabile attraverso un logo e un *brand* mentre i servizi e i prodotti offerti saranno standardizzati e presenteranno le medesime caratteristiche su tutta la rete nazionale.

Il Gruppo FS Italiane, attraverso il gestore, si sta muovendo nella direzione di migliorare da un lato, la percezione da parte del cliente finale della qualità delle suddette stazioni, dall'altro di ampliare il bacino di utenza non strettamente legata all'uso del treno. Infatti, la valorizzazione dei fabbricati ad uso dei viaggiatori ha come obiettivo la promozione e lo sviluppo di spazi da adibire ad attività commerciali di terzi inquadrati nell'ambito di un *format* di servizi ben perimetrato.

Inoltre è da evidenziare che il progetto si inserisce in maniera coordinata e sinergica con altre iniziative di significativa importanza all'interno del Gruppo quale ad esempio il progetto di risparmio energetico e mantenimento degli *standard* illuminotecnici, ovvero la sostituzione, nell'ambito delle suddette stazioni, dei corpi illuminanti di vecchia generazione con corpi illuminanti a tecnologia LED, con evidenti benefici sia in termini di efficientamento energetico, sia di risparmio nei consumi, sia di migliori *performance*.

Relazioni con i *media*

Nel 2013, per comunicare le proprie attività, il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha tenuto le relazioni con i media nazionali, locali e internazionali (agenzie di stampa e quotidiani nazionali, locali e internazionali; *free press*; riviste e *magazine* generalisti e di settore; radio; televisioni; agenzie fotografiche), nonché con testate *online*, siti *web* e *blog* (*web 2.0*). Per farlo si è avvalso dell'attività dell'Ufficio

Stampa, nonché dei più recenti canali di comunicazione esterna del Gruppo che includono:

- il giornale *online* *fsnews.it*
- il sito istituzionale di Gruppo *fsitaliane.it*
- la radio *FSNews Radio*;
- la televisione *web* *La Freccia.TV*;
- i *magazine* *La Freccia* e *Frecciaviaggi*;
- i *social network* (*Twitter*, *YouTube*, *Facebook*, *Flickr*, *Storify*, *FourSquare*).



Relazioni con i media e attività redazionali

Nel 2013, l'Ufficio Stampa di FS Italiane ha elaborato 1.551 documenti, tra comunicati stampa (1.236), note stampa (26), lettere di replica (271) e schede tecniche (18). Il mancato aumento – rispetto al 2012 – di comunicati stampa, note stampa e schede tecniche è dovuto all'assenza, nel 2013, di criticità rilevanti come le "Emergenze neve e gelo".



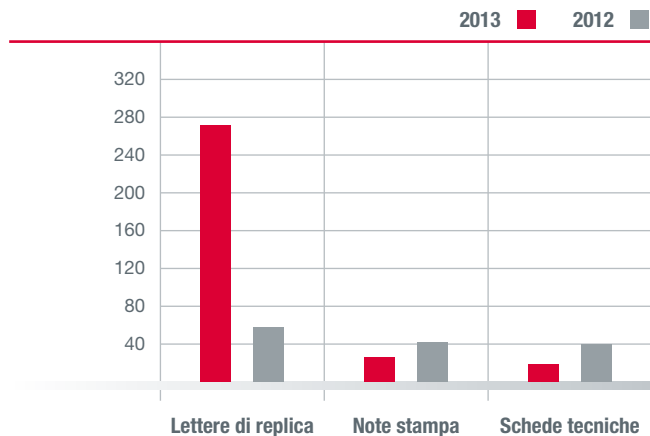
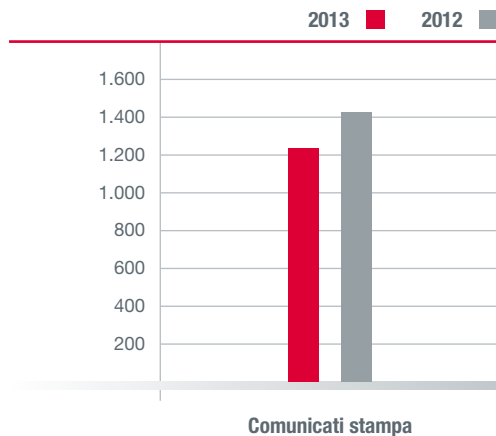
Lettera del Presidente

