



# Rapporto di sostenibilità 2015



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

# Organi sociali

## Consiglio di Amministrazione

	In carica fino al 27 novembre 2015	Nominati in data 27 novembre 2015 <sup>1</sup>
<b>PRESIDENTE</b>	Marcello Messori	Gioia Maria Ghezzi
<b>AMMINISTRATORE DELEGATO</b>	Michele Mario Elia	Renato Mazzoncini <sup>2</sup>
<b>CONSIGLIERI</b>	Daniela Carosio Vittorio Belingardi Clusoni Giuliano Frosini Gioia Maria Ghezzi Simonetta Giordani Federico Lovadina Vanda Ternau	Daniela Carosio Giuliano Frosini Simonetta Giordani Federico Lovadina Vanda Ternau

## Collegio Sindacale

<b>PRESIDENTE</b>	Alessandra dal Verme	
<b>SINDACI EFFETTIVI</b>	Tiziano Onesti Claudia Cattani	Roberto Ascoli <sup>3</sup>
<b>SINDACI SUPPLEMENTI</b>	Paolo Castaldi <sup>4</sup> Cinzia Simeone	

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

Ernesto Basile	Angelo Canale <sup>5</sup>
----------------	----------------------------

## Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari

Roberto Mannozi

## Società di Revisione

KPMG SpA<sup>6</sup>

1. Per delibera assembleare assunta in pari data
2. Nominato nella carica dal Consiglio di Amministrazione del 1° dicembre 2015 anche con le funzioni e le deleghe di Direttore Generale
3. Subentrato nella carica di Sindaco effettivo in data 11 marzo 2016 al posto di Paolo Castaldi, tornato a ricoprire in pari data il ruolo di Sindaco supplente
4. Subentrato nella carica di Sindaco effettivo al posto di Tiziano Onesti dal 21 dicembre 2015 all'11 marzo 2016
5. Nominato nella carica di Magistrato della corte dei Conti delegato al controllo su FS SpA a partire dal 15 aprile 2015
6. Per il periodo 2014-2022

# Indice

<b><u>Lettera agli stakeholder</u></b> .....	<b>6</b>
<b><u>La sostenibilità del Gruppo in sintesi</u></b> .....	<b>8</b>
<b><u>Nota metodologica</u></b> .....	<b>12</b>
<b><u>Il profilo del Gruppo</u></b>	
La nostra storia .....	<b>16</b>
Il modello di <i>business</i> .....	<b>20</b>
Il settore dei trasporti e il mercato di riferimento .....	<b>22</b>
La strategia e gli obiettivi .....	<b>26</b>
<b><u>La sostenibilità nel Gruppo</u></b>	
Il nostro approccio alla sostenibilità .....	<b>28</b>
Gli <i>stakeholder</i> .....	<b>31</b>
I Sistemi di Gestione .....	<b>35</b>
<b><u>La Governance</u></b>	
Il Sistema di <i>Governance</i> .....	<b>36</b>
Il sistema di controllo interno e gestione dei rischi .....	<b>40</b>
La <i>compliance</i> .....	<b>43</b>
<b><u>La sostenibilità nel business</u></b>	
I risultati della gestione .....	<b>44</b>
I clienti .....	<b>50</b>
I fornitori .....	<b>100</b>
<b><u>Il nostro ruolo nella comunità</u></b>	
<i>Highlight</i> .....	<b>106</b>
Iniziative per la solidarietà .....	<b>108</b>
Attività sociali e culturali .....	<b>114</b>
Relazioni con i media .....	<b>114</b>
<b><u>Le persone del Gruppo</u></b>	
<i>Highlight</i> .....	<b>116</b>
Consistenza dell'organico .....	<b>118</b>
Il capitale umano .....	<b>122</b>
Sistema di retribuzione e previdenziale .....	<b>125</b>
<i>People care</i> .....	<b>128</b>
Salute e sicurezza .....	<b>131</b>
Le relazioni industriali .....	<b>134</b>
Contenzioso con i dipendenti .....	<b>136</b>




---

### **Il rispetto e la tutela per l'ambiente**

Il nostro approccio .....	<b>138</b>
La <i>performance</i> ambientale .....	<b>140</b>

---

### **Approfondimenti**

Nota metodologica .....	<b>168</b>
La sostenibilità nel Gruppo .....	<b>172</b>
La sostenibilità nel <i>business</i> .....	<b>178</b>
Il nostro ruolo nella comunità .....	<b>184</b>
Le persone del Gruppo .....	<b>188</b>

---

<b>Content index</b> .....	<b>193</b>
----------------------------	------------

---

### **Allegati**

Schede societarie .....	<b>209</b>
-------------------------	------------

---

<b>Relazione della Società di Revisione</b> .....	<b>249</b>
---	------------

---

<b>Questionario di valutazione</b> .....	<b>253</b>
--	------------

# Lettera agli *stakeholder*

G4-1 / G4-2

Abbiamo confermato anche nel 2015 di essere una delle più importanti realtà industriali del Paese, rafforzando il nostro impegno per una mobilità sempre più sostenibile. I nostri obiettivi sono tuttavia ancora più ambiziosi: vogliamo che il Gruppo FS diventi un vero integratore di mobilità, evolvendo dall'attuale, e comunque determinante, ruolo di asse portante per il settore dei trasporti del Paese. In quest'ottica sono da leggersi i numeri e le operazioni che stanno caratterizzando il nostro operato e che qua anticipiamo in estrema sintesi.

L'esercizio finanziario 2015 del Gruppo FS Italiane risente ancora dei forti elementi di discontinuità verificatisi nella seconda metà del 2014, quali l'aumento del costo dell'energia elettrica per la trazione, la riduzione dei contributi per i servizi universali merci e la riduzione del pedaggio alta velocità/alta capacità.

Ciononostante, il Risultato netto si attesta a 464 milioni di euro, con un incremento rispetto all'esercizio precedente pari a 161 milioni di euro (+53,1%). Gli impatti negativi sull'andamento della gestione del Gruppo si riflettono invece, in particolare, a livello di marginalità intermedie, facendo segnare un decremento a livello sia di Margine operativo lordo (EBITDA) sia di Risultato operativo (EBIT) pari, rispettivamente, a 139 milioni di euro (-6,6%) e a 15 milioni di euro (-2,3%).

La spesa per gli investimenti realizzati dal Gruppo nel corso del 2015 ha raggiunto i 5.497 milioni di euro, di cui 2.453 milioni in autofinanziamento e 3.044 milioni di euro contribuiti da fonti pubbliche. Prosegue quindi il *trend* degli ultimi anni, con una significativa crescita (+29,0%) rispetto al volume di contabilizzazioni realizzato nell'anno precedente.

In particolare, il settore Trasporto chiude l'esercizio 2015 con un Risultato netto positivo per 226 milioni di euro e un incremento pari a 134 milioni di euro rispetto al 2014, che valgono una rilevante variazione percentuale (+145,7%). Anche in termini di produzione ferroviaria le performance registrate sono positive: sono stati trasportati 43,6 miliardi di viaggiatori-km (+2,6% rispetto al 2014), di cui 22,8 miliardi relativi al trasporto regionale (+2,8% rispetto al 2014) e 20,8 miliardi di viaggiatori-km relativi ai servizi *long haul* (+2,4% rispetto all'anno precedente) grazie soprattutto all'alta velocità. Nel corso del 2015 i viaggiatori trasportati dalle *Frecce*, infatti, sono stati circa 48 milioni, con un incremento del 6% rispetto al 2014.



Il dato consolida un *trend* positivo ormai da anni, inequivocabile fotografia di quella vera e propria rivoluzione che l'alta velocità ha introdotto nelle abitudini di viaggio di milioni di italiani. D'ora in poi uno dei principali obiettivi è estendere questa rivoluzione al trasporto regionale e merci: elevando efficienza, efficacia e qualità di due settori fondamentali per la mobilità dell'intero Paese.

Abbiamo deciso anche di reinvestire gli utili nel prossimo piano industriale, per migliorare i servizi necessari alla trasformazione del Gruppo FS da impresa di trasporto ferroviario a impresa per la mobilità.

Si è confermato inoltre, anche per il 2015, un buon livello di puntualità, con il 93% dei treni passeggeri *long haul* e con il 94,5% per il solo servizio Alta Velocità.

In crescita è risultata anche la soddisfazione dei viaggiatori riguardo *comfort*, pulizia, puntualità, informazione a bordo treno e *security*, con una valutazione positiva del viaggio nel complesso pari al 76,4% degli intervistati. Nel settore del Trasporto Pubblico Locale su gomma, i servizi urbani ed extraurbani offerti dalle società del Gruppo FS Italiane hanno coperto circa 100 milioni di bus-km.

Consapevoli che il miglioramento passi anche per una maggiore attenzione alle esigenze degli stakeholder, abbiamo anche tenuto, il 20 ottobre 2015, la terza edizione del Panel degli stakeholder del Gruppo FS Italiane. L'incontro – al quale hanno partecipato circa 50 persone, tra rappresentanti di aziende, pubbliche amministrazioni, enti di ricerca, imprenditori, università, forze dell'ordine, associazioni di consumatori e di categoria, cittadini utenti – ha condotto alla formulazione di 18 proposte che sono, per la maggior parte, in via di realizzazione.

Sempre all'insegna dell'apertura e dell'ascolto, il Gruppo FS Italiane ha organizzato, assieme a Legambiente, la 26ª edizione del Treno Verde che, nell'anno dell'Expo, non poteva non essere dedicata al mondo del cibo.

Ma il maggiore nostro contributo all'ambiente si ricava dall'analisi degli impatti relativi ai nostri servizi. I viaggiatori che nel 2015 hanno scelto il *Frecciarossa* tra Roma e Milano, per esempio, hanno fatto risparmiare all'atmosfera circa un milione di tonnellate di CO<sub>2</sub>, 10 tonnellate di PM<sub>10</sub>, 6000 tonnellate di NO<sub>x</sub> e 500 tonnellate di idrocarburi non metanici, che sarebbero state emesse se avessero viaggiato in auto.

Passando dall'ambiente al sociale, tra le numerose attività ricordiamo quella fondamentale delle Sale Blu, presenti nei principali terminal per rendere più agevole gli spostamenti di tutte le persone a ridotta mobilità; l'iniziativa "In viaggio con il diritto al cibo", promossa da ActionAid in occasione di Expo, per informare e sensibilizzare sui problemi legati alla fame nel mondo e su una corretta distribuzione delle risorse; la Campagna di solidarietà "Questa porta non è mai chiusa", con la Caritas di Roma, per sostenere il restauro e l'acquisto di nuovi arredi dell'Ostello "Don Luigi Di Liegro" alla Stazione Termini.

Nel 2015, infine, il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane è riuscito anche a migliorare nettamente le *performance* relative alla sicurezza sul lavoro, con una significativa diminuzione degli infortuni, oltre il 15% in meno rispetto al 2014 e dell'indice di incidenza superiore al 13%, rispetto al *target* prefissato del 2%.

Ma questa non è che una riduttiva sintesi di quanto illustrato con dovizia di dettagli nelle pagine di questo Rapporto, testimonianza concreta dell'impegno che tutto il nostro Gruppo e i suoi dipendenti profondono per rendere più sostenibile lo sviluppo e la mobilità pubblica del nostro Paese.

*La Presidente*  
Gioia Maria Ghezzi

*L'Amministratore Delegato*  
Renato Mazzoncini



# La sostenibilità del Gruppo in sintesi

G4-2 / G4-9

## La sostenibilità nel *business*

### I risultati della gestione

EBITDA/Ricavi  
operativi / **23,01%**

Risultato  
netto / **464**  
milioni di euro

ROS  
(EBIT/Ricavi  
operativi) / **7,50%**

Investimenti  
dell'esercizio / **5.497**  
milioni di euro





## Dati traffico

### Passeggeri e merci

Traffico su ferro - Viaggiatori / **43,6** miliardi

Viaggiatori-km (LH+TPL)

Treni-km  
**283** milioni

Traffico su gomma - Viaggiatori / **2,2** miliardi

Passeggeri-km

Bus-km  
**117** milioni

Traffico su ferro - Merci / **23,4** miliardi

Tonnellate-km

Treni-km  
**46,7** milioni

## I nostri clienti

Customer satisfaction - (il viaggio nel complesso) /

**91,4%** soddisfatti

Trasporto nazionale e internazionale

**70,9%** soddisfatti

Trasporto merci

**76,1%** soddisfatti

Trasporto regionale

Qualità del servizio - Puntualità / **93%** fascia 0-15 min

Trasporto *long haul*

*Focus Freccie*  
**93,2%** fascia 0-15 min

Sicurezza nel viaggio - Investimenti in manutenzione / **891** milioni di euro

Ordinaria

**1.146** milioni di euro

Straordinaria

## I nostri fornitori

Valore economico delle forniture *core* / **3,5** miliardi di euro

## Il rispetto e la tutela per l'ambiente

### La performance ambientale

Energia / Consumi di energia  
primaria totale  
**38,38**  
mln Gj

Società  
certificate  
ISO14001 / **14**

Emissioni / Emissioni di gas  
a effetto serra totali  
**2,12**  
mln tCO<sub>2</sub>

## La sostenibilità nel Gruppo

### Gli stakeholder

Proposte  
attuate / **28**

Proposte accolte  
dal 2013 / **65**

Proposte  
rifiutate / **7**



## Le persone del Gruppo

### Dati del personale



## Il nostro ruolo nella comunità

### Il riuso del patrimonio



## Il profilo del Gruppo

### La Fondazione FS



# Nota metodologica

G4-2 / G4-3 / G4-13 / G4-18 / G4-19 / G4-20 / G4-21 / G4-22 / G4-23 / G4-29 / G4-32 / G4-33

Le informazioni contenute nel Rapporto di sostenibilità 2015 sono confrontate con quelle relative ai due esercizi precedenti<sup>1</sup>. Eventuali differenze rispetto ai passati Rapporti di sostenibilità sono dovute al perfezionamento dei metodi di rilevazione adottati. Dal 2011 infatti, il processo di raccolta dati avviene tramite la soluzione informatica SuPM – *Sustainability Performance Management* – che include oggi 18 società operative del Gruppo.

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

- materialità: rilevanza dei reciproci impatti (sociali, economici e ambientali) tra società e *stakeholder* principali;
- controllo: capacità del Gruppo di influenzarne le attività. I perimetri di analisi risultanti dall'applicazione dei criteri di materialità e di controllo sono definiti, in funzione degli ambiti considerati, come segue:
  - Profilo del Gruppo e *Compliance*: Ferrovie dello Stato Italiane e società controllate, come da Bilancio consolidato;
  - *Governance*: Ferrovie dello Stato Italiane;
  - dati di natura economica: Ferrovie dello Stato Italiane e società controllate, come da Bilancio consolidato;
  - dati di *Customer* e Sicurezza: Ferrovie dello Stato Italiane, RFI, Trenitalia, Busitalia - Sita Nord e controllate;
  - dati relativi al personale<sup>2</sup>: i dati delle consistenze sono relativi a Ferrovie dello Stato Italiane e società controllate, come da Bilancio consolidato; le informazioni relative alle analisi di dettaglio richieste dal G4 (ad esempio, *turnover*, distribuzione del personale, retri-

buzioni, formazione, ecc.) si riferiscono mediamente a un perimetro che rappresenta circa l'87% della consistenza totale del Gruppo<sup>3</sup>;

- dati di natura ambientale: Ferrovie dello Stato Italiane, Ferservizi, RFI, Terminali Italia, Blufferries, Italferr<sup>4</sup>, Trenitalia, Serfer, TX Logistik, Grandi Stazioni, Centostazioni, FS Sistemi Urbani, gruppo Netinera, FS Logistica, Busitalia - Sita Nord, Umbria Mobilità Esercizio<sup>5</sup>, Ataf Gestioni e Busitalia Veneto<sup>6</sup>; il perimetro descritto comprende, oltre alla Capogruppo<sup>7</sup>, le società sulle quali FS SpA esercita un controllo diretto (a esclusione delle società che svolgono attività finanziarie e di certificazione/ispezione nel settore del trasporto ferroviario) e quelle sulle quali esercita un controllo indiretto attraverso le sue controllate, e che hanno un numero di dipendenti maggiore di 100.

Il presente Rapporto è stato redatto in conformità alle Linee Guida "G4 Sustainability Reporting Guidance" definite nel 2013 dal *Global Reporting Initiative* (GRI)<sup>8</sup>, secondo l'opzione di rendicontazione Comprehensive, recependo così le più recenti evoluzioni nel reporting di sostenibilità. Obiettivo principale del Rapporto è quello di comunicare agli *stakeholder* i progressi compiuti sotto il profilo della sostenibilità economica, ambientale e sociale, secondo lo schema *triple bottom line*. I dati e le informazioni qui pubblicati sono stati forniti dalle funzioni responsabili o sono stati tratti da altre fonti ufficiali<sup>9</sup>. Il Rapporto 2015 è stato esaminato dal Consiglio di Amministrazione di Ferrovie dello Stato Italiane SpA nella seduta del 29 luglio 2016.

1. La pubblicazione è annuale. La precedente edizione, relativa all'esercizio 2014, è stata pubblicata nell'agosto 2015.

2. Nel capitolo *Il capitale umano* i dati sono riportati al perimetro dell'anno di rendicontazione.

3. Il perimetro include Ferrovie dello Stato, RFI, Trenitalia, Ferservizi, Italferr, FS Logistica, FS Jit, FS Sistemi Urbani e Terminali Italia. Laddove l'informazione specifica si riferisca a un perimetro leggermente diverso, viene specificato in nota nel paragrafo relativo.

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

5. Umbria Mobilità Esercizio si è fusa per incorporazione in Busitalia - Sita Nord con efficacia dal 1° dicembre 2015; per la rendicontazione di questo Rapporto si è scelto di operare come se fosse ancora una società controllata.

6. In data 20 gennaio 2015 è stata costituita la società Busitalia Veneto, partecipata per il 55% da Busitalia - Sita Nord e per il 45% da APS Holding, all'interno della quale sono confluiti il "ramo veneto" di Busitalia - Sita Nord e il "ramo TPL" di APS Holding.

7. Nel presente documento si utilizza il termine Capogruppo per identificare la società Ferrovie dello Stato Italiane (FS SpA).

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

9. Per alcune informazioni di maggior dettaglio si rimanda, in taluni casi, alla *Relazione finanziaria annuale di Gruppo 2015*.



Nel presente Rapporto sono rendicontate le attività di natura economica, sociale e ambientale ritenute maggiormente rilevanti per gli *stakeholder* e per l'Azienda, così come rappresentato nel paragrafo seguente; eventuali informazioni aggiuntive sono fornite nella sezione *Approfondimenti* in appendice al Rapporto. Il Gruppo si impegna al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs), lanciati dall'Organizzazione

delle Nazioni Unite lo scorso 25 settembre; all'inizio di ogni capitolo sono riportati i simboli degli obiettivi verso i quali si esprime il nostro impegno.

Le informazioni relative alla *general disclosure*<sup>10</sup> esulano dall'analisi di materialità e sono invece totalmente rendicontate.

Si rimanda alla sezione *Approfondimenti* per ulteriori informazioni.

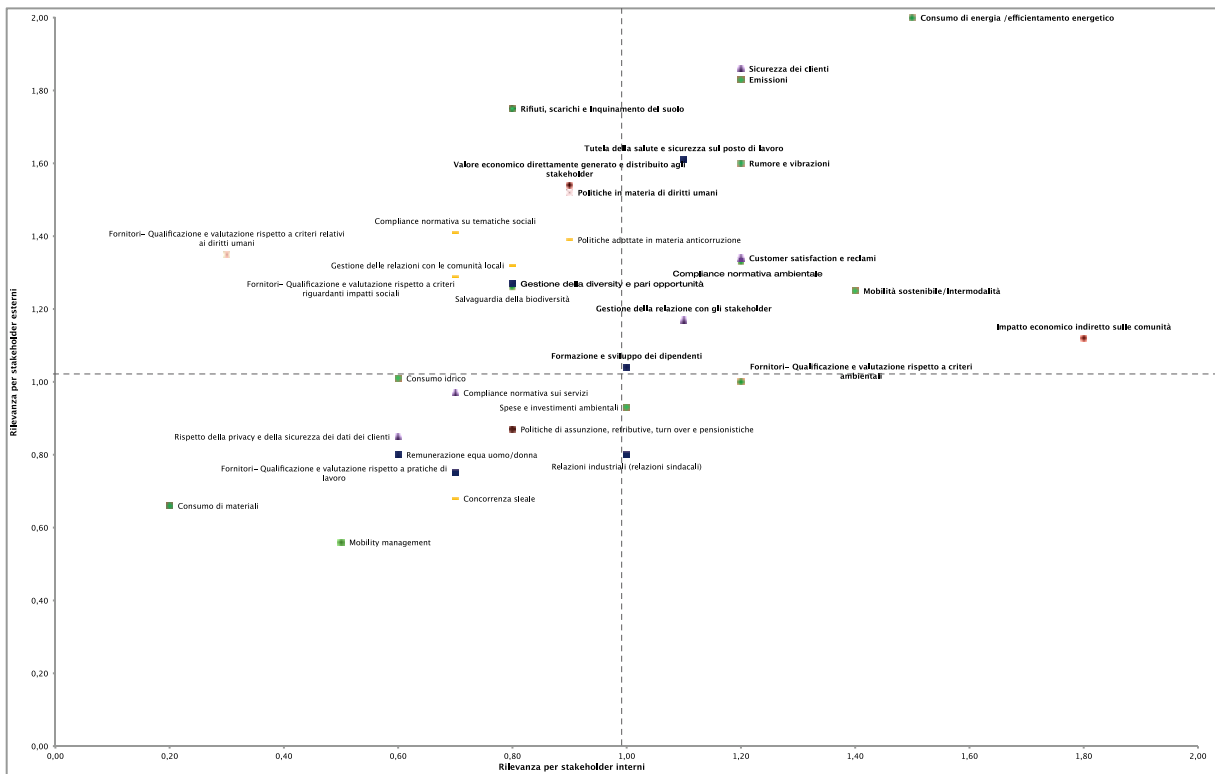
---

10. Sezione del GRI-G4 che include: Profilo del Gruppo, *Corporate governance*, Strategia e Analisi e *Stakeholder engagement*.

## Matrice di materialità

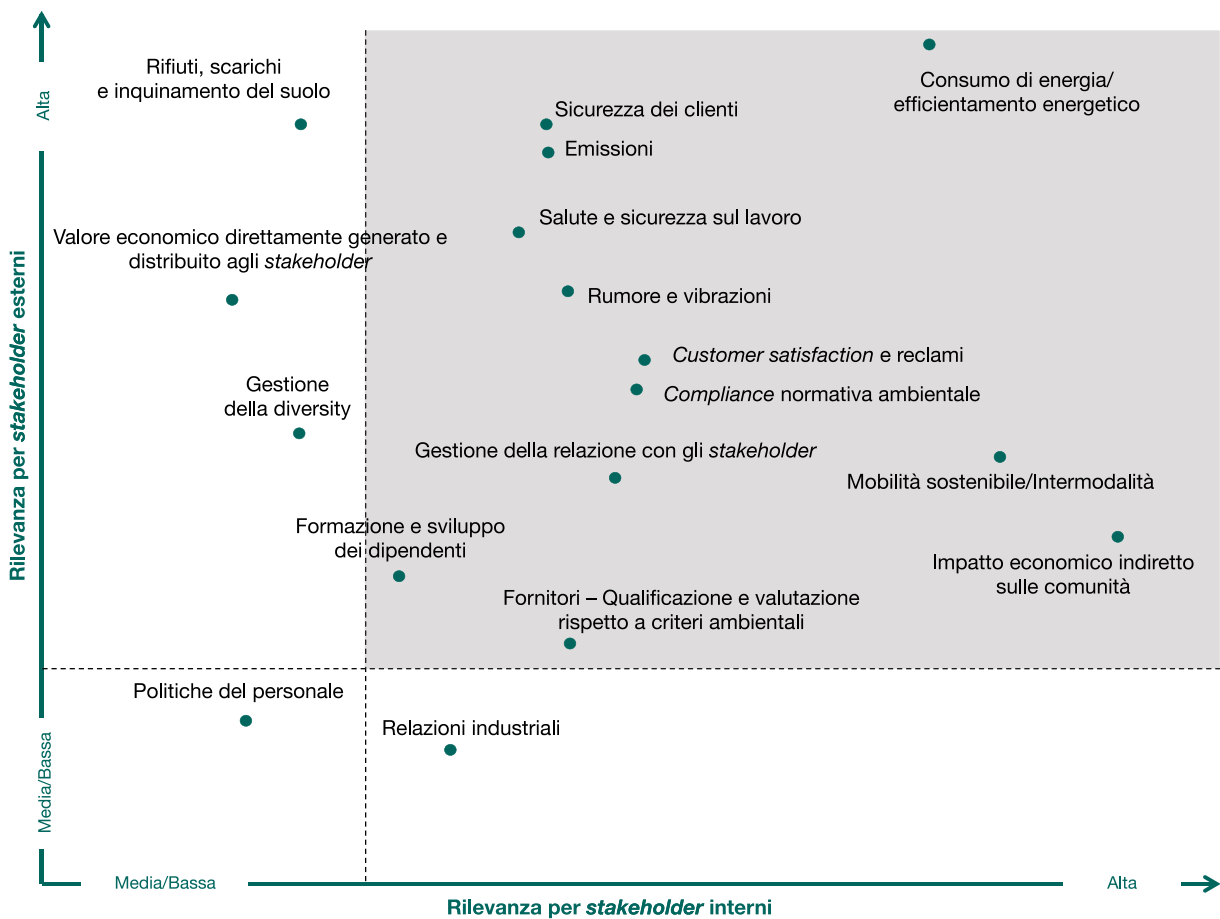
Per rispondere al principio della materialità delle linee guida del GRI-G4, sono stati individuati gli aspetti maggiormente rilevanti per il Gruppo e per gli *stakeholder*, ovvero quegli aspetti che, rispettivamente, potrebbero generare significativi impatti economici, sociali e ambientali sul Gruppo e sono percepiti di maggiore interesse dagli *stakeholder* in quanto ne influenzano aspettative e decisioni.

Il risultato è rappresentato nella matrice riportata di seguito, dove, sull'asse orizzontale, è espressa l'importanza che il Gruppo attribuisce agli elementi analizzati per il successo del *business* e, sull'asse verticale, l'importanza che gli *stakeholder* attribuiscono alle tematiche selezionate.



Tema	
Ambiente	●
Economico	◆
Sociale - Comunità	—
Sociale - Diritti umani	✳
Sociale - Lavoro	■
Sociale - Prodotto	▲

Nel quadrante in alto a destra si concentrano gli elementi ritenuti maggiormente significativi sui quali il presente Rapporto si focalizza (per altri elementi, ritenuti comunque rilevanti dal Gruppo, sono riportate le informazioni principali). Dalla figura che segue si evincono i temi trattati nel Rapporto.



Si rimanda alla sezione *Approfondimenti* per ulteriori informazioni.

# Il profilo del Gruppo

## La nostra storia



Il 1° luglio, nasce l'Azienda Unitaria delle Ferrovie dello Stato, che sancisce il criterio dell'unificazione: dai fabbricati di stazione allo stile delle carrozze, si pensa e si costruisce con un unico criterio nazionale.

Nasce il primo elettrotreno tutto italiano, l'ETR 200, che apre la strada all'Alta Velocità.



Nasce il primo elettrotreno a cassa oscillante: l'ETR 401, più noto come Pendolino. Progettato dalle Ferrovie dello Stato e dalla Fiat Ferroviaria per raggiungere i 250 km/h, il Pendolino rappresenta una tappa miliare nel percorso verso l'AV italiana.

Le Ferrovie dello Stato diventano Società per Azioni.



1905

1927

1936

1953

1976

1989

1992

Insieme alla stazione di Napoli Mergellina viene inaugurata la "direttissima" Roma-Napoli: la prima di questa tipologia, pensata per consentire velocità di marcia sostenute.



Sulla Direttissima Roma-Firenze, l'ETR X 500 tocca i 317 km/h, realizzando il primo *record* ufficiale riconosciuto dalle Ferrovie dello Stato e migliorato poco tempo dopo dall'ETR Y 500 che raggiunge i 321 km/h.



Tra Roma e Milano fa la sua comparsa l'ETR 300, subito ribattezzato Settebello, per le sette carrozze che lo compongono. Con la sua forma innovativa è l'emblema della ricostruzione e del *design* italiano.





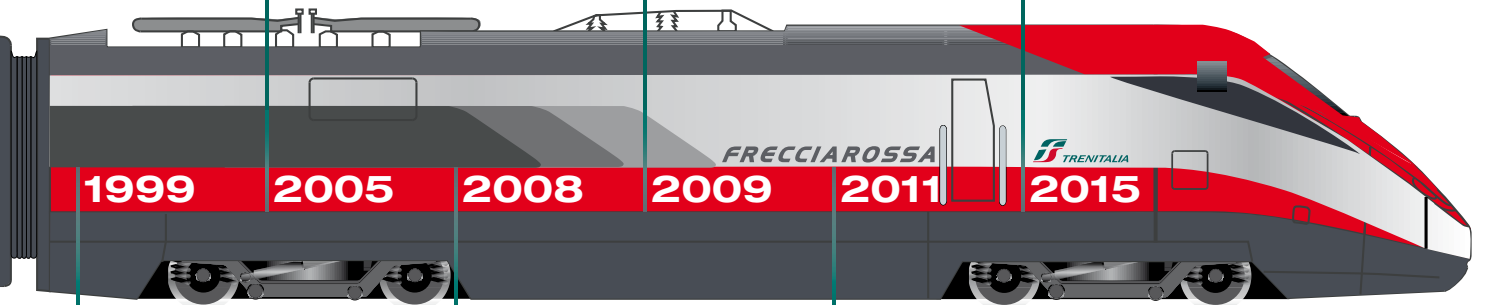


Viene completata la nuova linea AV Roma-Napoli, la prima ad adottare l'innovativo sistema ERTMS/ETCS. Per studiare l'opera italiana vengono da tutto il mondo, dal Giappone all'America passando per la Cina e la Russia. Si viaggia con tranquillità e sicurezza a 300 km/h.

Con l'apertura della Bologna-Firenze, una linea praticamente tutta in galleria, e della Novara-Milano, si completa l'asse AV da Torino a Salerno. Mille chilometri di linee ad Alta Velocità che accorciano il Paese e modificano le abitudini di mobilità degli italiani.



Il treno *Frecciarossa 1000* ha raggiunto un nuovo record di velocità: 390,7 km/h.



Il Gruppo Ferrovie dello Stato consegna al Paese la linea AV fra Milano e Bologna. Tra le opere realizzate, uno straordinario ponte strallato sul fiume Po. Sulla nuova linea si raggiunge il nuovo *record* di velocità italiano: 362 km/h.



FS Italiane acquisisce il Gruppo Arriva Deutschland oggi chiamato Netinera, il terzo operatore nel settore dei servizi di trasporto di passeggeri in Germania.

Si avvia la divisionalizzazione della Società, che porterà alla nascita, agli inizi del nuovo millennio, del Gruppo Ferrovie dello Stato.



## Fondazione FS Italiane

La Fondazione FS Italiane è nata a marzo 2013 con l'obiettivo di valorizzare e consegnare integro un patrimonio di storia e di tecnica, testimonianza del processo di sviluppo industriale che ha contribuito all'unità e alla crescita dell'Italia. Promotori della Fondazione FS sono Ferrovie dello Stato Italiane, Rete Ferroviaria Italiana e Trenitalia. Da dicembre 2015 il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo è "aderente istituzionale" alla Fondazione FS.

Le tre aree principali in cui si concentra l'attività della Fondazione sono:

- turismo ferroviario: gestione e valorizzazione del patrimonio dei rotabili storici e siti correlati;
- Museo Nazionale Ferroviario e centro congressi di Napoli Pietrarsa: gestione del Museo e del patrimonio bibliotecario;
- Archivi, Centro Audiovisivi e Biblioteca: gestione del patrimonio bibliotecario, archivistico e audiovisivo.

Di seguito si riporta una sintesi dei principali numeri della Fondazione FS.



### LA FONDAZIONE FS ITALIANE IN NUMERI

<b>Parco dei rotabili storici</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 343 treni d'epoca, di cui 159 attivi e altri 22 in noleggio da Trenitalia</li> </ul>
<b>Viaggi turistici su treni storici organizzati nel 2015</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 166 eventi</li> <li>• 45.000 viaggiatori (+ 60% rispetto al 2014)</li> <li>• 5 linee riattivate a scopi turistici nell'ambito del progetto "Binari senza tempo" con 86 viaggi e 32.000 viaggiatori</li> </ul>
<b>Patrimonio bibliotecario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 50.000 volumi</li> </ul>
<b>Patrimonio archivistico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 12.000 disegni e planimetrie della rete e delle stazioni</li> <li>• 7.000 disegni architettonici di stazioni ed edifici ferroviari</li> <li>• 7.000 rotoli di disegni tecnici di locomotive e rotabili storici</li> <li>• 10.000 immagini fotografiche di rotabili, mezzi di trazione, carrozze e carri</li> </ul>
<b>Patrimonio audiovisivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 500.000 foto in b/n e a colori, analogiche e digitali</li> <li>• 5.000 cassette video</li> <li>• 3.000 pellicole cinematografiche</li> </ul>
<b>Siti di ricovero dei rotabili e associazioni convenzionate</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 13 <i>hub</i> su tutto il territorio nazionale</li> <li>• 13 Associazioni convenzionate</li> </ul>
<b>Museo Nazionale Ferroviario di Pietrarsa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 36.000 m<sup>2</sup> (di cui 14.000 m<sup>2</sup> al coperto)</li> <li>• 55 rotabili storici esposti</li> <li>• 38.000 visitatori (+ 92% rispetto al 2014)</li> <li>• 4.000 posti di cui 1.000 al coperto</li> <li>• 10 grandi manifestazioni tra cui: gli Stati Generali del Turismo Sostenibile, il "Pietrarsa Express" in treno storico da Napoli al Museo e la mostra su opere e invenzioni di Leonardo da Vinci</li> <li>• plastico "Trecentotreni" dimensioni 18x2 m</li> </ul>

Per maggiori dettagli e approfondimenti si rimanda al sito [www.fondazionefs.it](http://www.fondazionefs.it).



Museo  
Nazionale  
Ferroviario  
di Pietrarsa



## Il modello di *business*

G4-4 / G4-7 / G4-9 / G4-13 / G4-17 / G4-20 / G4-21

L'attuale struttura organizzativa del Gruppo deriva da un processo di societizzazione (avviato nel 2000) che ha portato all'attuale assetto multisocietario con una Capogruppo, FS SpA, il cui oggetto sociale è:

- la realizzazione e la gestione di infrastrutture per il trasporto ferroviario;
- lo svolgimento dell'attività di trasporto, prevalentemente su rotaia, di merci e di persone, ivi compresa la promozione, l'attuazione e la gestione di iniziative e servizi nel campo dei trasporti;

- lo svolgimento di ogni altra attività strumentale complementare e connessa a quelle suddette, direttamente o indirettamente, ivi comprese espressamente quelle di servizi alla clientela e quelle volte alla valorizzazione dei beni posseduti per lo svolgimento delle attività statutarie.

Per espressa previsione statutaria, le attività sociali vengono svolte principalmente, anche se non esclusivamente, attraverso società controllate e collegate.

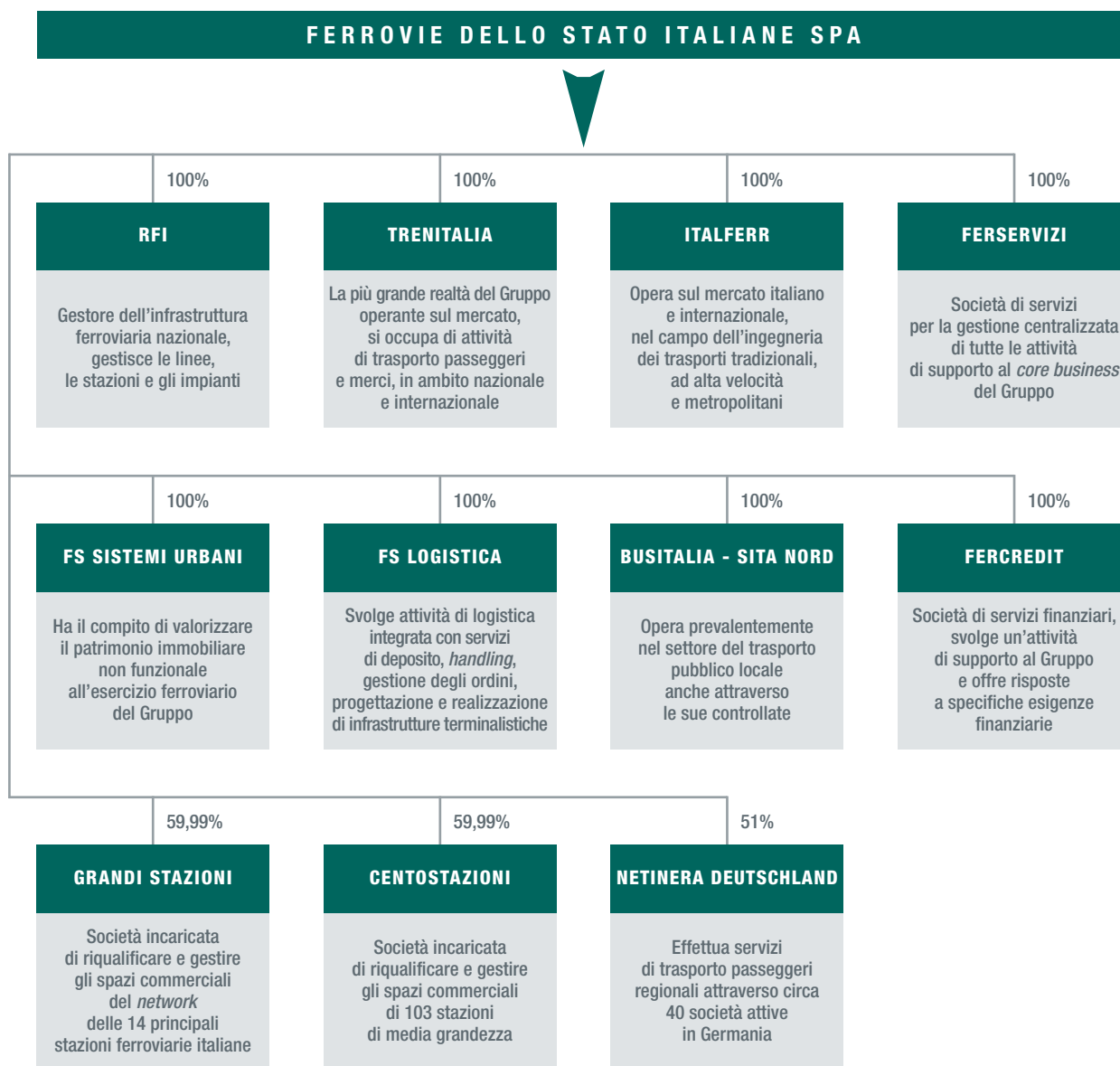
Il Gruppo è organizzato in quattro settori operativi: Trasporto, Infrastruttura, Servizi immobiliari e Altri servizi: alla Capogruppo fanno capo le società operanti nei diversi settori:



\* Rientrano nel settore Infrastruttura Brenner Basis Tunnel (BBT), Tunnel Ferroviario del Brennero (TFB) e Tunnel Euralpin Lyon Turin (TELT), tutte impegnate come attività principale nella costruzione dei tunnel di raccordo Italia-Austria e Italia-Francia

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

Alla Capogruppo fanno capo le società operative nei diversi settori della filiera e altre società di servizio e di supporto al funzionamento del Gruppo; società, tutte, dotate di una propria specificità aziendale e autonomia gestionale nel perseguimento dei rispettivi obiettivi di *business*.