Il Gruppo FS Italiane

Economics e investimenti

Il nostro impegno

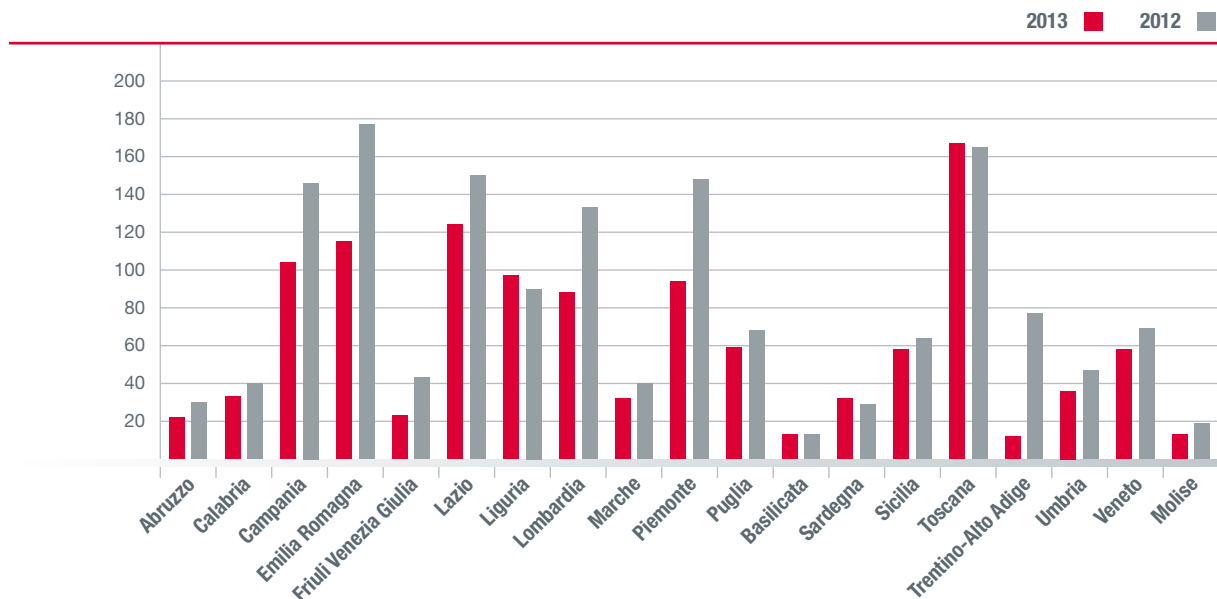
La Fondazione FS



La Direzione Centrale Media comunica con efficacia anche a livello locale, grazie alla presenza sul territorio di 9 Corrispondenti Territoriali Media (CTM) che, nel 2013, hanno

prodotto 1.291 notizie, tra comunicati stampa (1.041), note stampa (12) e lettere di replica (238), più 80 news solo per il giornale online del Gruppo (*fsnews.it*).

Nel 2013 i quotidiani nazionali e locali hanno dedicato al Gruppo FS Italiane 2.197 articoli. Il loro peso economico, in relazione allo spazio occupato nelle pagine, è pari a 39.287.484 euro.



Prodotti editoriali

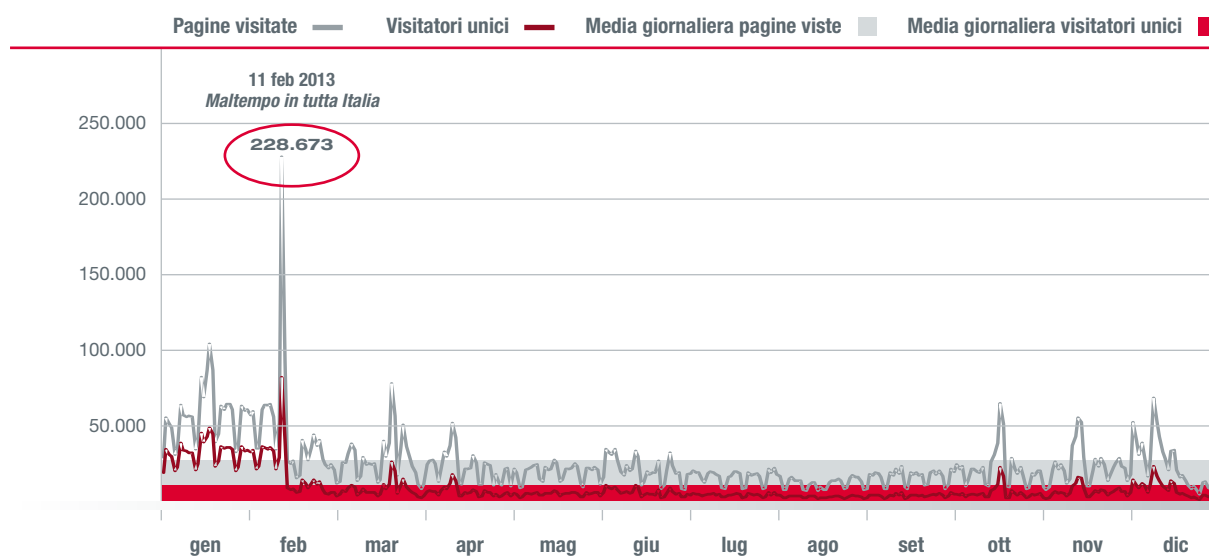
La redazione nel 2013 si è occupata anche di prodotti editoriali elaborando:

- 10 tra *brochure* e *flyer* per le Società del Gruppo (Nuova Stazione AV Torino Porta Susa; *Frecciarossa 1000*; Reggio Emilia AV Mediopadana; Bologna Centrale AV; treno Diagnostico Dia.Man.Te, ecc.);
- 10 tra interviste agli apici aziendali e redazionali pubblicati su varie riviste e quotidiani italiani e inglesi (*Technology Review*, *European Railway Review*, *International Railway Journal*, ecc.).