Nell'esercizio 2015 non sono intervenuti cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura e nell'assetto proprietario di FS SpA (inteso, quest'ultimo, come titolarità delle azioni di FS ed entità del capitale sottoscritto). In relazione a operazioni straordinarie perfezionate nell'ambito delle principali società del Gruppo, si rimanda alla *Relazione finanziaria annuale 2015* del Gruppo (cap. *Bilancio consolidato Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane al 31 dicembre 2015*, par. *Note esplicative al Bilancio consolidato*).

# Il settore dei trasporti e il mercato di riferimento

**G4-4 / G4-6 / G4-8 / G4-17**

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane realizza e gestisce per i suoi clienti opere e servizi nel trasporto ferroviario, passeggeri e merci, e nel trasporto pubblico su gomma; è attivo principalmente in Italia anche se negli ultimi anni ha accresciuto la sua presenza sui mercati esteri. Le prossime sfide puntano al consolidamento economico e ad una maggiore espansione sui mercati nazionali e internazionali, attraverso un ambizioso progetto di mobilità e di logistica in uno scenario di crescente competitività.

## Mercato nazionale

RFI svolge il ruolo di Gestore dell'Infrastruttura ferroviaria nazionale<sup>11</sup> garantendo, in particolare, la realizzazione, la gestione e la manutenzione dell'infrastruttura ferroviaria (linee, impianti, stazioni), compresa la gestione in sicurezza del traffico, il controllo-comando e il segnalamento. RFI svolge i suoi compiti in un'ottica di apertura al mercato italiano ed estero e di libera concorrenza, assicurando eque condizioni di accesso alla rete. Inoltre si occupa della conduzione degli spazi pubblicitari nelle stazioni e nelle aree immediatamente adiacenti, lungo le linee e sui ponti ferroviari; fa eccezione la gestione commerciale dei complessi immobiliari delle 14 più importanti e frequentate stazioni della rete e delle 103 stazioni urbane grandi e medio-grandi affidata rispettivamente alle società Grandi Stazioni e Centostazioni.

Le principali attività riguardano:

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

## RETE RFI IN ESERCIZIO



11. Secondo le responsabilità attribuite a RFI dalla normativa di settore, a partire dall'Atto di Concessione (v. D.M. 138T del 31 ottobre 2000 e D.Lgs. 112 del 15 luglio 2015 con il quale è stata recepita in Italia la Direttiva 2012/34/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 21 novembre 2012, la cosiddetta "Direttiva Recast").



## LA RETE IN CIFRE\*

<b>Linee ferroviarie in esercizio</b>	<b>km</b>	<b>16.724</b>
<b>Tipologie</b>		
Linee a doppio binario	km	7.563
Linee a semplice binario	km	9.161
<b>Alimentazione</b>		
Linee elettrificate	km	11.941
Linee non elettrificate	km	4.783
<b>Lunghezza complessiva dei binari</b>		
Linea convenzionale	km	22.936
Linea AV**	km	1.350
<b>Impianti ferroviari</b>		
Stazioni con servizi viaggiatori attivi		2.087
Impianti di traghettamento		3
<b>Volumi produzione complessivi 2015</b>	<b>milioni di treni-km</b>	<b>340</b>

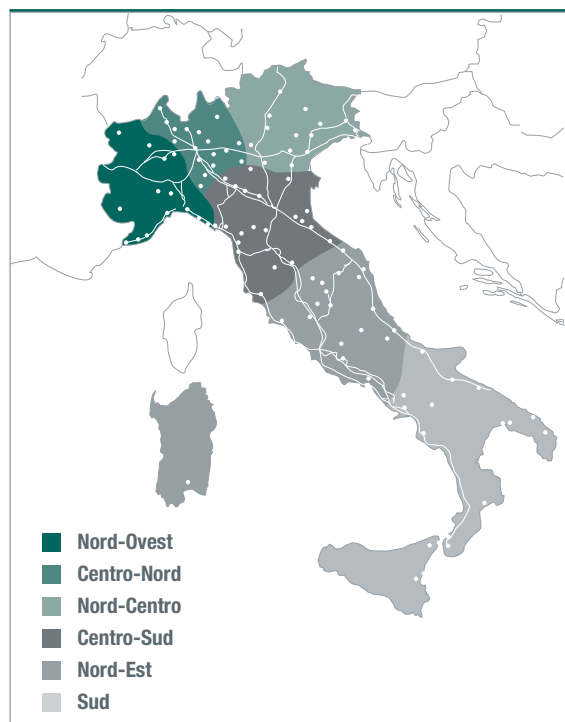
\* Dati aggiornati al 31 dicembre 2015

\*\* Riferiti a tratte attrezzate con ERTMS (European Rail Traffic Management System) e ai relativi collegamenti alle località di servizio

## NETWORK GRANDI STAZIONI



## NETWORK CENTOSTAZIONI



Trenitalia, principale società italiana per la gestione del trasporto ferroviario di passeggeri e merci, opera attraverso le tre divisioni:

- **Divisione Passeggeri Long Haul** che assicura servizi di trasporto ferroviario passeggeri a lunga distanza, anche su porzioni dei Corridoi della rete europea;
- **Divisione Passeggeri Regionale** che assicura servizi di mobilità su ferro in ambito metropolitano, regionale e interregionale, secondo quanto definito nei Contratti di Servizio sottoscritti con le Regioni e le Province Autonome;
- **Divisione Cargo** che, insieme ad altre società del Gruppo, assicura la progettazione, la produzione, la gestione, la vendita e lo sviluppo dei servizi di trasporto per le merci.

**Busitalia - Sita Nord** è la società del Gruppo operante nel settore del trasporto pubblico su gomma. In tale ambito la società offre, direttamente o tramite controllate, collegamenti urbani ed extraurbani in Veneto (attraverso la società Busitalia Veneto), Toscana (anche attraverso la società Ataf Gestioni) e Umbria<sup>12</sup>. Inoltre, attraverso la controllata Busitalia Rail Service, organizza, per conto di Trenitalia, l'erogazione dei servizi sostitutivi di corse ferroviarie sull'intero territorio nazionale.

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

**FS Sistemi Urbani** ha il compito di valorizzare il patrimonio del Gruppo non funzionale all'esercizio ferroviario e di svolgere servizi integrati urbani in una prospettiva di *business*, razionalizzazione, miglioramento funzionale e servizio alla collettività. In particolare si occupa di studio, promozione, attuazione e gestione di processi di sviluppo e valorizzazione immobiliare e di sviluppo di progetti per il potenziamento del terziario a rilievo economico e sociale. La controllata Metropark offre soluzioni per la sosta e la mobilità integrata delle persone attraverso la gestione di 75 aree di parcheggio in prossimità delle principali stazioni ferroviarie.

12. La società Umbria Mobilità Esercizio (già controllata al 100% da Busitalia) nel novembre 2015 è stata incorporata in Busitalia - Sita Nord.



## Mercato internazionale

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane si adopera sempre più per ampliare all'estero i confini del portafoglio di *business* trasporto. I principali servizi offerti sui mercati esteri riguardano l'ingegneria, il trasporto passeggeri e la logistica merci.

L'impegno di RFI sui mercati esteri, in collaborazione con gli *Infrastructure Manager* degli altri Paesi nelle attività promosse dall'Unione Europea, si concretizza principalmente nello sviluppo dello spazio ferroviario integrato europeo con il potenziamento della propria rete lungo i corridoi nevralgici di traffico inclusi nelle reti TEN-T (*Trans European Network-Transport*) di collegamento con gli *hub* aerei, portuali e interportuali italiani e d'Europa. In particolare: sul territorio nazionale, sviluppa gli investimenti e gli interventi ferroviari in grado di garantire il potenziamento, l'efficientamento, l'estensione e l'interoperabilità dei quattro corridoi *core* della TEN-T che interessano l'Italia<sup>13</sup>; porta avanti, insieme agli *Infrastructure Manager* dei Paesi confinanti, progetti e lavori per le sezioni transfrontaliere del Corridoio Mediterraneo e del Corridoio Scandinavo-Mediterraneo<sup>14</sup>; partecipa alla *governance* e alle attività gestionali e operative dei quattro Corridoi merci (*Rail Freight Corridor*) che interessano l'Italia<sup>15</sup>.

Nel trasporto passeggeri, **Trenitalia**, con i treni internazionali *Eurocity* ed *Euronight*, unisce le principali località italiane con l'Austria, la Francia, la Germania e la Svizzera. In particolare in Francia, attraverso la sua controllata Thello<sup>16</sup>, ha ampliato l'offerta di collegamenti con diverse località della Costa Azzurra.

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

Nel trasporto merci e nella logistica, **Trenitalia** opera in tutti i principali Paesi europei soprattutto attraverso TX Logistik, società tedesca di cui detiene il 100% delle azioni, che rappresenta un *partner* essenziale sull'Asse di traffico Nord-Sud, effettuando servizi di trasporto in



Austria, Danimarca, Germania, Norvegia, Olanda, Svezia, Svizzera e Italia. Inoltre, recentemente, Trenitalia ha ottenuto la certificazione di sicurezza in Francia e in Austria per proporre propri servizi con gestione diretta o in *partnership* con altre società; in particolare in Austria l'obiettivo è di rafforzare la propria presenza sull'Asse Est, per poter operare in uno snodo cruciale per raggiungere la Polonia, la Russia, e i Paesi del Sud-Est Europa come Ungheria, Romania, Bulgaria e Turchia.

**Grandi Stazioni** ha operato all'estero attraverso la Grandi Stazioni Ceska Republika Sro, responsabile della riqualificazione e gestione commerciale di due stazioni ferroviarie in Repubblica Ceca.

**Italferr** si è occupata della progettazione, direzione e supervisione lavori, effettuazione delle gare d'appalto e attività di *project management* per grandi investimenti infrastrutturali in diversi Paesi del mondo (Europa, Medio Oriente, Africa, Turchia, Iran, Asia, India e Americhe).

Per un dettaglio sui progetti svolti si rinvia al link [www.italferr.it/ifer/Progetti-e-Studi#](http://www.italferr.it/ifer/Progetti-e-Studi#).

13. Corridoi: Baltico-Adriatico, Scandinavo-Mediterraneo, Reno-Alpi e Mediterraneo.

14. Il tratto della Torino-Lione tra Italia e Francia, il tunnel del Brennero tra Fortezza e Innsbruck, la Trieste-Divaca tra Italia e Slovenia.

15. Allineati ai Corridoi TEN-T, i Corridoi merci sono definiti, insieme alle misure che devono garantirne interoperabilità e sviluppo commerciale, dal Regolamento europeo 913/2010.

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

# La strategia e gli obiettivi

G4-1 / G4-2



Gli obiettivi strategici che nei prossimi anni guideranno l'operato delle aziende facenti parte del Gruppo FS Italiane sono orientati alla definizione di politiche e all'implementazione di azioni volte a valorizzare il trasporto pubblico locale e a rilanciare il *business* della logistica e del trasporto merci.

Nel settore del trasporto passeggeri il Gruppo FS Italiane punta a essere non solo e non più un fornitore di trasporto ferroviario e su gomma, ma a diventare un *player* della mobilità a tutto tondo, facendosi carico dei viaggiatori dalla partenza all'arrivo grazie al ruolo centrale che giocherà l'intermodalità, presupposto fondamentale per proporre ai clienti un'offerta di valore e per garantire una gestione profittevole del *business*.

Anche laddove non sia presente direttamente con società del Gruppo, Ferrovie dello Stato Italiane si proporrà come integratore delle varie modalità di trasporto e dei vari attori esistenti al fine di contribuire alla realizzazione di una vera rete di mobilità intermodale integrata su tutto il territorio nazionale.

A tale scopo, anche gli sforzi infrastrutturali e quindi la capacità di investimento, saranno orientati in coerenza con tale obiettivo strategico al fine di creare le basi per rendere l'offerta intermodale più completa (adeguamento dell'infrastruttura ferroviaria nei nodi di scambio delle grandi aree urbane, servizi *hub and spoke*, *contact center* integrati, biglietto unico, tariffazione integrata, ecc.). Nel settore del trasporto merci e logistica, il Gruppo sta lavorando per concludere entro il 2016 l'operazione di riorganizzazione interna delle proprie società operanti a vario titolo nel *business*. Parallelamente si stanno focalizzando le risorse, si stanno valorizzando i punti di forza presenti nelle varie realtà societarie e si stanno ridefinendo le strategie di mercato e industriali al fine di creare un attore che operi su scala europea, che si proponga quale interfaccia unica verso il cliente, e che garantisca un ritorno economico remunerativo. A tal fine è previsto uno sforzo in termini di investimenti per dotare il futuro attore delle migliori risorse possibili che lo rendano competitivo rispetto ai concorrenti presenti.



# La sostenibilità nel Gruppo



## Il nostro approccio alla sostenibilità

**G4-1 / G4-2 / G4-56 / G4-15 / G4-EC2 / G4-EC7**

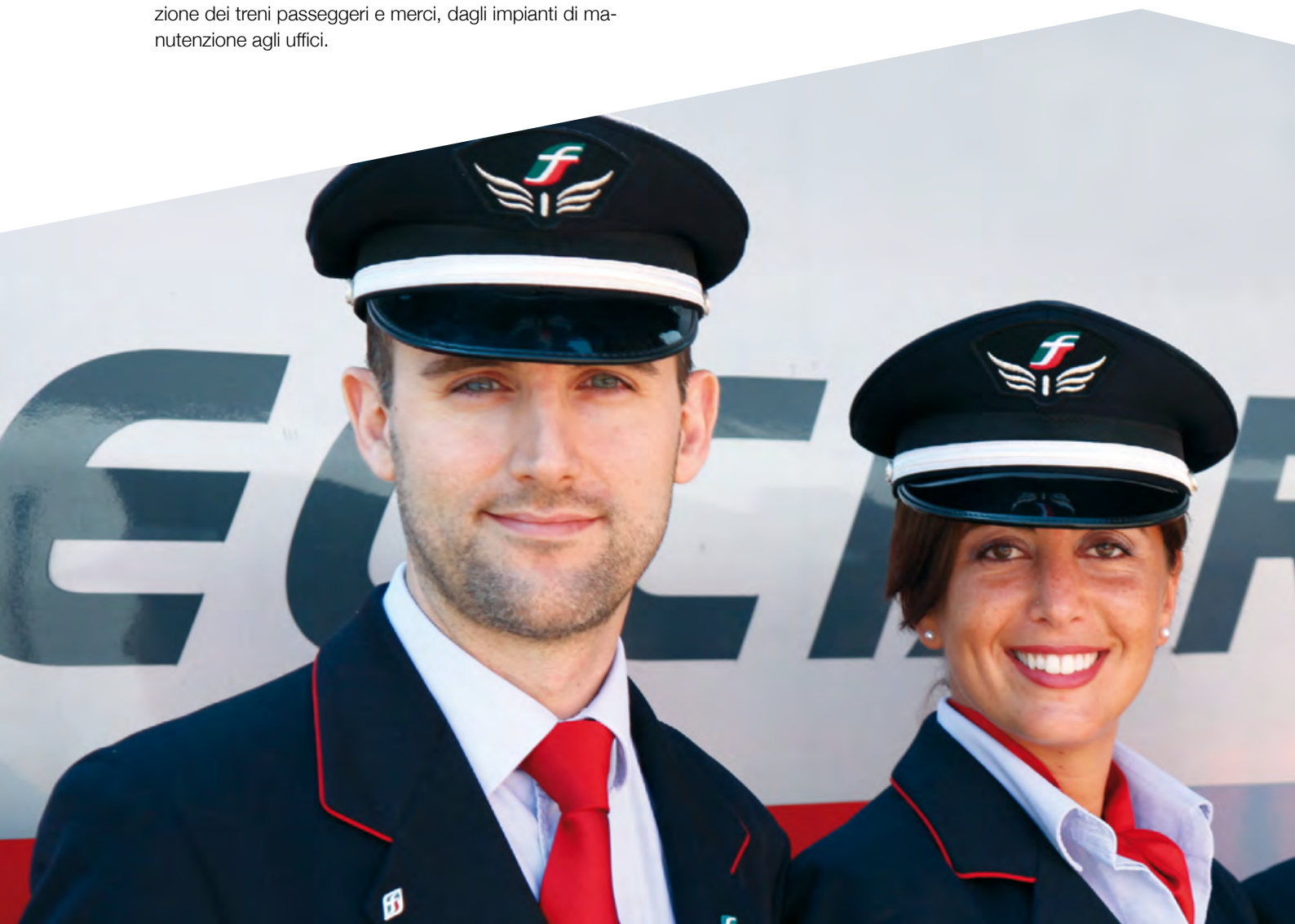
### Mission del Gruppo

*“Realizzare e gestire opere e servizi del trasporto, prevalentemente ferroviario, e contribuire a sviluppare un grande progetto di mobilità e logistica sostenibili, con un’offerta tesa al raggiungimento di una sempre più alta qualità al minor costo per i cittadini”.*

L’attenzione alla sostenibilità si riflette in tutte le attività del Gruppo FS Italiane: dalla progettazione alla realizzazione e manutenzione delle opere e dei mezzi, dalla gestione dell’infrastruttura e delle stazioni alla circolazione dei treni passeggeri e merci, dagli impianti di manutenzione agli uffici.

### I nostri impegni

Il Codice Etico rappresenta la carta dei diritti e dei doveri fondamentali attraverso la quale il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane dichiara le proprie responsabilità e gli impegni verso gli stakeholder interni ed esterni. Particolare rilievo è attribuito alla trasparenza dell’azione aziendale, che deve sempre avvenire nel rispetto dell’ambiente e della società, per la creazione di valore durevole per l’impresa e per i suoi stakeholder.





INTERNATIONAL UNION  
OF RAILWAYS

Il Codice Etico è approvato dai Consigli di Amministrazione delle società del Gruppo e impegna gli Organi sociali, il *management*, il personale dipendente, i collaboratori esterni, i *partner* commerciali, i fornitori e tutti coloro che intrattengono rapporti con il Gruppo. In coerenza con la propria *mission*, nel 2011 il Gruppo ha siglato la "UIC Declaration on Sustainable Mobility & Transport", avallando così i dieci principi delineati nel programma *Global Compact* delle Nazioni Unite, relativi a diritti umani, lavoro, ambiente e anti-corruzione.

Il Gruppo sostiene, inoltre, i 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) lanciati lo scorso 25 settembre dall'Organizzazione delle Nazioni Unite, al fine di promuovere un'agenda comune per lo sviluppo da qui al 2030. Il contributo del Gruppo, in particolare, si manifesta per il raggiungimento dei seguenti *Goal*:



## SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



## Le politiche

Il nostro approccio alla sostenibilità passa attraverso espliciti impegni, dichiarati anche nelle politiche aziendali e nel Codice Etico, rivolti a tutte le parti interessate dell'Azienda:



## Gli stakeholder

**G4-16 / G4-24 / G4-25 / G4-26 / G4-27 / G4-SO1 / G4-PR7**

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane opera nella convinzione che il successo di un'azienda nel lungo periodo dipenda dalla capacità di soddisfare i bisogni dei propri *stakeholder*. In quest'ottica il Gruppo organizza un *Panel* nel quale gli *stakeholder* sono invitati a ragionare su proposte di miglioramento sulla sostenibilità economica, ambientale e sociale dell'Azienda.

Nelle tre edizioni effettuate sinora, la *community* di *stakeholder* del Gruppo FS Italiane ha raggiunto le 200 persone, identificate sia in funzione della loro capacità di influenzare le attività, i prodotti e i servizi del Gruppo, sia, viceversa, dal livello di influenza che il Gruppo può avere su di esse.

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

### MAPPA DEGLI STAKEHOLDER DEL GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE



## Il panel degli stakeholder

Il *Panel*, tenuto il 20 ottobre 2015, ha approfondito 10 temi, afferenti a cinque aree strategiche, individuati in una delle due edizioni precedenti e selezionati attraverso una consultazione con gli *stakeholder*:

TAVOLO	TEMI
<b>Ambiente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuovo modello di comunicazione</li> <li>• Partecipazione nella cantierizzazione</li> </ul>
<b>Mobilità passeggeri lunga percorrenza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relazione personale di bordo</li> <li>• Servizi di ristorazione</li> </ul>
<b>Mobilità passeggeri trasporto pubblico locale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuità percettiva nei nodi di scambio</li> <li>• Trasporto Regionale Integrato</li> </ul>
<b>Stazioni</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accessibilità servizi e strutture</li> <li>• Se illumini vedi e ti senti sicuro</li> </ul>
<b>Comunità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riuso del patrimonio</li> <li>• Inclusione e accoglienza</li> </ul>

I 50 *stakeholder* invitati hanno formulato 18 proposte di miglioramento.

Dal 2013 ad oggi, come riportato nel dettaglio sul sito *web* istituzionale alla sezione *Impegno*, il Gruppo ha raccolto 65 proposte, di cui 28 già realizzate, 30 in corso di attuazione e 7 rifiutate.

Gli impegni assunti dal Gruppo a seguito del *Panel* 2015 riguardano: integrazione modale, servizi a bordo, accessibilità e sicurezza in stazione, accoglienza e riuso del patrimonio, nuove infrastrutture e coinvolgimento del territorio. In particolare, per la promozione del TPL il Gruppo lavora da tempo all'integrazione delle informazioni relative a diverse modalità di trasporto<sup>17</sup>; in merito alla qualità del viaggio, è in corso il rinnovo della flotta di Trenitalia ed è stata istituita una squadra manutentiva specialistica dedicata ai sistemi di condizionamento a bordo treno; sul tema servizi a bordo treno, è in corso di valutazione la possibilità di effettuare acquisti online di prodotti del ristorante e del bar; per quanto riguarda i servizi in stazione, nel 2016 saranno messe in sicurezza almeno 12 piccole e medie stazioni e verranno realizzati interventi per l'attrezzaggio *Wi-Fi*<sup>18</sup>; relativamente al riuso del patrimonio, RFI pubblicherà l'elenco delle linee dismesse per promuovere sul territorio iniziative orientate al loro recupero; sul tema dell'inclusione sociale, il Gruppo sta lavorando per garantire integrazione e uniformità di approccio fra tutti gli *stakeholder* di stazione

formalizzando il ruolo centrale dell'*Help Center*; infine, per i processi di cantierizzazione, il Gruppo si è impegnato a individuare forme partecipative che prevedano un coinvolgimento attivo della cittadinanza teso a contribuire a una progettazione che impatti positivamente sul territorio.

## Altre forme di dialogo

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

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

Nel corso del 2015 il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha partecipato alle attività delle seguenti associazioni: Confindustria e le sue articolazioni Territoriali, Agens/Federtrasporto, Federiturismo, Anie, Assonime e Accredia. Sono stati inoltre intrattenuti rapporti con la Conferenza delle Regioni e Province Autonome, con la Conferenza Stato-Regioni e Unificata, con i Ministeri di riferimento e, in particolare, con il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti in merito agli atti di sindacato ispettivo.

17. Ad esempio, è stato completato il progetto con l'aeroporto di Fiumicino a Roma, è stato siglato un accordo per una sperimentazione nella stazione di Bologna, sono in corso approfondimenti per l'integrazione delle informazioni nelle stazioni e nei *terminal bus* umbri.

18. L'attrezzaggio *Wi-Fi* è già stato realizzato nelle stazioni di Milano Centrale, Milano Porta Garibaldi, Rho Fiera Expo Milano 2015, Roma Termini, Roma Tiburtina e Torino Porta Susa.





In ambito europeo il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane:

- ha partecipato alle attività di competenza presso le istituzioni dell'UE (Parlamento, Commissione e Consiglio);
- ha collaborato con l'associazione CER (*Community of European Railway and Infrastructure Companies*);
- ha partecipato a gruppi di lavoro presso l'UIC (*International Union of Railways*)<sup>19</sup>;
- ha partecipato a gruppi di lavoro presso l'Agenzia Ferroviaria Europea ERA (*The European Railway Agency*);
- ha sostenuto le proprie posizioni presso Confindustria a Bruxelles;
- ha collaborato per i temi ambientali con la Commissione Parlamentare ENVI (Ambiente, Sanità pubblica e Sicurezza alimentare) e la Commissione Parlamentare TRAN (Trasporti e Turismo).

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha portato avanti in ambito europeo la propria posizione contraria alla liberalizzazione dei *Megatrucks* e focalizzata sui possibili effetti negativi di uno *shift* modale inverso a quello indicato nel Libro Bianco da modalità di trasporto verdi a modalità di trasporto più inquinanti e invasive. La proposta ha visto un accordo tra Parlamento e Consiglio du-

rante il Semestre europeo di Presidenza italiana in linea con gli interessi del settore ferroviario. Il dossier è stato formalmente chiuso nella prima metà del 2015.

Ferrovie dello Stato Italiane in occasione della COP 21, tenutasi a Parigi dal 30 novembre al 12 dicembre 2015, ha organizzato un treno speciale Thello Milano-Parigi. In tale contesto, ha firmato con le altre compagnie ferroviarie del mondo l'"UIC Railway Climate Responsibility Pledge" impegnandosi a ridurre l'impronta di carbonio e a sostenere un trasporto più equilibrato e sostenibile.

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane è iscritto all'UPA (Utenti Pubblicità Associati), l'organismo associativo che riunisce le più importanti aziende industriali, commerciali e di servizi che investono in pubblicità. Il Gruppo, in quanto associato all'UPA, aderisce automaticamente all'Istituto dell'Autodisciplina Pubblicitaria. Non risultano casi di non conformità nella comunicazione pubblicitaria del 2015.

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

19. L'Amministratore Delegato di Ferrovie dello Stato Italiane ricopre la carica di vice presidente dell'UIC.



# I Sistemi di Gestione

**G4-15 / G4-56 / G4-PR1**

Ferrovie dello Stato Italiane e le principali società operative del Gruppo, proseguendo il percorso intrapreso nel 2010, hanno completato la fase di attuazione e certificazione dei propri Sistemi di Gestione Ambientale (SGA) o Sistemi di Gestione Integrati (SGI). A oggi non risulta certificata la sola Grandi Stazioni, che comunque prosegue nello sviluppo del proprio SGA e ha concluso le attività propedeutiche alla certificazione delle tre principali stazioni del *network* (Roma Termini, Milano Centrale e Venezia Santa Lucia).

Nell'ottica del miglioramento continuo della gestione delle tematiche ambientali, il Gruppo si è posto l'obiettivo di certificare secondo la Norma UNI EN ISO 14001 tutti i processi e tutti i siti operativi delle società; a tal proposito, nel corso del 2015, la Capogruppo ha formalizzato il suo ruolo attivo nel promuovere, indirizzare, coordinare e facilitare l'adozione di una gestione omogenea delle tematiche ambientali all'interno del Gruppo attraverso:

- il mantenimento del Modello di Governo dei Sistemi di Gestione Ambientale delle società del Gruppo<sup>20</sup>;
- l'emissione di una Linea Guida per la Gestione degli *asset*<sup>21</sup> finalizzata a introdurre strumenti per il monitoraggio ambientale del patrimonio immobiliare delle società del Gruppo, a prescindere dalla loro inclusione nel campo di applicazione dei SGA societari;
- la definizione di obiettivi ambientali per le principali società del Gruppo.

Per maggiori informazioni relativamente al perimetro di applicazione dei Sistemi di Gestione delle società operative del Gruppo si rimanda alla tabella presente nella sezione *Approfondimenti*.



## Obiettivo

**Certificare  
tutti i processi  
e tutti i siti  
operativi**

20. Emesso con Disposizione di Gruppo n. 183/AD del 22 dicembre 2014.

21. Tale documento, emesso il 28 aprile 2015, si aggiunge alle 30 Linee Guida in materia ambientale redatte dalla Capogruppo.

# La Governance

## Il Sistema di Governance

G4-7 / G4-34 / G4-35 / G4-37 / G4-38 / G4-40 / G4-41 / G4-44 / G4-45 / G4-56 / G4-LA12

La struttura di corporate *governance* di FS SpA e delle principali controllate è articolata secondo il sistema tradizionale: l'Assemblea dei Soci nomina un Consiglio di Amministrazione (cui compete la gestione e attualmente composto da sette amministratori) e un Collegio Sindacale (cui competono i controlli e composto da tre sindaci effettivi e due supplenti). L'Assemblea nomina, inoltre, una Società di Revisione<sup>22</sup>, con funzioni di revisione legale dei conti. A integrazione del sistema di *governance*, alle sedute del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale presenza il Magistrato della Corte dei Conti delegato al controllo sulla gestione finanziaria, a norma dell'art. 12 della Legge 259/1958.

Conformemente alle previsioni statutarie, il Consiglio di Amministrazione:

- nomina un Amministratore Delegato;
- può conferire deleghe al Presidente, previa delibera dell'Assemblea, su materie delegabili ai sensi di legge;
- costituisce comitati, ove necessario, con funzione consultiva e propositiva;
- nomina il Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari;
- nomina un direttore generale.

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

Per ulteriori informazioni si rimanda alla *Relazione finanziaria annuale 2015* del Gruppo (cap. *Relazione sulla gestione*, par. *Corporate governance*).

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

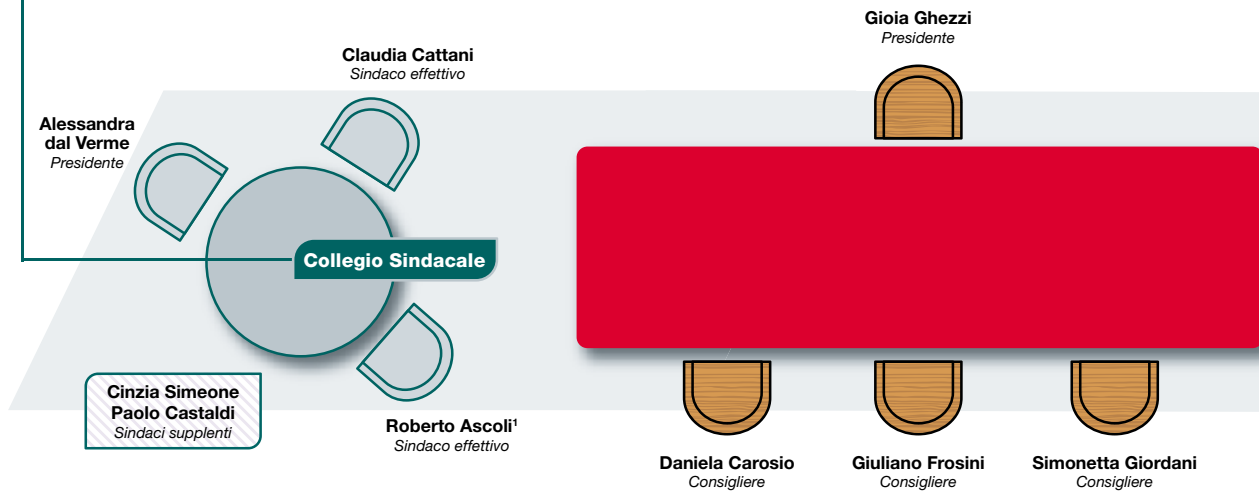




## La struttura di governance di FS SpA

### Collegio Sindacale

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



### Audit, Controllo Rischi e Governance

Supporta, con attività propositive e consultive, le valutazioni del CdA relative al sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, alla *corporate governance* e alla responsabilità sociale d'impresa

### Etico

Ha il ruolo consultivo e di indirizzo nel quadro dei principi e delle norme di cui al Codice Etico del Gruppo FS Italiane; agevola l'integrazione nei processi decisionali dei criteri etici assunti, verifica la conformità delle azioni e dei comportamenti alle norme di condotta definite, revisiona le procedure aziendali alla luce del Codice Etico

### Antitrust

Supporta l'AD di FS SpA per promuovere la diffusione delle conoscenze relative alla disciplina della concorrenza e di monitorarne l'applicazione

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

Indirizza le strategie di sicurezza delle informazioni del Gruppo FS Italiane, formula proposte alle società del Gruppo per la rilevazione dei processi di *business* critici, valuta e approva le proposte in materia di regolamentazione delle valutazioni e certificazioni in ambito sicurezza delle informazioni e dei sistemi IT

1. Nominato l'11 marzo 2016 in sostituzione di Tiziano Onesti, dimissionario il 21 dicembre 2015

**Assemblea degli Azionisti**

Costituita dal Socio unico Ministero dell'Economia e delle Finanze

**Assemblea degli Azionisti**



**Consiglio di Amministrazione**

Nominato dall'Assemblea degli azionisti in data 27 novembre 2015, è composto da 7 Amministratori; ha competenze esclusive su materie di importanza economica e strategica per il Gruppo e in materia di nomina degli organi di amministrazione e controllo delle principali controllate

**Renato Mazzoncini**  
Amministratore Delegato e Direttore Generale



**Consiglio di Amministrazione**

**Organismo di Vigilanza 231**

**Carlo Piergallini**  
Presidente

**Stefano Crociata**

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

**Roberto Mannozi**

**Federico Lovadina**  
Consigliere

**Wanda Ternau**  
Consigliere



**Direzioni Centrali<sup>2</sup>**

- DC Affari Internazionali e Istituzionali
- DC Amministrazione, Bilancio e Fiscale
- DC Audit
- DC Comunicazione Esterna e Media
- DC Finanza, Controllo e Patrimonio
- DC General Counsel, Affari Societari e Compliance
- DC Mercati Internazionali
- DC Protezione Aziendale
- DC Risorse Umane e Organizzazione
- DC Strategie, Pianificazione e Sistemi

**Remunerazione e Nomine**

Ha compiti di natura propositiva e consultiva nei confronti del CdA con riferimento, tra l'altro, alla remunerazione dell'AD e del Presidente, e alla eventuale "co-optazione", nonché alla verifica periodica dei requisiti degli Amministratori di FS SpA

**Investimenti**

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

**Pari Opportunità del Gruppo**

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

**SoD (Segregation of Duties)**

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

**Comitati consiliari<sup>3</sup>**

**Altri comitati<sup>4</sup>**

2. La struttura organizzativa di FS SpA è aggiornata a maggio 2016

3. Sono costituiti per svolgere funzioni consultive o di proposta all'interno del CdA

4. Sono strumenti di cui si è dotato l'AD di FS SpA con funzioni di indirizzo e di supporto alla propria attività

# Il sistema di controllo interno e gestione dei rischi

**G4-34 / G4-38 / G4-41 / G4-42 / G4-45 / G4-46 / G4-S03 / G4-S04 / G4-S05**

## Internal Auditing

Nelle principali società del Gruppo sono istituite funzioni di *internal auditing* (Ferrovie dello Stato Italiane, Trenitalia, RFI, Ferservizi, Fercredit e Grandi Stazioni), a riporto gerarchico e funzionale del relativo Presidente del Consiglio di Amministrazione<sup>23</sup>; nei casi in cui sia istituito un Comitato di Audit, la funzione di *audit* riferisce anche a quest'ultimo, qualora previsto dalle disposizioni interne della società di riferimento.

Nel Gruppo, l'*internal auditing* svolge un'attività indipendente e obiettiva di *assurance* e consulenza con un approccio finalizzato a valutare e migliorare i processi di controllo, di gestione dei rischi e di *corporate governance*.

Le funzioni di *internal auditing* del Gruppo, nel perimetro di relativa competenza, valutano l'adeguatezza del sistema di controllo interno in funzione degli obiettivi aziendali da perseguire nel rispetto di tre regole fondamentali:

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

La Direzione Centrale *Audit* fornisce servizi di *audit* sia alla Capogruppo, sia alle società controllate, in via concorrente qualora queste ultime siano dotate di analoga funzione (o comunque siano servite da analoga funzione), in via esclusiva nei restanti casi.

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

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

ai vertici del Gruppo circa la pianificazione e i risultati delle attività di tutte le funzioni *internal auditing* ed è competente, in via esclusiva ed accentrata, dello svolgimento di investigazioni indotte da ipotesi di frode interna (*fraud audit*).

Assicura altresì, all'Organismo di Vigilanza di FS SpA e delle controllate non dotate della funzione di *audit* interno, il supporto tecnico operativo per l'espletamento dei compiti e delle funzioni attribuiti (svolgimento di verifiche sull'adeguatezza e l'osservanza dei modelli organizzativi, verbalizzazione delle riunioni, archiviazione dei documenti, esame dei flussi informativi provenienti dal *management*, esame delle segnalazioni, predisposizione del *reporting* nei confronti degli organi sociali, ecc.).

Le funzioni di *internal auditing* delle controllate assicurano analogo servizio operativo ai relativi Organismi di Vigilanza.

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

Questo monitoraggio è garantito attraverso:

- *risk assessment* per la definizione e l'aggiornamento dei Modelli Organizzativi e di Gestione ex D.Lgs. 231/2001;
- verifiche di adeguatezza e osservanza dei Modelli Organizzativi e di Gestione svolte su richiesta degli Organismi di Vigilanza ex D.Lgs. 231/2001;
- gestione delle segnalazioni ricevute in relazione a fatti contrastanti con i principi del Codice Etico e con la normativa richiamata dai Modelli Organizzativi e di Gestione ex D.Lgs. 231/2001;
- attività di *audit (assurance)* volte a individuare i segnali di frode<sup>24</sup>.

Nel corso del 2015, sono state erogate circa 400 giornate/uomo di formazione/sensibilizzazione in tema di politiche e procedure anticorruzione attuate a livello di Gruppo.

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

24. Svolte da risorse certificate CIA (Certified Internal Auditor), CCSA (Certification in Control Self-Assessment) e CFE (Certified Fraud Examiner).





Con riferimento all'anno 2015, le funzioni di *internal auditing* delle società del Gruppo hanno concluso in tutto 196 attività di *audit*<sup>25</sup>, di cui 94 hanno permesso di formulare una valutazione del sistema di controllo interno. Di queste ultime, 15 hanno avuto a oggetto la sicurezza nei luoghi di lavoro e la tutela dell'ambiente; le restanti 79 hanno riguardato temi di altra natura e sono da ritenere utili a valutare anche la prevenzione di possibili fenomeni corruttivi<sup>26</sup>.

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

## Risk Management

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

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

tolari del rischio: identificano gli eventi correlati alle aree di rischio e li riconducono alle categorie del glossario; verificano l'idoneità di procedure, disposizioni e di ogni altro aspetto organizzativo interno a contenere la possibilità di accadimento dei rischi e a limitarne l'impatto; propongono o predispongono, in caso di inadeguatezza delle citate misure, efficaci azioni correttive e migliorative per il contenimento dei rischi. L'attività dei *process owner* è supportata dal Referente di Direzione e dal *Risk Officer*. Con Disposizione di Gruppo n. 178/AD del 6 ottobre 2014, il Modello ha previsto l'istituzione nelle principali società del Gruppo di un *Risk Officer* aziendale, alle dirette dipendenze dell'Amministratore Delegato.

Con Disposizione Organizzativa n. 116/AD FS del 22 gennaio 2015, il Modello di Gruppo è stato rafforzato con l'istituzione della struttura organizzativa *Risk Management*, alle dirette dipendenze dell'Amministratore Delegato di Ferrovie dello Stato Italiane. Missione della struttura è assicurare l'implementazione di un modello integrato di *Enterprise Risk Management* a supporto dell'ottimizzazione dei controlli per il miglioramento delle performance aziendali e di Gruppo. Nel corso del 2015 l'Azienda ha deciso di rafforzare il modello già in essere con l'obiettivo di implementare un modello integrato di *Enterprise Risk Management* che consenta l'identificazione, la classificazione, la misurazione, la valutazione e il monitoraggio continuo dei rischi strategici e di processo.

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

26. Nel 2015 non sono stati adottati provvedimenti disciplinari a seguito di attività di *audit*.

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

Tutte le società del Gruppo FS Italiane (salvo eccezioni relative a poche società minori o neo costituite) hanno adottato programmi di prevenzione dei reati di cui al D.Lgs. 231/2001, definito i Modelli di organizzazione, gestione e controllo e nominato gli Organismi di Vigilanza tesi a valutare, nel tempo, l'adeguatezza e l'osservanza dei modelli medesimi.