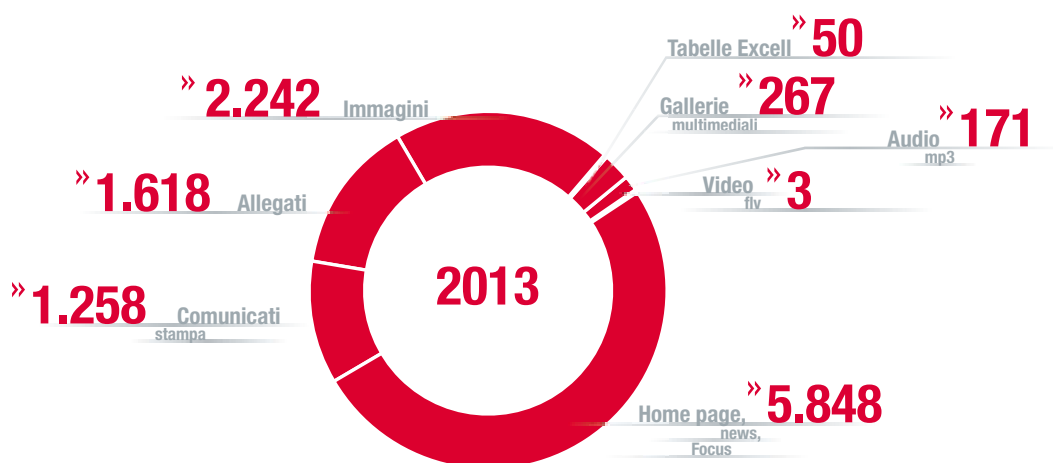
fsnews.it

fsnews.it, il giornale *online* del Gruppo, conferma la sua natura di sito di servizio affidabile per i viaggiatori. Prova ne è che il picco massimo di pagine viste e di visite medie/giorno è stato registrato l'11 febbraio 2013, durante l'emergenza maltempo in tutta Italia.

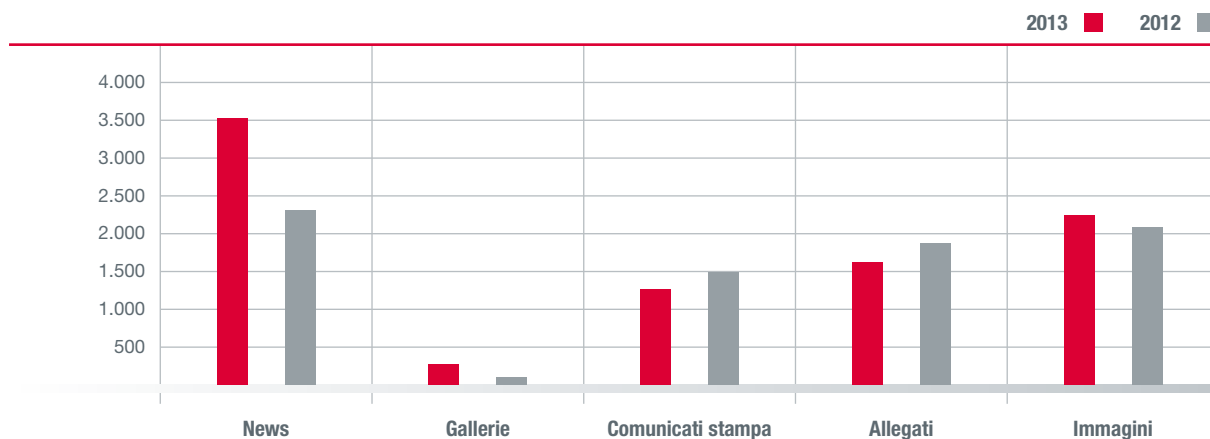




La redazione di *fsnews.it*, nel 2013, ha pubblicato:

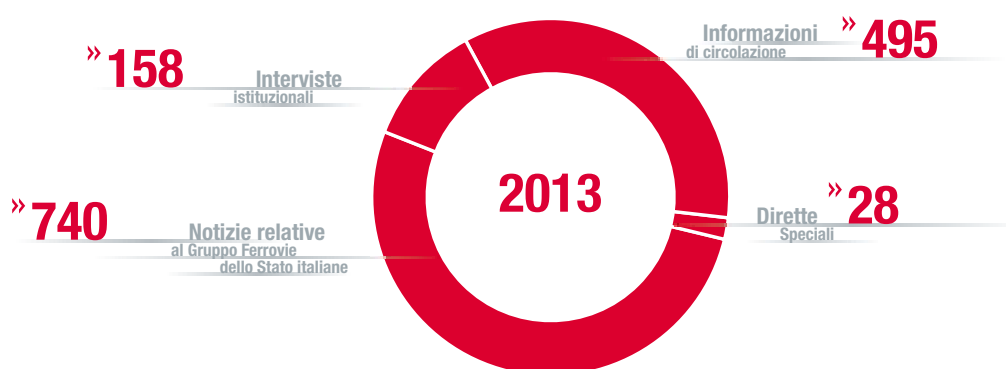


Con un deciso incremento nella produzione, soprattutto di notizie, rispetto all'anno precedente:



FSNews Radio

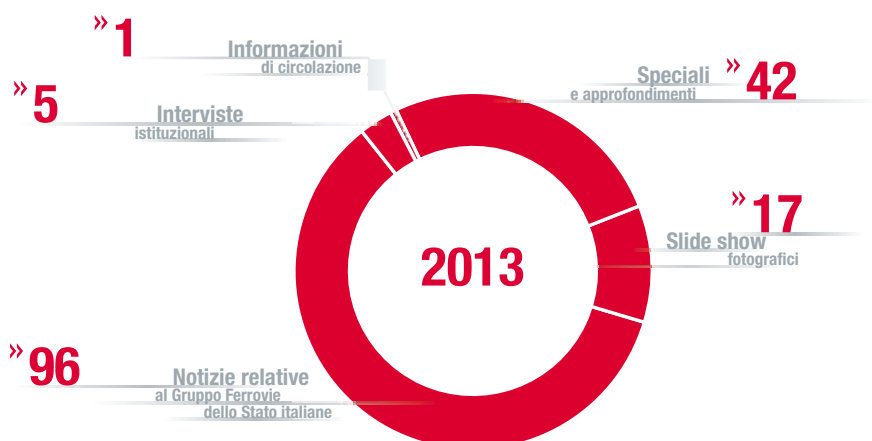
Per seguire sempre più in *real time* il mondo di FS Italiane, nel corso del 2013 la redazione di *FSNews Radio* ha messo in palinsesto 12 ore di diretta giornaliera, producendo oltre 18.000 aggiornamenti sulla circolazione ferroviaria e realizzando:



La Freccia.TV

La redazione di *La Freccia.TV* nel 2013 ha realizzato 5 dirette *streaming* e 144 *video*, di cui: 96 sulle notizie del Gruppo, 5 interviste istituzionali, 1 di informazione sulla circolazione, 42 speciali e approfondimenti.

In più, sul canale de *La Freccia.TV*, sono stati pubblicati anche 17 *slideshow* fotografici.



Il Servizio Fotografico ha prodotto 104 servizi per eventi, conferenze, documentazione e materiale promozionale arricchendo ulteriormente l'archivio storico del Gruppo. E il Servizio Audiovisivi ha elaborato 68 filmati di carattere istituzionale, promozionale e documentaristico finalizzati alla comunicazione visiva attraverso i *new media* del Gruppo e i *monitor* di stazione. Dal 13 maggio 2013 *Creatività* è sotto la responsabilità della struttura *Creatività e Broadcasting* e da maggio a dicembre 2013 ha prodotto 85 nuove creatività e 1.020 adattamenti di creatività.



Edizioni *La Freccia*

Le Edizioni *La Freccia* curano la realizzazione delle riviste cartacee e *online La Freccia e Frecciaviaggi* e le collane editoriali di prodotto, individuandone le linee editoriali e commerciali che consentano un accreditamento e posizionamento sempre più autorevole sul mercato. Tutte le pubblicazioni sono stampate su carta certificata *Forest Stewardship Council® (FSC®)*.

I prodotti:

- *La Freccia*, il mensile ad Alta Velocità;
- *Frecciaviaggi*, il trimestrale di viaggio;
- Supplementi e monografie.

La Freccia

Rivista di bordo, distribuita sulle *Frecce* e nei *FRECCIAClub*, con un taglio generalista a tutto campo e uno sguardo sempre attento all'universo FS Italiane: offerta, servizi, promozioni, *news*, nuovi media, sicurezza, ristorazione, appuntamenti ed eventi istituzionali. E ancora attualità, personaggi, contributi di firme autorevoli, economia, *fashion*, cinema, arte e cultura.

Caratteristiche tecniche:

- numeri all'anno: 11 (12 uscite);
- foliazione minima: 128 pagine + copertina;
- versione *web*: pdf e sfogliabile su *La Freccia.MAG*;
- QR code indirizzato.

REALTÀ AUMENTATA

Da luglio 2013 *La Freccia* diventa interattiva. Con la nuova *app* i lettori possono accedere, con *smartphone* e *tablet*, a immagini, video, interviste e *link* in realtà aumentata. E dal numero di novembre è possibile visualizzare oggetti 3D legati agli elementi presenti nella pagina.

Frecciaviaggi

A marzo 2013 è nato il *magazine* di FS Italiane dedicato interamente al mondo del viaggio. Il nuovo trimestrale affianca il mensile *La Freccia* ed è distribuito a bordo delle *Frecce*, nei *FRECCIAClub* e nelle Agenzie di viaggi. Il *travel magazine* offre mille idee-soggiorno comodamente raggiungibili in treno e tante offerte per creare il proprio itinerario.

Uscite: marzo, giugno, settembre, novembre.

Caratteristiche tecniche:

- numeri all'anno: 4;
- foliazione minima: 64 pagine + copertina;
- versione *web*: pdf e sfogliabile su *La Freccia.MAG*.

Supplementi

Le Edizioni *La Freccia* curano lo sviluppo e la realizzazione di supplementi tematici e monografici riguardanti il mondo FS e gli eventi internazionali. Uscite 2013:

- gennaio (Torino Porta Susa – collana Stazioni AV, il *network* dei terminal ad Alta Velocità);
- marzo (Mini Cruci*Freccia*, supplemento di giochi e passatempi per i viaggiatori AV);
- aprile (*Frecciarossa 1000*, tutto sul treno AV del futuro);
- giugno (Bologna Centrale Alta Velocità – collana Stazioni AV, il *network* dei terminal AV);
- ottobre (Fascicolo *Frecciarossa*, l'iniziativa al femminile di FS Italiane).