Gli Organismi di Vigilanza hanno forma collegiale<sup>27</sup>. I relativi Presidenti, esterni al Gruppo, sono scelti fra professionisti di dimostrata esperienza e competenza nella materia, mentre uno degli altri due membri è un dirigente della funzione *internal audit* della società, o della Capogruppo.

Negli Organismi rinnovati dopo luglio 2014, il terzo membro è un soggetto esterno al Gruppo con competenze giuridiche, oppure un componente del Collegio Sindacale. Al fine di massimizzare l'indipendenza degli Organismi, i loro componenti non possono avere incarichi analoghi presso società controllate o controllanti né, comunque, essere legati da rapporti economici con le medesime. Inoltre, la scadenza dei membri è disallineata rispetto a quella del relativo Consiglio di Amministrazione.

I compiti principali degli Organismi di Vigilanza del Gruppo sono:

- effettuare la ricognizione delle attività aziendali a rischio di reato (ossia quelle in cui è possibile la commissione degli illeciti previsti dal D.Lgs. 231/2001);
- valutare i controlli esistenti rispetto all'esigenza di prevenire i reati;
- proporre gli adeguamenti dei Modelli Organizzativi ritenuti necessari;
- verificare l'osservanza delle disposizioni richiamate dai Modelli Organizzativi o emanate in attuazione degli stessi;
- gestire le informative provenienti dal *management*;
- gestire le segnalazioni destinate all'Organismo;
- curare il *reporting* verso gli Organi sociali.

A fine 2015 i Modelli Organizzativi e di Gestione adottati dalle Società del Gruppo risultano tutti aggiornati rispetto ai rischi di reati di corruzione di cui al D.Lgs. 231/2001, sia quelli nei confronti della Pubblica Amministrazione (ex art. 25), sia quelli tra privati (ex art. 25 *ter*).

Nel corso del 2015 non sono pervenute segnalazioni all'Organismo di Vigilanza di Ferrovie dello Stato Italiane relative alla commissione di reati o comportamenti in violazione a quanto stabilito dal D.Lgs. 231/2001.

## Il Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari

Nella Capogruppo, a partire dal 2007, su specifica richiesta dell'azionista Ministero dell'Economia e delle Finanze, per un avvicinamento sempre maggiore ai sistemi di *corporate governance* delle società quotate, è stata richiesta l'introduzione della figura del Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili (di seguito anche DP) di cui alla Legge n. 262 del 28 dicembre 2005 "Disposizioni per tutela del risparmio e la disciplina dei mercati finanziari" per le società quotate sui mercati finanziari. L'assemblea di FS SpA in data 27 aprile 2007, ha modificato di conseguenza lo Statuto sociale, introducendo per l'appunto l'articolo 16 "*Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari*".

A seguito dell'emissione del prestito obbligazionario (luglio 2013), per effetto del cambio di status di FS SpA, divenuta Ente di interesse pubblico (EIP), di cui all'art. 16 del D.Lgs. 39/2010, proprio in quanto società emittente di strumenti finanziari quotati, la figura del DP è divenuta a tutti gli effetti obbligatoria *ex lege* ricadendo nel pieno ambito di applicazione dell'art. 154 *bis* del TUF<sup>28</sup>.

Si specifica che in considerazione della complessità organizzativa e operativa del Gruppo e per un rafforzamento e una migliore efficacia nell'applicazione della norma, il CdA di Ferrovie dello Stato Italiane ha ritenuto opportuno, fin dall'inizio, promuovere la nomina dei Dirigenti Preposti anche nelle principali società controllate<sup>29</sup>. Conformemente alle prescrizioni di legge, il DP contribuisce alla definizione del sistema di controllo interno in materia di informativa finanziaria e, a tal fine, predispone le procedure amministrative e contabili per la formazione della documentazione contabile periodica, attestandone, unitamente all'Amministratore Delegato e con apposita relazione sul bilancio di esercizio e consolidato, l'adeguatezza ed effettiva applicazione nel corso del periodo cui si riferiscono i citati documenti contabili. Il Dirigente Preposto deve inoltre attestare qualsiasi comunicazione diffusa al mercato inerente ai dati contabili in base all'art. 154 *bis*, comma 2, del TUF.

Per ulteriori informazioni e per la descrizione del funzionamento del modello di controllo sull'informativa finanziaria (c.d. Modello 262), che supporta il rilascio delle citate attestazioni di legge, si rimanda alla *Relazione finanziaria annuale 2015* del Gruppo (cap. *Relazione sulla gestione*, par. *Corporate governance*).

27. Nelle società di piccole dimensioni (conformemente alle indicazioni fornite dalle Linee Guida di Confindustria per la costruzione dei modelli di organizzazione, gestione e controllo) sono stati nominati Organismi monocratici composti da soggetti esterni al Gruppo.  
28. Testo Unico della Finanza.

29. RFI, Trenitalia, Grandi Stazioni, Centostazioni, FS Logistica e Busitalia - Sita Nord. Nel 2015 inoltre, a seguito dell'emanazione del Regolamento del Dirigente Preposto di FS SpA, che introduce delle specifiche soglie di natura quantitativa per l'introduzione della figura del DP nelle controllate, è stato nominato il Dirigente Preposto anche nella società Ferservizi SpA.

## Sistema di Pianificazione e Controllo di Gestione

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

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

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

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

La DCFCP, in particolare, assicura l'elaborazione del *budget* di FS SpA, supporta le controllate nell'elabora-

zione dei relativi *budget* e consolida il *budget* del Gruppo, a eccezione dell'area degli investimenti, di competenza della DCSPS.

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

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

Le attività di controllo – che si basano sulle analisi degli scostamenti, a fine mese, tra consuntivi e *budget* – permettono di verificare, con particolare attenzione alla fine di ogni trimestre, se le azioni poste in essere dalle strutture/società sono conformi a quanto programmato, di individuare le eventuali cause di scostamenti al fine di promuovere gli opportuni provvedimenti correttivi e di valutare le prestazioni dei soggetti responsabili secondo il modello di controllo per responsabilità (*Management by Objectives*).

## La compliance

**G4-EN29 / G4-PR9 / G4-SO5 / G4-SO7 / G4-SO8**

### Indagini e procedimenti giudiziari

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

- procedimento *antitrust* AGCM A/443 - NTV/Ostacoli all'accesso nel mercato dei servizi di trasporto ferroviario passeggeri ad Alta Velocità;
- procedimento *antitrust* AGCM A/436 - Arenaways/Ostacoli all'accesso nel mercato dei servizi di trasporto ferroviario di passeggeri.

Non sono state irrogate significative sanzioni amministrative o giudiziarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi, non sono state avviate azioni in risposta a episodi di corruzione e non sono state commesse violazioni dei diritti di popolazioni indigene.

Per ulteriori informazioni, relativamente alle indagini e ai procedimenti giudiziari, si rimanda alla *Relazione finanziaria annuale 2015* del Gruppo (cap. *Relazione sulla gestione*, par. *Procedimenti e contenziosi*).

# La sostenibilità nel *business*



## I risultati della gestione

Highlight

G4-2

### ABBIAMO FATTO

Utile netto

oltre **460**  
milioni di euro / pari al  
**53%** rispetto  
alla chiusura del 2014

Valore economico distribuito  
agli stakeholder

circa **7**  
miliardi di euro / pari a circa  
**79%** del valore  
economico generato

Investimenti in ricerca  
e sviluppo

**64**  
milioni di euro / dedicati  
alla **sicurezza**  
della circolazione

Investimenti  
a sostegno  
della **mobilità**

circa **5,5**  
miliardi di euro / pari a circa  
**+29%**  
rispetto al 2014

VOGLIAMO FARE

**Migliorare**  
la *performance*  
anche in termini  
di **valore economico**  
**distribuito**

**Realizzare**  
un **piano di investimenti**  
ancor più **sfidante**,  
confermando  
il **ruolo di traino**  
per lo **sviluppo**  
dell'economia del Paese



# I principali dati economici

**G4-EC1**

L'esercizio 2015 si chiude con la rilevazione di un Utile netto pari a 464 milioni di euro, a fronte dei 303 milioni di euro registrati nel 2014, riscontrando pertanto una crescita di oltre il 53%. Il Gruppo infatti, ha saputo fronteggiare i forti elementi di discontinuità normativa (che hanno caratterizzato parte del 2014 e hanno avuto rilevanti impatti negativi su alcuni risultati di gestione del 2015), ristabilendo, comunque, livelli di utile pari a quelli dell'anno 2013.

In particolare, l'EBITDA, pur attestandosi su valori ampiamente positivi (1.975 milioni di euro), presenta tuttavia un decremento rispetto al 2014 di 139 milioni di euro (-6,6%), connesso appunto, per la maggior parte, agli interventi normativi succitati che hanno inciso negativamente per circa 173 milioni di euro. Ciò nonostante il

Gruppo vede aumentare i propri ricavi, per lo più quelli derivanti da servizi di trasporto a mercato grazie all'azione delle leve gestionali operate dal *management* del Gruppo.

L'EBIT, pur attestandosi anch'esso a un valore positivo, 644 milioni di euro contro i 659 milioni di euro 2014, rileva una diminuzione di 15 milioni di euro, pari al 2,3%, derivante principalmente da maggiori ammortamenti e accantonamenti, controbilanciati da minori svalutazioni, per oltre 240 milioni di euro, resesi necessarie lo scorso anno sostanzialmente a seguito del mutato quadro regolatorio. Tali svalutazioni hanno prevalentemente riguardato gli *asset* riferiti alla *Business Unit* Cargo di Trenitalia e il patrimonio immobiliare di FS Logistica.



## DATI DI BILANCIO GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

	2015	2014	2013
Ricavi operativi	8.585	8.390	8.329
Costi operativi	6.610	6.276	6.296*
EBITDA	1.975	2.114	2.033*
EBIT	644	659	822*
Risultato netto	464	303	460

Valori in milioni di euro

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

I Ricavi operativi ammontano a 8.585 milioni di euro rilevando un incremento pari a 195 milioni di euro rispetto al 2014 per effetto dell'aumento dei Ricavi delle vendite e delle prestazioni per 147 milioni di euro e degli Altri proventi per 48 milioni di euro. Sulla variazione dei Ricavi delle vendite e delle prestazioni incidono maggiori ricavi per Servizi di trasporto (+154 milioni di euro, +2,5%) e Servizi di infrastruttura (+11 milioni di euro, +0,9%), cui si contrappongono minori Altri ricavi da servizi per complessivi 18 milioni di euro (-6,9%). Gli Altri proventi aumentano per effetto dell'incremento sia dei Ricavi della gestione immobiliare (+18 milioni di euro, +7,3%), sia dei Proventi diversi (+30 milioni di euro, +7,3%).



I Costi operativi si incrementano, rispetto al 2014, per un importo pari a 334 milioni di euro (+5,3%), incidendo negativamente sulla performance a livello di EBITDA (-139 milioni di euro, -6,6%).

## GENERAZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO

	2015	2014*	2013*
<b>Valore economico direttamente generato</b>	<b>8.709</b>	<b>8.524</b>	<b>8.424</b>
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	7.881	7.734	7.597
Altri proventi (compresi i proventi finanziari)	828	790	827
<b>Valore economico distribuito</b>	<b>6.879</b>	<b>6.628</b>	<b>6.746</b>
Costi operativi da pagamenti effettuati per l'acquisto di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci, per servizi, per godimento di beni di Terzi	2.614	2.296	2.328
Stipendi corrisposti a personale dipendente, comprensivi di oneri sociali, Tfr e altri costi	3.934	3.918	3.910
Remunerazione dei finanziatori, comprensivi dei dividendi distribuiti, arretrati su dividendi, interessi su prestiti e altre forme di debito	231	245	329
Tasse (escluse le imposte differite)	100	169	179
<b>Valore economico trattenuto</b>	<b>1.830</b>	<b>1.896</b>	<b>1.678</b>

Valori in milioni di euro

\* Valori 2013 e 2014 sottoposti a riclassifica ai fini di una migliore rappresentazione

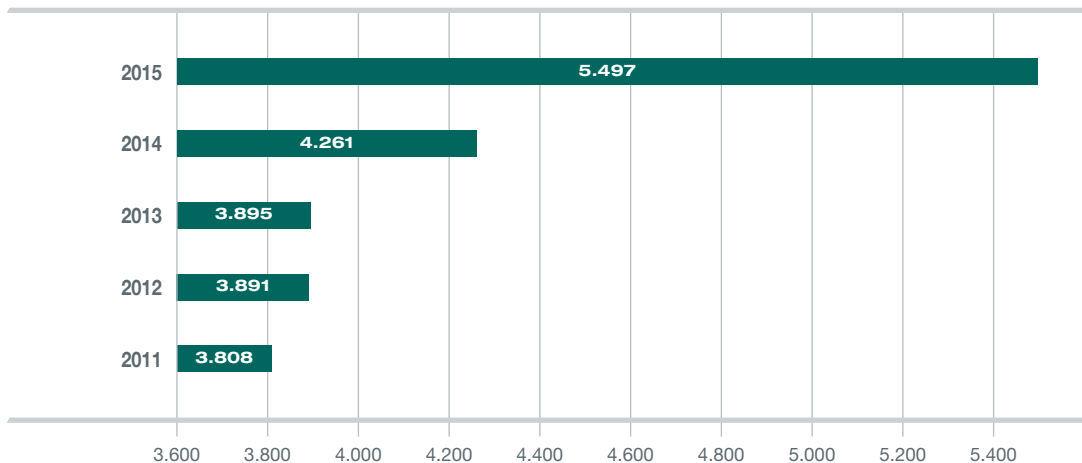
# Gli investimenti

**G4-EC4 / G4-EC7**

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

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

## INVESTIMENTI DEL GRUPPO FERROVIE DELLO STATO



Valori in milioni di euro

Gli investimenti tecnici realizzati dal Gruppo FS Italiane nel corso del 2015, pari a 5.236<sup>30</sup> milioni di euro, mostrano un significativo incremento (+32%) rispetto al volume di contabilizzazioni realizzato nel 2014 per effetto sia di nuovi interventi sulla rete infrastrutturale, sia di progetti di acquisto/rinnovo dei mezzi di trasporto su ferro e gomma.

In dettaglio sono stati contabilizzati 3.553 milioni di euro per interventi sull'infrastruttura a cura di RFI (di cui 3.408 milioni di euro per la Rete Convenzionale/AC e 145 milioni di euro per la rete AV/AC Torino-Milano-Napoli), 1.432 milioni di euro per interventi connessi ai servizi di trasporto ferroviario realizzati da Trenitalia e 251 milioni di euro per altri investimenti da parte di altre società del Gruppo.

30. Insieme di opere, lavori, forniture e servizi realizzati o acquisiti a supporto dei processi di *business* del Gruppo, che incrementano le immobilizzazioni delle società anche qualora realizzati attraverso *leasing* o con società di scopo. Risultano escluse le acquisizioni di aziende o rami di aziende, le partecipazioni in società o in *joint venture*, la manutenzione ciclica sul materiale rotabile e tutti gli altri investimenti di carattere finanziario.



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

- 58% per il mantenimento in efficienza dell'infrastruttura e le tecnologie;
- 42% per la realizzazione di opere relative ai grandi progetti di sviluppo infrastrutturale (potenziamento di corridoi, aree metropolitane e bacini regionali).

Da sottolineare che circa il 9% del totale della spesa relativa alla Rete Convenzionale/AC è stato dedicato a interventi in tecnologie d'avanguardia.

Per la Rete AV/AC Torino-Milano-Napoli si è registrato un volume di investimenti pari a 145 milioni di euro e, a fine 2015, l'intero progetto ha raggiunto un avanzamento contabile complessivo del 94%.

**Trenitalia** ha investito 1.432 milioni di euro di cui circa l'85% destinato all'acquisto di materiale rotabile, circa il 6% alla riqualificazione del materiale in esercizio e il restante 9% all'adeguamento tecnologico dei mezzi, ai sistemi informativi e al mantenimento e sviluppo degli impianti di manutenzione.

Le **altre società** del Gruppo hanno realizzato complessivamente investimenti, in Italia e all'estero, per 251 milioni di euro, di cui circa il 32% è attribuibile alle società Grandi Stazioni e Centostazioni, per la riqualifica, rilancio e valorizzazione delle principali stazioni ferroviarie ripensate come grandi poli di servizio per le città, circa il 18% è riferibile al gruppo Netinera Deutschland, per l'acquisto di mezzi di trasporto passeggeri per servizi su ferro e gomma e impianti industriali in Germania, circa il 15% è sviluppato dalle società del Gruppo operative nel trasporto su gomma in Italia e, infine, circa il 5% è realizzato dalle società Blufferies, Cemmat e Serfer che operano nel settore dei servizi alle merci. La restante spesa per investimenti è stata prevalentemente destinata alla valorizzazione/riqualificazione del patrimonio immobiliare e alla dotazione di strumenti informatici a supporto dei processi aziendali.

Il volume di spesa del Gruppo per investimenti in **ricerca e sviluppo** nel 2015 è stato pari a 64 milioni di euro, quasi interamente a carico di RFI, dedicati per circa il 70% a tecnologie per la sicurezza della circolazione, per il 29% a studi e sperimentazioni su nuovi componenti e sistemi e il restante 1% alla diagnostica innovativa.

## Finanziamenti significativi ricevuti dalla pubblica amministrazione

	Totale
<b>In conto esercizio</b>	
Contratto di Programma	975,6
Altri dallo Stato	5,0
Contributi Unione Europea	0,2
Da enti pubblici territoriali	15,9
<b>In conto investimento</b>	
Da Stato	2.385,2
Da enti pubblici territoriali	39,7
Da Unione Europea	(26,1)
<b>Totale</b>	<b>3.395,5</b>

Valori in milioni di euro

Per ulteriori informazioni si rimanda alla *Relazione finanziaria annuale 2015* del Gruppo (cap. *Relazione sulla gestione*, par. *Investimenti*).

# I clienti

## Highlight

G4-2

### ABBIAMO FATTO

Realizzati  
**corsi di formazione**  
 per il personale addetto all'assistenza  
 in collaborazione  
 con le **associazioni per le PRM**

Aumentato il numero delle stazioni  
 dotate di carrelli elevatori  
 per la salita a bordo treno

Lancio del **nuovo**  
**Frecciarossa 1000**  
 18 treni entrati in esercizio nel 2015

**Realizzazione**  
 di **impianti**  
**di security**  
 presso circa  
**30 stazioni ferroviarie**

Lancio di **nuove rotte**  
**Frecciarossa**  
 Venezia-Padova-Roma-Napoli-Salerno  
 e Milano-Bari

**83**  
**nuovi autobus**  
 a basso consumo  
 inseriti nel parco veicolare  
 / di cui **7** elettrici  
 e **36** Euro 6

Miglioramento dell'indice medio  
 di **puntualità**  
 e **regolarità**  
 a seguito di interventi  
 effettuati sull'esercizio ferroviario  
 e sulla manutenzione dei mezzi

## VOGLIAMO FARE

### Avvio **Iniziative** per i viaggiatori PRM

aumento Sale Blu;  
prenotazione  
servizio in modalità *on line*, ecc.

### Aumento della **flotta** **Frecciarossa 1000**

e incremento dei collegamenti

**76**  
nuovi autobus  
Euro 6 / da inserire  
nel parco  
veicolare

Si rimanda alla sezione *Approfondimenti* per ulteriori informazioni.



## Settore trasporto: servizi per la mobilità

**G4-8 / G4-PR3**

### Trasporto passeggeri e merci

Dopo lunga fase recessiva, nel 2015 l'economia italiana è tornata a crescere. Il livello complessivo della domanda di mobilità è conseguentemente aumentato, generando uno scenario prospettico di ripresa del settore dei trasporti.

In questo contesto, il Gruppo FS Italiane si è confermato come il più grande fornitore di servizi di mobilità del Paese rafforzando le buone *performance* degli ultimi due anni. Nel 2015 si è infatti registrata un'ulteriore crescita dei volumi di traffico passeggeri e merci trasportati dalle società del Gruppo. Considerando anche le attività internazionali, il settore ferroviario del Gruppo ha mostrato un incremento del 2,6% nel comparto viaggiatori e dello 0,8% in quello merci.

I volumi viaggiatori realizzati dalle società del Gruppo FS Italiane hanno raggiunto 43,6 miliardi di viaggiatori-km<sup>31</sup> (+2,6% rispetto al 2014), di cui 22,8 miliardi relativi al trasporto regionale (+2,8% rispetto al 2014) e 20,8 miliardi relativi ai servizi *long haul* (+2,4% rispetto al 2014).

Nell'ambito dei servizi *long haul*, è proseguito l'incremento della domanda soddisfatta (+5,2% rispetto al 2014), dovuto anche al successo dell'Esposizione Universale Expo 2015, e la produzione è risultata di circa 80,8 milioni di treni-km<sup>32</sup>, pari a un incremento del 2,6% rispetto all'anno precedente (55 milioni di treni-km relativi ai servizi a mercato, i restanti 25,8 milioni di treni-km ai servizi universali contribuiti).

All'interno del segmento mercato, il prodotto *Frecce*, grazie a una crescente copertura del territorio nazionale e a un miglioramento della qualità del servizio in termini di frequenza, velocità, *comfort* e servizi a bordo treno, ha visto un incremento dei viaggiatori trasportati (+6% rispetto al 2014, pari a circa 48 milioni di passeggeri). Da segnalare l'entrata in esercizio del *Frecciarossa 1000*, treno di ultima generazione. In aumento sono risultati anche i volumi di traffico dei servizi Thello tra Italia e Francia, grazie anche all'ampliamento dell'offerta con collegamenti diurni tra Milano e Marsiglia via Genova-Montecarlo.

L'altra componente del servizio passeggeri *long haul*, universale contribuito, ha mostrato una forte contrazione del traffico (-6,6% rispetto al 2014), da attribuire in parte ai servizi sulla tratta Milano-Ventimiglia mutuati dalla società Thello.

Nel segmento del trasporto regionale sono proseguiti gli sforzi del Gruppo per una maggiore sinergia tra i servizi

su ferro e su gomma, al fine di offrire un servizio più efficiente, in grado di soddisfare le esigenze di mobilità dei viaggiatori. I volumi del trasporto ferroviario regionale sono risultati circa 22,8 miliardi di viaggiatori-km, con un incremento del 2,8% rispetto al 2014, dei quali circa il 16%, realizzati dal gruppo Netinera in Germania.

Nel settore del Trasporto Pubblico Locale su gomma, i servizi urbani ed extraurbani con autobus per il trasporto di persone offerti dalle società del Gruppo FS Italiane hanno coperto nel 2015 circa 117 milioni di bus-km.

Per quanto riguarda il comparto merci, è proseguito anche nel 2015 il *trend* di crescita in termini di traffico. Considerando i volumi nazionali e internazionali, si è infatti registrato un incremento dello 0,8% rispetto all'esercizio precedente, con un traffico complessivo che ha superato i 23 miliardi di tonnellate-km<sup>33</sup>.

### Tipologia dei principali servizi offerti

L'offerta commerciale di Trenitalia si può suddividere in due principali tipologie di servizi: i servizi a mercato e i servizi universali.

#### SERVIZI A MERCATO

Sono i servizi effettuati in autonomia commerciale e senza contributi pubblici. Includono la maggior parte dei collegamenti di media e lunga percorrenza offerti dalla Divisione Passeggeri *Long Haul*, quali quelli effettuati con i treni *Frecciarossa*, *Frecciargento*, *Frecciabianca*, *Eurocity*, *Euronight* e quasi tutto il trasporto merci operato dal Gruppo.

#### SERVIZI UNIVERSALI

Sono i servizi di trasporto di pubblica utilità effettuati su richiesta dello Stato o delle Regioni che, sulla base di Contratti di Servizio, riconoscono all'impresa di trasporto dei corrispettivi. Vi rientrano i servizi *Intercity* Giorno e *Intercity* Notte e i servizi di interesse regionale (operati da Trenitalia in Italia e dal gruppo Netinera in Germania), le cui caratteristiche (frequenze, tariffe, livelli prestazionali e fermate) sono definite dagli enti committenti pubblici (Stato e Regioni).

31. Unità di misura utilizzata per il trasporto passeggeri. Corrisponde alla somma della lunghezza, espressa in chilometri, del viaggio effettuato da ciascuno dei passeggeri presi in considerazione.

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

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

## Trasporto Passeggeri

### TRASPORTO MEDIA E LUNGA PERCORRENZA SU FERRO

#### **Frecciarossa**

I *Frecciarossa* sono treni che viaggiano prevalentemente sulla rete Alta Velocità. Alcuni collegamenti *Frecciarossa* estendono i vantaggi dell'Alta Velocità italiana al di fuori della linea superveloce Torino-Salerno, raggiungendo, ad esempio, Padova, Venezia, Rimini, Ancona, Pescara, Foggia e Bari.

I *Frecciarossa* sono in servizio nelle seguenti rotte:

- Torino-Milano-Reggio Emilia AV-Bologna-Firenze-Roma-Napoli-Salerno;
- Venezia-Padova-Bologna-Firenze-Roma-Napoli-Salerno;
- Milano-Reggio Emilia AV-Bologna-Rimini-Ancona-Pescara-Foggia-Bari.

#### **Frecciargento**

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

I treni *Frecciargento* nel 2015 hanno servito le seguenti rotte:

- Trieste/Udine-Venezia-Padova-Bologna-Firenze-Roma/Fiumicino Aeroporto;
- Bolzano/Brescia-Verona-Bologna-Firenze-Roma;
- Roma-Caserta-Benevento-Foggia-Barletta-Bari-Brindisi-Lecce;
- Roma-Napoli-Salerno-Paola-Lamezia Terme-Villa San Giovanni-Reggio Calabria.

#### **Frecciabianca**

I *Frecciabianca* corrono sulle linee della rete convenzionale e uniscono principalmente i centri urbani di medie e grandi dimensioni collegandoli con le principali stazioni della rete Alta Velocità.

Le direttrici servite nel 2015 sono state:

- la trasversale che da Torino e Milano raggiunge le città di Venezia, Udine e Trieste;
- la linea che collega Torino, Milano e Venezia con Ancona, Pescara, Bari, Lecce e Taranto;
- la linea Tirrenica Nord che unisce Torino, Milano e Genova con Pisa e Roma;
- la direttrice tra Roma e Reggio Calabria;
- la direttrice tra Roma e Ravenna.



#### **Intercity**

I treni *Intercity* Giorno circolano su linee convenzionali e collegano città grandi e medie contribuendo a realizzare un efficiente sistema di interscambio con i treni del trasporto locale e con quelli ad Alta Velocità.

Gli *Intercity* effettuano i collegamenti da Milano verso Napoli, da Trieste verso Roma e da Roma verso Salerno; da Milano per Grosseto, La Spezia, Livorno, Lecce, Reggio Calabria, Terni e Ventimiglia; da Roma per Ancona, Bari, Firenze, Palermo, Siracusa, Perugia, Reggio Calabria, Taranto e Ventimiglia; da Napoli per Sestri; da Torino per Genova e Salerno; da Bologna per Pescara, Bari, Lecce e Taranto; da Reggio Calabria per Taranto; da Trieste per Venezia.

#### **Treni Notte**

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

#### **Servizi Internazionali**

I treni Internazionali *Eurocity* ed *Euronight* uniscono le principali località italiane a importanti città dell'Austria, Germania, Svizzera e Francia. I servizi diurni collegano Milano con Zurigo, Basilea, Berna, Lucerna e Ginevra, nonché Venezia con Losanna e Ginevra. I servizi notturni *Euronight*, collegano Monaco di Baviera con Roma e Milano, così come da Roma, Milano e Venezia con Vienna. Inoltre, grazie alla *partnership* francese Thello, con i treni *Eurocity* sono raggiungibili le città di Nizza e Marsiglia e altre località della Costa Azzurra da Milano, Genova e altre stazioni liguri, mentre con i servizi notturni da Venezia e Milano si arriva nelle città di Dijon e Parigi.



### TRASPORTO REGIONALE SU FERRO

L'offerta di trasporto ferroviario regionale di Trenitalia è definita nell'ambito di Contratti di Servizio sottoscritti con lo Stato, le Regioni e le Province Autonome che pianificano e programmano i livelli di quantità e qualità del servizio e prevedono un sistema di premi e penali. Inoltre, il Gruppo FS Italiane, attraverso il gruppo Netinera, offre servizi di trasporto regionale sul territorio tedesco, gestiti commercialmente attraverso analoghi meccanismi di Contratto di Servizio con le PTA (Public Transport Authority) committenti. Netinera opera principalmente nel Nord e nel Sud della Germania<sup>34</sup>. A partire da dicembre 2014 nell'area di Magonza opera l'impresa Vlexx, interamente controllata da Die Länderbahn AG che è a sua volta controllata al 100% dalla holding Netinera Deutschland. Netinera opera anche nella Bassa Sassonia, tramite la controllata OHE AG dove offre svariati servizi di trasporto ferroviario regionale con i brand Metronom ed Erix.

### TRASPORTO PASSEGGERI SU GOMMA

Busitalia - Sita Nord offre, direttamente o tramite società controllate, servizi di trasporto pubblico locale (TPL), urbano ed extraurbano, in Veneto, Toscana e Umbria. In particolare: in Toscana offre servizi nelle zone di Firenze, Arezzo, Siena, Alto Mugello, Mugello, Val di Sieve, Casentino, Valdarno<sup>35</sup>; in Veneto nelle province di Padova e Rovigo; in Umbria offre servizi urbani ed extraurbani nelle zone di Perugia, Terni, Assisi, Foligno, Orvieto e Spoleto, nonché collegamenti ferroviari tra Perugia e Terni e servizi di navigazione sul Lago Trasimeno.

Il settore dei noleggi<sup>36</sup> rappresenta un'altra importante linea di *business*, integralmente localizzata in Toscana. Busitalia - Sita Nord, inoltre, supporta Trenitalia nell'organizzazione dei servizi sostitutivi di corse ferroviarie ovunque realizzate.

A livello internazionale, il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, attraverso il gruppo Netinera, offre servizi TPL sul territorio tedesco principalmente tra Hannover, Amburgo e Brema, nella parte meridionale della regione di Brandeburgo e in alcune aree dei Länder meridionali tramite la controllata Die Länderbahn.

### Trasporto merci

Il Gruppo FS Italiane, attraverso le proprie articolazioni societarie, opera come impresa ferroviaria di trasporto nel mercato della mobilità delle merci e della logistica, in Italia e all'estero (attraverso la controllata TX Logistik<sup>37</sup> e il gruppo Netinera).

L'offerta si concentra su due principali ambiti:

- il traffico intermodale, per il quale si assicurano collegamenti ferroviari da e per i principali porti e interporti nazionali e internazionali;
- il traffico convenzionale, per il quale si garantiscono flussi di merci fra un reticolo di *hub* e impianti nazionali con la rete europea.

I principali settori merceologici nei quali è segmentato il traffico convenzionale sono presidiati da Trenitalia attraverso strutture dedicate:

- chimica, siderurgia e *automotive*, materie prime e beni di consumo e intermodale.

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

35. La società è presente in 6 diverse Scrl (Società consortili a responsabilità limitata) che gestiscono i servizi di TPL nelle province di Firenze, Arezzo, Siena.

36. La società offre servizi di noleggio autobus con conducente rivolti al turismo nazionale e internazionale.

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

## Settore infrastruttura: servizi per la mobilità

### G4-8 / G4-PR3

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

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

Con specifico riferimento all'orario di servizio 1° gennaio 2015-12 dicembre 2015, il mercato presenta:

- 39 IF dotate di licenza ferroviaria valida rilasciata dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (di cui 3 valide solo per il traffico avente origine/destino nel territorio italiano)<sup>38</sup>;
- 1 IF dotata di licenza ferroviaria europea rilasciata dalla Repubblica Federale Tedesca (TX Logistik);
- 33 IF (tra quelle di cui ai due punti precedenti) che hanno espletato servizio di trasporto a seguito della sottoscrizione del contratto di utilizzo dell'infrastruttura;
- 41 contratti di utilizzo dell'infrastruttura<sup>39</sup>, così suddivisi:
  - 19 per lo svolgimento del traffico viaggiatori;
  - 21 per lo svolgimento del traffico merci;
  - 1 per lo svolgimento del traffico di treni tecnici destinati a corse prova di rotabili.

Nel periodo 13 dicembre 2015-31 dicembre 2015 sono intervenuti i seguenti cambiamenti nel mercato:

- le IF che espletano servizio di trasporto a seguito della sottoscrizione del contratto di utilizzo dell'infrastruttura sono passate da 33 a 32;
- i contratti di utilizzo dell'infrastruttura sono passati da 41 a 39<sup>40</sup>, così suddivisi:
  - 18 per lo svolgimento del traffico viaggiatori;
  - 18 per lo svolgimento del traffico merci;
  - 3 per lo svolgimento del traffico di treni tecnici destinati a corse prova di rotabili.

Relativamente agli Accordi Quadro/Protocolli d'Intesa, al 31 dicembre 2015 ne sono in corso di validità 9, così suddivisi:

- 2 stipulati con Regioni:
  - 1 Accordo Quadro sottoscritto con la Regione Lazio;
  - 1 Accordo Quadro sottoscritto con la Regione Emilia-Romagna;
- 1 Accordo Quadro stipulato con la Provincia Autonoma Bolzano;
- 1 Accordo Quadro per servizi merci sottoscritto con Trieste Marine Terminal SpA (soggetto avente un interesse commerciale);
- 1 Accordo Quadro per servizi merci sottoscritto con Lotras Srl (soggetto avente un interesse commerciale);
- 4 Accordi Quadro sottoscritti con IF:
  - 1 con Nuovo Trasporto Viaggiatori SpA (per servizio passeggeri su rete AV/AC);
  - 2 con Trenitalia SpA (uno per servizio passeggeri su rete AV/AC e uno per servizio merci);
  - 1 con Cemat SpA (per servizio merci).

La produzione complessiva realizzata nel 2015 sulla rete gestita da RFI è stata di circa 340 milioni di treni-km con un incremento del 3,0% rispetto all'anno precedente. In aumento, di circa l'8% rispetto al 2014, la quota di traffico complessivamente realizzata dagli operatori terzi.

38. Fonte Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti – Direzione Generale del Trasporto Ferroviario ([www.mit.gov.it/mit/site.php](http://www.mit.gov.it/mit/site.php)).

39. La differenza tra numero di contratti (41) e numero delle Imprese Ferroviarie contraenti (33) è riconducibile al fatto che l'IF Trenitalia è titolare di 6 contratti (merci, passeggeri lunga percorrenza "a mercato", lunga percorrenza servizio "universale", passeggeri lunga percorrenza su rete AV, passeggeri regionale e "treni tecnici") e le IF Sangritana, Serfer e Ferrovie Udine Cividale sono titolari ognuna di 2 contratti (differenti per tipologia di servizio).

40. La differenza tra numero di contratti (39) e numero delle Imprese Ferroviarie contraenti (32) è riconducibile al fatto che l'IF Trenitalia è titolare di 6 contratti e le IF Serfer e Ferrovie Udine Cividale sono titolari ognuna di 2 contratti.

## Qualità dei servizi

**G4-15 / G4-PR1 / G4-PR4 / G4-PR5 / G4-PR8 / G4-PR9**

### Trenitalia

#### TRASPORTO PASSEGGERI

Trenitalia pone grande attenzione nell'offrire ai propri passeggeri un viaggio di qualità, tenendo sotto controllo tre aspetti principali:

- la qualità promessa ed erogata (come da Carta dei Servizi Media e Lunga percorrenza e nelle 20 Carte dei Servizi regionali<sup>41</sup>);
- la qualità percepita;
- i reclami effettuati dalla clientela.

#### La qualità promessa ed erogata: *customer care*

Relativamente ai servizi passeggeri di media e lunga percorrenza, per l'anno 2015 Trenitalia ha individuato per i principali fattori di qualità gli obiettivi sotto riportati. Sono stati rilevati risultati significativi, in punti percentuali rispetto agli obiettivi prefissi, relativamente alla pulizia dei treni media e lunga percorrenza (+8,0), alla puntualità dei treni del servizio universale<sup>42</sup> (+4,0), alla pulizia del comparto *Frecce* (+3,9), al funzionamento delle biglietterie automatiche (+3,8). Non sono stati raggiunti gli obiettivi di puntualità per le *Frecce* e di pulizia per i treni del servizio universale.

#### INDICATORI DI QUALITÀ PER TUTTI I TRENI DI MEDIA E LUNGA PERCORRENZA\*

FATTORI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	OBBIETTIVO 2014	OBBIETTIVO 2015	CONSUNTIVO 2015	SCOSTAMENTO 2015 (PUNTI %)	NOTE
<b>Puntualità</b>	Treni in arrivo entro 15 minuti dall'orario previsto	93,00%	93,00%	93,02%	0,02	Il ritardo è misurato nella stazione di destinazione finale del treno**
<b>Regolarità del servizio</b>	Treni regolari al netto dei treni limitati, cancellati o in arrivo con oltre 120 minuti di ritardo	99,00%	99,00%	99,46%	0,46	Sono conteggiati tutti i treni esclusi quelli che sono stati interessati da cause esterne o interruzione di linee o da sciopero
<b>Pulizia</b>	Efficacia degli interventi di pulizia a bordo dei treni	80,00%	80,00%	88,00%	8,00	Clienti soddisfatti della pulizia riscontrata nel corso del viaggio***
<b>Servizi di biglietteria</b>	Biglietterie automatiche funzionanti	95,00%	95,00%	98,85%	3,85	Percentuale sul totale delle biglietterie automatiche
	Accessibilità al servizio di vendita: acquisti attraverso canali innovativi (escluse biglietterie di stazione e agenzie di viaggio)	35,00%	35,00%	37,71%	2,71	Peso degli acquisti tramite sistemi innovativi sul fatturato totale di Trenitalia Media e Lunga Percorrenza

\* "Servizi telefonici di informazione" dalla carta 2015 questo indicatore non è più monitorato.

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

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

41. La Carta dei Servizi è lo strumento con il quale Trenitalia comunica i principi e gli impegni per migliorare i servizi offerti. Le Carte dei Servizi Regionali sono disponibili sul sito [trenitalia.com](http://trenitalia.com).

42. Contratto di Servizio con lo Stato.



**INDICATORI DI QUALITÀ PER LE FRECCE**

FATTORI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	OBIETTIVO 2014	OBIETTIVO 2015	CONSUNTIVO 2015	SCOSTAMENTO 2015 (PUNTI %)	NOTE
<b>Puntualità</b>	Treni in arrivo entro 15 minuti dall'orario previsto	94,00%	94,00%	93,19%	-0,81	Il ritardo è misurato nella stazione di destinazione finale del treno*
<b>Regolarità del servizio</b>	Treni regolari al netto dei treni limitati, cancellati o in arrivo con oltre 120 minuti di ritardo	99,40%	99,40%	99,68%	0,28	Sono conteggiati tutti i treni esclusi quelli che sono stati interessati da cause esterne o da interruzione di linee o da sciopero
<b>Pulizia</b>	Efficacia degli interventi di pulizia a bordo dei treni	87,00%	88,00%	91,93%	3,93	Clienti soddisfatti della pulizia riscontrata nel corso del viaggio**

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

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

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

FATTORI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	OBIETTIVO 2014	OBIETTIVO 2015	CONSUNTIVO 2015	SCOSTAMENTO 2015 (PUNTI %)	NOTE
<b>Puntualità</b>	Puntualità entro i 30 minuti	91,00%	91,00%	94,97%	3,97	N. treni giunti con ritardo inferiore a 30 minuti/n. treni effettuati x 100
	Puntualità entro i 60 minuti	96,00%	96,00%	98,03 %	2,03	N. treni giunti con ritardo inferiore a 60 minuti/n. treni effettuati x 100 (Standard B)
<b>Regolarità del servizio</b>	Treni regolari al netto dei treni limitati, cancellati o in arrivo con oltre 120 minuti di ritardo	98,20%	98,20%	99,10 %	0,90	100% (n. treni soppressi + n. treni limitati + n. treni giunti con ritardo superiore a 120 minuti)/n. treni programmati x 100 (Standard B)
<b>Pulizia</b>	Efficacia degli interventi di pulizia a bordo dei treni	88,00%	88,00%	85,42 %	-2,58	Pulizia (QME)* = 100% - % Non conformità

\* Qualità Media Erogata

Nella qualità del servizio rientra una rete di vendita efficiente e accessibile, composta da varie modalità attraverso le quali il cliente può acquistare i biglietti ferroviari. Nel 2015 la rete di vendita tradizionale di Trenitalia risulta composta da circa 320 biglietterie, 1.900 macchine *self service*, 6.200 agenzie di viaggio, 69.000 punti vendita appartenenti a reti di distribuzione esterne, 11.100 aziende aderenti al Programma *Corporate Travel B2B*<sup>43</sup>. Ai canali di vendita tradizionali si sono affiancate modalità innovative quali, oltre al sito *internet* trenitalia.com, l'*app* "Trenitalia" e la versione del sito *internet* mobile. trenitalia.com, entrambe ottimizzate per la navigazione da *smartphone*. Su questi canali è possibile pagare con carta di credito o borsellino elettronico *paypal*. Nelle stazioni principali, inoltre, sono presenti postazioni di *customer service* che forniscono informazioni e assistenza alla clientela, nonché servizi *last-minute* di cambio prenotazione.

Particolare attenzione viene prestata anche alla qualità dei servizi erogati nei confronti delle persone a ridotta mobilità (PRM). Al tal fine, sono state individuate le soluzioni più efficaci per garantire l'accesso a stazioni e treni, quali il servizio PostoBlu di Trenitalia, riservato ai clienti con disabilità o con mobilità ridotta, che consente l'assegnazione del posto e la prenotazione del biglietto al momento della richiesta di assistenza presso le Sale Blu di RFI o tramite i *call center*, dando la possibilità di effettuare successivamente il pagamento e il ritiro dei titoli di viaggio, attraverso i vari canali di vendita disponibili.

Il circuito di assistenza di Rete Ferroviaria Italiana alle PRM comprende oltre 273 stazioni diffuse su tutto il territorio nazionale e individuate in base alle caratteristiche di accessibilità dell'impianto, all'esistenza di treni attrezzati ad accogliere le PRM e all'effettiva domanda di tali servizi di assistenza nel bacino di utenza delle stazioni. Il punto di riferimento per tutte le esigenze di viaggio dei clienti con disabilità e a ridotta mobilità è costituito da 14 Sale Blu ubicate presso le stazioni "*master*"<sup>44</sup> del circuito. Compito delle Sale Blu è assicurare, gratuitamente, ai viaggiatori cui sono dedicate:

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

Nel corso del 2015, per i sei mesi di durata dell'Expo, è stata attivata una Sala Blu temporanea nella stazione di Rho Fiera Milano Expo 2015 a servizio dei viaggiatori PRM destinati/in partenza dal sito espositivo, a integrazione della Sala Blu di Milano Centrale, che ha erogato 2.086 servizi di assistenza.

Il volume di servizi di assistenza registrato nel 2015 è pari a circa 300.000 servizi erogati, con un incremento del 18% rispetto al 2014, confermando il *trend* di crescita registrato negli ultimi anni.

#### **La qualità percepita: *customer satisfaction***

La qualità percepita dai clienti durante le varie fasi del viaggio viene misurata attraverso rilevazioni periodiche di *customer satisfaction*.

Nel caso del trasporto di media e lunga percorrenza, l'universo di riferimento per le rilevazioni è costituito dai viaggi effettuati sul territorio nazionale da passeggeri di età superiore ai 14 anni.

Ogni rilevazione, a cadenza bimestrale, prevede 5.000 interviste rivolte a un campione di viaggiatori selezionato secondo una procedura di tipo probabilistico. Per il trasporto regionale l'universo di riferimento è il medesimo, ma l'ambito di viaggio è quello di corto raggio (locale/regionale); anche in questo caso il campione è selezionato secondo una procedura di tipo probabilistico. Nel corso del 2015 è aumentato il numero delle rilevazioni, passando da una frequenza di rilevazione trimestrale a bimestrale. Nel 2015 sono state effettuate 21.000 interviste. Inoltre, è stato effettuato un approfondimento rivolto ai viaggiatori delle 35 principali linee ferroviarie regionali; in totale sono state realizzate 7.000 interviste. La metodologia di rilevazione, per entrambe le tipologie di viaggi (media e lunga percorrenza, locale/regionale), si articola in due fasi:

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

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

43. Programma riservato alle aziende, per acquistare biglietti ferroviari con pagamento differito.

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

## TRASPORTO MEDIA E LUNGA PERCORRENZA

I risultati di *customer satisfaction* mostrano una sostanziale stabilità generale dei giudizi rispetto a quelli rilevati nel 2014; anche nel 2015, infatti, il 91,4% dei clienti dei servizi a media e lunga percorrenza intervistati ha espresso un giudizio complessivo favorevole relativamente a tutte le diverse fasi del viaggio.

Anche con riferimento alla fase di permanenza a bordo dei treni, il livello di soddisfazione complessiva è stato sostanzialmente stabile, attestandosi sul 92,7% degli intervistati nel 2015 rispetto al 92,1% del 2014.

All'interno di questo quadro di complessiva stabilità, le variazioni di maggior rilievo consistono nei miglioramenti di soddisfazione relativi alla pulizia e al *comfort* (rispettivamente +1,9 e +1,4 punti percentuali<sup>45</sup>).

## TRASPORTO NAZIONALE E INTERNAZIONALE: CUSTOMER SATISFACTION

Le diverse fasi del viaggio	2015	2014	2013	2015 vs 2014
				punti %
Preparazione del viaggio	95,8%	96,9%	95,5%	▼ -1,1
Afflusso in stazione	86,6%	87,1%	84,9%	► -0,5
Permanenza in stazione	85,7%	88,4%	88,5%	▼ -2,7
Permanenza a bordo treno	92,7%	92,1%	89,3%	▲ 0,6
Deflusso dalla stazione di arrivo	87,9%	88,4%	85,5%	► -0,5
Informazioni	96,2%	96,5%	95,2%	► -0,3
<b>Giudizio complessivo</b>	<b>91,4%</b>	<b>91,4%</b>	<b>90,0%</b>	<b>► 0,0</b>

Permanenza a bordo treno	2015	2014	2013	2015 vs 2014
				punti %
<i>Comfort</i>	92,2%	90,8%	88,8%	▲ 1,4
Pulizia	88,0%	86,1%	83,0%	▲ 1,9
Puntualità	82,7%	83,5%	81,1%	▼ -0,8
Informazioni a bordo	91,7%	90,3%	88,6%	▲ 1,4
Personale	96,0%	95,6%	94,2%	► 0,4
<b>Giudizio complessivo</b>	<b>92,7%</b>	<b>92,1%</b>	<b>89,3%</b>	<b>▲ 0,6</b>

45. Questi miglioramenti sono stati trainati principalmente dal gradimento rilevato fra i clienti dei servizi *Intercity*, che registra un aumento di 5,0 p.p. relativamente alla pulizia e di 3,1 p.p. con riferimento al *comfort*.

## TRASPORTO REGIONALE

Nel 2015 si evidenzia un andamento positivo di tutti gli indicatori di *customer satisfaction*. Cresce, infatti, il giudizio complessivo relativo sia a “Le diverse fasi del viaggio” (+2,0 punti percentuali) sia alla “Permanenza a bordo treno” (+2,4 punti percentuali). In particolare, con riferimento alla fase di permanenza a bordo, tali miglioramenti sono stati trainati principalmente dall’aumento del gradimento relativo ad aspetti del servizio quali le informazioni (+2,7 punti percentuali), il personale (+4,3 punti percentuali), la pulizia (+3,8 punti percentuali), la puntualità (+3,2 punti percentuali). Relativamente a quest’ultima, il miglioramento è in gran parte da attribuire a interventi migliorativi effettuati sull’esercizio ferroviario e sulla manutenzione dei mezzi.

### TRASPORTO REGIONALE: CUSTOMER SATISFACTION

Le diverse fasi del viaggio	2015	2014	2013	2015 vs 2014
	punti %			
Preparazione del viaggio	93,6%	92,7%	91,0%	▲ 0,9
Afflusso in stazione	81,1%	77,6%	75,1%	▲ 3,5
Permanenza in stazione	80,6%	79,5%	79,7%	▲ 1,1
Permanenza a bordo treno	76,4%	74,0%	72,6%	▲ 2,4
Deflusso dalla stazione di arrivo	79,9%	74,7%	74,7%	▲ 5,2
Informazioni	93,9%	89,4%	90,8%	▲ 4,5
<b>Giudizio complessivo</b>	<b>76,1%</b>	<b>74,1%</b>	<b>73,8%</b>	<b>▲ 2,0</b>

Permanenza a bordo treno	2015	2014	2013	2015 vs 2014
	punti %			
<i>Comfort</i>	75,7%	73,8%	71,1%	▲ 1,9
Pulizia	62,6%	58,8%	54,8%	▲ 3,8
Puntualità	66,7%	63,5%	62,6%	▲ 3,2
Informazioni a bordo	74,4%	71,7%	67,1%	▲ 2,7
Personale	89,4%	85,1%	84,6%	▲ 4,3
<b>Giudizio complessivo</b>	<b>76,4%</b>	<b>74,0%</b>	<b>72,6%</b>	<b>▲ 2,4</b>

## LA GESTIONE DEI RECLAMI

La gestione dei reclami rappresenta un valido strumento di interazione con la clientela e di monitoraggio dei disservizi segnalati per il miglioramento delle prestazioni<sup>46</sup>. I reclami sono gestiti tramite una piattaforma informatica integrata con gli altri canali di contatto con la clientela (quali, ad esempio, le biglietterie, i centri di assistenza alla clientela in stazione, il *web*, il *call center*, la posta tradizionale, l'*e-mail*). Attualmente il canale più utilizzato è il sito *internet*, attraverso il quale viene veicolata la maggioranza delle segnalazioni.

### Trasporto media e lunga percorrenza

Nel 2015 sono stati ricevuti complessivamente 41.587 reclami relativi ai servizi di trasporto di media e lunga percorrenza, con un incremento del 24% rispetto all'anno precedente. Tale aumento è attribuibile principalmente alle segnalazioni relative ai servizi a mercato, aumentate del 42% rispetto all'anno precedente, e in misura minore da quelle inerenti i servizi universali.

## RECLAMI E DISSERVIZI - TRASPORTO NAZIONALE E INTERNAZIONALE

	2015	2014	2013	2015 vs 2014	
				punti %	
Totale reclami*	41.587	33.463	34.698	▲	24%
Totale disservizi**	44.129	34.058	42.429	▲	30%

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

\*\* Cfr. nota precedente

Gli incrementi sono stati trainati dall'aumento del peso percentuale delle segnalazioni relative a orari e tariffe (+5,20 p.p.) e malfunzionamenti del sito *internet* (+4 p.p.) che, insieme alla puntualità, risultano le cause di reclamo più frequenti in valore assoluto. Risultano, invece, diminuite le segnalazioni circa la normativa commerciale (-3,50 punti percentuali) e la puntualità (-2,80 punti percentuali).



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



**ANALISI RECLAMI - % DISSERVIZI TRASPORTO NAZIONALE E INTERNAZIONALE\***

	2015	2014	2013	2015 vs 2014
	punti %			
Puntualità	18,9%	21,7%	22,8%	▼ -2,8
Regolarità**	3,8%	5,0%	4,3%	▼ -1,2
Normativa commerciale	9,0%	12,5%	11,3%	▼ -3,5
Comfort e pulizia	7,8%	7,9%	8,1%	▶ -0,1
Normativa post vendita	9,0%	6,8%	6,8%	▲ 2,2
Sito internet Trenitalia	20,5%	16,5%	20,3%	▲ 4,0
Vendita canali tradizionali	3,2%	4,3%	3,2%	▼ -1,1
Orari e tariffe	15,4%	10,2%	9,7%	▲ 5,2
Informazioni	4,9%	5,5%	4,3%	▼ -0,6
Call center	2,0%	1,6%	1,6%	▶ 0,4
Sicurezza personale e patrimoniale	0,7%	1,0%	1,0%	▶ -0,3
Altro (assistenza bordo/terra, servizi aggiuntivi, servizi disabili, ecc.)	4,6%	7,0%	6,6%	▼ -2,4

\* I dati 2014 e 2013 sono stati ricalcolati, rispetto a quelli pubblicati nei rapporti precedenti, per garantire un migliore confronto con quelli relativi ai servizi di trasporto regionale

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

Anche nel 2015 la Conciliazione paritetica<sup>47</sup> si è configurata come lo strumento più adatto a risolvere in modo rapido ed efficace le controversie con la clientela (444 le pratiche trattate).

Il gradimento della clientela, espresso con l'accettazione della proposta di conciliazione, ha raggiunto il 93% del totale delle conciliazioni discusse.

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

### Trasporto regionale

Relativamente ai servizi/treni Regionali prosegue la diminuzione del numero dei reclami, in linea con quanto rilevato nell'anno precedente, registrando un calo del 13% del numero di reclami.

### RECLAMI E DISSERVIZI - TRASPORTO REGIONALE

	2015	2014	2013	2015 vs 2014
				punti %
Totale reclami	19.670	22.711	25.328	▼ -13%
Totale disservizi	21.149	24.611	27.112	▼ -14%

Le principali variazioni si riferiscono alla puntualità e alla regolarità del servizio (rispettivamente -3,72 e -6,32 punti percentuali), in coerenza con il positivo andamento, rilevato nel 2015, delle *performance* ottenute a seguito di interventi effettuati sull'esercizio ferroviario e sulla manutenzione dei mezzi.

### ANALISI RECLAMI - % DISSERVIZI TRASPORTO REGIONALE\*

	2015	2014	2013	2015 vs 2014
				punti %
Puntualità	18,2%	21,9%	24,8%	▼ -3,7
Regolarità**	12,1%	18,4%	17,9%	▼ -6,3
Normativa commerciale	13,7%	12,8%	9,6%	▲ 0,9
Comfort e pulizia	10,4%	8,6%	11,3%	▲ 1,7
Normativa post vendita	4,7%	3,5%	2,5%	▲ 1,2
Sito <i>internet</i> Trenitalia	3,5%	2,6%	2,8%	▲ 0,8
Vendita canali tradizionali	12,6%	10,3%	10,8%	▲ 2,3
Orari e tariffe	6,1%	4,0%	3,7%	▲ 2,1
Informazioni	4,9%	5,3%	5,8%	▶ -0,4
Call center	0,3%	0,2%	0,1%	▶ 0,1
Sicurezza personale e patrimoniale	1,4%	1,3%	1,3%	▶ 0,1
Altro (assistenza bordo/terra, servizi aggiuntivi, servizi disabili, ecc.)	12,3%	11,1%	9,3%	▲ 1,2

\* I dati 2014 e 2013 sono stati ricalcolati rispetto a quelli pubblicati nei rapporti precedenti per garantire un migliore confronto con quelli relativi ai servizi di trasporto di media e lunga percorrenza

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

## TRASPORTO MERCI

Trenitalia offre ai propri clienti servizi di tipo “*business to business*” fondati su logiche differenti rispetto a quelle che caratterizzano il trasporto passeggeri.

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

### La qualità percepita: *customer satisfaction*

L'indagine di *customer satisfaction* è basata su un campione di circa 130 aziende clienti che rappresentano la maggioranza del volume d'affari.

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

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

Il 70,9% delle aziende intervistate si è dichiarato nel complesso soddisfatto del servizio offerto nel 2015, con una diminuzione di 3,8 punti percentuali rispetto al 2014. Dall'analisi dei giudizi che le aziende clienti hanno espresso sui macro aspetti del servizio, emerge una valutazione complessivamente positiva verso: le strutture di vendita, sebbene si registri una diminuzione di 2,8 punti percentuali di clienti soddisfatti; la completezza e tempestività delle informazioni fornite (+3,2 punti percentuali); la gestione della fatturazione e degli aspetti amministrativi (+3,6 punti percentuali).

## TRASPORTO MERCI: CUSTOMER SATISFACTION

	Voto medio (scala 1-10)			% soddisfatti			2015 vs 2014	
	2015	2014	2013	2015	2014	2013	▲	▼
Strutture di vendita	6,8	6,9	7,0	83,1%	85,9%	90,0%	▼	-2,8
Completezza e tempestività dell'informazione fornita	6,9	6,6	6,4	88,2%	85,0%	75,1%	▲	3,2
Aspetti operativi del servizio	5,8	6,0	5,9	62,3%	64,2%	67,1%	▼	-1,9
Gestione fatturazione e aspetti amministrativi	6,9	6,7	6,8	86,4%	82,8%	88,6%	▲	3,6
<b>Giudizio complessivo</b>	<b>6,3</b>	<b>6,4</b>	<b>6,4</b>	<b>70,9%</b>	<b>74,7%</b>	<b>81,8%</b>	▼	<b>-3,8</b>

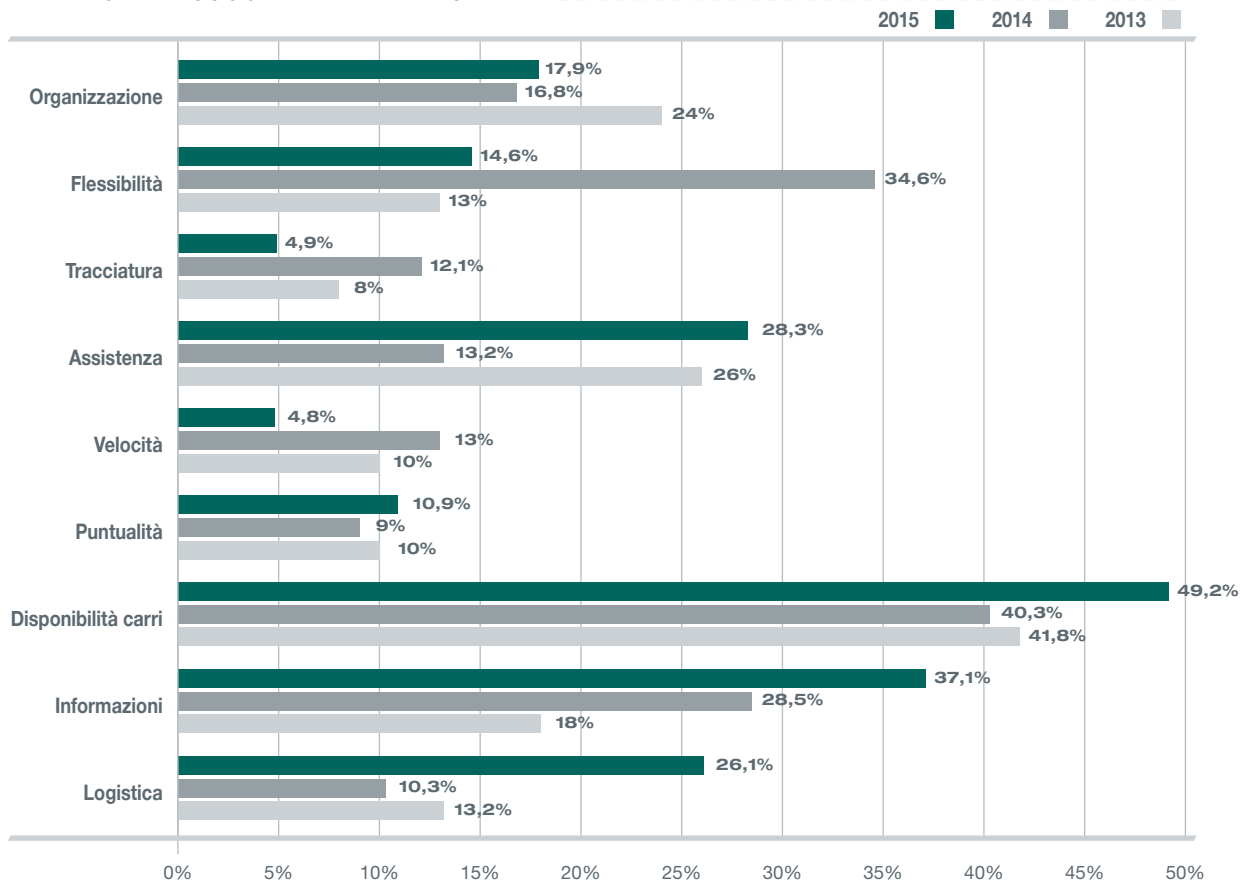
Permane critico il giudizio sugli aspetti operativi del servizio (62,3% di clienti soddisfatti). All'interno di questa macro voce, tuttavia, si registrano aspetti di maggiore soddisfazione, relativamente alla sicurezza del trasporto da avarie, danni e furti (86,1% di aziende soddisfatte) e alla disponibilità di carri privati e a noleggio (72,1% di clienti soddisfatti).



### Analisi dei suggerimenti dei clienti

Le aziende intervistate chiedono in generale una maggiore disponibilità di carri o di carri più idonei (49,2%), un miglioramento della comunicazione e delle informazioni fornite (37,1%) e dell'assistenza al cliente (28,3%) e un potenziamento della logistica (26,1%).

### ANALISI DEI SUGGERIMENTI DEI CLIENTI



La *loyalty* ottiene risultati molto soddisfacenti: il 93,6% delle aziende intervistate manifesta una propensione al riacquisto confermando la crescita positiva degli ultimi anni (+4,6 punti percentuali).

## LA GESTIONE DEI RECLAMI

Nel 2015 sono stati ricevuti 75 reclami ai quali, nel 91% dei casi, è stata fornita una risposta con tempi inferiori ai 30 giorni.

### RECLAMI - TRASPORTO MERCI

	2015	2014	2013	2015 vs 2014
Totale reclami	75	100	84	▼ -25%
Percentuale dei reclami con tempi di risposta inferiori a 30 giorni	91%	95%	96%	▼ -4%

L'andamento dei reclami fra il 2015 e il 2014 ha un *trend* coerente con quello degli anni precedenti, con due eccezioni:

- l'incremento delle segnalazioni inerenti le informazioni (+4 punti percentuali), collegate essenzialmente a disfunzioni che si sono verificate nel sistema di monitoraggio *web* di "Track & Trace" dei trasporti;
- l'incremento dei reclami classificati nella voce "altro" (+6 punti percentuali), che risentono dell'introduzione del nuovo sistema informativo *New SIM*, entrato a regime nel 2015.

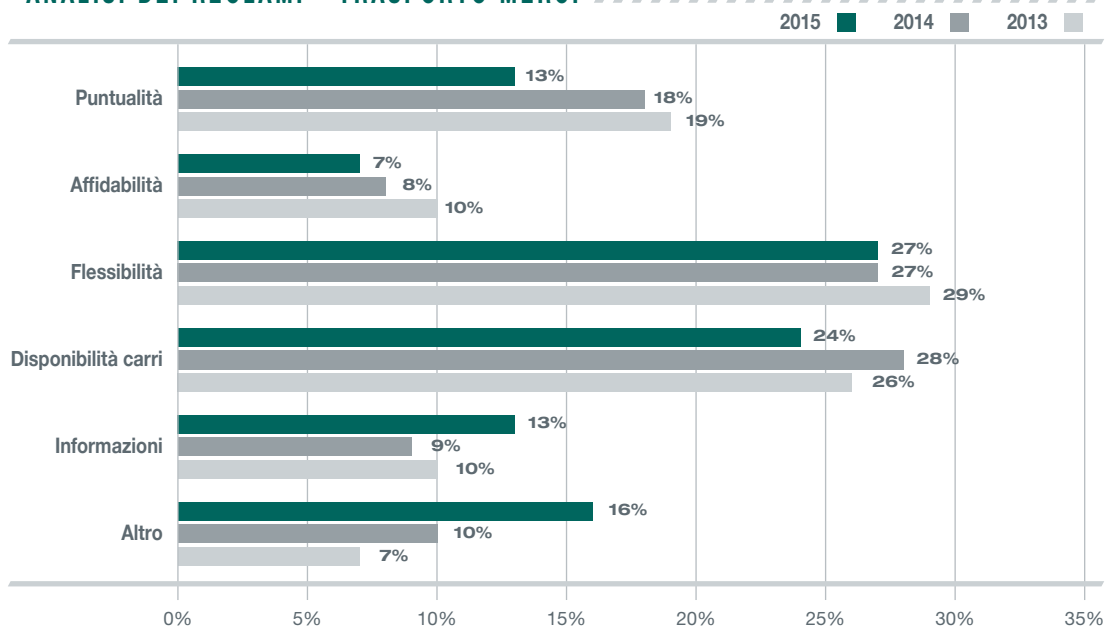
Per le restanti voci le variazioni rispetto all'anno precedente confermano il *trend* degli anni passati. Si mantengono, infatti, in una fisiologica oscillazione (soprattutto considerata la bassa numerosità delle segnalazioni) i reclami sull'affidabilità (intesa come rispetto del programma di trasporti, senza soppressioni) e sulla flessibilità (capacità di rispondere a esigenze *spot*). Quest'ultima rimane l'aspetto su cui si concentrano le maggiori segnalazioni dei clienti insieme alla disponibilità di carri, registrando rispettivamente il 27% e il 24% del totale dei reclami. Scendono, percentualmente, i reclami sulla puntualità (-5 punti percentuali) attestandosi al 13%.





**Analisi reclami – Trasporto merci**

**ANALISI DEI RECLAMI - TRASPORTO MERCI**



Nel trasporto delle merci le richieste di indennizzo dei danni alle merci seguono iter più complessi rispetto alle richieste provenienti dai clienti passeggeri, richiedendo tempi di gestione più estesi.

Nel 2015 su 209 richieste ne sono state risarcite 99.

## Rete Ferroviaria Italiana

### LA QUALITÀ PROMESSA ED EROGATA: CARTA DEI SERVIZI 2015 OBIETTIVI DI QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi RFI è il documento attraverso il quale RFI dichiara gli impegni e gli obiettivi di qualità che si propone di conseguire nell'anno di riferimento<sup>48</sup>.

I fattori di qualità sono presentati nelle tabelle seguenti insieme ai risultati raggiunti, misurati tramite indagini di *customer satisfaction* o monitoraggio interno o di terzi.

### FATTORI DI QUALITÀ

Tutti gli obiettivi dichiarati nella Carta dei Servizi 2015 sono stati raggiunti. In particolare, i risultati registrano un diffuso *trend* di crescita attestandosi su valori uguali o superiori al 90%; valori di poco inferiori si registrano solo per la *security* (con l'88,8%) e per l'integrazione delle stazioni con altri mezzi di trasporto (88,7%).

Per maggiori informazioni sulle tecniche di rilevazione della *customer satisfaction* vedere la sezione Approfondimenti.

### CIRCOLAZIONE DEI TRENI, SICUREZZA ED EFFICIENZA DELLA RETE

Il fattore di qualità relativo alla *safety*<sup>49</sup> costituisce un fondamentale parametro di valutazione della qualità del servizio di circolazione e dell'esercizio ferroviario offerto dalle Imprese Ferroviarie.

Dal 2015 si è scelto di allineare l'obiettivo dichiarato nella Carta dei Servizi (CdS) al valore nazionale di riferimento (NRV) per la categoria di rischio ferroviario "società nel suo insieme" laddove, nelle precedenti edizioni della CdS, l'impegno della società era di non superare il valore medio annuale di incidentalità di Italia, Francia, Germania e Gran Bretagna<sup>50</sup>.

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	PARAMETRO*	OBIETTIVO 2015	RISULTATO 2015
<b>Safety</b>	Livello di sicurezza dell'esercizio ferroviario	Numero di FWSI** derivante da incidenti significativi/treni x km	Restare al di sotto del NRV assegnato all'Italia per la categoria di rischio ferroviario "società nel suo insieme"	Raggiunto

\* Monitoraggio condotto internamente da apposite figure aziendali e/o esternamente da soggetti terzi quali pubbliche autorità ed enti accreditati

\*\* FWSI - Fatalities and Weighted Serious Injuries - terminologia ERA

48. I fattori di qualità sono indicati dalla normativa e declinati in base alle specificità della società: D.P.C.M. 30 dicembre 1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della mobilità)".

49. La *safety*, analizzata in conformità al D.Lgs. 162/2007, è misurata sulla base degli obiettivi comuni di sicurezza europei (CST) in relazione ai valori massimi nazionali tollerabili per le differenti categorie di rischio ferroviario (NRV - *National Reference Value*) definiti per ciascuno Stato Membro da Decisioni CE su proposta dell'European Railway Agency (ERA).

50. In parallelo, il parametro è stato fatto coincidere con quello utilizzato per la valutazione del NRV e considera il rapporto tra numero totale nell'anno di "decessi e lesioni gravi" FWSI e il numero totale dei chilometri percorsi dai treni in circolazione nell'anno sulla rete.

**SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE  
DELLE ATTIVITÀ E DEI SERVIZI**

Gli impegni fissati risultano raggiunti.

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	PARAMETRO*	OBIETTIVO 2015	RISULTATO 2015
<b>Attenzione all'ambiente</b>	Azioni in attuazione della "Politica Ambientale RFI": rinnovo delle certificazioni del SIGS, Sistema Integrato di Gestione per la Sicurezza ISO 9001, ISO 14001, BS OHSAS 18001	Impegno	Attuazione	Rispettato
	Azioni in attuazione della "Politica Ambientale RFI": adozione di sistemi informativi di supporto alla gestione dei rifiuti e alla loro tracciabilità per la validazione dei fornitori e il controllo centralizzato dei registri di carico/scarico	Impegno	Attuazione	Rispettato

\* Monitoraggio condotto internamente da apposite figure aziendali e/o esternamente da soggetti terzi quali pubbliche autorità ed enti accreditati



## COLLEGAMENTO E SCAMBIO CON ALTRE MODALITÀ DI TRASPORTO

L'interconnessione delle stazioni con mezzi diversi dal treno rappresenta un fattore di qualità particolarmente significativo. L'integrazione è perseguita tramite l'installazione di segnaletica di indirizzamento verso i servizi esterni alla stazione (parcheggi auto e bici, percorsi pedonali verso le fermate *bus*, ecc.), sia nella costruzione di nuove grandi stazioni, sia, quanto più possibile, nella riqualificazione delle stazioni esistenti. Come, ad esempio, accade nelle stazioni incluse nel progetto *500 stazioni*, mirato alla

riqualificazione e al miglioramento dell'accessibilità: tra i molti interventi previsti, sono stati portati avanti iniziative per favorire lo scambio bici/treno e per facilitare i viaggiatori in bicicletta, d'intesa con la FIAB<sup>51</sup>.

Risultati in significativa crescita (+2,6%) sono stati registrati sia per l'indicatore relativo alla presenza di aree di parcheggio nei pressi della stazione, che per quello riferito ai viaggiatori soddisfatti per la qualità dei collegamenti con i mezzi pubblici.

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	PARAMETRO*	OBBIETTIVO 2015	RISULTATO 2015	2015 VS 2014
Integrazione modale	Percezione della qualità del collegamento della stazione con mezzi pubblici urbani/extraurbani	Percentuale di persone soddisfatte	85%	88,7%	2,6%
	Percezione della facilità e comodità di arrivo alla stazione	Percentuale di persone soddisfatte	90%	94,7%	1,9%
	Presenza di zone di parcheggio autorizzato nei pressi della stazione	Percentuale di presenza del servizio	85%	90,3%	2,6%

\* *Indagine di customer satisfaction*

## VIVIBILITÀ, FRUIBILITÀ E COMFORT DELLE STAZIONI

La Carta dei Servizi concentra gran parte della sua attenzione sulla qualità percepita dai viaggiatori sulla vivibilità, fruibilità e *comfort* delle stazioni, rilevati tramite indagini effettuate annualmente sull'insieme di stazioni che accolgono quasi il 95% dei viaggiatori della rete. Per i fattori di qualità relativi al *comfort*, alla pulizia e all'offerta di servizi commerciali, gli obiettivi e i risultati sono declinati per le diverse categorie di stazioni (*platinum*, *gold* e *silver*).

I risultati più significativi riguardano l'aumento della percentuale di viaggiatori soddisfatti dell'illuminazione dei sottopassi, sovrappassi e passerelle delle stazioni *platinum* (+3,5%) e delle *silver* (+3,7%), nonché della pulizia delle stazioni *silver* (+2,3%). L'aumento relativo alle stazioni *silver* è riferibile alle azioni di miglioramento condotte nell'ambito del progetto *500 stazioni*<sup>52</sup>.

51. Federazione Italiana Amici della Bicicletta Onlus.

52. Il progetto punta alla riqualificazione delle stazioni minori maggiormente frequentate, con priorità per quelle di area metropolitana interessate da servizi del trasporto pubblico locale.

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	PARAMETRO*	CATEGORIA STAZIONI	OBIETTIVO 2015*	RISULTATO 2015	2015 VS 2014
<b>Comfort del viaggio negli ambienti di stazione</b>	Percezione del <i>comfort</i> nella permanenza in stazione nel complesso	Percentuale di persone soddisfatte	Platinum	90%	99,3%	1,8%
			Gold	85%	96,6%	0,8%
			Silver	85%	93,4%	1,6%
	Percezione dell'illuminazione dei sottopassi, sovrappassi e passerelle	Percentuale di persone soddisfatte	Platinum	90%	96,9%	3,5%
			Gold	85%	94,1%	1,3%
			Silver	80%	90,6%	3,7%
<b>Pulizia</b>	Percezione complessiva della pulizia degli ambienti di stazione	Percentuale di persone soddisfatte	Platinum	90%	99,2%	1,8%
			Gold	90%	97,3%	1,1%
			Silver	85%	96,1%	2,3%
<b>Servizi aggiuntivi a terra</b>	Percezione dei servizi commerciali nel complesso	Percentuale di persone soddisfatte	Platinum	90%	99,6%	0,4%
			Gold	90%	98,9%	0,6%
			Silver	90%	98,3%	0,6%

\* Indagine di customer satisfaction

Relativamente alla *security* – cioè alla sicurezza degli ambienti, dei viaggiatori e dei lavoratori – la valutazione della percentuale di persone soddisfatte avviene sia tramite indagini di *customer satisfaction*, sia tramite l'utilizzo dell'indicatore relativo al numero di furti perpetrati a danno dei viaggiatori, in tutte le stazioni della rete, fatta esclusione per quelli avvenuti nell'ambito degli esercizi commerciali. Anche in questo caso entrambi gli obiettivi risultano raggiunti.

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	PARAMETRO	OBIETTIVO 2015	RISULTATO 2015	2015 VS 2014
<b>Security Sicurezza in stazione</b>	Livello di sicurezza personale e patrimoniale in stazione	Numero di furti in danno dei viaggiatori nell'anno*	Non superare il valore medio del triennio di riferimento	Raggiunto	–
	Percezione della sicurezza nel complesso in stazione	Percentuale di persone soddisfatte**	80%	88,8	1,9%

\* Monitoraggio Polfer

\*\* Indagine di customer satisfaction

## INFORMAZIONE AL PUBBLICO

La qualità dell'informazione al pubblico sulla circolazione dei treni, gestita direttamente da RFI in tutte le stazioni della rete, è misurata sulla base del giudizio espresso dai viaggiatori per i messaggi visivi e sonori erogati. Il 2015 registra un aumento della percentuale di persone soddi-

sfatte sia per l'informazione in condizioni di traffico normale (+3.0%) sia per quella diffusa in condizioni di criticità (+5,6%); il miglioramento è riconducibile agli investimenti in nuove tecnologie e agli interventi gestionali e organizzativi a servizio dei viaggiatori del trasporto locale.

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	PARAMETRO*	OBIETTIVO 2015	RISULTATO 2015	2015 VS 2014
<b>Informazione al pubblico in stazione sulla circolazione dei treni</b>	Percezione dell'informazione in condizioni di normale circolazione	Percentuale di persone soddisfatte	90%	97,5%	3,0%
	Percezione dell'informazione in condizioni di criticità nella circolazione	Percentuale di persone soddisfatte	80%	90,2%	5,6%

\* Indagine di customer satisfaction





**SERVIZI PER I VIAGGIATORI  
CON DISABILITÀ  
E A RIDOTTA MOBILITÀ (PRM)**

L'impegno per garantire a tutti i viaggiatori l'accesso ai servizi ferroviari è monitorato attraverso indicatori riferiti alla soddisfazione dei viaggiatori sui servizi di assistenza alle persone a ridotta mobilità (PRM). Dal 2014 è stato introdotto anche un indicatore relativo alle barriere che limitano le PRM nell'autonomia di viaggio. Nel 2015 tale indicatore è stato esteso a un più ampio perimetro di interventi relativi all'accessibilità fisica delle stazioni e, inoltre, è stato creato un altro indicatore relativo alla progressiva implementazione di un servizio informativo *on line*<sup>53</sup> dedicato.

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	PARAMETRO	OBIETTIVO 2015	RISULTATO 2015	2015 VS 2014
<b>Assistenza in stazione ai viaggiatori a ridotta mobilità</b>	Livello di soddisfazione complessiva del servizio di assistenza erogato nel circuito Sale Blu	Percentuale di persone soddisfatte <sup>1</sup>	90%	98,5%	0,2%
	Azioni di miglioramento del servizio di assistenza: Aumento del numero di stazioni incluse nel circuito Sale Blu	Numero di stazioni <sup>2</sup>	Almeno 5	Raggiunto <sup>3</sup>	–
	Azioni di miglioramento del servizio di assistenza: Aumento del numero di stazioni del circuito Sale Blu dotate di carrelli elevatori	Numero di stazioni <sup>2</sup>	Almeno 5	Raggiunto <sup>4</sup>	–
<b>Accessibilità degli spazi di stazione</b>	Azioni di miglioramento dell'accessibilità: Realizzazione interventi per il miglioramento dell'accessibilità nelle stazioni (banchine, ascensori, scale mobili)	Numero di interventi <sup>2</sup>	Almeno 60	Raggiunto	–
	Azioni di miglioramento dell'accessibilità: Avvio di un servizio di informazione on line sul sito societario sulle facilities di accessibilità nelle singole stazioni	Impegno <sup>2</sup>	Attuazione	Rispettato	–

1. Indagine di customer satisfaction

2. Monitoraggio interno

3. Cecina, Pisa San Rossore, Caltanissetta Xirbi, Roma Aurelia, Elmas Aeroporto

4. Milano Rogaredo, Rapallo, Desenzano del Garda-Sirmione, Novi Ligure, Molfetta, Cecina, Caltanissetta Xirbi, Pisa San Rossore

53. Infoaccessibilità stazioni offre informazioni sulle dotazioni di accessibilità delle stazioni grandi e medio-grandi.

## CATEGORIE DI AGGREGAZIONE

Per modulare gli interventi e le modalità di gestione commerciale delle stazioni secondo criteri omogenei e tarati sulle specifiche esigenze della clientela e dell'ambito territoriale, le 2.087 stazioni con servizi viaggiatori attivi sono classificate secondo quattro categorie:

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

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

Per maggiori dettagli sulle categorie si rimanda alla sezione *Approfondimenti*.

## LA GESTIONE DEI RECLAMI

Le segnalazioni dei viaggiatori e cittadini rappresentano un prezioso strumento sia per la conoscenza della percezione dei servizi erogati, sia per l'orientamento delle azioni aziendali volte al miglioramento della qualità del servizio e alla risoluzione delle eventuali criticità<sup>54</sup>. Nel 2015 si registra un aumento del 2,5% dei reclami ricevuti.