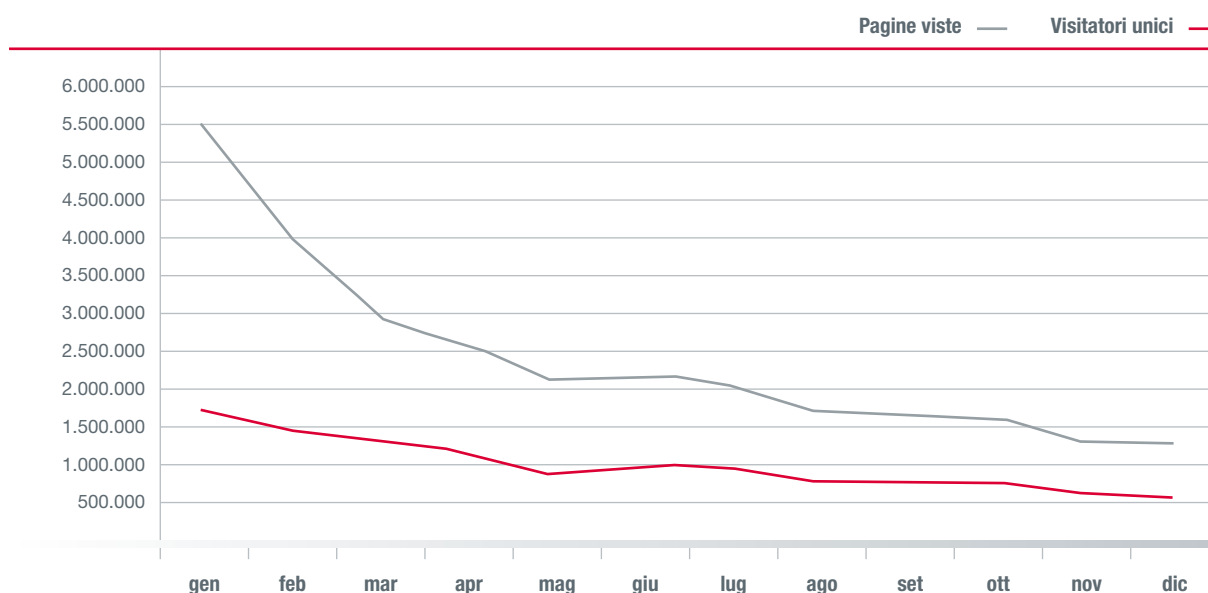
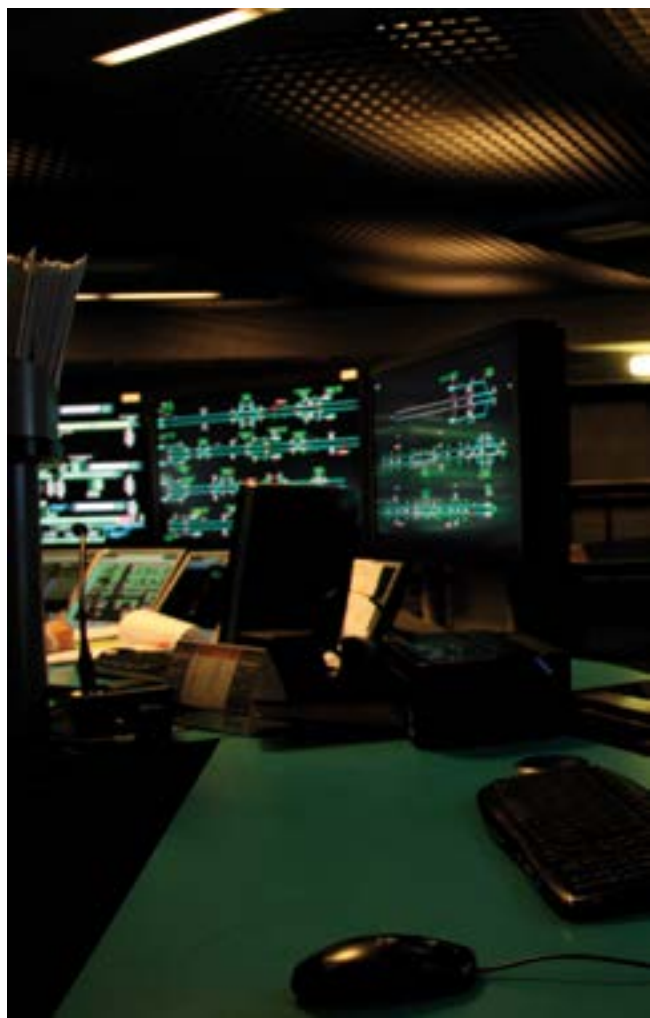


Web & New Media

Nel corso del 2013 *Web e New Media* ha ulteriormente sviluppato il sito *web* aziendale di Gruppo *fsitaliane.it*, grazie anche all'introduzione di una nuova sezione dedicata alle *Investor Relation* e di un archivio multimediale che racchiude le gallerie fotografiche dei principali eventi del Gruppo nel corso dell'anno.

Da ottobre 2013 è *online* il sito della Fondazione FS Italiane, *www.fondazionefs.it*, cui si affianca la Facebook *page* dedicata, entrambi interamente progettati e gestiti da *Web e New Media*; attualmente è in lavorazione il sito dedicato al Museo di Pietrarsa.

Le fasi di progettazione del sito dedicato alla rivista *La Freccia Mag* e lo sviluppo della nuova *release* del giornale *online* *fsnews.it* sono stati conclusi, mentre è stato avviato il processo di rivisitazione grafica dei principali siti del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane.



Dati sito *fsitaliane.it* tutto 2013 (da febbraio 2013 la biglietteria *Trenitalia* è stata posta in secondo piano)



Per quanto riguarda le attività nei *social network*, di seguito alcuni dati relativi al 2013:

- Twitter:
 - oltre 80.000 *follower* tra gli *account* @FSNews_IT, @LeFrecce e @Grazie1000;
 - oltre 80.000 *mention* (citazioni/ricieste di assistenza);
 - oltre 600.000 *tweet* monitorati.
- Nel corso dell'anno gli *account* @FSNews_IT e @LeFrecce sono diventati punti di riferimento consolidati per gli *stakeholder* del Gruppo FS, per l'assistenza clienti e la diffusione di informazioni commerciali e di servizio, grazie a un *team* dedicato al *social customer care* e al monitoraggio della rete, attivo 7 giorni su 7.
- Pagina Facebook FondazioneFS (*online* da ottobre 2013): 300 *post*, 7 album con 288 foto.
 - Flickr: sull'*account* "Ferrovie dello Stato Italiane" sono state pubblicate oltre 800 foto suddivise in 25 album.
 - Storify: il profilo @FsNews_it, ha raccolto elementi multimediali e informativi relativi a eventi di interesse.

- FourSquare: sugli *account* LeFrecce e FSNews, sono state rese disponibili liste di informazioni di servizio e commerciali relative alle principali stazioni italiane, con oltre 200.000 *check-in* da parte del pubblico.
- LinkedIn: create le pagine ufficiali delle principali aziende del Gruppo FS.