## RECLAMI E DISSERVIZI - LE STAZIONI

	2015	2014*	2013	2015 vs 2014
Totale reclami ricevuti**	3.325	3.244	3.264	▲ 2,5%
Totale disservizi	3.611	3.597	3.595	▶ 0,4%

\* I dati 2014 sono stati rivisti rispetto a quelli pubblicati nel rapporto precedente

\*\* A ogni singolo reclamo possono corrispondere più disservizi

54. Il processo di gestione dei reclami è supportato dal sistema informatico ITINERE-RFI. Dal 2012 è attivo il canale via web RFI-Risponde, accessibile dal sito [www.rfi.it](http://www.rfi.it).

Analizzando la tipologia di disservizi oggetto dei reclami, si evidenzia un aumento di quelli relativi alle barriere architettoniche (che rappresenta il 9% del totale dei reclami del 2015 rispetto al 6% del 2014).

### ANALISI DEI DISSERVIZI - LE STAZIONI

	2015	2014	2013	2015 vs 2014
				punti %
Comfort della stazione	20%	20%	22%	▶ 0,0
Pulizia di stazione	9%	8%	7%	▲ +0,6
Barriere architettoniche e servizi per disabili	9%	6%	5%	▲ +3,4
Informazioni al pubblico	32%	33%	40%	▼ -1,5
Sicurezza in stazione	13%	14%	13%	▼ -1,3
Altro	18%	18%	13%	▶ -0,4



## Busitalia - Sita Nord

### La qualità erogata: *customer care*

La società, nella annuale pubblicazione della Carta dei Servizi, ribadisce i principi fondamentali cui si ispira l'offerta (uguali diritti, continuità del servizio, partecipazione, efficienza ed efficacia) unitamente ai diritti riconosciuti alla clientela che fruisce del servizio di trasporto. In Toscana le Carte dei Servizi vengono pubblicate con il nome e i dati complessivi delle società appartenenti alle Società Consortili a Responsabilità Limitata (Scarl) toscane, tra cui Autolinee Chianti Valdarno Scarl e Autolinee Mugello Valdisevie Scarl delle quali Busitalia - Sita Nord è capofila.

Le carte dei servizi delle due società consortili sono pubblicate sui siti *web* [www.acvbus.it](http://www.acvbus.it) e [www.amvbus.it](http://www.amvbus.it), oltre che sul sito istituzionale [www.fsbusitalia.it](http://www.fsbusitalia.it).

### La qualità percepita: *customer satisfaction*

A fine novembre 2015 sono state effettuate le indagini di *customer satisfaction*<sup>55</sup> sui bacini in cui opera Busitalia - Sita Nord in Toscana. La popolazione di riferimento è l'intera clientela e il piano di campionamento è di tipo stratificato per bacini e linee, con estrazione di tipo casuale. Lo strumento di raccolta delle informazioni è stato un questionario strutturato, anonimo, principalmente distribuito a bordo degli *autobus*.

Oltre al profilo socio comportamentale, l'indagine ha rilevato la percezione dei clienti sull'efficienza del servizio reso, attraverso una serie di indicatori per i quali è stata chiesta una valutazione su una scala da 1 a 10<sup>56</sup>.

A novembre sono stati intervistati 1.055 clienti sui servizi extraurbani direttamente offerti da Busitalia - Sita Nord. I profili socio-demografici rilevati sono riportati in tabella:

## PROFILO SOCIO-DEMOGRAFICO

PROFILO SOCIO-DEMOGRAFICO	ETÀ <=25 ANNI	UTILIZZO DEL SERVIZIO ALMENO 3 GIORNI/SETTIMANA	UTILIZZO ABBONAMENTO MENSILE	UTILIZZO ABBONAMENTO TRIMESTRALE	UTILIZZO BIGLIETTO CORSA SEMPLICE
<b>Servizio extraurbano in Toscana</b>	47,5%	70,5%	26,2%	20,1%	24,5%

Gli aspetti del servizio proposti hanno ottenuto le seguenti percentuali di soddisfazione, raggruppate in macro-fattori, calcolate al netto delle mancate risposte e considerando soddisfatti coloro che hanno espresso un giudizio pari o superiore a 6/10:

	% Soddisfatti
Sicurezza	89,2%
Professionalità e cortesia del personale	86,5%
Livello di servizio commerciale	79,6%
Comfort del viaggio a bordo e sul percorso	76,1%
Informazioni alla clientela	67,2%
Attenzione all'ambiente	65,2%
Integrazione modale	62,7%
Pulizia dei mezzi e delle strutture	61,9%
Regolarità e organizzazione del servizio	58,9%
<b>Giudizio complessivo*</b>	<b>80,8%</b>

\* "Cosa pensa complessivamente del servizio offerto da ACV-AMV (Scarl Autolinee Chianti Valdarno e Scarl Autolinee Mugello Valdisevie), da 1 (per niente soddisfatto) a 10 (pienamente soddisfatto)?"

55.A cura della società Mediatica SpA.

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

## LA GESTIONE DEI RECLAMI

Nel corso del 2015 sono pervenuti 356 reclami/segnalazioni<sup>57</sup> per Busitalia in Toscana, di cui il 55% tramite email.

### CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI PERVENUTI\*

	Risultato 2015	Risultato 2014	Risultato 2013	Scostamento 2015 vs 2014 punti %
Regolarità del servizio	29,2%	26,3%	28,2%	2,9
Puntualità	18,7%	22,5%	23,0%	-3,8
Informazioni alla clientela	6,8%	4,7%	6,8%	2,1
Rapporto Azienda – Cliente	14,5%	16,3%	13,5%	-1,8
Comfort del viaggio	15,6%	16,5%	14,0%	-0,9
Titoli di viaggio	4,0%	5,4%	4,9%	-1,4
Carenza livello servizio	5,5%	4,4%	3,7%	1,1
Sicurezza	3,7%	2,0%	1,6%	1,7
Altro	2,0%	1,2%	2,7%	0,8

\* Nel dato 2015 sono comprese le segnalazioni per disservizi direttamente riferibili a Busitalia - Sita Nord pervenute nell'anno considerato. Le percentuali sono rapportate al totale degli aspetti segnalati

L'aumento dei reclami sulla regolarità del servizio è dovuto alla elevata cantierizzazione della città di Firenze per lavori della tramvia sui viali di circonvallazione e sulle arterie nevralgiche di ingresso.

In relazione all'aumento dei reclami sull'informazione, si registra una maggiore attenzione da parte della clientela agli aggiornamenti sul servizio rispetto alle modifiche di viabilità temporanea, come deviazioni e chiusura strade. Si evidenzia, infine, un miglioramento dell'andamento dei reclami concernenti il Rapporto azienda-cliente. Stesso tenore per l'aspetto legato ai Titoli di viaggio, grazie all'aumento dei punti vendita con sistema di bigliettazione elettronica.



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

## Ataf Gestioni

### La qualità erogata: *customer care*

Gli indicatori della Carta dei Servizi fanno riferimento alla Scarl Ataf&Li-Nea, società consortile che gestisce il TPL nell'area metropolitana di Firenze ed è composta dalle aziende Ataf Gestioni Srl e Li-Nea SpA<sup>58</sup>.

Ataf&Li-Nea assume i seguenti fattori e i relativi indicatori come elementi utili per il controllo della qualità offerta e percepita dalla clientela. La società si impegna a monitorare i fattori di seguito riportati e ad assicurare il rispetto degli *standard* obiettivo per l'anno successivo.

### Carta dei Servizi 2015 – Scarl Ataf&Li-Nea

Si riportano nelle tabelle di seguito i principali indicatori pubblicati nella Carta dei Servizi unitamente ai risultati raggiunti<sup>59</sup>.

## SICUREZZA

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2015	OBIETTIVO 2015	RISULTATO 2014
<b>Incidentalità</b>	(n. sinistri / km servizio effettuati) x 10.000	0,58	Diminuzione	0,6
<b>Vetustà dei mezzi</b>	n. veicoli con anzianità >15 anni / totale dei veicoli	7,4%	Diminuzione	5%
	n. veicoli con anzianità compresa tra 10 e 15 anni / totale dei veicoli	45,3%	Diminuzione	51%
	n. veicoli con anzianità compresa tra 5 e 10 anni / totale dei veicoli	16,3%	Diminuzione	13%
	n. veicoli con anzianità compresa tra 0 e 5 anni / totale dei veicoli	31%	Incremento	31%

## REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2015	OBIETTIVO 2015	RISULTATO 2014
<b>Affidabilità</b>	km svolti / km programmati	95,9%	Mantenimento	97,5%
	Mezzi di scorta disponibili nell'ora 7:00 - 9:00	29	Mantenimento	31
<b>Puntualità</b>	n. corse in ritardo tra 5 e 15 minuti / totale corse	13,0%	Diminuzione	10,3%
	n. corse in ritardo tra 15 e 30 minuti / totale delle corse	3,3%	Mantenimento	2,0%
	n. corse in ritardo superiore a 30 minuti / totale delle corse	1,2%	Mantenimento	0,6%

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

59. La lista completa degli indicatori monitorati è pubblicata all'interno della Carta della Mobilità, più precisamente nella parte 7<sup>a</sup> "Gli impegni dell'Azienda" disponibile sul sito [www.ataf.net](http://www.ataf.net).



I dati sulla regolarità e puntualità risentono della diffusa cantierizzazione della città.

### LIVELLO DI SERVIZIO COMMERCIALE E DI FRONT OFFICE

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2015	OBIETTIVO 2015	RISULTATO 2014
<b>Punti vendita</b>	n. punti vendita / Comuni serviti	132	Mantenimento	138
<b>Vendita biglietti a bordo</b>	n. linee con vendita a bordo / totale linee	100%	Mantenimento	100%
<b>Tempi per la risposta a segnalazioni (reclami e richieste)</b>	tempo massimo di risposta	30 giorni	Mantenimento	30 giorni

### ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2015	OBIETTIVO 2015	RISULTATO 2014
<b>Veicoli a basso impatto ambientale</b>	n. veicoli a gasolio a norma Euro 5, EEV, Euro 6 / totale veicoli a gasolio	34,2%	Mantenimento	49%
	n. veicoli elettrici / totale veicoli	2,5 %	Mantenimento	3,3%

L'immatricolazione di ulteriori nuovi *autobus* nel 2015 ha consentito un netto miglioramento del dato sui veicoli a basso impatto ambientale.

### La qualità percepita: *customer satisfaction*

Nel novembre/dicembre 2015, le indagini di *customer satisfaction* hanno seguito una diversa metodologia campionaria rispetto alle indagini precedenti. La ricerca ha analizzato un ampio bacino di linee, sviluppando interviste *face to face* presso tre fermate nevralgiche del servizio, così da raggiungere l'eterogeneità dell'universo Ataf. La metodologia campionaria, la viabilità sensibilmente ridisegnata dalla presenza di una diffusa cantierizzazione della città in relazione ai lavori per la tramvia, non consentono una lettura omogenea e comparativa con i dati delle precedenti rilevazioni.

Oltre al profilo socio comportamentale, l'indagine ha rilevato la percezione dei clienti sull'efficienza del servizio reso, attraverso una serie di indicatori per i quali è stata chiesta una valutazione considerando una scala da 1 a 10.

### Risultati *customer satisfaction* sul trasporto urbano di Firenze

Sono stati intervistati 1.904 clienti dei servizi di Ataf.

## PROFILO SOCIO-DEMOGRAFICO

PROFILO SOCIO-DEMOGRAFICO	ETÀ <=35 ANNI	UTILIZZO DEL SERVIZIO ALMENO 3 GIORNI/SETTIMANA	UTILIZZO ABBONAMENTO ANNUALE	UTILIZZO ABBONAMENTO MENSILE	UTILIZZO BIGLIETTO ORARIO*
<b>Servizio urbano in Firenze</b>	57,1%	76,1%	19,2%	23,2%	15,8%

\* Biglietto 90 minuti – biglietto a bordo – biglietto via sms

Gli aspetti del servizio proposti, da valutare secondo una scala da 1 a 10, hanno ottenuto le seguenti percentuali di soddisfazione, raggruppate in macro-fattori, calcolate al netto delle mancate risposte e considerando soddisfatti coloro che hanno espresso un giudizio pari o superiore a 6/10<sup>60</sup>:

Soddisfatti (%)	Risultato 2015	Non risponde
Servizi aggiuntivi a bordo e a terra	73,4%	8,2%
Sicurezza	72,6%	0,6%
Livello di servizio commerciale	71,7%	9,9%
Informazioni alla clientela	71,4%	13,9%
Professionalità e cortesia del personale	71,1%	2,6%
Integrazione modale	66,4%	8,7%
Attenzione all'ambiente	66,3%	8,7%
Regolarità e organizzazione del servizio	65,3%	1,8%
Pulizia dei mezzi e delle strutture	61,5%	1,2%
Comfort del viaggio a bordo e sul percorso	61,3%	1,5%
Servizi per disabili	59,0%	21,0%
<b>Giudizio complessivo</b>	<b>80,8%</b>	<b>0,1%</b>

60. "Cosa pensa complessivamente del servizio offerto dalla Scarl, da 1 (per niente soddisfatto) a 10 (pienamente soddisfatto)?".



## LA GESTIONE DEI RECLAMI

La gestione dei reclami e delle segnalazioni provenienti dalla clientela rappresenta uno strumento fondamentale per monitorare le dinamiche alla base dei disservizi e individuare soluzioni migliorative dell'offerta attraverso la partecipazione delle strutture coinvolte nel reclamo. Nel corso del 2015 sono pervenuti 5.538 reclami/segnalazioni. Di seguito si riporta il dettaglio dei reclami pervenuti per tipologia:

### CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI PERVENUTI\*

	Risultato 2015	Risultato 2014	Risultato 2013	Scostamento 2015 vs 2014
	punti %			
Regolarità del servizio	42,8%	34,6%	24,5%	8,2
Puntualità	7,6%	5,6%	6,1%	2,0
Informazioni alla clientela	7,6%	8,9%	10,2%	-1,3
Rapporto Azienda-Cliente	17,9%	19,4%	19,0%	-1,5
Comfort del viaggio	5,2%	4,5%	5,0%	0,7
Titoli di viaggio	8,7%	16,3%	24,8%	-7,6
Carenza livello servizio	3,7%	3,5%	3,4%	0,2
Sicurezza	2,1%	2,5%	2,1%	-0,5
Pulizia	0,4%	0,3%	0,3%	0,1
Ambiente	0,3%	0,4%	1,1%	-0,1
Altro	3,7%	3,9%	3,7%	-0,2

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

Si è verificato un aumento dei reclami sulla regolarità, principalmente dovuto alla diffusa cantierizzazione della città.

Si registra la sostanziale riduzione dei reclami riguardanti i titoli di viaggio, grazie alla diffusione della nuova "Carta Agile" (realizzata in supporto completamente riciclabile), che ha richiesto l'implementazione di validatrici di ultima generazione, l'aggiornamento del software e dell'interfaccia utente per le operazioni di validazione, consentendo una più facile fruizione da parte dei clienti.

## Umbria Mobilità Esercizio

### La qualità erogata: *customer care*

Di seguito si riportano gli indicatori che Umbria Mobilità Esercizio Srl<sup>61</sup> utilizza per monitorare la qualità del servizio erogato<sup>62</sup>.

TIPOLOGIA DI SERVIZIO		RISULTATO 2015
<b>Servizio TPL gomma urbano</b>	Corse in orario	95,6%
	Corse con ritardo >5' e <=10' di cui per cause interne	4,3% 0,0%
	Corse con ritardo >10' di cui per cause interne	0,1% 0,0%
<b>Servizio TPL gomma extraurbano</b>	Corse in orario	96,6%
	Corse con ritardo >5' e <=10' di cui per cause interne	3,2% 0,0%
	Corse con ritardo >10' di cui per cause interne	0,2% 0,0%
<b>Servizio ferroviario</b>	Corse in orario	34,7%
	Corse con ritardo >1' e <=5'	35,8%
	Corse con ritardo >5' e <=15'	24,8%
	Corse con ritardo >15'	4,7%
	km percorsi / km programmati	100%
<b>Servizio navigazione</b>	Natanti in orario (0' - 5') nelle corse di punta	97,8%
	Natanti in orario (0' - 5') nelle corse rimanenti	100%
	Corse effettuate sulle corse programmate	100%

61.Dal 1° dicembre 2015 la società è stata incorporata in Busitalia - Sita Nord.

62.Non sono stati inseriti obiettivi nella precedente Carta dei Servizi. Verranno formulati per l'edizione 2016.

## DIFFUSIONE RETE DI VENDITA

TIPOLOGIA DI SERVIZIO		RISULTATO 2015
<b>Servizio TPL gomma</b>	Rivendite	1.146
	Rivendite/km rete	0,5
	Rivendite/Comuni serviti	11,4
	Corse con vendita biglietti a bordo con sovrapprezzo	100%
<b>Servizio ferroviario</b>	Rivendite	58
	Rivendite/km rete	0,4
	Rivendite/Comuni serviti	4,1
	Corse con vendita biglietti a bordo con sovrapprezzo	100%
<b>Servizio navigazione</b>	Rivendite	4*
	Rivendite/Attracchi	1

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

## INCIDENTALITÀ

TIPOLOGIA DI SERVIZIO		RISULTATO 2015
<b>Servizio ferroviario</b>	Sinistri passivi	1 ogni 608.222 km percorsi
<b>Servizio TPL gomma</b>	Sinistri passivi	1 ogni 85.078 km percorsi
<b>Servizio navigazione</b>	Sinistri passivi	0
<b>Servizio di mobilità alternativa*</b>	Sinistri passivi	1 ogni 31.776 km equivalenti percorsi

\* Ascensori, scale mobili, tapis roulant, funicolare nelle città di Perugia, Orvieto, Spoleto, Cascia e Amelia.

## ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

TIPOLOGIA DI SERVIZIO		RISULTATO 2015
<b>Servizio TPL gomma urbano</b>	Mezzi con motore Euro 2 o superiori	98,1%
<b>Servizio TPL gomma extraurbano</b>	Mezzi con motore Euro 2 o superiori	87,2%
<b>Servizio ferroviario</b>	Complessi a trazione elettrica	8,2%

## LA GESTIONE DEI RECLAMI

Per i servizi di Umbria Mobilità Esercizio nel 2015 sono stati registrati 506 reclami.

Di seguito si riporta il dettaglio dei reclami registrati per tipologia<sup>63</sup>:

## CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI PERVENUTI

	Risultato 2015	Risultato 2014
Regolarità del servizio	19,0%	29,6%
Puntualità	19,2%	16,4%
Informazioni alla clientela	0,8%	2,9%
Rapporto Azienda-Cliente	18,8%	21,3%
Comfort del viaggio	4,9%	7,7%
Titoli di viaggio	0,8%	6,4%
Sicurezza	1,4%	0,2%
Pulizia	5,7%	7,0%
Ambiente	1,4%	1,0%
Altro	11,9%	7,5%
Carenza del livello servizio	16,2%	-

La maggior parte dei reclami pervenuti sono relativi a Puntualità, Carenza del livello di servizio e Regolarità del servizio ("mancato passaggio", "mancata fermata").

I reclami relativi alla carenza del livello di servizio sono connessi alle numerose rimodulazioni/riduzioni dei servizi operate dagli Enti affidanti su varie aree del territorio umbro; la variazione in aumento del 16,2% di questo indicatore rispetto al 2014 è dovuta principalmente a una diversa classificazione operata l'anno precedente che allocava le "modifiche di esercizio" nella classe di reclami relativi alla Regolarità del servizio.

I reclami relativi alla puntualità, aumentati del 2%, si concentrano prevalentemente nei mesi di settembre/ottobre in corrispondenza dell'apertura delle scuole e dell'avvio della programmazione invernale dei servizi di trasporto.

Si evidenzia altresì la riduzione del 2,7% dei reclami relativi al *comfort* di viaggio grazie anche all'introduzione di 20 nuovi *autobus* nel corso del 2015 (5 urbani e 15 extraurbani) e la positiva riduzione del 2,6% dei reclami relativi al rapporto azienda-cliente ("comportamento del personale", "uso del cellulare/fumo", "stile di guida").

63. La classificazione proposta è un'aggregazione di diversi aspetti riconducibili alle macro-categorie seguite per Busitalia - Sita Nord.



## Busitalia Veneto

### La qualità erogata: *customer care*

Busitalia Veneto, nata nel 2015 dal conferimento del ramo Veneto di Busitalia - Sita Nord e del ramo Mobilità di APS Holding, opera nelle seguenti aree offrendo servizio di trasporto urbano ed extraurbano:

## CARTA DEI SERVIZI 2015

REGIONE	SERVIZI INTERESSATI
Veneto	Servizio extraurbano di Padova* e di Rovigo Servizio urbano di Padova e di Rovigo

\* Per i dati dell'anno 2015 qui presentati, il servizio extraurbano di Padova comprende quelli precedentemente svolti da Busitalia - Sita Nord e da APS Holding.

La prima Carta dei Servizi di Busitalia Veneto è stata pubblicata nel 2015<sup>64</sup>.

64. Il consuntivo 2014 comprende i dati registrati da Busitalia - Sita Nord – per il servizio extraurbano di Padova e di Rovigo e il servizio urbano di Rovigo – e i dati registrati da APS Holding, spesso in modo aggregato, per il servizio urbano di Padova e il servizio extraurbano della zona termale (Provincia di Padova).

### Carta dei Servizi 2015 – Busitalia Veneto

Si riportano nelle tabelle di seguito i principali indicatori pubblicati nella Carta dei Servizi e i relativi risultati raggiunti. Per quanto riguarda la puntualità, si registra un lieve aumento delle corse arrivate in ritardo superiore a 30 minuti rispetto al 2014 per i servizi di Padova, principalmente a causa del traffico, e un miglioramento dei dati di puntualità per i servizi di Rovigo.

## PUNTUALITÀ

	Risultato 2015	Obiettivo 2015	Risultato 2014	Scostamento 2015 Punti %
<b>Servizio extraurbano di Padova</b>				
Corse in orario	94,70%	94,80%	94,61%	-0,10
Corse con ritardo > 15' e <= 30'	4,49%	4,50%	4,77%	-0,01
per cause interne (%)	0,02%	0,03%	0,06%	-0,01
Corse con ritardo > 30'	0,81%	0,70%	0,62%	0,11
per cause interne (%)	0,03%	0,02%	0,04%	0,01
<b>Servizio urbano di Padova - automobilistico</b>				
Corse in orario	94,0%	90,0%	95,6%	4,0
Corse con ritardo > 5' e <=15'	5,1%	8,0%	3,8%	-2,9
Corse con ritardo > 15'	0,9%	2,0%	0,6%	-1,1
<b>Servizio urbano di Padova - tranviario</b>				
Corse in orario	90,6%	90,0%	91,8%	0,06
Corse con ritardo > 4' e <=8'	7,6%	8,0%	6,7%	-0,04
Corse con ritardo > 8'	1,8%	2,0%	1,5%	-0,02
<b>Servizio extraurbano di Rovigo</b>				
Corse in orario	96,92%	96,40%	96,34%	0,52
Corse con ritardo > 5' e <=15'	2,37%	2,80%	2,79%	-0,43
per cause interne (%)	0,01%	0,02%	0,03%	-0,01
Corse con ritardo > 15'	0,71%	0,80%	0,87%	-0,09
per cause interne (%)	0,03%	0,02%	0,03%	0,01
<b>Servizio urbano di Rovigo</b>				
Corse in orario	99,79%	99,78%	99,78%	0,01
Corse con ritardo > 5' e <=10'	0,16%	0,17%	0,17%	-0,01
per cause interne	0,00%	0,00%	0,00%	0,00
Corse con ritardo > 10'	0,06%	0,05%	0,05%	0,01
per cause interne	0,01%	0,00%	0,00%	0,01

In merito alla regolarità dei servizi, sia sul servizio extraurbano di Padova sia sui servizi extraurbano e urbano di Rovigo, si conferma il 100% delle corse effettuate rispetto alle programmate<sup>65</sup> e un numero di mezzi di scorta adeguato alle necessità di ripristino del servizio.

Per quanto riguarda la regolarità del servizio urbano di Padova l'indicatore è pari al 99,1% per il servizio automobilistico e 99,5% per il servizio tranviario, in calo rispetto all'anno precedente (-0,6 punti) sull'automobilistico e in aumento sul tranviario (+1,2 punti).

## DIFFUSIONE RETE DI VENDITA

	Risultato 2015	Obiettivo 2015	Risultato 2014	Scostamento 2015
<b>Servizio extraurbano di Padova</b>				
Rivendite	648	532	532	116
Rivendite/km rete	0,60	0,53	0,53	0,07
Rivendite/Comuni serviti	4,4	3,6	3,6	0,8
Rivendite/milioni di residenti	344	283	283	61
Corse con vendita biglietti a bordo con sovrapprezzo	100%	100%	100%	0,0
<b>Servizio urbano di Padova</b>				
Rivendite	487	n.d.*	n.d.*	n.d.*
Rivendite/km rete	2,8	n.d.*	n.d.*	n.d.*
Rivendite/1000 residenti	1,4	n.d.*	n.d.*	n.d.*
Corse con vendita biglietti a bordo con sovrapprezzo	100%	100%	100%	0,0
<b>Servizio extraurbano di Rovigo</b>				
Rivendite	132	127	127	5
Rivendite/milioni di residenti	180	173	173	8
Rivendite/Comuni serviti	2,2	2,2	2,2	0,0
Rivendite/km rete	0,17	0,16	0,16	0,01
Corse con vendita biglietti a bordo con sovrapprezzo	100%	100%	100%	0,0
<b>Servizio urbano di Rovigo</b>				
Rivendite	79	84	84	-5
Rivendite/1000 residenti	1,51	1,61	1,61	-0,10
Rivendite/km rete	0,94	1,00	1,00	-0,06
Corse con vendita biglietti a bordo con sovrapprezzo	100%	100%	100%	0,0

\* Il dato 2014 del servizio urbano di Padova non è disponibile se non in forma aggregata con quello del servizio extraurbano prima gestito da APS

65. Con esclusione degli scioperi e degli eventi di forza maggiore.



Per quanto concerne la rete di vendita, i risultati conseguiti nel 2015 vedono un aumento delle rivendite per il servizio extraurbano di Padova dovuto al conferimento del ramo d'azienda di APS Holding comprendente il servizio extraurbano nella zona termale.

In merito all'incidentalità, con responsabilità di Busitalia Veneto, riguardante i sinistri avvenuti durante lo svolgimento del servizio di linea, si registra un lieve peggioramento sui servizi extraurbani di Padova, afferenti principalmente al ramo conferito da APS Holding. Si registra un aumento di sinistri a Rovigo (extraurbano), seppur nella maggioranza di lieve entità, mentre rimane sostanzialmente invariato il dato per il servizio urbano di Rovigo.

## INCIDENTALITÀ

	Risultato 2015	Obiettivo 2015	Risultato 2014	Scostamento 2015 vs 2014
<b>Servizio extraurbano di Padova</b>				
Sinistri passivi/milioni km	4,9	4,3	4,3	0,6
<b>Servizio urbano di Padova - automobilistico</b>				
Sinistri passivi/milioni km	17,2	20	20	-2,8
<b>Servizio urbano di Padova - tranviario</b>				
Sinistri passivi/milioni km	13,9	30	22	-16,1
<b>Servizio extraurbano di Rovigo</b>				
Sinistri passivi/milioni km	4,0	1,0	1,5	3
<b>Servizio urbano di Rovigo</b>				
Sinistri passivi/milioni km	5,5	5,4	5,4	0,1



In relazione all'attenzione all'ambiente, considerando le percentuali di mezzi con motori a scarico controllato Euro 2 e superiori, risultano migliorati i risultati del 2014, grazie all'ingresso di nuovi mezzi di ultima generazione (in termini di classe ambientale). L'obiettivo per il servizio extraurbano di Padova non è stato raggiunto per effetto del parziale rinvio, al 2016, dell'immatricolazione dei nuovi *autobus* Euro 6 previsti per il 2015 in ingresso nel parco dei mezzi conferiti da APS Holding.

## ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

	Risultato 2015	Obiettivo 2015	Risultato 2014	Scostamento 2015 Punti %
<b>Servizio extraurbano di Padova</b>				
mezzi Euro 2 e superiori	97%	100%	91%	-3
<b>Servizio urbano di Padova</b>				
mezzi Euro 2 e superiori	90%	n.d.*	n.d.*	n.d.*
<b>Servizio extraurbano di Rovigo</b>				
mezzi Euro 2 e superiori	92%	90%	90%	2
<b>Servizio urbano di Rovigo</b>				
mezzi Euro 2 e superiori	83%	95%	84%	-12

\* Il dato 2014 del servizio urbano di Padova non è disponibile se non in forma aggregata con quello del servizio extraurbano prima gestito da APS



# Sicurezza nel viaggio

**G4-15 / G4-PR1 / G4-PR2**

## Sicurezza della circolazione

Le società del Gruppo sono da sempre impegnate nell'assicurare il più alto livello di sicurezza per i clienti, i dipendenti e la collettività tutta, agendo in particolare sulla cultura della prevenzione e responsabilizzando tutti gli attori.

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



### Sicurezza della circolazione: RFI

Si riportano le principali tecnologie che contribuiscono ad assicurare la sicurezza dell'esercizio ferroviario.

### TECNOLOGIE INNOVATIVE DI PROTEZIONE MARCIA TRENO

	km
SCC, SCC-AV, SCC-M e CTC, telecomando della circolazione	12.277
SCMT, controllo della marcia del treno	11.693
SSC, supporto alla guida	4.213
ERTMS, interoperabilità su rete AV/AC	654
GSM-R telecomunicazione (utilizzabile per chiamata di emergenza)	11.000

#### SCC - SISTEMA DI COMANDO E CONTROLLO

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

#### CTC - SISTEMA DI CONTROLLO DEL TRAFFICO CENTRALIZZATO

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

## SCMT - SISTEMA DI CONTROLLO DELLA MARCIA DEL TRENO

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

## SSC - SISTEMA DI SUPPORTO CONDOTTA

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

## ERTMS LIVELLO 1 CON RADIO INFILL

ERTMS Livello 1 con *Radio infill*, è la prima applicazione commerciale di ERTMS/ETCS (*European Rail Traffic Management System/European Train Control System*) Livello 1 in Italia e la prima in Europa con *infill-radio* basato sul GSM-R. Il sistema è stato adottato sulla Domodossola-Novara (Corridoio 1) e su tratte di confine con la Svizzera anche per realizzare l'interoperabilità tra Italia e Svizzera. Questo sistema richiede un'integrazione HW/SW a terra del sistema SCMT esistente in esercizio.

## ERTMS/ETCS LIVELLO 2

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

## ERTMS LIVELLO 2 HIGH DENSITY (HD)

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

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

Le potenzialità del satellite sono in corso di valutazione anche per le applicazioni ferroviarie in casi quali: segnalamento, telecomunicazioni, diagnostica, sistemi critici e relativi alla sicurezza. Grazie a "SATLOC", un progetto promosso da UIC co-finanziato dall'ESA (Agenzia Spaziale Europea) e realizzato dal Settore *Railway* (industria, infrastrutture, *manager company* e imprese ferroviarie), la fattibilità dell'uso del satellite per ferrovie è stata valutata con un *business-case* di applicazione per linee a scarso traffico e linee regionali. RFI con alcune aziende del Settore Trasporti ha sviluppato un sistema ERTMS con la localizzazione satellitare e rete integrata TLC basata su IP (ERSAT). Il fine è quello di consolidare l'uso di due sistemi europei *standard*: satellite ed ERTMS.

**GSM - R**

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

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

Il monitoraggio dell'incidentalità ferroviaria verificatasi sull'Infrastruttura Ferroviaria Nazionale (IFN), gestita da RFI, è effettuato mediante l'alimentazione e l'analisi dei dati presenti nella Banca Dati Sicurezza (BDS) registrati secondo i criteri internazionali vigenti.

In particolare, occorre precisare che nel *benchmarking* sull'incidentalità a livello ERA (European Railway Agency) vengono adottati, ai fini del computo incidentale, i parametri previsti dalla Direttiva 2004/49 CE e s.m.i. (Eurostat), recepita dalla legislazione italiana con il D.Lgs. 162/2007, mentre a livello UIC sono adottati anche quelli forniti dalla *Fiche A91 UIC*<sup>66</sup>. Nel computo dei dati ERA, diversamente da quelli UIC, sono quindi conteggiati anche gli incidenti che si sono verificati nell'ambito dei binari momentaneamente interrotti alla circolazione per attività manutentive. Nel corso del 2015 sono stati registrati 97 incidenti, numero che rileva una significativa diminuzione rispetto alle *performance* registrate nell'anno precedente (109 incidenti).

**STATISTICHE SUGLI INCIDENTI FERROVIARI\***

	2015		2014		2013	
	Valore assoluto	Per miliardo di treni-km	Valore assoluto	Per miliardo di treni-km	Valore assoluto	Per miliardo di treni-km
Collisioni di treni in circolazione (contro treni o altro)	4	12	9	27	4	12
Deragliamenti di treni in circolazione	3	9	4	12	6	18
Incidenti ai passaggi a livello** (inclusi pedoni)	19	57	16	48	14	42
Incidenti a persone provocati da rotabili in movimento (eccetto i suicidi)	67	197	74	224	71	214
Incendi al materiale rotabile	2	6	0	0	2	6
Altri	2	6	6	18	1	3

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

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

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

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

Relativamente alle cause che hanno determinato i suddetti incidenti, si evidenzia che, su un valore complessivo di 97 eventi, circa il 98% è riconducibile a cause esogene al sistema ferroviario, ovvero a comportamenti inopportuni di persone o a eventi con caratteristiche di eccezionalità (ad esempio, eventi atmosferici di particolare intensità), mentre il rimanente 2% è riconducibile a cause endogene, ovvero a incidenti la cui responsabilità è attribuibile alle Imprese Ferroviarie o al Gestore.

Relativamente ai decessi, nel corso del 2015, si registra una lieve diminuzione rispetto all'anno precedente (-13,2%), confermando il trend iniziato nel 2013; al contempo si registra una diminuzione delle persone ferite (dal cui computo sono esclusi gli incidenti classificabili come tentati suicidi).



## CONSEGUENZE DEGLI INCIDENTI FERROVIARI SULLE PERSONE AVVENUTI SU RETE RFI

	2015	2014	2013	Trend 2015 vs 2014
Decessi dipendenti <sup>1</sup>	0	3	2	▼
Decessi passeggeri <sup>2</sup>	2	1	2	▲
Altri decessi <sup>3</sup>	44	49	56	▼
<b>Totale decessi<sup>4</sup></b>	<b>46</b>	<b>53</b>	<b>60</b>	▼
Dipendenti feriti	1	3	2	▼
Passeggeri feriti	7	1	2	▲
Altri feriti	29	37	29	▼
<b>Totale feriti<sup>5</sup></b>	<b>37</b>	<b>41</b>	<b>33</b>	▼

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

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

3. Altri decessi: persone utilizzatrici di passaggi a livello, persone non autorizzate, altre persone autorizzate presenti negli impianti ferroviari

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

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

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

Nel corso del 2015, secondo i criteri previsti dall’UIC, sono stati registrati 16 incidenti “Tipici” rispetto ai 25 rilevati nel 2014 con un conseguente calo di circa il 36%; relativamente agli incidenti “Atipici” che, sostanzialmente, rilevano il numero di investimenti di persone e la caduta di viaggiatori dai treni in movimento, il 2015 ha registrato 81 incidenti contro gli 83 del 2014. Nel computo degli “Atipici” sono inclusi gli investimenti delle persone utenti dei PL.

## INCIDENTI

	2015	2014	2013
<b>Tipici</b>	<b>16</b>	<b>25</b>	<b>18</b>
Tipici UIC ai treni	9	14	12
Tipici UIC in manovra	2	5	1
Tipici UIC ai PL	5	6	5
<b>Atipici</b>	<b>81</b>	<b>83</b>	<b>80</b>

Nel 2015 i valori relativi agli incidenti e agli SPAD risultano in linea con l’anno precedente.

## ANDAMENTO SPAD

	2015	2014	2013
Indebito superamento da parte di un treno di un segnale disposto a via impedita (SPAD)	19	20	17

## MANUTENZIONE DELL'INFRASTRUTTURA FERROVIARIA

La corretta progettazione, pianificazione ed esecuzione del processo manutentivo è garanzia del mantenimento dell'infrastruttura agli *standard* di sicurezza previsti. Il raggiungimento degli obiettivi è assicurato dal presidio sulle attività manutentive di natura ordinaria e straordinaria, effettuato attraverso una puntuale pianificazione ed esecuzione degli interventi e da una costante attività di controllo, mirata a verificare la correttezza e l'efficacia dell'attività manutentiva svolta su tutto ciò che è rilevante ai fini della sicurezza<sup>67</sup>. Assumono particolare importanza l'attività di vigilanza e quella di controllo. La prima evidenza lo "stato di salute" degli impianti per il mantenimento e il miglioramento dei parametri di affidabilità e disponibilità dell'infrastruttura ferroviaria, a garanzia degli *standard* di sicurezza previsti; la seconda, svolta attraverso visite e verifiche che riguardano gli aspetti tecnici, organizzativi e operativi degli impianti, è finalizzata a constatare la correttezza e l'efficacia dell'attività manutentiva eseguita, lo stato dell'infrastruttura e l'operatività e organizzazione dei cantieri di lavoro.

Si elencano, di seguito, le principali attività di vigilanza e di controllo del 2015:

- verifica della visibilità dei segnali svolta nelle diverse condizioni di luminosità ambientali, temporali e stagionali;
- verifiche tecniche periodiche agli apparati centrali e agli impianti di blocco automatico;
- controllo dei deviatoi;
- visite della linea ferroviaria effettuati a piedi, in carrello e in cabina;
- visite ispettive alle opere d'arte;
- controlli della rotaia saldata;
- sostituzione delle tabelle distanziometriche o di orientamento lungo linea, rilevate poco leggibili per vetustà o a causa dei sedimenti di frenatura dei treni;
- rilievi delle grandezze caratteristiche degli apparecchi del binario e delle usure della coppia ago-conrago<sup>68</sup>.

Si riportano, di seguito, i costi complessivi delle attività di manutenzione ordinaria e straordinaria del 2015.

Manutenzione	Costo
Ordinaria	891
Straordinaria	1.146

Valori in milioni di euro

## PASSAGGI A LIVELLO

Nel 2015 numerosi sono stati gli interventi dedicati alla soppressione dei Passaggi a Livello (PL): 111 PL sono stati soppressi nell'ambito dello specifico Programma dedicato alla chiusura dei passaggi a livello e ulteriori 11 PL sono stati soppressi in seguito a potenziamenti/modernizzazioni infrastrutturali derivanti da interventi condotti a livello territoriale in accordo con gli enti locali. Complessivamente a fine 2015 il numero di PL, tra pubblici e privati, è stato ridotto a poco più di 4.800.

Nel contempo, sono proseguite le azioni atte all'incremento dei livelli di sicurezza dei PL esistenti che, nel corso del 2015, hanno riguardato diverse tipologie di provvedimenti:

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

67. Deviatoi, segnali, opere d'arte, passaggi a livello, ecc.

68. Dal 1° gennaio 2015 sono in vigore la nuova Procedura Subdirezionale per il "Controllo delle grandezze caratteristiche degli apparecchi del binario e norme di manutenzione" e la nuova Istruzione Tecnica.

## SICUREZZA DELLA CIRCOLAZIONE: TRENITALIA

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

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

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

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

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

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

## MANUTENZIONE DEL MATERIALE ROTABILE

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

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

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

Particolare attenzione viene riservata al miglioramento dei processi manutentivi che trova formalizzazione e attuazione nel Piano della Sicurezza, il quale prevede ogni anno una serie di progetti finalizzati a garantire la sicurezza dell'esercizio e fra cui si citano di seguito, a titolo puramente esemplificativo, i principali in corso nel 2015:

- riqualificazione porte treni TAF<sup>69</sup>;
- adeguamento impianto antincendio locomotive E414;
- *upgrading* SSB<sup>70</sup> locomotive E404;
- rilevamento della temperatura delle boccole da parte del personale di macchina, attraverso strumenti portatili.

È inoltre in corso il progetto "PRC informatizzato" presso l'officina di Foligno, individuata come impianto pilota (il PRC, Piano di Riparazione e Controllo, è il documento utilizzato per la registrazione e la tracciabilità delle attività di manutenzione svolte sui rotabili e componenti). Si è conclusa l'informatizzazione del PRC delle sale montate ed è stata avviata quella relativa ai motori di trazione e agli interventi manutentivi di RO (Revisione Officina) per le locomotive E464.

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

La certificazione attesta che Trenitalia, come Soggetto Responsabile della Manutenzione (SRM), ha istituito un proprio sistema di manutenzione in grado di soddisfare i requisiti stabiliti nel citato regolamento, al fine di garantire che i carri merci, della cui manutenzione è responsabile, siano in grado di circolare nella massima sicurezza.

69. Treno ad Alta Frequentazione.

70. Sottosistema di Bordo - termine di solito riferito al sistema di segnalamento (SCMT o ERTMS).



## Servizi di sicurezza

Per il Gruppo FS Italiane la sicurezza è un valore essenziale. Per questo, il Gruppo si impegna a promuoverla e a mettere in campo azioni finalizzate a tutelare il personale, i viaggiatori, i beni e il *know-how* di cui dispone. Con la seconda Convenzione con il Ministero dell'Interno del luglio 2012 prosegue la collaborazione con la Polizia Ferroviaria, organo istituzionalmente responsabile della prevenzione e repressione dei reati in ambito ferroviario. La Convenzione mira a confermare la sinergia fra le parti con il comune obiettivo di migliorare lo stato di sicurezza reale e percepita in ambiente ferroviario e garantire la tutela dei passeggeri e il patrimonio societario.

### STATISTICHE SULLA SECURITY

	2015	2014	2013
Aggressioni al personale ferroviario	429	361	228
Furti in stazione	2.421	2.566	2.192
Furti a bordo treno	3.706	4.188	4.238
Furti di rame in esercizio	1.078	1.643	1.930
Furti di rame in deposito	52	63	126

Nell'anno 2015 sono stati registrati 2.421 furti a danno dei viaggiatori in stazione in diminuzione del 5,7% rispetto al 2014 e un decremento delle denunce per furti a bordo treno pari all'11,5%, conseguenza dell'attenta programmazione delle scorte effettuate dalla PolFer su indicazione e suggerimento anche di Protezione Aziendale.



È stata rilanciata, insieme alla Polizia Ferroviaria, l'iniziativa della campagna pubblicitaria a bordo treno e nelle stazioni "Stai attento! Fai la differenza" finalizzata a sensibilizzare i viaggiatori rispetto al rischio di furti e borseggi.

## STAI ATTENTO! FAI LA DIFFERENZA



Un ulteriore obiettivo che la Convenzione si è posta è la riduzione dei furti di rame che affligge le principali direttrici della rete ferroviaria nazionale. L'attività svolta consiste soprattutto nel monitorare le tratte ferroviarie e i depositi a maggior rischio, coinvolgere le Forze di Polizia locali segnalando i cantieri, le situazioni di rischio rilevate negli impianti, nonché i furti e i tentativi di furto.

Le misure di prevenzione e contrasto attuate dal Gruppo FS Italiane e la scelta delle Forze dell'Ordine di incidere sul secondo livello delle organizzazioni criminali (ricettatori), hanno portato nel 2015 a una diminuzione di oltre il 34% dei furti lungo linea rispetto al 2014. I disagi subiti nel 2015 a seguito dell'asportazione del materiale e dei tentativi di furto hanno coinvolto complessivamente 6.761 treni per 138.525 minuti di ritardo.

Il reiterarsi dell'attività criminosa ha sviluppato la necessità di potenziare la presenza di personale tecnico lungo le linee più colpite e provvedere, ove possibile, a sostituire nelle aree maggiormente esposte il rame con alluminio, alluminio-acciaio e materiali alternativi, metalli meno pregiati e quindi meno appetibili per la criminalità. In alcuni casi, invece, si è scelto di isolare il rame con strutture di cemento o interrarlo in profondità, adottare misure di difesa passiva quali recinzioni e blindature oltre all'implementazione di sistemi di allarme e videosorveglianza.

Relativamente alle attività di rimozione dei graffiti su materiale rotabile, invece, la spesa (circa 6 euro al mq, senza considerare il fermo materiale e altri costi indiretti) è aumentata del 9%, concentrandosi prevalentemente sui convogli della Direzione Passeggeri Regionale.

Passando ai rapporti tra il Gruppo e il sistema della Protezione Civile, si è proceduto al rinnovo delle Convenzioni con le Regioni Piemonte, Emilia Romagna e Molise e alla stipula del primo accordo con le Regioni Campania e Friuli Venezia Giulia, tenuto conto di quanto previsto dall'accordo quadro siglato nel 2008 e rinnovato nel 2013 con il Dipartimento Nazionale della Protezione Civile ai sensi dell'art.6 della L. 225/1992.

La collaborazione si è manifestata sia nella gestione di eventi importanti (quali l'Expo 2015, la visita del Papa a Firenze e la gestione dei flussi in occasione di Lucca Comics) sia nelle attività addestrative e formative; sono state effettuate inoltre 36 esercitazioni che hanno consentito di verificare e migliorare i flussi di comunicazione e il modello di intervento in caso di criticità o emergenza. In merito al trasporto delle tifoserie, è confermata l'entrata a regime delle prescrizioni introdotte con la Tessera del Tifoso che hanno apportato notevoli benefici in termini di regolarità del servizio a tutto il sistema del trasporto ferroviario.

Il Gruppo FS Italiane continua, tramite i Comitati Tutela Aggressioni costituiti aziendali, a garantire assistenza legale al personale dipendente rimasto vittima di aggressione. Si è registrato in ambito RFI un sensibile aumento dei casi di aggressioni connesso anche all'istituzione dei varchi di accesso alla stazione di Roma Termini, Milano Centrale e Firenze Santa Maria Novella.

È stato progettato un ulteriore *step* formativo, che segue quello anti-aggressione per il personale *front line* erogato nell'anno precedente, con la finalità di fornire gli strumenti di supporto a seguito dell'evento aggressivo in chiave di *counselling*.

Per quanto riguarda la messa in sicurezza degli *asset* societari, si segnalano: 30 nuovi sistemi integrati di *security* installati presso altrettanti siti ferroviari; nuovi impianti di *security* realizzati presso il Compartimento di Milano; l'impianto di videosorveglianza della Stazione di Roma Termini potenziato con 80 nuove telecamere ad alta definizione; la progettazione esecutiva di circa 15 impianti di *security* completata presso altrettanti siti ferroviari; i lavori per la messa in sicurezza realizzati su 2 siti tecnologici della linea AV/AC Roma-Napoli; la progettazione preliminare per la protezione dei siti ferroviari sensibili della linea AV/AC avviata nei nodi di Firenze, Bologna e Torino.

È stato messo in opera presso la Stazione di Milano Centrale il nuovo modello di gestione delle grandi stazioni italiane del circuito Alta Velocità, delimitando l'area dedicata all'esercizio ferroviario, rispetto all'area deputata ai servizi accessori e commerciali, attraverso infrastrutture architettoniche approvate dalla Sovrintendenza e dai Vigili del Fuoco. Nel mese di settembre il modello è stato applicato anche alla Stazione di Roma Termini, anche se in veste provvisoria per via della coesistenza dei due grandi cantieri della piastra parcheggi e della piastra servizi.

I *gate* di accesso sono presidiati da personale incaricato di verificare i titoli autorizzativi, formato anche all'utilizzo dei defibrillatori di cui sono dotate le postazioni nonché alle manovre di disostruzione, anche pediatriche, per eventuale assistenza ai passeggeri. L'obiettivo ultimo è quello di tutelare l'area più a rischio per la presenza di persone non autorizzate e spesso responsabili di illeciti a danno dei clienti, del personale e del patrimonio.

Il materiale rotabile Alta Velocità è stato dotato di un sistema di chiusura delle porte installando serrature mecatroniche. Il progetto, tecnologicamente innovativo, è finalizzato alla tutela del cliente, del personale ferroviario e alla prevenzione di azioni dolose ai danni del treno.

Tra gli *asset* strategici per l'impresa ferroviaria rientrano i parchi e gli impianti utilizzati per la sosta del materiale rotabile. I progetti di messa in sicurezza prevedono l'installazione e/o l'implementazione di apparati di videosorveglianza e di impianti di allarme. Si è proceduto inoltre alla messa in sicurezza delle biglietterie per i servizi *Long Haul* e quelli del trasporto regionale. In fase di analisi di fattibilità è invece la realizzazione di un'area chiusa e videosorvegliata per le biglietterie *self service*. Nuove minacce hanno determinato l'esigenza di dotare le infrastrutture IT di specifiche unità di sicurezza dei sistemi informativi e delle informazioni. Da qualche anno è stata quindi creata una struttura dedicata per la realizzazione dei progetti di sicurezza informatica.

La struttura di Contrasto Frodi, monitora costantemente le transazioni allo scopo di arginare le frodi perpetrate attraverso l'acquisto di titoli ferroviari con carte di credito rubate o clonate. L'attività ha portato nel 2015 a un livello di frodi complessive pari allo 0.14% rispetto al fatturato, dato ampiamente sotto la soglia critica dell'1%. Oltre alle attività consolidate, Contrasto Frodi si è specializzata anche nel monitoraggio degli abusi delle agenzie di viaggio e dei comportamenti fraudolenti nei confronti dei clienti. Ha anche avviato attività formative interne finalizzate a far crescere la sensibilità del personale di *front line* sulla tematica delle frodi con lo scopo limitare ancor più il fenomeno e, soprattutto, intercettare nel più breve tempo possibile eventuali criticità collegate alle frodi sui titoli di viaggio. Per quanto riguarda i titoli di viaggio falsi, ne sono stati individuati 86, dei quali 77 biglietti internazionali, con conseguente applicazione di sanzioni e denunce nei casi più rilevanti. Dal 2015 Protezione Aziendale presiede il gruppo internazionale Colpofper "*Fraud and ticket forgery working group*" per la collaborazione internazionale sulle tematiche di frode sui biglietti.

Infine il team Contrasto Frodi coordina il gruppo allo scopo di migliorare anche a livello europeo la consapevolezza e il monitoraggio delle frodi sui titoli di viaggio.

# I fornitori

*Highlight*

**G4-2**

**ABBIAMO FATTO**

**Valore economico  
dei criteri premianti *green***

circa **3,9** / I criteri ambientali  
milioni di euro hanno pesato  
per circa il **12%**  
nelle gare “*no core*” del Gruppo

**Acquisti *core***

oltre **3,5** / con una base fornitori  
miliardi di euro costituita per **86%**  
da società  
con sede legale in Italia

**Questionario  
di auto-valutazione**

somministrato ai fornitori strategici  
per valutare la sostenibilità  
della catena di fornitura del Gruppo

**Politica ambientale**

inserita nei contratti  
a partire dal 2013  
nel rispetto delle Linee Guida  
per l’implementazione  
dei Sistemi di Gestione Ambientale

**VOGLIAMO FARE**

**Definire un processo**

per garantire una  
**robusta valutazione**  
della catena di fornitura

**Ridurre**  
gli **impatti ambientali**

del sistema di consumo  
e produzione  
e **migliorare**  
le **condizioni di lavoro**  
lungo la catena di fornitura



## Politiche degli acquisti

**G4-56 / G4-SO2**

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

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

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

- le leggi sul lavoro e sulla previdenza sociale con applicazione dei contratti collettivi del lavoro;
- gli obblighi in materia di sicurezza e di igiene del lavoro;
- le norme contenute nel "Codice Etico del Gruppo".

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

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

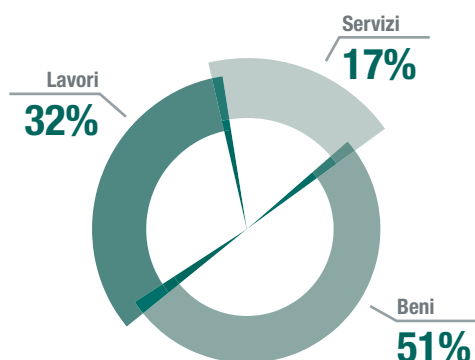


## Profilo e valutazione dei fornitori

G4-12 / G4-13 / G4-56 / G4-EC9 / G4-EN32 / G4-EN33 / G4-LA14 / G4-LA15 / G4-SO9 / G4-SO10

Nel 2015 le società del Gruppo hanno gestito acquisti *core* per oltre 3,5 miliardi di euro attraverso una base di fornitori diretti<sup>71</sup> costituita per l'86% da società con sede legale in Italia generando, direttamente e indirettamente, reddito e opportunità di lavoro nelle comunità in cui opera il Gruppo. Nel 2015, oltre il 79% del fatturato di acquisto di Gruppo è stato gestito dalle società Trenitalia e RFI attraverso 70 fornitori *core* (non si sono registrate variazioni significative nella struttura della catena di fornitura, né esternalizzazioni di attività, rispetto al 2014). Di seguito è rappresentata la suddivisione degli acquisti *core* del Gruppo per tipologia:

Il Gruppo, consapevole che il miglioramento delle proprie *performance* economiche, ambientali e sociali passi anche dal coinvolgimento dei fornitori, ha intrapreso un percorso per analizzare, e successivamente migliorare, le *performance* di sostenibilità della catena di fornitura somministrando, per la prima volta, un questionario di auto-valutazione ai fornitori strategici<sup>72</sup> delle società. Il questionario, composto da oltre 40 domande suddivise in 4 sezioni (diritti umani, ambiente, società e salute e sicurezza sul lavoro), ha consentito di svolgere una prima verifica per valutare la sostenibilità della catena di fornitura del Gruppo.



71. Società esterne al Gruppo che forniscono prodotti/servizi funzionali alle attività *core* della società del Gruppo, con le quali si hanno rapporti diretti.

72. I fornitori strategici sono stati individuati utilizzando come criterio il peso percentuale rispetto al fatturato di acquisto totale del 2015.

**Homepage**  
*Informazioni della Società*

Nome e ragione sociale:

Indirizzo (sede legale):

E-mail:

Inserire link o allegare ultimo Report di Sostenibilità (se presente):

Numero dei dipendenti (anno 2015):

Indicare nelle colonne in basso la tipologia di fornitura (beni o servizi) e il relativo cliente (Società del Gruppo FS Italiane).

Fornitura	Breve descrizione del bene/servizio fornito	Cliente

Il questionario è diviso in 4 sezioni: Diritti Umani, Ambiente, Società e Salute e Sicurezza sul Lavoro.  
All'interno di ogni sezione è presente la percentuale di avanzamento del questionario; per completare il questionario è necessario rispondere a tutte le domande (inserendo, laddove necessario, le eventuali informazioni aggiuntive richieste per ciascuna domanda).

Cliccare sulle immagini in basso per accedere alle domande della relativa sezione.

Sezione:

Avanzamento: 88% 73% 100% 28%

Gli impatti, reali o potenziali, associati alla catena di fornitura del Gruppo, sono risultati relativi principalmente ad aspetti ambientali legati al consumo di energia elettrica, combustibile e risorse idriche; nel 2015, non risultano significativi eventi negativi in relazioni a tali aspetti. Al fine di rafforzare la capacità di identificazione e gestione degli impatti associati alle attività dei fornitori, il Gruppo ha strutturato un processo di valutazione della catena di fornitura in cui la somministrazione del questionario rappresenta la prima fase.

Nel corso del 2016, si procederà con il miglioramento della fase 1 attraverso l'aggiornamento e l'integrazione del questionario di auto-valutazione, l'allargamento del perimetro dell'assessment a ulteriori fornitori strategici nonché, la loro sensibilizzazione alle tematiche di sostenibilità.

La fase 2 permetterà di selezionare, sulla base delle risposte del questionario di auto-valutazione, i fornitori ad "alto rischio" sui quali effettuare attività di *audit* (fase 3) per poi identificare, assieme ai fornitori stessi, le azioni correttive e monitorare i piani di azione implementati per la risoluzione delle criticità rilevate.





## Sostenibilità negli acquisti

**G4-56**

L'integrazione di considerazioni ambientali e sociali nell'approvvigionamento di beni, servizi e lavori è un impegno che il Gruppo persegue costantemente e rappresenta uno strumento attraverso il quale ridurre gli impatti ambientali e migliorare le condizioni di lavoro lungo la catena di fornitura.

I principali criteri utilizzati nel 2015 per l'attività di selezione dei fornitori sono stati:

- possesso delle certificazioni ISO 14001, ISO 9001 e OHSAS 18001 per i principali appalti di servizi e lavori (ad esempio, costruzioni d'opera, interventi all'armamento ferroviario, pulizia rotabile, ecc.);
- utilizzo di materiali eco-compatibili e certificazione dei prodotti (ad esempio, certificazioni FSC® ed Ecolabel);
- riduzione dei consumi energetici (ad esempio, riduzione del consumo energetico per le apparecchiature elettriche rispetto al valore di soglia: certificazione *Energy Star 5.0*).

Per maggiori informazioni relativamente ai criteri utilizzati dalle diverse società del Gruppo si rimanda alla sezione *Approfondimenti*.



# Il nostro ruolo nella comunità



## Highlight

G4-2

### ABBIAMO FATTO

Apertura  
del **nuovo Help Center**  
di Reggio Calabria

### *Train in Stations*

Avvio del progetto *Train in Stations*  
promosso dal Gruppo assieme alle ferrovie francesi,  
bulgare e lussemburghesi,  
per fronteggiare il disagio sociale in stazione

Firma del protocollo d'intesa  
con l'**Associazione  
Italiana  
Alberghi  
per la Gioventù**  
per destinare  
aree e/o immobili di FS  
non più utilizzati  
alla ricettività giovanile

Potenziamento degli *Help Center*  
di **Roma, Bari, Messina,  
Catania e Bologna**



**VOGLIAMO FARE**

Apertura  
di **nuovi Help Center**  
Trieste, Brescia e Viareggio

**Analisi di fattibilità**  
per apertura di *Help Center*  
in diverse stazioni  
della Regione Toscana  
(Livorno, Pisa, Pistoia, Prato)  
e Genova Piazza Principe



## Iniziative per la solidarietà

**G4-24 / G4-EC1 / G4-EC7 / G4-EC9 / G4-SO1**

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane è da anni impegnato nella realizzazione di progetti e iniziative a favore delle persone disagiate. In particolare, ha fatto propria una politica di sostegno e programmazione per iniziative nelle aree ferroviarie, d'intesa con l'associazionismo e gli enti locali. Le iniziative promosse nel 2015 nel campo della solidarietà dal Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane sono numerose.



### **Help Center e Centri di Accoglienza**

L'emergenza sociale, sia per la crisi economica in atto sia per l'acuirsi dei flussi migratori, investe tutto il territorio nazionale concentrandosi in particolare nelle stazioni ferroviarie: gli *Help Center* sono il primo grande progetto di solidarietà promosso e realizzato dal Gruppo, in collaborazione con gli enti locali e il Terzo Settore, per affrontare i fenomeni del disagio sociale presenti nelle stazioni ferroviarie. Sono sportelli di ascolto a bassa soglia, cioè privi di filtro all'ingresso e situati all'interno e/o nelle zone limitrofe delle stazioni ferroviarie, che hanno l'obiettivo di intercettare e prendere in carico le persone povere o disagiate per avviarle verso percorsi di recupero in sinergia con i servizi sociali e con le istituzioni preposte nel territorio di riferimento. Per la creazione degli *Help Center*, il Gruppo concede locali all'interno o nei pressi delle stazioni ferroviarie, in comodato d'uso gratuito, ad associazioni e cooperative o agli enti locali. La rete degli *Help Center* si estende attualmente in 16 stazioni ferroviarie dal Nord al Sud dell'Italia. In questi ultimi anni è stata intensificata in particolare l'attività di ricerca di nuovi spazi da adibire a *Help Center* nel Sud del Paese e nella città di Milano.

Prossimamente saranno aperti gli *Help Center* di Brescia e Viareggio<sup>73</sup> e potenziati quelli di Roma, Bari, Messina. L'*Help Center* di Bologna ha avuto una nuova sede al Piazzale Est della stazione.

Quest'anno gli *Help Center* hanno svolto più di 520.000 azioni sociali<sup>74</sup> e intercettato oltre 20.000 persone disagiate.

73. A inizio anno è stato firmato il contratto di comodato d'uso gratuito per l'utilizzo, da parte del Comune, di due locali di circa 200 m<sup>2</sup> all'interno della stazione.

74. Le azioni sociali comprendono sia gli interventi di orientamento sia gli interventi rivolti all'erogazione di servizi di base, quali mense, docce e distribuzioni di vestiario.

## RETE HELP CENTER IN STAZIONE

ESISTENTI
Roma <sup>1</sup>
Chivasso
Milano
Genova
Messina
Bologna <sup>2</sup>
Bari
Pescara
Foggia <sup>3</sup>
Napoli
Catania <sup>4</sup>
Torino
Firenze Santa Maria Novella
Melfi <sup>5</sup>
Reggio Calabria <sup>6</sup>
Trieste <sup>7</sup>

1. L'Help Center della Stazione di Roma Termini è in corso di spostamento in Via di Porta San Lorenzo in più ampi locali resi disponibili dal Gruppo. I locali sono attualmente in fase di ristrutturazione
2. A inizio anno è stata inaugurata la nuova sede dell'Help Center al Piazzale Est della stazione
3. L'Help Center è rimasto chiuso nel corso dell'anno per mancanza di fondi
4. Il Gruppo ha concesso ulteriori locali alla Caritas Diocesana. L'ampliamento della mensa ha reso possibile aumentare il numero dei pasti offerti (attualmente sono serviti 400 pasti al giorno e ospitate fino a 150 persone a ogni turno)
5. L'Help Center non ha svolto attività nell'anno di rendicontazione
6. Inaugurato a marzo 2015, in occasione della "Giornata Internazionale contro il razzismo", l'Help Center denominato "Casa di Lena", è gestito dalla Caritas Diocesana in partenariato con Acisjf, Agesci, Comunità di Sant'Egidio, Maestri di speranza
7. L'Help Center, gemellato con l'Help Center di Lussemburgo, sarà aperto definitivamente nel corso del 2016; è attivo in via sperimentale dal 1° dicembre 2015

Oltre agli Help Center, all'interno dei locali ferroviari non più utilizzati, sorgono altre forme di centri di accoglienza, gestite ora dal grande associazionismo italiano in particolare a Roma e Milano:

- a Roma:
  - l'Ostello Caritas "Don Luigi Di Liegro" a Roma Termini gestito dalla Caritas Romana;
  - il Centro "Pedro Arrupe" per i richiedenti asilo e rifugiati politici gestito dall'Associazione "Centro Astalli"<sup>75</sup>;
  - il Centro Diurno "Binario 95" in Via Marsala a Roma gestito dalla Cooperativa Sociale *Europe Consulting*;

- a Milano:
  - progetto di accoglienza e orientamento ai cittadini stranieri gestito dalla "Fondazione Progetto Arca", presso la Stazione Centrale di Milano.
  - il Centro "Rifugio Caritas" a Milano gestito dalla Caritas Ambrosiana.

La superficie totale concessa in comodato d'uso gratuito per attività sociali nel 2015 corrisponde a 22.581<sup>76</sup> m<sup>2</sup> per un valore complessivo stimato pari a 33.871.500 euro<sup>77</sup>.

Per fare in modo che gli Help Center lavorino sinergicamente, il Gruppo si avvale della stretta collaborazione dell'Osservatorio Nazionale sul Disagio e la Solidarietà nelle Stazioni (ONDS)<sup>78</sup>.

75. Attivo dal 2002 nei locali dell'ex Ferrotel di Roma Smistamento, il progetto ha il sostegno dell'Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Rifugiati, l'agenzia delle Nazioni Unite per i Rifugiati, e si inserisce all'interno del Progetto Nazionale Asilo promosso anche dal Ministero dell'Interno, dall'ANCI e dal Comune di Roma.

76. Il dato relativo alla superficie comprende la rete degli Help Center (2.673 m<sup>2</sup>) e i Centri di Accoglienza (12.908 m<sup>2</sup>). A questa superficie va aggiunto, per le finalità sociali e culturali, il Museo della Shoah (7.000 m<sup>2</sup> a Milano Centrale per un valore di mercato di 10.500.000 euro), concesso all'omonima Fondazione per un canone simbolico. Quest'anno all'interno della struttura sono stati accolti, per l'emergenza profughi, 3.500 persone siriane, eritree e afgane.

77. Il valore complessivo totale di 33.871.500 euro è stato calcolato moltiplicando le superfici totali (22.581 m<sup>2</sup>) con il valore medio di mercato di 1.500 euro/m<sup>2</sup>. Quest'ultimo dato (invariato rispetto allo scorso anno) è stato fornito da Ferservizi prendendo a riferimento i valori medi di mercato di immobili in grandi città in stato di parziale degrado e in zone non ad alta valenza commerciale.

78. L'ONDS, la cui direzione è affidata alla cooperativa sociale *Europe Consulting Onlus*, svolge attività di coordinamento degli Help Center, di formazione per gli operatori e di analisi dettagliate nell'ambito del disagio sociale.

## PRINCIPALI PRESTAZIONI DELLA RETE DEGLI HELP CENTER

		2015	2014	2013	2015 vs 2014
Apertura complessiva	giorni	3.798	3.570	3.744	+ 6,4%
Apertura complessiva <sup>1</sup>	ore	26.251	29.369	23.660	-10,6%
Interventi di orientamento sociale <sup>2</sup>	numero	84.085	139.978	82.534	-39,9%
Interventi a bassa soglia <sup>3</sup>	numero	436.487	330.844	133.196	+ 31,9%
Totale utenti serviti	numero	21.292	31.702	25.110	- 32,8%
Totale nuovi utenti serviti <sup>4</sup>	numero	9.135	17.184	12.040	- 46,8%
<b>Forza media<sup>5</sup></b>					
Interventi sociali/giorno	numero	285	445	284	-36,0%
Interventi a bassa soglia/giorno	numero	1.404	1.108	442	+ 27,0%
Utenti/giorno	numero	68	96	79	- 29,5%
Nuovi utenti/giorno	numero	30	52	39	-42,3%

1. La diminuzione delle ore di apertura è dovuta principalmente all'inattività dell'Help Center di Melfi che nel 2014 era aperto 24 ore al giorno per un totale di 7.200 ore annue e alla limitazione del servizio a causa della ristrutturazione dell'Help Center di Catania

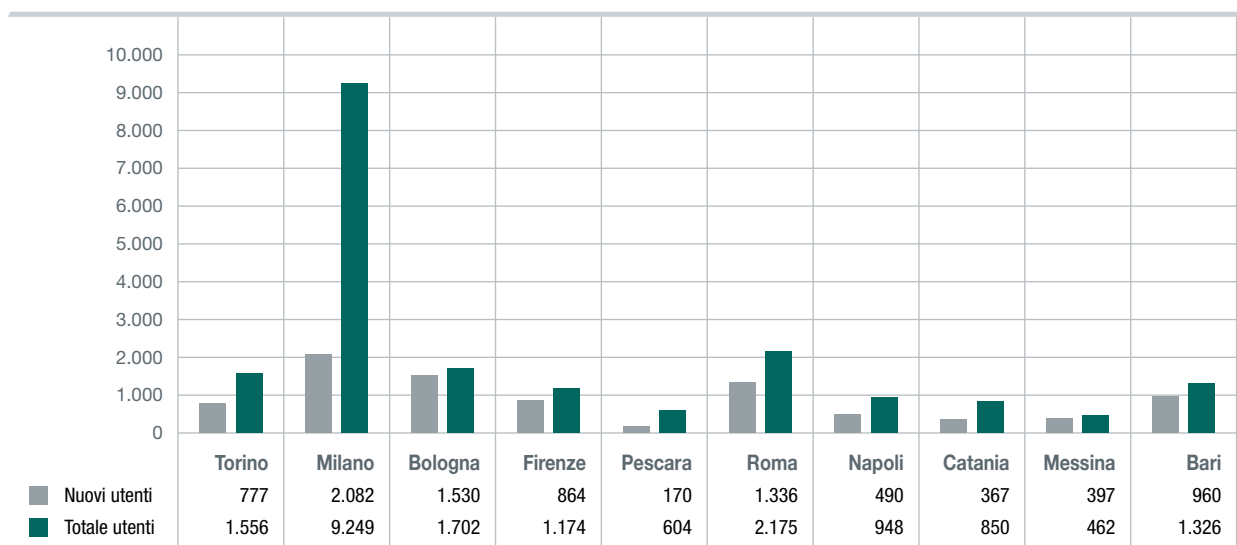
2. I dati riguardanti gli interventi di orientamento sociale non includono Genova, perché la struttura non prevede tale tipologia di intervento, e Pescara, dove l'informazione non è ancora disponibile

3. I dati relativi ai servizi di bassa soglia non sono disponibili per Bologna e Napoli poiché le suddette strutture non prevedono tale tipologia di servizi. Per Milano invece sono stati considerati come interventi a bassa soglia quelli operati dal Progetto Arca (71.500), che nel 2015 ha assorbito una gran parte dell'utenza che nel 2014 era stata registrata dall'Help Center di Milano

4. I dati relativi agli utenti e nuovi utenti non sono disponibili per i centri di Chivasso e Genova, poiché tali centri non rilevano questa informazione

5. La "forza media" è ricavata dalla somma delle medie dei relativi valori ottenuti dai singoli Help Center

## TOTALE UTENTI E NUOVI UTENTI REGISTRATI DAI CENTRI DELLA RETE ONDS NEL 2015\*

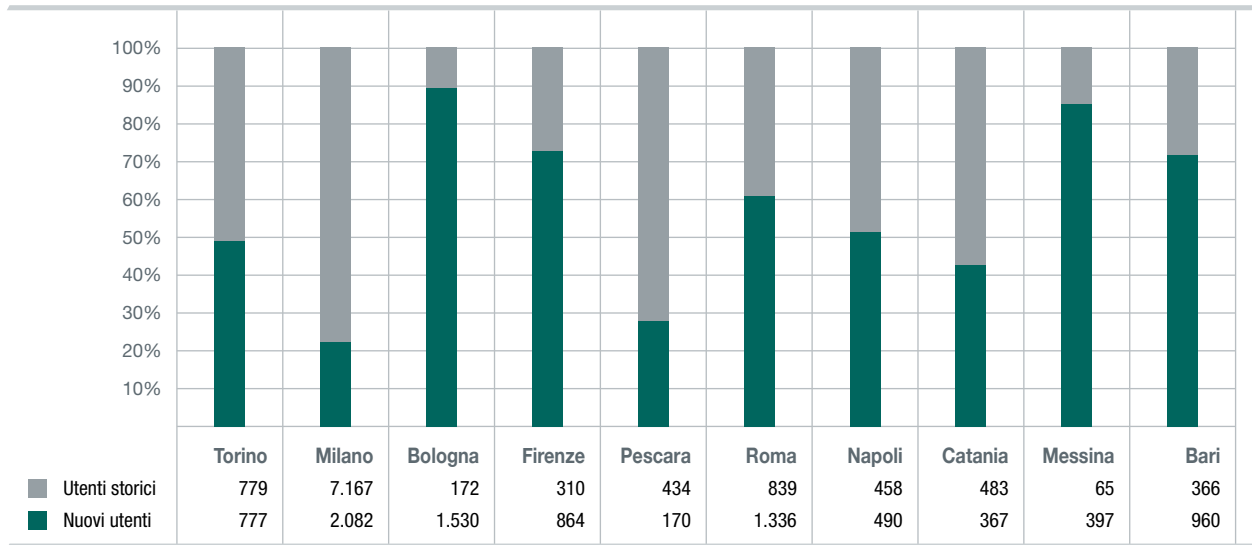


\* L'Help Center di Catania è stato sottoposto a ristrutturazione e pertanto l'accesso al servizio è stato limitato.

L'Help Center di Reggio Calabria invece ha iniziato a fine 2015 a rilevare il dato.

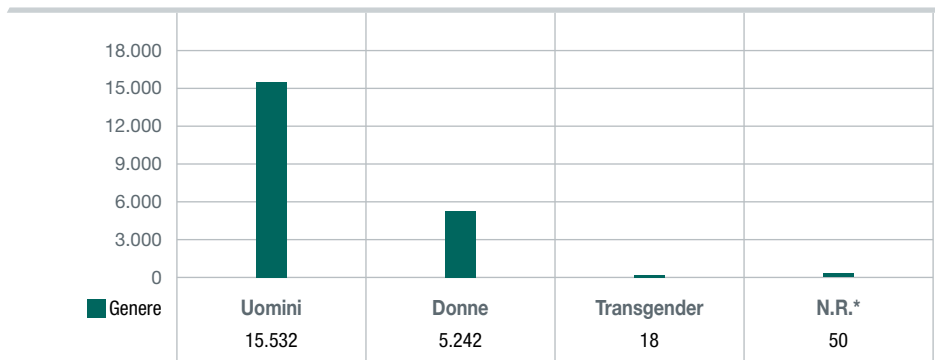
Si specifica inoltre che non vengono considerati nell'analisi i dati dei centri di Foggia e di Melfi in quanto nel 2015 la loro attività è stata estremamente limitata

**PRESENZA PERCENTUALE UTENTI STORICI E NUOVI UTENTI ONDS NEL 2015\***



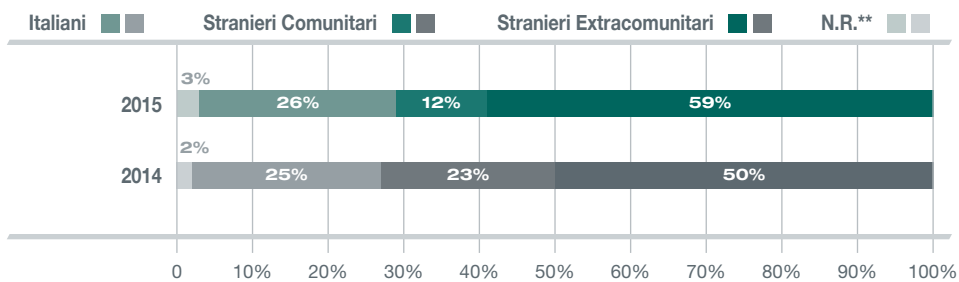
\* Si veda nota della tabella precedente

**DISTRIBUZIONE PER GENERE DEGLI UTENTI PRESI IN CARICO**



\* N.R. Dato non rilevato

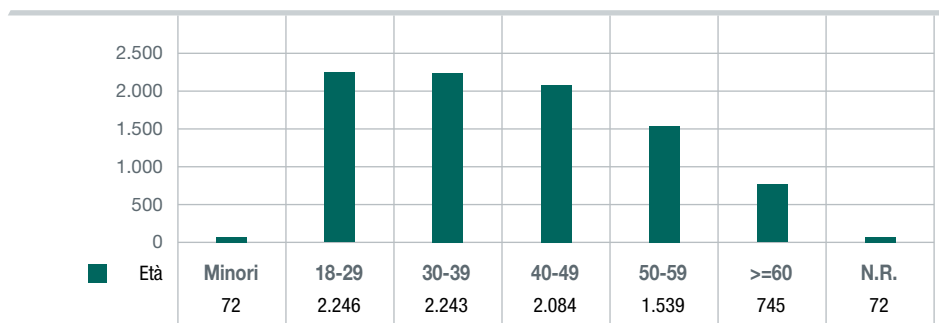
**DISTRIBUZIONE PER NAZIONALITÀ DEI NUOVI UTENTI PRESI IN CARICO\***



\* Le percentuali sono calcolate in riferimento al totale delle categorie prese in considerazione non tenendo conto degli utenti per i quali il dato non è stato rilevato

\*\* N.R. Dato non rilevato

## DISTRIBUZIONE PER ETÀ DEI NUOVI UTENTI PRESI IN CARICO\*



\* Si ricorda che nella maggior parte degli Help Center non possono essere presi in carico utenti minorenni in quanto di competenza di altri attori sociali o istituzionali di stazione

## Campagna Raccolta Fondi

Durante il periodo natalizio, è stata organizzata la Campagna di solidarietà “*Questa porta non è mai chiusa*”, promossa dal Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane e dalla Caritas di Roma. Obiettivo sostenere il restauro e l’acquisto di nuovi arredi dell’Ostello “Don Luigi Di Liegro” alla Stazione Termini, il più grande centro d’accoglienza italiano gestito dalla Caritas di Roma<sup>79</sup>.

Il bilancio ancora provvisorio della raccolta è di oltre 295.000 euro<sup>80</sup>.

Per maggiori informazioni si veda la sezione *Approfondimenti*.

## Progetti nazionali ed europei

È stato realizzato nel corso dell’anno un “Piano di emergenza freddo” per il potenziamento delle attività previste per i mesi invernali dagli *Help Center*<sup>81</sup> e dal grande associazionismo italiano<sup>82</sup>. Sono state ospitate nei centri di accoglienza 1.260 persone, distribuiti circa 65.000 pasti e 5.000 coperte. L’iniziativa ha coinvolto quotidianamente 600 operatori sociali e volontari che hanno portato assistenza a circa 6.500 persone.

Per maggiori informazioni si veda la sezione *Approfondimenti*.

79. L’Ostello “Don Luigi Di Liegro” svolge da 28 anni attività di ascolto, accoglienza, accompagnamento e reinserimento sociale di persone emarginate, offrendo loro ospitalità notturna e un pasto caldo. È stato inaugurato nel 1987, grazie all’impegno congiunto del Comune di Roma e della Caritas, nei locali resi disponibili da Ferrovie dello Stato alla Stazione Termini.

80. L’importo è ancora parziale in quanto dovranno essere aggiunte le donazioni fatte tramite le biglietterie *self service* in stazione, entro luglio 2016.

81. In particolare sono stati coinvolti i centri di Roma, Reggio Calabria, Messina, Bari e Napoli.

82. Nello specifico: Caritas di Roma, Caritas Ambrosiana, Comunità di Sant’Egidio e Associazione Centro Astalli, per la realizzazione di progetti di aiuto delle persone disagiate.



## Ricadute socio-lavorative degli Help Center

Nel 2015 il Gruppo ha impegnato circa 277.000<sup>83</sup> euro per la realizzazione di attività e progetti a favore delle persone in stato di disagio sociale, con ricadute sia in termini occupazionali, rispetto agli operatori sociali richiesti dai centri di accoglienza, sia in termini di inserimento socio-lavorativo delle persone in stato di disagio.

### VALORE ECONOMICO ATTIVITÀ SOCIALI

ATTIVITÀ	DETTAGLIO ATTIVITÀ	IMPORTO (€)
Prosecuzione attività ONDS	Convenzione Osservatorio Nazionale sul Disagio e la Solidarietà nelle stazioni; attività internazionali, attività di <i>fundraising</i> ; gestione di nuovi <i>database</i> sul riuso sociale del patrimonio ferroviario inutilizzato.	106.736
Progetti di comunicazione di Gruppo	Momenti di confronto su quanto realizzato dal Gruppo FS in termini di attività sociali.	49.000
Progetti sociali	Emergenza freddo, campagna raccolta fondi, progetto di emissione gratuita di biglietti ferroviari*.	115.500
<b>Totale</b>		<b>271.236</b>

\* Il progetto "treno solidale" prevede l'emissione gratuita di biglietti ferroviari per spostamenti volti all'inserimento sociale e lavorativo di persone in stato di grave disagio sociale

Ad esempio, la struttura della Cooperativa sociale che gestisce l'Help Center e il centro "Binario 95" di Roma Termini, partita nel 2002 con un organico di 6 persone, negli anni ha progressivamente incrementato il numero di operatori sociali impiegati fino a raggiungere, al 31 dicembre 2015, un organico di 51 persone che lavorano stabilmente, direttamente o indirettamente, nella progettazione o nella gestione dei servizi di stazione. L'Help Center di Firenze nel corso del 2015 ha continuato la formazione al lavoro di persone disagiate attraverso corsi di lingua italiana, inglese e di informatica. Sono state effettuate 195 iscrizioni e 123 persone hanno trovato lavoro. Il Centro "Binario 95" di Roma Termini accoglie e inserisce ogni mese nei suoi percorsi di recupero e orientamento sociale e lavorativo una media di 30 persone; di queste, 6 sono state inserite stabilmente al lavoro all'interno del Centro "Binario 95".