Il processo di ascolto della rete, già avviato negli anni precedenti, è stato ulteriormente potenziato, tramite un monitoraggio *near real-time* delle fonti *web*, l'identificazione del "*sentiment*" delle opinioni sul Gruppo FS, la valutazione dell'impatto mediatico delle conversazioni spontanee e degli articoli pubblicati *online*.

Sono stati raccolti e analizzati dal *web* 650.000 documenti su 60 tematiche di interesse per il Gruppo FS.

L'insieme di queste attività ha ulteriormente ampliato il fronte di comunicazione del Gruppo, passando da un *target* di riferimento principalmente composto da giornalisti ed esperti del settore a un pubblico rappresentativo dei principali *stakeholder* del Gruppo FS Italiane.



Innovazione e sviluppo

Tecnologie da primato

Il Gruppo FS Italiane mantiene costante il proprio impegno nelle attività di ricerca e sviluppo, sia direttamente sia indirettamente, promuovendo la ricerca e l'innovazione presso i propri fornitori (ad esempio, nel caso dell'ETR 1000 piuttosto che dei nuovi treni elettrici e diesel per il trasporto regionale).

Nel 2013 sono stati investiti in questo settore circa 23 milioni di euro, quasi totalmente a carico di Rete Ferroviaria Italiana. Circa il 40% degli investimenti è destinato a tecnologie per la sicurezza della circolazione, il 17% alla diagnostica innovativa, mentre il restante 43% è impiegato in studi e sperimentazioni su nuovi componenti e sistemi.



» INVESTIMENTI IN RICERCA E SVILUPPO

	2013			2012			Variazione		
	RFI	Trenitalia	Totale	RFI	Trenitalia	Totale	RFI	Trenitalia	Totale
Tecnologie per la sicurezza	9,1	–	9,1	5,9	0,7	6,6	3,2	-0,7	2,5
Diagnostica innovativa	4,0	–	4,0	0,2	–	0,2	3,8	0,0	3,8
Studi e sperimentazioni di nuovi componenti e sistemi	10,0	–	10,0	1,9	0,1	2,0	8,1	-0,1	8,0
Eco-compatibilità ambientale	–	–	–	–	–	–	0,0	0,0	0,0
Totale	23,1	–	23,1	8,0	0,8	8,8	15,1	-0,8	14,3

Valori in milioni di euro

Rete Ferroviaria Italiana ha concentrato le proprie attività nella sperimentazione di un sistema di abbattimento del rumore generato dal passaggio dei treni, nella diagnostica dell'interazione treno-binario, negli studi e sperimentazioni finalizzati a contrastare la formazione di ghiaccio sulla linea di contatto e all'innalzamento della velocità di eser-

cizio delle tratte AV/AC (test pilota sulle tratte Roma-Napoli, Torino-Milano e Roma-Firenze). Trenitalia ha portato avanti studi e sperimentazioni per lo sviluppo di sistemi di diagnostica innovativa, aerodinamica dei profili AV e interazione ruota-rotaia nonché di simulatori di guida per l'addestramento del personale di condotta.

»» Ambiente e società

Responsabilità ed etica, i nostri valori

Sostenibilità ambientale e sociale

Nel 2013 il Gruppo FS Italiane ha compiuto un altro passo importante nella ricerca di una crescita che coniughi le dimensioni economiche, sociali e ambientali, organizzando la prima giornata di confronto con gli *stakeholder* mirata a migliorare le pratiche di sostenibilità aziendali. Questa apertura conferma l'accresciuta consapevolezza, da parte del Gruppo FS Italiane, del valore del proprio ruolo nella società.

Il Gruppo FS Italiane contribuisce sempre più a muovere il Paese verso un modello di sviluppo sostenibile che guarda a una efficace integrazione fra treno e altri sistemi di trasporto, sia di tipo individuale sia condiviso e collettivo. Basti pensare che oggi il settore dei trasporti, in Italia, è responsabile di circa il 30% delle emissioni di CO₂ mentre il trasporto ferroviario emette solo il 2% delle emissioni di CO₂ di settore. Ciononostante, l'attenzione alla sostenibilità ambientale si riflette in tutte le attività del Gruppo (progettazione, realizzazione e manutenzione delle opere e dei mezzi; gestione dell'infrastruttura, delle stazioni e degli uffici; circolazione dei treni, ...), tanto che FS Italiane ha conseguito la certificazione del proprio Sistema di Gestione Ambientale, obiettivo raggiunto o in via di ottenimento anche da parte delle società operative.

Numerose sono quindi le iniziative e i progetti che danno coerenza e continuità all'impegno del Gruppo in materia, ad esempio:

- Trenitalia ha definito gli interventi di installazione di impianti fotovoltaici e di efficientamento energetico per quattro siti;
- RFI continua il progetto per l'ammodernamento, con tecnologia LED, degli apparati di illuminazione in stazione;
- Netinera ha proseguito lo sviluppo di un sistema di monitoraggio per migliorare lo stile di guida dei macchinisti riducendo così i consumi energetici;





- Busitalia - Sita Nord continua l'attività di sensibilizzazione dei conducenti di autobus in merito all'impatto ambientale legato allo stile di guida;
 - a Milano è stata lanciata la proposta di *Car sharing "Enjoy"*, gestita da Eni in *partnership* con Trenitalia e Fiat;
 - è stato sottoscritto un accordo per promuovere il *Bike sharing* tra Trenitalia e Clear Channel, la società che gestisce oltre 3.000 bici in condivisione nelle città di Milano e Verona;
 - si è svolta, in collaborazione con Legambiente, la campagna Treno Verde, per sensibilizzare i cittadini sulle tematiche ambientali;
 - si sono introdotti requisiti eco-sostenibili in numerosi contratti di fornitura di beni (ad esempio, vestiario, cancelleria, tecnologie informatiche, ecc.).
- Tutto questo, e molto altro ancora, a dimostrazione che per il Gruppo FS Italiane la sostenibilità ambientale non è uno *slogan*.