## Riuso del patrimonio immobiliare e linee ferroviarie dismesse

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane possiede, oltre agli asset funzionali all'esercizio del *core business*, un esteso patrimonio immobiliare, in parte non più utilizzato, costituito da stazioni, caselli e sedimi ferroviari. Ad oggi 509 stazioni sono state dedicate ad attività che prevedono la valorizzazione del territorio o l'attivazione di servizi a favore della cittadinanza<sup>84</sup>. Complessivamente sono stati destinati locali per circa 87.323<sup>85</sup> m<sup>2</sup> per un valore complessivo di 87.323.680 euro<sup>86</sup>. Per maggiori informazioni si veda la sezione *Approfondimenti*.

83. Il valore comprende il progetto "Treno solidale 2015-2016" iniziato a fine anno e non ancora concluso.

84. Il numero si riferisce alle stazioni interessate da almeno un contratto in comodato d'uso gratuito.

85. Il numero si riferisce ai fabbricati concessi in comodato, mentre per quanto riguarda i piazzali esterni alla stazione e/o terreni, sono stati concessi dal Gruppo 2.636.229 m<sup>2</sup>.

86. Il valore medio a metro quadrato è stato stimato da Ferservizi in 1.000 euro al m<sup>2</sup> trattandosi di immobili non di pregio ubicati in aree di non elevata valenza commerciale in città medio piccole.

## Attività sociali e culturali

### Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane per la cultura

Il Gruppo sostiene costantemente eventi nazionali quali concerti, mostre, spettacoli, convegni e iniziative a tutela del patrimonio artistico, culturale e scientifico. Anche per il 2015 è stata rinnovata la collaborazione con le principali fondazioni e realtà museali del Paese con l'obiettivo di creare nuove opportunità di viaggio, favorendo l'utilizzo del treno come mezzo ideale per arrivare nelle città d'arte, conoscere le eccellenze culturali del Paese e visitare le più importanti esposizioni.

Alcune tra le principali collaborazioni del Gruppo FS Italiane nel 2015, sono state con:

- la Biennale di Venezia (Biennale d'Arte e Festival del Cinema);
- Palazzo Strozzi;
- Scuderie del Quirinale e Palazzo delle Esposizioni;
- Palazzo Grassi, Punta della Dogana.

Per approfondire le collaborazioni si rimanda alla sezione *Approfondimenti*.

Il Gruppo, inoltre, è socio di:

- Associazione Civita, punto di riferimento nel dibattito nazionale per la tutela e valorizzazione del patrimonio culturale e ambientale;
- Accademia Nazionale di Santa Cecilia, per la quale promuove concerti ed eventi.

### Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane per i grandi temi sociali

Nel 2015 il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha sviluppato, insieme a importanti istituzioni di riferimento e associazioni di settore, iniziative volte a supportare i temi di attualità come la promozione della salute e la tutela della donna, l'ambiente e l'attenzione nei confronti dell'infanzia con progetti quali Frecciarosa: La prevenzione ad alta velocità e la XXVII edizione del Treno Verde.

Per la lista completa dei progetti si rimanda alla sezione *Approfondimenti*.

## Relazioni con i media

Nel 2015 il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha svolto attività di 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 le testate online, siti *web* e *blog*, sia attraverso le attività dell'Ufficio Stampa sia per mezzo degli altri canali di comunicazione esterna 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*.

### Relazioni con i media e attività redazionali

Nel 2015, l'ufficio stampa nazionale di FS Italiane ha elaborato per la comunicazione con i media 3.000 documenti, tra comunicati, note stampa, articoli redazionali e *news* per il sito *web* FS.

Il Gruppo comunica a livello locale grazie alla presenza di una rete di corrispondenti territoriali che, nel 2015, ha prodotto per i media 1.700 notizie, tra comunicati, note stampa e lettere di precisazione.

#### FSNEWS RADIO

Nel 2015 la redazione di *FSNews Radio* ha messo in palinsesto più di 3.000 ore di diretta producendo oltre 25.000 aggiornamenti sulla circolazione ferroviaria.

## LA FRECCIA.TV

Sono stati pubblicati 227 telegiornali FS, 18 approfondimenti, 63 tra speciali, istituzionali e video *tutorial*, realizzando 3 dirette *streaming* e 8 video *news*. Sono stati prodotti quasi 300 servizi per eventi, conferenze, documentazione e materiale promozionale. Sono stati elaborati 121 filmati di carattere istituzionale, promozionale e documentaristico finalizzati alla comunicazione visiva attraverso i *new media* del Gruppo e i *monitor* di stazione.

## LE EDIZIONI LA FRECCIA E IN REGIONE

Le edizioni *La Freccia* e *In Regione* hanno curato la realizzazione delle riviste cartacee e *online*. Tutte le pubblicazioni si possono sfogliare su ISSUU.com e nella sezione Media ed Eventi del sito *fsitaliane.it* e sono stampate su carta certificata FSC®.

### Edizioni *La Freccia*:

- *La Freccia*, il mensile generalista del Gruppo FS Italiane;
- *Frecciaviaggi*, il *travel magazine* trimestrale;
- *La Freccia Fashion*, periodico legato a Pitti Immagine Uomo;
- *La Freccia Expo*, mensile dedicato all'Esposizione Universale 2015;
- *La Freccia Gourmet*, bimestrale sui grandi eventi *food&wine*;
- la collana "L'Italia del Treno", monografie fotografiche realizzate in collaborazione con Fondazione FS Italiane. (Distribuite sulle *Freccie* e nei *FrecciaClub*).

### Edizioni *In Regione*:

- #Note, il quindicinale tascabile dedicato al trasporto regionale. (Distribuito a Roma Termini e Milano Centrale).



## WEB & NEW MEDIA

Nel 2015 il sito *web* aziendale di Gruppo *fsitaliane.it* è stato arricchito nelle sezioni dedicate agli organi sociali, al *management* e alla sostenibilità, sviluppando ad esempio, contenuti relativi a grandi eventi quali Expo Milano 2015 e Giubileo della Misericordia.

Per informare gli utenti sulle opere relative agli assi ferroviari Napoli-Bari e Palermo-Catania-Messina sono stati creati due siti *internet* (*www.napolibari.it* e *www.palermocataniamesina.it*) dove si trovano i documenti, lo stato di avanzamento lavori e le ordinanze ufficiali.

È stato consolidato il processo di rinnovamento dei siti delle società del Gruppo. La sezione *web* di Ferrovie dello Stato Italiane "Lavora con noi" ha visto la totale revisione del *design* e dei contenuti. Il 2015 ha visto anche il continuo aggiornamento dei siti *internet* *www.fondazionefsitaliane.it* e *www.museodipietrarsa.it*.

*FSNews.it*, il giornale *online* del Gruppo, ha confermato la sua natura di sito di servizio affidabile per i viaggiatori. Nel 2015 il picco massimo di pagine viste è stato il 6 febbraio con oltre 275.000 visualizzazioni delle informazioni di info mobilità per via dell'emergenza maltempo.

Il Gruppo è inoltre presente su:



# Le persone del Gruppo



Siamo il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, uno dei principali attori europei del trasporto, *leader* nel nostro Paese, impegnati a rispondere alle esigenze di mobilità dei clienti con servizi di qualità.

Siamo presenti a livello capillare su tutto il territorio italiano e abbiamo grandi potenzialità a livello internazionale. Crediamo nelle opportunità di mercato, pronti a metterci in gioco con la nostra capacità di innovare e di fare squadra, operando ogni giorno al meglio, secondo principi etici.

Noi, i dipendenti, siamo il Gruppo FS e ci mettiamo la firma, come promessa di un dialogo aperto e costante con tutti i nostri *stakeholder*.

## Highlight

G4-2

### ABBIAMO FATTO



Il Gruppo FS Italiane  
è al **primo posto**  
nella classifica  
**Best Employer  
of Choice 2015**

**1.382**  
Nuove assunzioni / più del doppio  
dei numeri  
dello scorso anno  
e oltre l' **80%**  
sotto i 30 anni d'età

Formazione  
in giornate uomo  
oltre **352.000**  
oltre **89%**  
nell'area didattica  
tecnico-professionale

**Diminuzione infortuni  
e indice di incidenza**  
*performance 2015*  
ben oltre gli obiettivi prefissati



**VOGLIAMO FARE**

**Formazione**

sul nuovo sistema operativo  
 di **job posting** interno  
 promuovere la cultura della valorizzazione  
 delle risorse interne  
 e lo sviluppo  
 della mobilità infragruppo

**Proseguire**

con la **riduzione**  
**degli infortuni**  
**e dell'indice di incidenza**

# Consistenza dell'organico

**G4-10 / G4-EC6 / G4-LA1 / G4-LA10 / G4-LA12**

## CONSISTENZA DEL PERSONALE GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

	2015	2014	2013
Dirigenti	714	721	758
Quadri	10.945	10.867	11.261
Impiegati	31.296	31.163	31.552
Operai	26.047	26.364	25.854
<b>Consistenza totale al 31 dicembre</b>	<b>69.002</b>	<b>69.115</b>	<b>69.425</b>
Incidenza % donne	14,5%	14,0%	14,1%
Incidenza % uomini	85,5%	86,0%	85,9%
<b>Consistenza media annua</b>	<b>69.276</b>	<b>69.487</b>	<b>71.031</b>



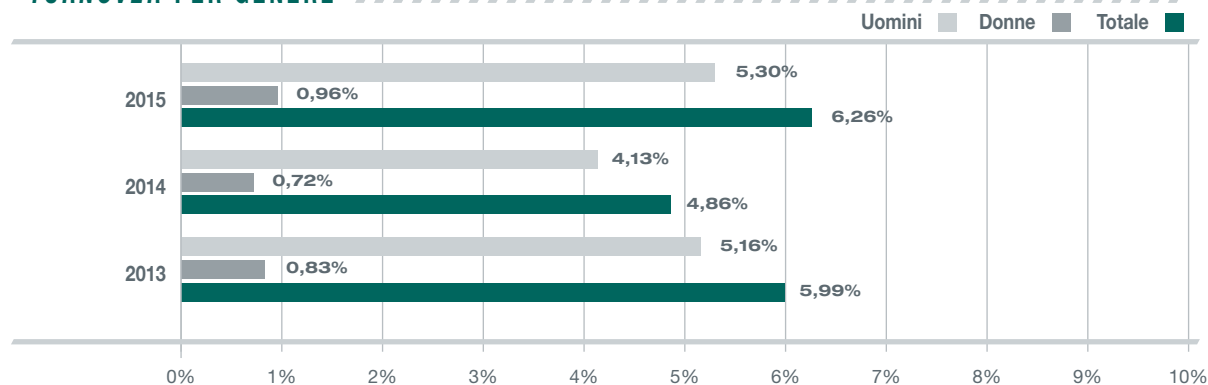
Nel 2015 si registra un incremento dell'incidenza della popolazione femminile sul totale.

Di seguito si riportano alcuni grafici relativi a informazioni di dettaglio sulle consistenze nel periodo di riferimento<sup>87</sup>.

### NUOVE ASSUNZIONI E CESSAZIONI PER GENERE NEL 2015



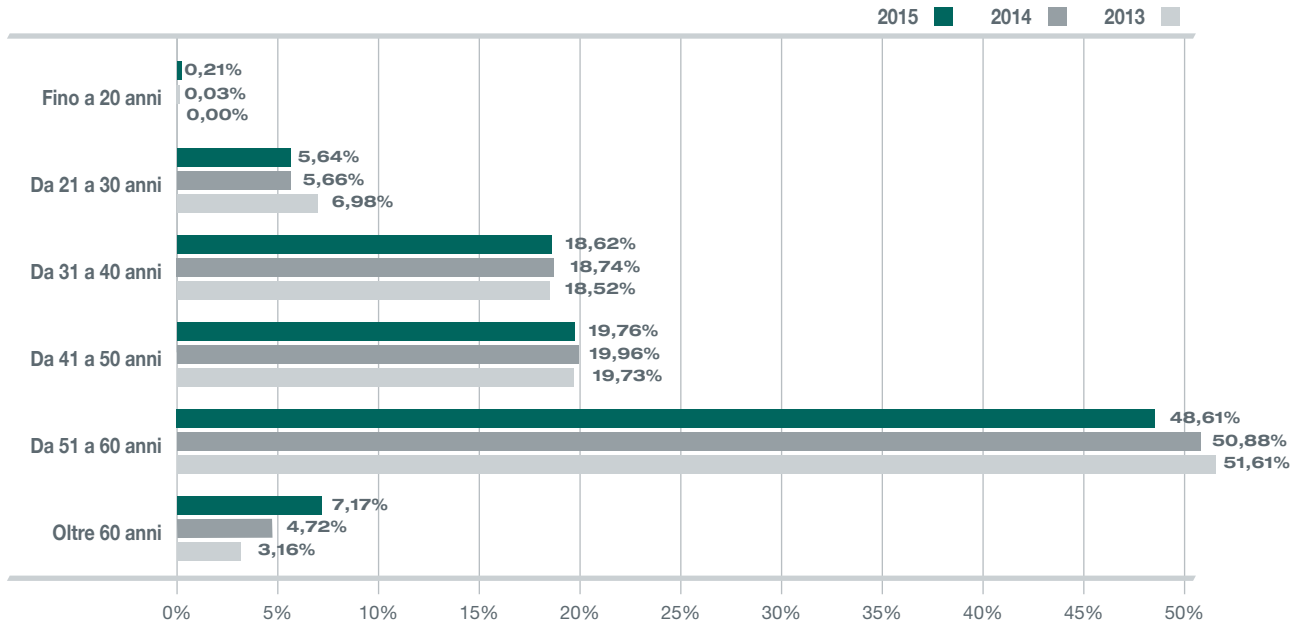
### TURNOVER PER GENERE



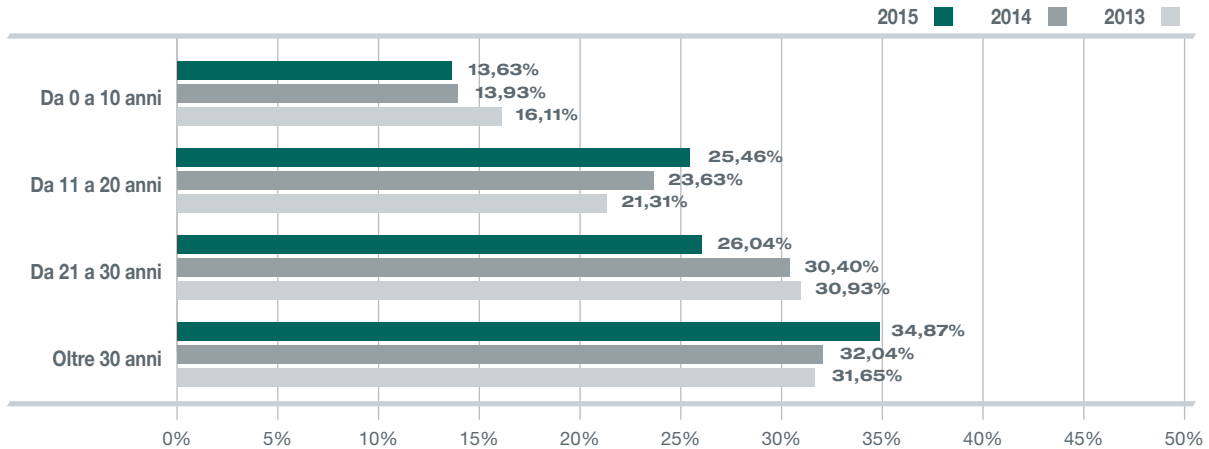
Il tasso di *turnover* si attesta al 6,26%, rispetto al 4,86% dell'anno precedente, incremento determinato dal maggior numero di ingressi rispetto al 2014.

87. Il perimetro di analisi riguarda le seguenti società: Ferrovie dello Stato Italiane, RFI, Trenitalia, Ferservizi, Italferr, FS Logistica, FS Jit, FS Sistemi Urbani e Terminali Italia. Il totale delle consistenze del perimetro di analisi è pari a 60.152, circa l'87% del totale dell'organico.

## DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE PER CLASSI DI ETÀ



## DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE PER ANZIANITÀ DI SERVIZIO



L'anzianità di servizio media del 2015 è pari a 23,8 anni, mentre l'età media risulta essere 48,8.

Per ulteriori analisi grafiche di dettaglio sulle consistenze e il turnover si rimanda alla sezione *Approfondimenti*.



## Recruitment

Nel 2015 è stata realizzata attività di *job posting* interno, volta a facilitare lo sviluppo e la *retention* delle risorse aziendali, favorendone la mobilità intersocietaria attraverso percorsi di diversificazione professionale e di *job rotation*. Nello specifico, sono state realizzate ricerche interne volte alla copertura di 20 posizioni, attraverso la valutazione di oltre 350 domande di partecipazione e CV e la selezione di oltre 50 candidati. Inoltre è stato progettato l'intero sistema informativo per la gestione dei processi di ricerca interna a ciascuna società: dalla creazione dell'esigenza e pubblicazione all'interno di un'area dedicata della *intranet* aziendale, allo *screening* e gestione dell'intero *iter* selettivo, sino all'attivazione della mobilità infragruppo con relativa reportistica.

Nell'ambito del ricorso al mercato esterno, sono state realizzate selezioni di personale neo laureato, esperto e manageriale. In particolare: per la copertura di 95 posi-

zioni, sono stati valutati e selezionati oltre 12.000 CV tra gli oltre 400.000 presenti nella banca dati di Gruppo; effettuate oltre 800 *phone interview*, di cui 350 portate in *assessment* di selezione con l'individuazione di circa 170 candidati idonei.

Nella selezione di personale operativo, fermo restando il rispetto dei principi e delle linee guida di Gruppo, ciascuna società ha utilizzato la propria specifica procedura considerando come requisito preferenziale la residenza dei candidati nella regione di svolgimento dell'attività lavorativa.

Sono stati aggiornati i contenuti della nuova release del *career site* "Lavora con noi" del Gruppo che, con oltre 122.000 visitatori medi/mese, ha conquistato il terzo posto nella classifica delle aziende che comunicano meglio sul *web* attraverso il *career site*, il canale tuttora più utilizzato tra i giovani (indagine Potential Park).

### ASSUNZIONI PER FORMA CONTRATTUALE\*

	2015	2014	2013
Apprendistato professionale	917	143	263
Inserimento lavorativo L. 30/2003	0	0	2
Tempo determinato	180	199	189
Tempo indeterminato <i>full time</i>	285	156	131
Tempo indeterminato <i>part time</i>	0	7	0
<b>Totale complessivo</b>	<b>1.382</b>	<b>592</b>	<b>498</b>

\* Sono inclusi anche i contratti a tempo determinato del settore delle navi traghetto e le assunzioni in base all'art. 11 del Contratto Aziendale di Gruppo

Il Gruppo FS Italiane è al primo posto nella classifica "Best Employer of Choice 2015". Si tratta del risultato di un'indagine statistica condotta da Cesop Communication<sup>88</sup> su un campione rappresentativo di 2.500 giovani neolaureati italiani, prendendo in esame 100 aziende nazionali e internazionali.

88. Società di consulenza nell'ambito dell'*employer branding*.

# Il capitale umano

G4-LA9 / G4-LA10 / G4-LA11

## Sviluppo

Nel 2015, le attività di Sviluppo si sono focalizzate sui seguenti aspetti:

- la valutazione dei *target* di interesse di Gruppo e la gestione delle relative risultanze in un'ottica di sviluppo (circa 922 persone coinvolte);
- l'aggiornamento delle competenze dei 60 Assessor del Gruppo al fine di offrire loro una *vision* più ampia delle strategie e dei processi industriali che l'Azienda ha in atto e che intende sviluppare, rafforzando la lettura integrata dei contesti di riferimento e delle competenze espresse dalle persone valutate;
- la sperimentazione di 2 progetti pilota denominati Bilancio delle Competenze finalizzata a introdurre in Azienda una nuova metodologia di mappatura delle competenze; le attività prevedono il coinvolgimento attivo dei partecipanti che, su base volontaria, si mettono in gioco in termini sia di auto-valutazione sia di valutazione di colleghi e responsabili. Lo scopo del progetto è quello di incrementare l'autoconsapevolezza del proprio livello di competenza, definire un progetto professionale e, ove necessario, un progetto di formazione (circa 250 persone coinvolte);
- la definizione di una nuova metodologia di *coaching* come leva mirata a supporto dell'elaborazione dei piani di sviluppo che verrà applicata nel 2016.

Nell'ambito della valutazione di *performance* annuale del Gruppo FS Italiane, effettuata dai Responsabili di risorse attraverso la piattaforma SIV sulle popolazioni chiave (dirigenti, quadri e laureati), sono stati valutati 5.432 uomini e 1.655 donne (valore annuo medio sull'ultimo triennio), circa il 10,2% della consistenza media del Gruppo. Per le risorse che non rientrano nel processo di valutazione del SIV, il monitoraggio delle prestazioni rese annualmente è affidato ai relativi Responsabili attraverso meccanismi informali (ad esempio, restituzione di *feedback* su punti di forza e aree di miglioramento).

## Formazione

La formazione ha lo scopo di accrescere le competenze manageriali e di mantenere aggiornate le competenze tecnico-professionali.

Nel 2015 sono state erogate più di 352 mila giornate/uomo di formazione a livello di Gruppo<sup>89</sup>, finalizzata all'accrescimento di una cultura aziendale orientata al cliente, alla sicurezza, alla ricerca continua dell'efficienza e della qualità operativa e alla valorizzazione del merito.

Il costo complessivo è stato di 9 milioni di euro, gran parte dei quali coperti da finanziamenti erogati da soggetti terzi (8 milioni di euro).

Le attività formative erogate a livello di Gruppo si distinguono nelle aree di seguito descritte:

- **Istituzionale:** interventi formativi/informativi dedicati alla presentazione del Gruppo e delle linee strategiche aziendali;
- **Comportamentale/manageriale:** corsi e seminari orientati all'acquisizione e/o allo sviluppo di competenze tipicamente gestionali, comportamentali, relazionali;
- **Tecnico-professionale:** interventi formativi finalizzati all'acquisizione e aggiornamento di competenze tecnico-professionali, sia pratiche sia teoriche;
- **Comune/trasversale:** interventi formativi dedicati all'acquisizione e aggiornamento di competenze comuni alle persone rispetto al livello organizzativo e alla famiglia professionale di appartenenza (lingue, informatica, ecc.).

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

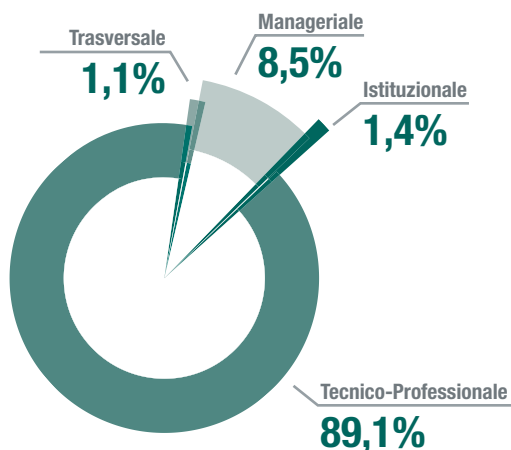
89. Il perimetro di analisi riguarda le seguenti società: Ferrovie dello Stato Italiane, RFI, Trenitalia, Ferservizi, Italferr, FS Sistemi Urbani.

I principali obiettivi formativi raggiunti sono stati:

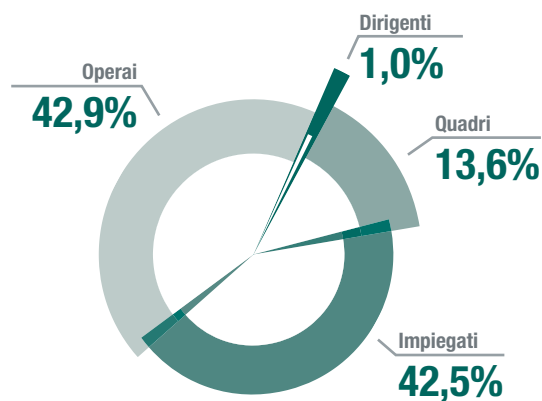
- sostenere nel *management* le competenze critiche necessarie per gestire il cambiamento in atto: la *vision* e la ricerca del valore nei diversi *business* di Gruppo;
- consolidare le competenze manageriali di guida, indirizzo, comunicazione e valorizzazione delle proprie risorse;
- garantire lo sviluppo e l'allenamento della *leadership* nelle persone scelte a ricoprire posizioni a più alto e ampio grado responsabilità;
- sostenere la formazione al ruolo per i quadri di Gruppo individuati con responsabilità di strutture operative e l'orientamento dei giovani assunti;
- garantire l'aggiornamento delle conoscenze specialistiche trasversali relative alle diverse famiglie professionali.



#### GIORNATE/UOMO DI FREQUENZA PER AREA DIDATTICA - 2015



#### GIORNATE/UOMO DI FREQUENZA PER INQUADRAMENTO PROFESSIONALE - 2015



Per maggiori informazioni si rimanda alla sezione *Approfondimenti*.

## Partnership con università e altre istituzioni

Nel corso del 2015 il Gruppo ha sostenuto iniziative di *employer branding* mirate anche a:

- sviluppare una formazione di eccellenza per garantire innovazione e sviluppo del sistema produttivo;
- allineare l'offerta formativa delle scuole e delle università alle esigenze del *business*;
- orientare e avvicinare i giovani al mondo del lavoro;
- consolidare l'immagine attrattiva del Gruppo nei confronti dei giovani.

In particolare tra le principali attività sviluppate si indicano:

- “*Master in Ingegneria delle Infrastrutture e dei Sistemi Ferroviari*”, in collaborazione con l'Università La Sapienza, Roma Metropolitane, Bombardier, Almagora e il Gruppo Finmeccanica: un corso di specializzazione multidisciplinare nel settore dei trasporti ferroviari che ha formato 30 tecnici di alto livello;
- “*Master in Homeland Security*”, in *partnership* con il Campus Bio Medico di Roma e altre aziende nazionali e internazionali, incentrato sul tema della *security* aziendale;
- “*Master in Procurement Management*”, in collaborazione con l'Università di Roma Tor Vergata;
- “*Master in Gestione e Tecnica della Logistica e dei Trasporti*”, in collaborazione con l'Università di Roma Tor Vergata;
- “*Master Degree in Transport System Engineering*”, corso di laurea internazionale in lingua inglese, in collaborazione con l'Università di Roma La Sapienza;

- *stage* e supporto a tesi di laurea, per favorire un'osmosi tra *know-how* aziendale e universitario, attraverso lo sviluppo, rispettivamente, di progetti formativi e temi innovativi;
- seminari e *workshop* specialistici all'interno dei corsi di laurea, finalizzati all'orientamento dei giovani verso il mondo del lavoro e allo sviluppo di competenze tecniche in ambito ferroviario e di processi di *staff*;
- *business game* e concorsi di idee su nuovi sistemi e tecnologie di interesse per il Gruppo, con l'obiettivo di attrarre, premiare e formare studenti. In tale ambito il concorso FS *Competition - Idee ad Alta Velocità*, rivolto a studenti e laureati di Ingegneria ed Economia di tutte le università italiane, ha consentito al Gruppo di ricevere il Premio Nazionale per l'Innovazione da parte della Fondazione per l'Innovazione Tecnologica Cotec;
- ulteriore sviluppo di bacini di diplomati con competenze tecniche nei settori di interesse per il Gruppo, attraverso le convenzioni con 16 istituti tecnici sul territorio nazionale, offrendo agli studenti, anche in orario scolastico, percorsi formativi in ambito manutenzione, supporto per tesine e *stage*, oltre alla possibilità di conoscere le Ferrovie anche attraverso testimonianze e visite tecniche (coinvolti 2.000 studenti);
- organizzazione di 15 eventi mirati in tutta Italia, tra *recruiting day*, *career day* e *job meeting*, giornate di incontro, ascolto, orientamento al lavoro e selezione di migliaia di giovani, in cui è stato presentato il Gruppo e le opportunità professionali nelle diverse società.

## Sistema di retribuzione e previdenziale

G4-11 / G4-52 / G4-EC3 / G4-EC5 / G4-LA2 / G4-LA7 / G4-LA10 / G4-LA13

La forma contrattuale più diffusa permane quella a tempo indeterminato, applicata al 99,9% del personale in forza al Gruppo<sup>90</sup>. Come negli anni precedenti, il 100% dei dipendenti è coperto da accordi collettivi; il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro applicato al personale non dirigente del Gruppo è quello della Mobilità/Area contrattuale Attività Ferroviarie, integrato con il Contratto aziendale di Gruppo del 20.7.2012. Nei contratti di apprendistato, per i primi 24 mesi, il dipendente è inquadrato nella posizione retributiva più elevata del livello professionale immediatamente inferiore a quello previsto per la figura professionale attribuita, e per i successivi 12 mesi, nella posizione retributiva iniziale del livello professionale di destinazione finale. Tutti i dipendenti, compresi i neo assunti, percepiscono, oltre ai minimi

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

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

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

	2015	2014	2013
<b>Quadri</b>			
RAL - Retribuzione Annuo Lorda	101,9%	101,5%	101,3%
RGA - Retribuzione Globale Annuo	96,2%	96,1%	96,1%
<b>Impiegati**</b>			
RAL - Retribuzione Annuo Lorda	97,8%	98,3%	98,2%
RGA - Retribuzione Globale Annuo	82,8%	83,5%	83,2%
<b>Operai</b>			
RAL - Retribuzione Annuo Lorda	100,7%	100,6%	100,6%
RGA - Retribuzione Globale Annuo	94,2%	94,1%	93,7%

\* Il perimetro di analisi riguarda le seguenti società: Ferrovie dello Stato Italiane, RFI, Trenitalia, Ferservizi, FS Logistica, FS Sistemi Urbani e Terminali Italia

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

90. Di cui l'1,5% con contratto *part time*.

Il finanziamento delle prestazioni previdenziali in favore dei dipendenti è realizzato mediante l'imposizione di specifici contributi, in parte a carico del lavoratore e in parte a carico del datore di lavoro. A carico del lavoratore è prevista una percentuale di contribuzione pari al 9,19%, che si applica sull'imponibile previdenziale; tale aliquota sale di un punto percentuale per imponibili previdenziali mensili superiori a 3.844<sup>91</sup> euro. Il datore di lavoro, invece, provvede con una percentuale di contribuzione del 23,81%, da applicarsi sempre sull'imponibile previdenziale. Per la generalità dei dipendenti del Gruppo, il datore di lavoro sostiene ulteriori oneri che riguardano la maternità, la malattia, la NASPI<sup>92</sup> e il contributo ordinario al fondo per il perseguimento di politiche attive a sostegno del reddito e dell'occupazione. Tale fondo ha lo scopo di attuare, nei confronti dei lavoratori delle società del Gruppo, interventi che, nell'ambito di particolari situazioni aziendali, possono favorire programmi formativi per riconversione e/o riqualificazione professionale, realizzare politiche attive di sostegno al reddito e dell'occupazione, prevedere assegni straordinari per il sostegno del reddito riconosciuti ai lavoratori nel quadro dei processi di agevolazione all'esodo<sup>93</sup>. Per quanto riguarda la previdenza complementare, i dipendenti del Gruppo FS Italiane possono aderire al fondo negoziale previsto dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro FS (Eurofer) ovvero a un fondo aperto. Al fondo Eurofer, il datore di lavoro e il lavoratore concorrono in forma paritetica<sup>94</sup>. Il lavoratore può ulteriormente incrementare la propria contribuzione in forma volontaria, senza che ciò comporti un corrispettivo aumento della contribuzione datoriale. La contribuzione paritetica non è dovuta ai fondi aperti, ai quali è devoluto il solo Trattamento di fine rapporto (Tfr) nella misura differenziata del 100%.

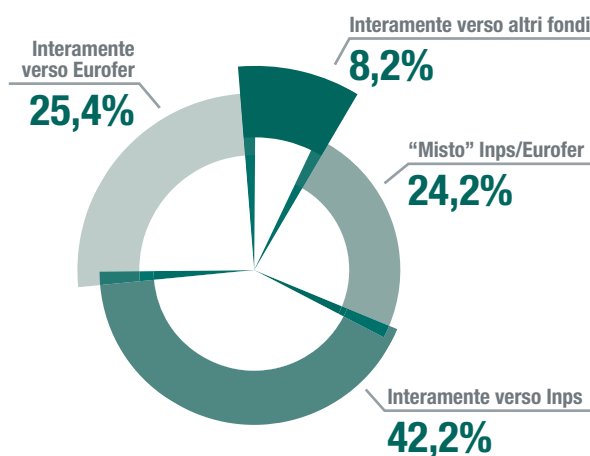
Il Contratto della Mobilità e il Contratto Aziendale di Gruppo FS Italiane, del 20 luglio 2012, ha introdotto l'assistenza sanitaria integrativa, divenuta pienamente operativa dal 1° gennaio 2013.

La Società Nazionale di Mutuo Soccorso "Cesare Pozzo" fornisce una garanzia assicurativa per alcune specifiche prestazioni sanitarie dei dipendenti appartenenti alle società del Gruppo che applicano il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro della Mobilità/Area Contrattuale Attività Ferroviarie e il Contratto Aziendale di Gruppo.

È facoltà del lavoratore estendere la copertura assicurativa ai componenti il proprio nucleo familiare. In questo caso l'integrazione è a carico del lavoratore.

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

#### DESTINAZIONE TFR - 2015



91. Massimale Inps previsto per il 2015.

92. L'art. 1 del D.Lgs. n. 22 del 4 marzo 2015 istituisce, a decorrere dal 1° maggio 2015, un'indennità mensile di disoccupazione denominata Nuova prestazione di Assicurazione Sociale per l'Impiego (NASpI), avente la funzione di fornire una tutela di sostegno al reddito ai lavoratori con rapporto di lavoro subordinato che abbiano perduto involontariamente la propria occupazione.

93. Al fine di poter attivare le prestazioni straordinarie del fondo è necessario sottoscrivere un accordo di procedura con le organizzazioni sindacali, che regoli le modalità relazionali con cui individuare le eccedenze di personale e stabilire i criteri per l'accesso dei lavoratori alle prestazioni del fondo.

94. La contribuzione al fondo Eurofer è pari all'1% della retribuzione mensile così come definita dall'art. 22 del Contratto Aziendale di Gruppo del 20 luglio 2012.

Al personale con qualifica dirigenziale, invece, si applica il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro dei Dirigenti di Aziende Produttrici di Beni e Servizi. L'architettura del sistema retributivo dei dirigenti del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane recepisce quanto contemplato dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di riferimento circa la definizione del trattamento economico minimo di garanzia. La restante componente retributiva – fissa e variabile – viene definita tenendo conto dei contenuti professionali e manageriali delle posizioni, delle valutazioni gestionali e delle *performance* espresse. La valutazione delle singole posizioni avviene attraverso una apposita metodologia di pesatura che consente di disporre di elementi oggettivi idonei a progettare e gestire le politiche retributive, le scelte organizzative e i percorsi di carriera.

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

I principi guida alla base della definizione delle politiche di remunerazione dei dirigenti sono: il riferimento al mercato esterno, per la verifica della coerenza dell'of-

ferta retributiva aziendale, l'attenzione alla coerenza interna tra livello dell'offerta retributiva e complessità della posizione ricoperta e l'aggiornamento della valutazione delle posizioni manageriali per garantire confronti e analisi retributive omogenei e coerenti con l'evoluzione nel tempo dell'assetto organizzativo del Gruppo.

L'offerta retributiva complessiva prevede, inoltre, per la quasi totalità dei dirigenti, un sistema di incentivazione di breve termine formalizzato MBO (*Management By Objective*), in cui la componente variabile della retribuzione è correlata al raggiungimento di specifici indicatori di *performance* preventivamente indicati e determinati in coerenza con gli obiettivi aziendali<sup>95</sup>.

Nel processo di MBO 2015 la sicurezza sul lavoro e la sostenibilità ambientale sono state confermate come principi e valori fondamentali rispetto ai quali accrescere la cultura e la sensibilità di tutti i dipendenti del Gruppo. Relativamente al rapporto tra le retribuzioni delle donne rispetto a quella degli uomini in termini di Retribuzione Annuale Lorda e Retribuzione Globale Annuale, i dati in tabella evidenziano un *trend* di riduzione delle differenze retributive tra i due generi.

Remunerazione personale dirigente: Rapporto della retribuzione annua delle donne rispetto a quella degli uomini (%)

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

	2015	2014	2013
RAL - Retribuzione Annuale Lorda	94,70%	93,90%	93,30%
RGA - Retribuzione Globale Annuale	95,90%	93,30%	92,70%

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

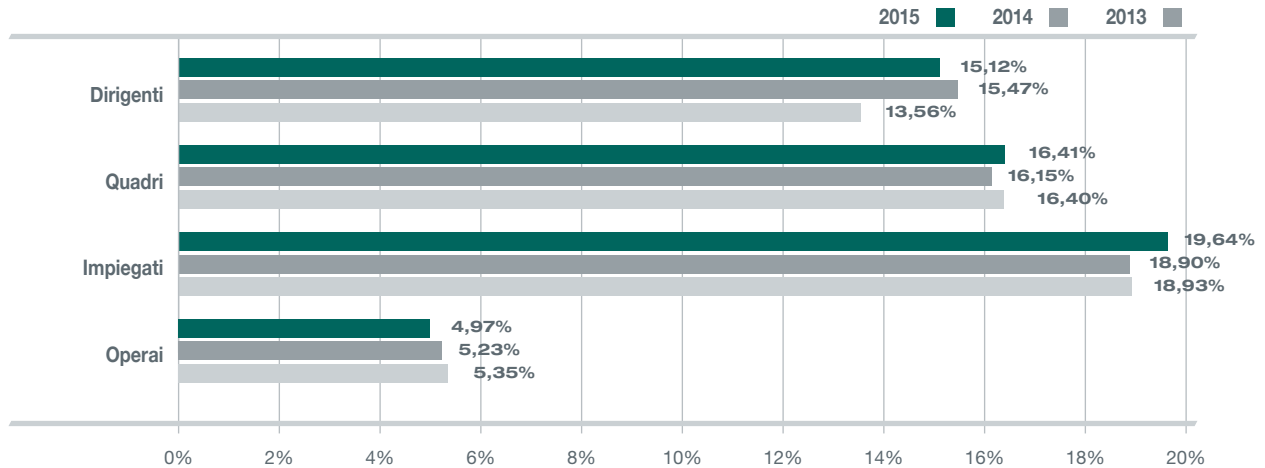
95. Gli obiettivi devono essere rappresentativi delle priorità delle strategie di impresa e devono essere individuati attraverso un approccio trasparente che permetta la loro misurazione e certificazione in maniera oggettiva attraverso i sistemi contabili e di *reporting* di Gruppo.

## People care

G4-10 / G4-LA12

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane gestisce e organizza le risorse umane nel pieno rispetto dei diritti sanciti dalle norme di legge e dal Codice Etico di cui si è dotato e che recita espressamente: “le risorse umane sono il grande patrimonio del Gruppo”. Attraverso il Codice Etico, il Gruppo si impegna in maniera formale e sostanziale a non operare mai alcuna distinzione di sesso, di etnia, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. Inoltre, grazie al Comitato Pari Opportunità<sup>96</sup> (CPO), il Gruppo si impegna altresì a promuovere azioni atte da offrire alle lavoratrici condizioni più favorevoli e maggiori opportunità. La presenza femminile a fine 2015, attestata sul 14,5% circa, è in linea con le aspettative.