Il Gruppo FS ha investito molto, in Italia e in Europa, sull'idea di "stazione solidale" modificando così il concetto di stazione da "non luogo" a punto di incontro e di inclusione sociale.

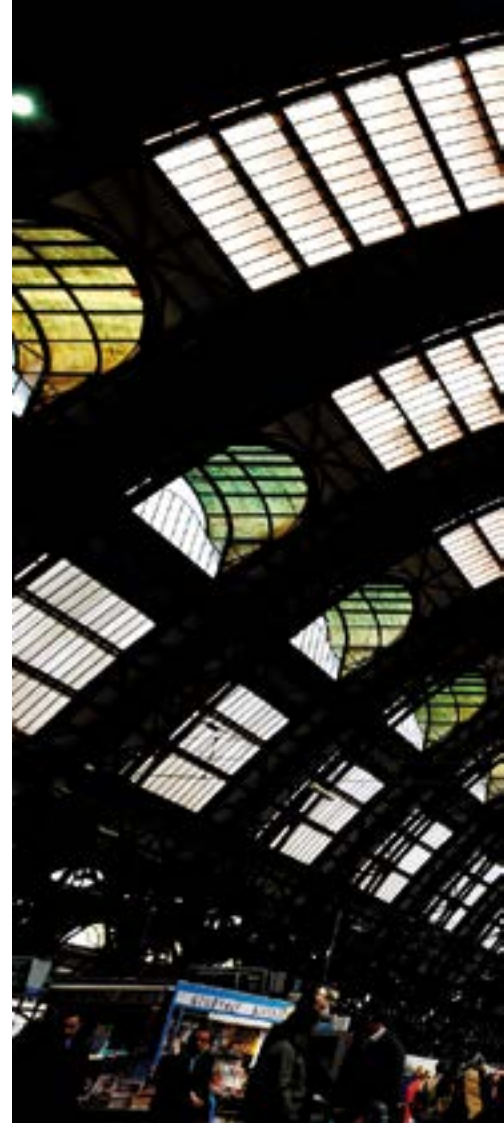
Una politica di sostegno e programmazione, quella di Ferrovie, volta a realizzare progetti e iniziative sociali nelle aree ferroviarie d'intesa con l'associazionismo e gli enti locali, evidenziando l'importanza di lavorare in rete. In particolare, il Gruppo ha offerto parte del proprio patrimonio immobiliare per realizzare gli *Help center*, sportelli di ascolto e orientamento sorti all'interno o nei pressi delle stazioni con l'obiettivo di intercettare e orientare le persone svantaggiate verso percorsi di recupero sociale.

Questo modello d'intervento ha portato alla creazione di importanti centri d'accoglienza all'interno di locali ferroviari non più utilizzati e gestiti ora dal grande associazionismo italiano come Caritas, Sant'Egidio, Fondazione Centro Astalli.

Ferrovie dello Stato Italiane nel tempo, ha stretto *partnership* anche con altre imprese ugualmente impegnate e attente ai temi sociali. In particolare, con Enel Cuore Onlus ha realizzato il progetto fortemente innovativo "Un Cuore in Stazione": una serie di iniziative tese a soddisfare bisogni specifici delle persone disagiate, attraverso l'individuazione e la riqualificazione di locali ferroviari da adibire a uso sociale. Nel 2013, nell'ambito del progetto è stato aperto il nuovo *Help center* di Melfi.

Nel corso dell'anno la rete degli *Help center* ha registrato 215.730 accessi al servizio e 25.110 utenti, di cui 12.040 sono nuovi utenti. Una media giornaliera di 725 accessi e 39 nuovi utenti.

Nel corso dell'anno è stato realizzato un "Piano di emergenza freddo" per il potenziamento delle attività previste per i mesi invernali dalla rete degli *Help center*. In particolare, Trenitalia, ha distribuito 2.500 coperte alle persone senza dimora.



Durante il periodo natalizio, tra l'altro, è stata organizzata la campagna di solidarietà Casa Dolce Caritas promossa dal Gruppo FS Italiane e Caritas Romana per sostenere il completamento dei lavori di ristrutturazione dell'Ostello Caritas Don Luigi Di Liegro alla Stazione di Roma Termini, il più grande centro italiano di accoglienza per persone senza fissa dimora. Volontari del Gruppo FS e volontari Caritas hanno proposto ai viaggiatori delle *Frecce* una confezione di cioccolatini in cambio di una loro libera offerta. Ulteriori donazioni sono giunte dai clienti in stazione e dalla raccolta interna al Gruppo. La campagna FS rappresenta un progetto di *welfare society* innovativo che impegna l'Azienda sia in termini organizzativi che di personale, di comunicazione ed economici.

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane possiede un esteso patrimonio immobiliare, dedicabile ad attività socio-ambientali. Nel 2013, nell'ambito del complesso progetto di riqualificazione di questi *asset* ferroviari, sono stati formalizzati i protocolli d'intesa con la Regione Toscana,



Legambiente, Associazione Italiana Turismo Responsabile (AITR), CSVnet (Centri di servizi per il volontariato) e Legacoopsociali. All'interno di 345 stazioni impresenziate (stazioni attive senza la presenza di personale ferroviario) sono stati concessi in comodato d'uso gratuito 63.683 metri quadri, gestiti da Comuni e associazioni. Di alto valore sociale il progetto realizzato nel 2013 con l'associazione Cuore di mamma Onlus: una casa d'accoglienza e vacanza per famiglie con bambini affetti da patologie oncologiche sorta all'interno di alcuni locali della stazione non più utilizzata di Ronciglione.

A livello europeo l'impegno del Gruppo FS prosegue con la condivisione con le altre imprese ferroviarie europee delle buone pratiche attivate. La rete *Gare Européenne et Solidarité* è costituita oggi da 12 imprese ferroviarie europee e diverse realtà istituzionali. La Comunità di Sant'Egidio, l'ANCI e la Fondazione Centro Astalli hanno aderito quest'anno a questa rete europea.

Nel marzo 2013 si è concluso il progetto *Work in Stations*, di cui il Gruppo è stato *partner* insieme alle ferrovie di Francia e Belgio con l'obiettivo principale di creare una rete complessa tra imprese ferroviarie, Comuni delle città capitali, associazionismo ed economia sociale e imprenditoriale privata, per avviare modalità innovative di inserimento sociale di persone in stato di grave disagio, attraverso le opportunità lavorative che il mondo ferroviario e il suo indotto forniscono. In quest'ambito s'inserisce il progetto di inserimento lavorativo *Bike 95* che ha permesso a 7 persone senza dimora di iniziare un'attività di riparazione e noleggio biciclette alla Stazione di Roma Termini. Il ruolo di FS nel progetto è in continuità con l'evoluzione della propria politica orientata alla promozione della responsabilità sociale e di politiche di inclusione sociale attraverso la rete degli *Help center* nelle stazioni.



A large industrial steam engine, possibly a traction engine or portable engine, is displayed in a museum. The engine is black with red accents and is mounted on a concrete base. It is surrounded by a metal railing. The background shows a large, open industrial space with a high ceiling and structural beams. The text "La Fondazione FS Italiane" is overlaid in red, with a red arrow pointing to the left.

» La Fondazione FS Italiane

»» Nasce la Fondazione FS Italiane

Un patrimonio di tutti

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 ancora funzionanti costruiti nella prima metà del '900, simbolo dell'evoluzione del trasporto ferroviario in Italia, testimonianza di un'eccellenza tecnica che dal 1905 a oggi non si è mai interrotta;
- 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 più famosi delle nostre ferrovie;
- il patrimonio bibliotecario, che si compone di oltre 50 mila volumi (monografie, collane e riviste), dall'epoca preunitaria ai giorni nostri;
- il patrimonio archivistico, che è formato a sua volta da due principali fonti:
 - l'Archivio storico servizio lavori e costruzioni, che custodisce la documentazione relativa alla costruzione della rete, delle stazioni e dei servizi annessi: oltre 8.000 cartelle di documentazione, disegni e planimetrie, consultabili mediante un *database* informatizzato;
 - l'Archivio disegni dell'ex servizio materiale e trazione, che conserva 260 mila disegni tecnici di locomotive e veicoli storici, oltre 500 mila di rotabili in esercizio e 10 mila immagini fotografiche, in larga parte costituite da lastre in vetro degli anni '20, '30 e '40 del Novecento;
- il patrimonio audiovisivo, che include oltre 500 mila foto bianco e nero e a colori sia analogiche che digitali, oltre 5.000 cassette video, 3.000 pellicole cinematografiche realizzate a partire dall'immediato secondo dopoguerra sino ai più recenti anni '70 e un fondo recente di filmati digitali in HD in continua crescita.





La Fondazione si avvale della collaborazione di numerose associazioni 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.

Il coinvolgimento di appassionati e semplici curiosi avviene anche tramite la pagina ufficiale della Fondazione su Facebook.

» LA FONDAZIONE FS ITALIANE IN NUMERI

Rotabili storici operativi	• 200
Eventi organizzati in un anno	• 100
Patrimonio bibliotecario	• 50.000 volumi
Patrimonio archivistico	• 8.000 disegni e planimetrie della rete e delle stazioni • 260.000 disegni tecnici di locomotive e rotabili storici
Patrimonio audiovisivo	• 500.000 foto in b/n e a colori, analogiche e digitali • 5000 cassette video • 3.000 pellicole cinematografiche
Siti che accolgono i rotabili	• 11 siti + Museo Nazionale Ferroviario di Pietrarsa
Museo Nazionale Ferroviario di Pietrarsa	• 36.000 mq • 50 rotabili storici • plastico Trecentotreni (dimensioni 18x2 m)
Associazioni in convenzione	• 16



Direzione Centrale Amministrazione, Bilancio e Fiscale

Direzione Centrale Comunicazione Esterna e Media

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

Edizioni  **LA FRECCIA**

Coordinamento editoriale
Alberto Faccia
Bruno Zene

Foto
Archivio Fotografico Gruppo FS Italiane
Giuseppe Senese/*Creatività e Broadcasting*
Vincenzo Tafuri/*La Freccia*
Carola Gatta
Enrico Morosini
Manfredo Pinzauti/Agenzia Grazia Neri
Kai-Uwe Schulte-Bunert
Archivio Fondazione FS Italiane

Realizzazione e progetto grafico
PIERRESTAMPA
Viale di Villa Grazioli, 5 - 00198 Roma

Finito di stampare nel mese di luglio 2014



Via A. Gramsci, 19 - 81031 Aversa (CE)