### INCIDENZA DELLA POPOLAZIONE FEMMINILE PER INQUADRAMENTO



Le attività, i progetti per la grande famiglia dei dipendenti del Gruppo, sono sostenute da una parte dai CPO Nazionale e Territoriali, dall'altra direttamente da strutture interne dedicate.

96. Organismo aziendale bilaterale e paritetico istituito ai sensi dell'art. 1, punto 3, lett. c), del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro della Mobilità/Area contrattuale Attività ferroviarie e dell'art. 3 del Contratto Aziendale di Gruppo FS Italiane del 20 luglio 2012. Il Comitato è articolato in un comitato nazionale e 15 comitati territoriali.



## Iniziative Comitato Pari Opportunità

- **Prevenzione**
  - “Prevenzione ...si parte!”, seminari territoriali dedicati a 300 donne nelle sedi di Milano, Palermo, Messina e Bari per fornire utili riferimenti sul *network* territoriale sanitario dedicato alla prevenzione e cura oncologica in *partnership* con la *onlus* Europa Donna Italia;
  - “*Frecciarosa*”, seminari destinati a circa 400 lavoratrici di Lazio e Campania su prevenzione oncologica e prevenzione sul lavoro (partecipazione di IncontraDonna Onlus, Inail e della Consigliera Nazionale di Parità del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali). Nel quadriennio 2012-2015 sono stati effettuati 24 seminari destinati a circa 2.400 donne del Gruppo;
  - “Fatti un regalo con la settimana della prevenzione”, una settimana dedicata alle visite di prevenzione senologica delle dipendenti di Genova. Sono state effettuate 40 visite gratuite da parte di specialisti aderenti alla Lega Italiana Lotta ai Tumori (LILT, sezione Genova), con consulenze in tema di prevenzione e corretta postura sul posto di lavoro da parte della Direzione Regionale Inail. Iniziativa preceduta da una conferenza di lancio del progetto patrocinata dalla Consigliera di Parità della Città Metropolitana di Genova.
- **Condizioni di lavoro**
  - Codice di condotta contro le molestie sessuali nei luoghi di lavoro: volto a fornire linee guida uniformi in materia di provvedimenti da assumere per il contrasto delle molestie sessuali nei luoghi di lavoro; in corso di elaborazione per pubblicazione nel 2016;
  - turno di lavoro “rosa”: prosegue l’attività di supporto ai “turni rosa” con prestazioni orarie ridotte per il personale femminile degli equipaggi per consentire di prestare attività a bordo treno; esteso agli uomini che fruiscono dei congedi parentali.

## Iniziative aziendali

- **Diversity Management**
  - Elaborazione di una *policy* sui temi del D&I (*Diversity&Inclusion*) articolata per i diversi processi delle Risorse Umane e definizione di un sistema di monitoraggio con indicatori specifici per ciascun processo;
  - formazione maternità e “*leadership* poliedrica” sono state realizzate altre tre edizioni rivolte a 35 donne rientrate dal periodo della maternità e a 25 loro responsabili diretti o superiori, per un totale di 172 giornate/uomo. Come per le edizioni precedenti durante le 5 giornate di corso, le dipendenti con i loro rispettivi responsabili hanno lavorato sulla propria consapevolezza delle reciproche esigenze correlate alla maternità; le donne hanno riflettuto sulle strategie e sugli strumenti per sviluppare un migliore equilibrio tra il ruolo professionale e il ruolo familiare e hanno riflettuto sulla propria motivazione ed efficacia professionale; i responsabili diretti hanno approfondito le tematiche relative alla *leadership* poliedrica e alla gestione della motivazione;
  - Il Gruppo è divenuto Socio Sostenitore dell’Associazione Valore D, un’associazione di grandi imprese creata per sostenere la *leadership* femminile in Azienda. Il Gruppo ha preso parte a 15 eventi di *skill building* per sostenere le donne attraverso iniziative di formazione mirata e a quattro percorsi di *mentoring* interaziendali (29 partecipanti tra i dipendenti). L’adesione all’Associazione ha inoltre consentito di entrare a far parte di un *network* di aziende attente ai temi della diversità e del bilanciamento di genere attraverso la partecipazione a laboratori e incontri di *knowledge sharing* per esperti delle Risorse Umane;
  - programmazione di seminari tematici sul talento al femminile; in particolare, tre edizioni di una giornata ciascuna con l’obiettivo di accompagnare le donne del Gruppo in un viaggio di scoperta e osservazione delle caratteristiche distintive dei modelli femminili, nei loro risvolti positivi e negativi, per riconoscerle, “riconoscersele” e valorizzarle. Il progetto consiste nella realizzazione di tre laboratori sui temi dell’autostima, della consapevolezza di sé e delle proprie identità multiple e sui diversi stili di comunicazione.

## Multiculturalità

- Progetto - *DyMove* – il Gruppo, in collaborazione con l'Ufficio Antidiscriminazioni Razziali della Presidenza del Consiglio dei Ministri (UNAR), nel 2015 ha partecipato al progetto “*DyMove* per la valorizzazione delle diversità nella P.A. e nelle aziende di servizi pubblici”. Sono state realizzate due edizioni pilota di formazione che hanno coinvolto trenta partecipanti, per 60 giornate/uomo, sul tema della multiculturalità, con l'obiettivo di sviluppare una riflessione sul valore della diversità e di fornire strumenti e tecniche di comunicazione rispettosi delle diversità culturali.

## Benessere

- Realizzazione del *benchmarking people caring* (ideato lo scorso anno), con l'obiettivo di attivare un confronto e una riflessione sulle iniziative di *caring* che possono favorire una migliore conciliazione tra le esigenze personali e familiari con quelle organizzative. Sono state analizzate 8 aziende. Nell'ambito dell'indagine di clima, rivolta ai dipendenti del Gruppo, è stata inoltre dedicata un'area all'analisi delle esigenze di *people caring* da parte dei dipendenti. Sulla base dei risultati del *benchmarking* e della survey è stato possibile definire un piano di azione sul *people caring* per il Gruppo;
- progettazione e realizzazione del primo *Open Day* per la sede centrale di Roma, a Villa Patrizi, in cui i dipendenti hanno avuto l'opportunità di portare i propri figli sul luogo di lavoro. Sono state realizzate visite guidate alle sale operative di Trenitalia e RFI e alla Fondazione FS, nonché un angolo in cui sono stati illustrati i mestieri ferroviari tipici;
- oltre alle attività promesse attraverso il canale *intranet* aziendale (ad esempio, prezzi agevolati per la partecipazione dei dipendenti a eventi culturali in Italia), sono stati organizzati, d'intesa con la struttura di Promozione dell'Immagine di FS SpA, 30 appuntamenti di natura socio-culturale e concerti di musica classica e moderna che hanno visto la partecipazione di circa 800 dipendenti;
- è stato organizzato il primo mercatino di solidarietà dedicato ai dipendenti della sede centrale del Gruppo che ha visto la partecipazione di oltre 400 dipendenti;
- in continuità con gli anni precedenti, il *team* aziendale del Gruppo è stato premiato per la partecipazione all'edizione romana della staffetta di solidarietà “*Race For the Cure*” a supporto della ricerca scientifica e della prevenzione oncologica;
- sul canale *intranet* del Gruppo è presente una linea guida atta a favorire la cultura per una sana alimentazione.

## Comunicazione interna

Il 2015 si è aperto con un'attività di ascolto (indagine di clima) che ha coinvolto l'intera popolazione aziendale residente in Italia. L'indagine di clima è stata svolta su 62.000 dipendenti: il 27% circa ha completato il questionario, il 25% circa lo ha iniziato ma non completato, il restante 48% circa non ha dato seguito all'invito.

Ai partecipanti sono state chieste valutazioni sulla propria azienda e sulle sfide future, sul proprio contesto di lavoro e sulla propria dimensione professionale. Il quadro, pur presentando prevedibili aree di miglioramento, è nel complesso positivo.

È infatti emersa una popolazione motivata, orgogliosa, desiderosa di essere coinvolta e con un radicato senso di appartenenza; con una significativa consapevolezza professionale e del ruolo; disponibile a trasferire *know-how* e a fare esperienze professionali in altri settori e pronta ad aiutare i colleghi. Complessivamente positivo è anche il rapporto con il/la responsabile.

Rispetto ai punti di attenzione, i partecipanti hanno evidenziato l'esigenza di maggiore equità, soprattutto nella distribuzione di compiti e carichi di lavoro. I partecipanti hanno inoltre chiesto di essere valutati in modo oggettivo e sulla base del merito e di ricevere in modo più sistematico *feedback* sul proprio lavoro e comunicazioni su risultati raggiunti e obiettivi da raggiungere. Sono state richieste infine ulteriori opportunità formative.

Molto sentito è stato anche il tema della salvaguardia del *know-how* in impresa: i partecipanti hanno sottolineato la necessità di una maggiore attenzione da parte dell'Azienda nel conservare e trasferire conoscenze ed esperienze. Sono emerse anche forti richieste di miglioramento nell'ambito del *people caring*. Decisamente apprezzato invece il servizio di assistenza sanitaria integrativa.

I risultati dell'indagine hanno costituito la base per definire un piano di azioni, soprattutto di carattere comunicativo e formativo; nel corso del 2015 tali azioni hanno coinvolto tutta la popolazione dei dirigenti.

È stato portato a termine il progetto di formazione iniziato nel 2014 e dedicato alle nuove figure di riferimento per la comunicazione sul territorio: sono state realizzate ulteriori 16 edizioni, con il coinvolgimento di circa 1.200 responsabili locali sui temi dell'ingaggio e del coinvolgimento.

La diffusione dei valori e della cultura d'impresa, la condivisione e l'allineamento sui temi del *business* e dell'andamento dei conti, la diffusione dei temi legati alla sostenibilità ambientale e sociale sono stati garantiti attraverso l'utilizzo quotidiano dei canali di comunicazione aziendali e in particolare della *intranet* che, nei giorni lavorativi, ha segnato un importante incremento dei visitatori unici giornalieri, passando da 15.000 nel 2014 a oltre 20.000 nel 2015.

## Salute e sicurezza

G4-25 / G4-LA6 / G4-LA7

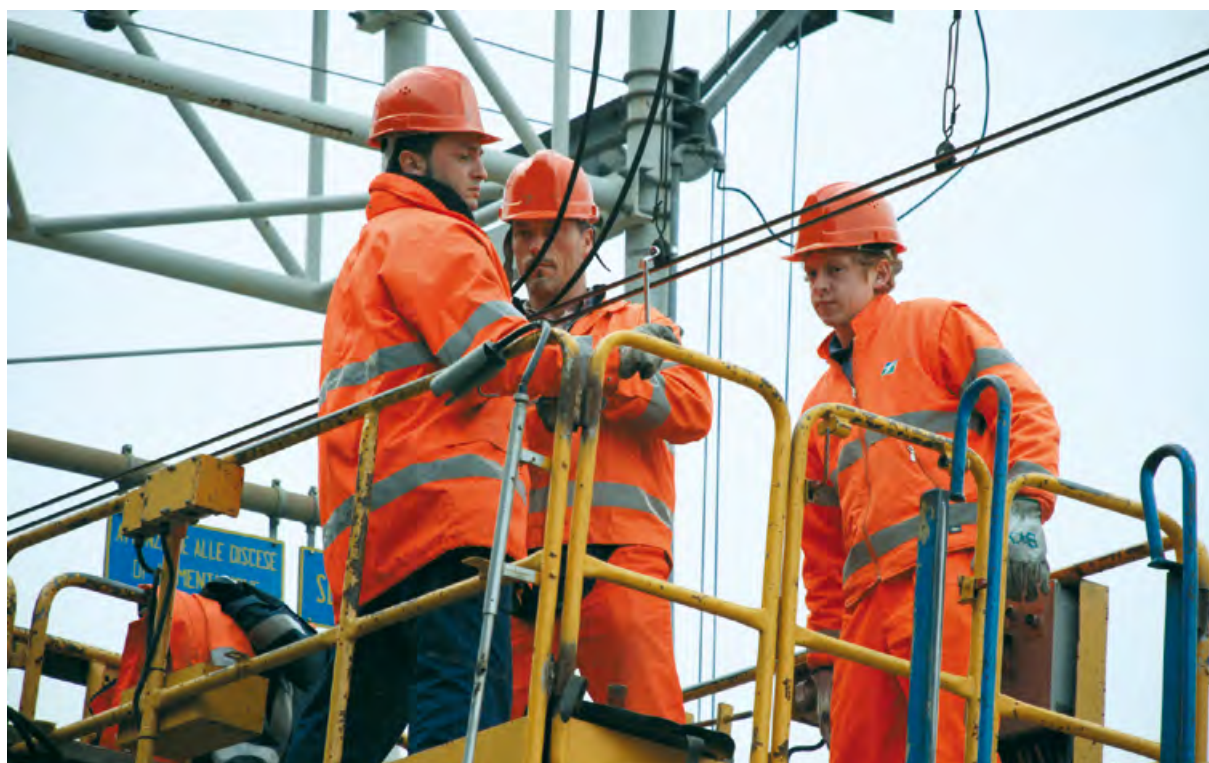
Nel 2015 il Gruppo ha proseguito il percorso intrapreso per diffondere, consolidare e aggiornare le misure di prevenzione e promuovere comportamenti responsabili da parte di tutto il personale, introducendo nuovi strumenti di formazione e di diffusione delle migliori pratiche.

Nell'ambito delle attività di *benchmarking* del "Tavolo interaziendale salute e sicurezza imprese a rete", a cui aderiscono le principali imprese italiane (Eni, Enel, Telecom Italia, Poste Italiane, Terna, Anas, Autostrade per l'Italia, Vodafone, ecc.), si è tenuto a Roma nel mese di marzo il *workshop* "Italferr: *Health & Safety* nell'evoluzione aziendale dal mercato *captive*", incentrato sulla tutela della salute e sicurezza sul lavoro dei lavoratori quando svolgono attività all'estero, sia in Europa sia in Paesi extracomunitari.

Al fine di garantire la sistematica diffusione di efficaci soluzioni organizzative già presenti nelle società del Gruppo, si è svolto a Roma a fine marzo il primo seminario su "Gli assetti delle responsabilità nelle imprese a

rete: organizzazione, ruoli e responsabilità delle unità produttive", che ha affrontato la tematica degli assetti organizzativi della sicurezza nelle società di capitali articolate su più unità produttive, mettendo a confronto le peculiarità delle principali società del Gruppo.

Le modifiche intervenute in materia di salute e sicurezza sul lavoro con l'emanazione dei decreti legislativi in attuazione della Legge 183/2014 (il cosiddetto *Jobs Act*), sono state oggetto di un insieme di iniziative di informazione e formazione. Le novità normative introdotte sono state l'argomento del seminario "La salute e sicurezza sul lavoro nel *Jobs Act*: impatti, semplici azioni e razionalizzazione", rivolto ai responsabili delle funzioni personale e organizzazione, salute e sicurezza sul lavoro, *audit*, legale e legale lavoro delle società del Gruppo, al quale sono intervenuti come relatori il Responsabile del Segretariato Generale del Ministero del Lavoro e il Presidente della Commissione Interpello del Ministero del Lavoro.



Sulla materia, la Capogruppo ha emanato, in data 19 gennaio 2016, le necessarie indicazioni per l'omogenea e puntuale applicazione delle novità normative nelle singole società.

Nel 2015 il numero degli infortuni ha avuto una significativa riduzione, confermando il *trend* di continuo miglioramento: in particolare, come si evince dai dati riportati in tabella, si evidenzia, pur in presenza di dati non consolidati, una diminuzione degli infortuni e dell'indice di incidenza rispettivamente del 17% e del 16% circa, rispetto al 2014, a fronte di un obiettivo rispettivamente del 3% e del 2%.

In Italia le malattie occupazionali, che danno luogo a immediati danni alla salute dei dipendenti, sono denunciate dal datore di lavoro all'Inail nell'ambito degli infortuni sul lavoro, come previsto dalla normativa vigente in materia, e sono conteggiate dall'Inail nel novero degli infortuni sul lavoro. A tal riguardo nel Gruppo si segnalano, in particolare, denunce di infortunio sul lavoro per *stress post traumatico* del personale di guida treno (in caso di investimenti di persone lungo le linee ferroviarie, generalmente suicidi), nonché un caso di denuncia per infarto

avvenuto durante l'attività lavorativa, che l'Inail ha riconosciuto infortunio in quanto collegato anche a motivi di lavoro.

A questa fattispecie, si aggiungono le malattie professionali determinate da genesi di lungo periodo dovute a fattori patogeni presenti nei luoghi di lavoro. Nel caso del Gruppo, per la loro natura, i riconoscimenti delle malattie professionali, che sono normalmente non superiori al 50% delle denunce, riguardano accadimenti organizzativi di molti anni addietro, in taluni casi decine di anni.

In generale, le malattie professionali più presenti nelle attività ferroviarie sono le ipoacusia da rumore e le osteoarticolari e muscolo scheletriche. Di seguito si riportano in tabella i dati delle visite di controllo sanitarie periodiche, relative ai vari fattori di rischio, che rappresentano uno degli elementi più significativi delle attività di prevenzione delle malattie occupazionali delle società del Gruppo.

Circa il 19% delle giornate/uomo nell'area didattica tecnico-professionale sono state dedicate alla formazione in materia di salute e sicurezza del lavoro e ambiente, per un totale di 66.319 giornate/uomo.

## ORGANIZZAZIONE DELLE SOCIETÀ DEL GRUPPO IN MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA DEL LAVORO\*

	2015	2014	2013
Numero di Unità Produttive	125	123	129
Unità Produttive certificate sicurezza del lavoro	114	113	95
RSPP	115	113	129
Medici competenti	192	190	160
Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza**	473	534	534
Personale sottoposto a visite di Sorveglianza sanitaria	45.495	46.753	47.503
Personale sottoposto a visite mediche di sicurezza ferroviaria	15.772	14.646	14.012

\* I dati si riferiscono alle seguenti società: Ferrovie dello Stato Italiane, RFI, Trenitalia, Ferservizi, Italferr, FS Sistemi Urbani. Dal 2015 sono state incluse nel perimetro di rendicontazione Italcertifer e FS Logistica

\*\* Il numero dei RLS è stato aggiornato nel 2015 da un accordo sindacale, in coerenza con gli obblighi previsti dalla normativa di riferimento. Nel mese di novembre 2015 si è provveduto a eleggere su tutto il territorio nazionale e per tutte le società del perimetro i nuovi RLS

## INFORTUNI INDENNIZZATI INAIL DISTINTI IN OCCASIONE DI LAVORO E IN ITINERE<sup>1</sup>

	2015 <sup>2</sup>	2014 <sup>3</sup>	2013	2012
Infortunati in occasione di lavoro	1.411	1.711	1.933	2.197
Indice di incidenza <sup>4</sup>	23,33	27,74	30,00	32,79
Infortunati mortali	0	5	2	1
Indice di gravità <sup>5</sup>	n.d. <sup>6</sup>	893	1.022	1.210
Infortunati in itinere	242	307	344	420

1. Le lievi differenze numeriche rispetto ai dati pubblicati nel Rapporto di Sostenibilità 2014 sono dovute a modifiche dei dati da parte dell'Inail

2. Dati Inail 2015 in via di consolidamento

3. Dati Inail in via di consolidamento

4. Indice di incidenza:  $[\text{n. infortunati sul lavoro/consistenza}] * 1.000$  dipendenti, calcolato secondo lo standard europeo ESAW

5. Indice di gravità:  $[\text{numero di giornate perse/consistenza}] * 1.000$  dipendenti

6. Il dato Inail ancora non disponibile

## INFORTUNI INDENNIZZATI SUL LAVORO INAIL: DETTAGLIO PER GENERE

	2015 <sup>1</sup>	2014 <sup>2</sup>	2013	2012
Infortunati donne	171	197	225	230
Infortunati uomini	1.240	1.514	1.708	1.967
Indice di incidenza donne	20,05	23,12	25,41	25,11
Indice di incidenza uomini	23,87	30,70	31,30	34,00

1. Dati Inail 2015 in via di consolidamento

2. Dati Inail in via di consolidamento

## Le relazioni industriali

**G4-11 / G4-15 / G4-LA3 / G4-LA4 / G4-LA6 / G4-LA8**

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

Le Organizzazioni sindacali (OOSS) sono destinatarie delle informative previste e svolgono attività di contrattazione secondo quanto stabilito dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro<sup>97</sup>. Anche le modifiche delle macrostrutture organizzative societarie e delle microstrutture delle singole unità produttive sono oggetto di informativa alle OOSS.

Lo stesso Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro prevede che le modifiche relative all'organizzazione del lavoro e all'articolazione dei regimi di orario debbano

essere precedute da una specifica procedura negoziale, destinata a esaurirsi nel termine massimo di 20 giorni dalla sua attivazione. La contrattazione con le OOSS avviene sia a livello centrale, attraverso le loro rispettive segreterie nazionali, sia a livello territoriale, attraverso le segreterie regionali congiuntamente alle Rappresentanze Sindacali Unitarie.

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

Per approfondimenti sulle Relazioni industriali si rimanda alla *Relazione finanziaria annuale 2015* del Gruppo (cap. *Relazione sulla gestione*, par. *Risorse umane*).

Il tasso di sindacalizzazione nel Gruppo, passa dal 64,1% del 2014 al 63,2% del 2015, mentre il tasso di assenteismo, sostanzialmente immutato, è pari all'8,8%.

	2015	2014	2013
Tasso assenteismo*	8,8%	8,8%	8,7%
Ore perse per sciopero**	50.617	167.439	49.669

\* Nel calcolo del tasso di assenteismo rientrano, in particolare, le ore perse per malattia, infortuni, maternità, sciopero, ex Legge 104, permessi studio, permessi matrimoniali e straordinari

\*\* I dati si riferiscono alle società seguenti: Ferrovie dello Stato Italiane, Trenitalia, RFI, Italferr e Ferservizi

97. Nel Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane non esistono rischi per la libertà di associazione e contrattazione.

## Congedo parentale nel Gruppo

Il Gruppo FS Italiane ha recepito le novità introdotte dal *Jobs Act* elevando il periodo di fruizione del congedo parentale fino a 12 anni di vita del bambino: oltre al periodo di astensione obbligatoria previsto dalla legge, il dipendente (padre e/o madre) può usufruire di un periodo di astensione facoltativa; tale periodo può arrivare a un massimo di sei mesi per ciascun genitore, ma non può superare, nel caso ne usufruiscano entrambi i genitori, gli undici mesi.

Il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro della Mobilità del 20.07.2012 recepisce quanto contenuto nel D.Lgs. 151/2011<sup>98</sup> e prevede, nel Contratto aziendale di Gruppo, condizioni di miglior favore in ordine al trattamento economico durante il periodo di astensione facoltativa da parte di un qualsiasi dipendente (da 3 a 6 anni di vita del bambino in recepimento delle novità legislative introdotte).

Il numero dei dipendenti che hanno usufruito di almeno una giornata di congedo parentale, nel corso del 2015, è il seguente:

	numero	giornate
Donne	965	25.030
Uomini	3.421	52.437
<b>Totale</b>	<b>4.386</b>	<b>77.467</b>

A completare il quadro delle azioni a tutela della maternità, sono previsti permessi per visite e accertamenti prenatali nonché per la malattia del bambino. Anche per quest'ultimi il Contratto aziendale di Gruppo prevede condizioni di miglior favore rispetto a quanto regolato dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di riferimento.



98. Testo Unico delle disposizioni legislative in materia di tutela e sostegno della maternità e paternità.





## Contenzioso con i dipendenti<sup>99</sup>

**G4-S08**

		2015	2014	2013
Ricorsi notificati nell'anno	<i>numero</i>	2.074	2.398	2.945
Vertenze pendenti	<i>numero</i>	3.939	5.144	6.600
Valore economico delle vertenze	<i>euro</i>	46.811.000	47.678.000	46.534.000

Nel corso del 2015, le tipologie di contenzioso maggiormente rilevanti, a livello di potenziali oneri economici, per le principali società del Gruppo sono state quelle relative a:

1. Richieste di inquadramento in mansioni superiori.  
Si tratta di un contenzioso connesso alla gestione delle risorse e che costituisce una problematica importante per le società del Gruppo, in termini sia di costi sia di conseguenze sul piano organizzativo.
2. Richieste di riconoscimento del rapporto di lavoro subordinato nei confronti delle società del Gruppo per violazione della disciplina vigente in materia di divieto di interposizione di manodopera.  
Continuano ad avere una particolare rilevanza, per quanto riguarda l'esposizione economica delle società, le vertenze per interposizione fittizia di manodopera, alla luce della normativa vigente.  
Nell'intento di ridurre i costi derivanti dall'inquadramento nei ruoli delle società del Gruppo del personale di ditte appaltatrici che hanno promosso contenzioso, si insiste nel definire possibilmente tali vertenze, nelle ipotesi di condanna delle società del Gruppo, attraverso il riconoscimento in via stragiudiziale di un corrispettivo economico, a fronte della rinuncia delle pretese azionate.

3. Obbligo solidale.

Come per il 2014, nel 2015 si conferma una riduzione delle vertenze ex art. 29, comma 2, D.Lgs. 276/2003 da parte di dipendenti di ditte appaltatrici che, di fronte all'insolvenza dei datori di lavoro, si rivolgono alle società del Gruppo, in qualità di committenti, chiedendo il pagamento di quanto loro non corrisposto dall'appaltatore a titolo retributivo e contributivo.

A seguito dell'importante pronuncia della Suprema Corte, la n. 15432/2014, la quale aveva sancito l'inapplicabilità dell'art. 29 del D.Lgs. 276/03 nell'ambito dei pubblici appalti, dovendo invece i lavoratori dell'appaltatore o subappaltatore avvalersi degli speciali strumenti di tutela previsti dagli artt. 4 e 5 del DPR 207/2010, nel corso del 2015 sono state emesse diverse pronunce dei giudici di merito, di primo grado e d'appello, che hanno confermato tale orientamento.

99. Il perimetro di analisi riguarda le seguenti società: Ferrovie dello Stato Italiane, RFI, Trenitalia, Ferservizi, Italferr, Busitalia - Sita Nord e Sita. Il valore economico si riferisce solamente alle prime cinque.

# Il rispetto e la tutela per l'ambiente



## Il nostro approccio

**G4-1 / G4-2**

Il Gruppo FS intende soddisfare le esigenze di spostamento di persone e merci proponendo un sistema di trasporti sostenuto dall'asse ferroviario e integrato dagli altri attori della mobilità collettiva e sostenibile.

Il modello di gestione ambientale di Gruppo ispira e coordina il percorso ambientale, delineando direttive e principi di breve e lungo termine, stimolando un'interiorizzazione delle strategie di sostenibilità e di tutela per l'ambiente.

Grazie a un processo iterativo fatto di azioni, monitoraggio e valutazione, tutte le società traducono la strategia ambientale di Gruppo in autonomi percorsi di miglioramento delle *performance*, massimizzando i vantaggi ambientali dei propri sistemi di trasporto e insistendo in particolare sull'uso razionale delle risorse, sulla riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> e di altre sostanze inquinanti e in generale sulla riduzione dell'impronta ecologica di tutti i settori di attività.

La natura di azienda di trasporto, principalmente ferroviario, rende il bilancio energetico un fattore determinante della contabilità ambientale di Gruppo. Più di tre quarti dei consumi finali sono imputabili alla trazione dei mezzi, per cui la gestione delle dinamiche energetiche è un'importante discriminante dell'impatto complessivo. In questo senso, l'Azienda si muove in diverse direzioni: innanzitutto, contribuendo alla definizione e al raggiungimento degli obiettivi di efficienza energetica delineati dall'UIC, che intende ridurre del 60% i consumi da trazione del settore ferroviario mondiale per il 2050 (anno base 1990), effettuando, inoltre, diagnosi ed efficientamenti energetici negli impianti di manutenzione e sul patrimonio immobiliare, nonché intraprendendo attività di produzione in proprio da fonti rinnovabili. L'attenzione verso l'uso razionale delle risorse, inoltre, viene posta anche sulle cosiddette materie seconde: riduzione e recupero dei materiali di scarto, trattati in modo da ottimizzare i benefici del processo di economia circolare.

La produzione di emissioni di sostanze inquinanti e climalteranti è tenuta sotto costante controllo in tutte le società. Nel 2014 l'UIC ha fissato a 75% la riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> del trasporto ferroviario per il 2050 (anno base 1990), delineando una traiettoria a cui il Gruppo sta contribuendo negli anni. Una politica di efficientamento, rinnovo o sostituzione del parco mezzi a gasolio così come un diffuso utilizzo di fonti rinnovabili, derivante dal mix energetico nazionale, permettono, inoltre, una riduzione anche delle altre sostanze inquinanti (SO<sub>2</sub>, NO<sub>x</sub> e PM<sub>10</sub>).



Tutte le azioni, le procedure e i processi sono condotti per sviluppare una cultura ambientale d'azienda, guidata da criteri di trasparenza e responsabilità al fine di realizzare un progetto di trasporto sostenibile di ampio spettro che coinvolga personale, clienti, fornitori, concorrenti e tutti gli altri *stakeholder* del Gruppo.



## La performance ambientale

Highlight

G4-2

ABBIAMO FATTO

Costo del personale  
dedicato alla gestione  
delle tematiche ambientali

oltre **14**  
milioni di euro

dimostrazione dell'impegno  
del Gruppo nella riduzione  
degli impatti ambientali

**1.000.000**  
tonnellate di CO<sub>2</sub>  
evitate nel 2015  
sulla tratta Roma-Milano

grazie alla scelta  
del treno **Frecciarossa**  
rispetto all'auto

oltre **400**  
chilometri

di barriere fonoassorbenti  
e di interventi diretti  
su ricettori isolati  
realizzate al 2015

la progettazione  
e la realizzazione di interventi  
per la riduzione del rumore  
rappresentano una attività  
fondamentale per il Gruppo

Costi di formazione  
ambientale

oltre **754.000**  
euro

per garantire la crescita professionale  
del personale dedicato alla gestione  
delle tematiche ambientali

**VOGLIAMO FARE**

**Influenzare**  
**la catena di fornitura**  
per ridurre l'energia consumata  
nel ciclo di vita di prodotti e servizi

**Rafforzare**  
**il ruolo di indirizzo**  
**e coordinamento**  
della Capogruppo nei confronti  
delle società controllate



# Principali aspetti ambientali del Gruppo

**G4-2 / G4-EN31**

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane monitora gli aspetti ambientali delle proprie attività allo scopo di valorizzare le risorse territoriali e ridurre al minimo le interferenze con gli ecosistemi.

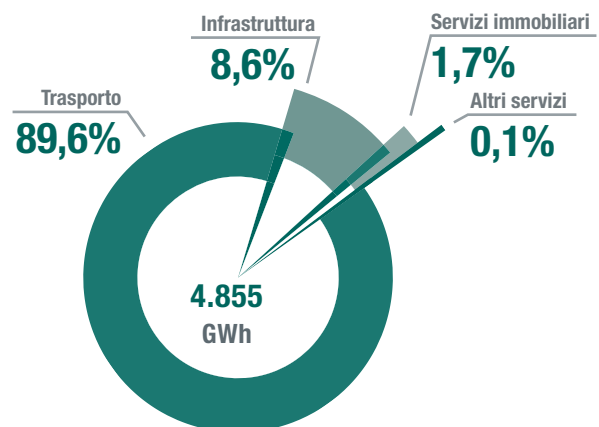


Di seguito si propone una sintetica rappresentazione grafica degli indicatori ambientali maggiormente significativi per il Gruppo. Le società comprese nel perimetro di rendicontazione sono raggruppate in funzione del settore di *business*:

- Infrastruttura: RFI, Italferr;
- Trasporto: Trenitalia, gruppo Netinera, Busitalia - Sita Nord, Busitalia Veneto, FS Logistica, Serfer, Terminali Italia, TX Logistik, Ataf Gestioni, Umbria Mobilità Esercizio e Blufferies;
- Servizi immobiliari: Grandi Stazioni, Centostazioni, FS Sistemi Urbani, Ferrovie dello Stato Italiane<sup>100</sup>;
- Altri servizi: Ferservizi.

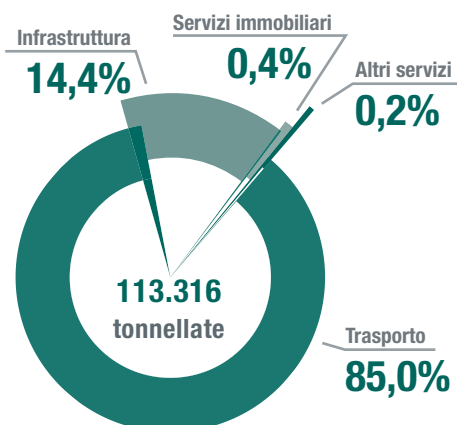
Come evidenziato nei grafici seguenti, i consumi energetici del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane sono caratterizzati da una forte incidenza del settore Trasporto rispetto agli altri settori di *business*, dovuti, in particolar modo, ai consumi dei rotabili ferroviari (energia elettrica e *diesel*) e dei mezzi su gomma (carburante).

## ENERGIA ELETTRICA

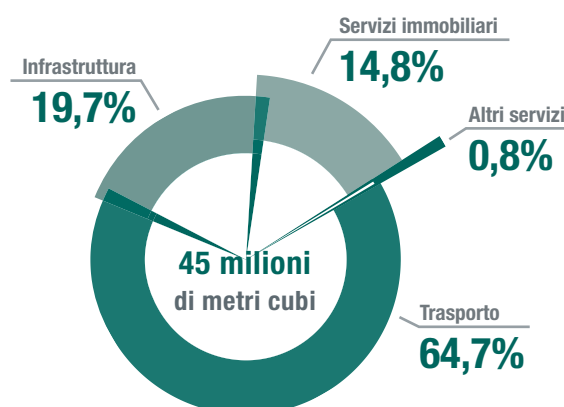


100. Gli aspetti ambientali di Ferrovie dello Stato Italiane sono stati inseriti nel settore Servizi immobiliari perché legati alle attività di gestione immobiliare della società.

## GASOLIO



## GAS METANO

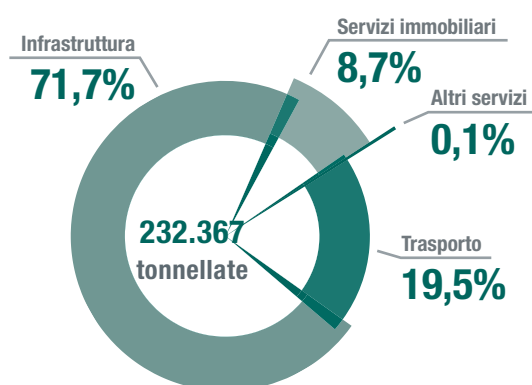


Le attività di manutenzione dei rotabili e della rete infrastrutturale, che rappresentano i processi effettuati nell'ambito dei settori dell'Infrastruttura e dei Trasporti, contribuiscono maggiormente al volume complessivo di rifiuti prodotti<sup>101</sup> nel 2015.

Per quanto riguarda la destinazione dei rifiuti inviati a trattamento, è prevalente la percentuale di rifiuti inviati a recupero anche in considerazione dei quantitativi di materiale ferroso proveniente dalle campagne di demolizione carri e dalle attività di manutenzione della rete infrastrutturale.

Nelle principali stazioni le difficoltà legate alla gestione dei grandi spazi aperti al pubblico sono confermate dai dati relativi ai rifiuti raccolti che continuano a presentare ampi margini di miglioramento, nonostante l'impegno dimostrato dalle società del Gruppo attraverso, ad esempio, le iniziative di sensibilizzazione sul tema della raccolta differenziata. L'impegno nella riduzione degli impatti ambientali non si limita tuttavia alla gestione dei rifiuti ma, come appare evidente analizzando i costi (oltre 14 milioni di euro) riferiti al personale dedicato alla gestione degli aspetti ambientali e le spese sostenute (754.483 euro) per garantirne la crescita professionale, è esteso a tutte le tematiche ambientali.

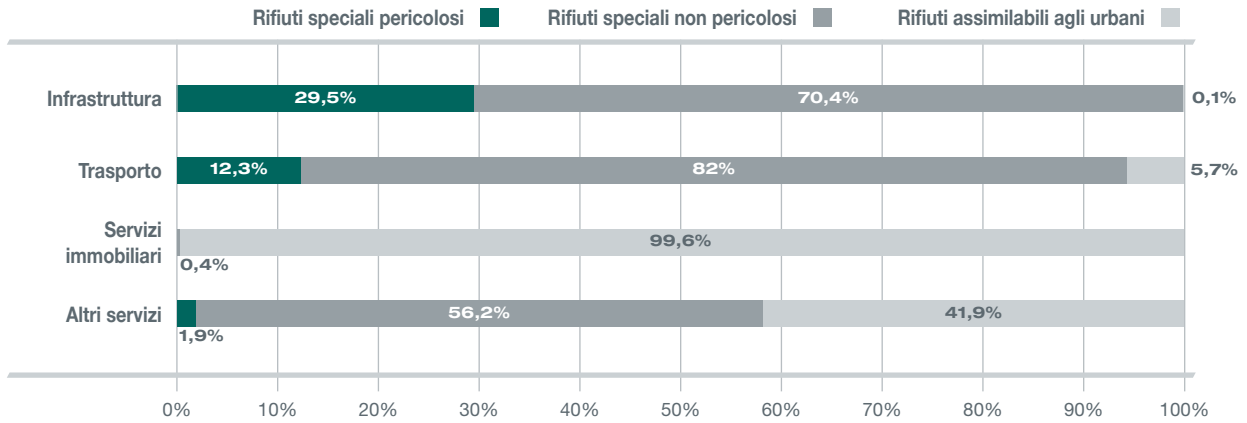
## RIFIUTI PRODOTTI



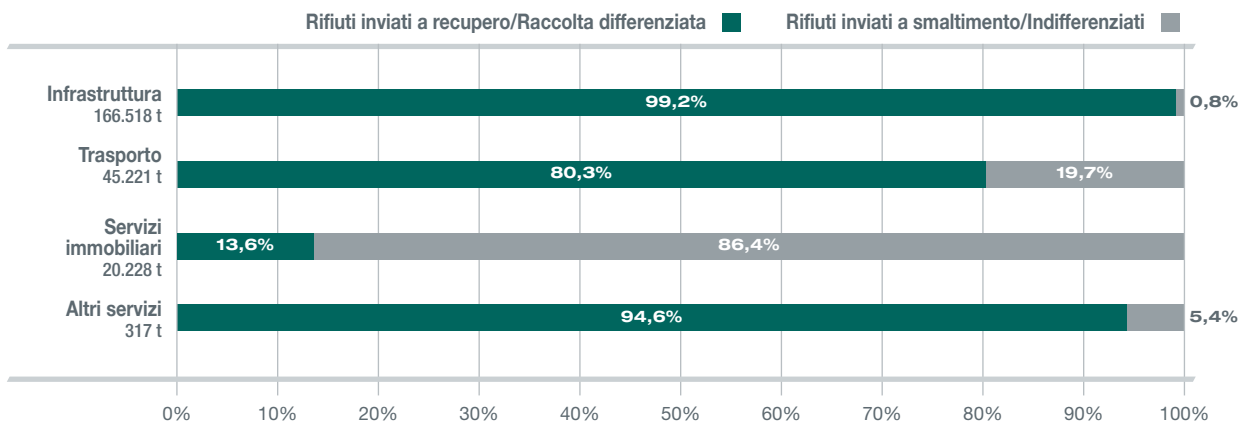
101. Sono compresi i rifiuti speciali, pericolosi e non pericolosi, prodotti dalle società del Gruppo e i rifiuti assimilabili agli urbani raccolti nelle principali stazioni ferroviarie (network Grandi Stazioni e Centostazioni).

**TOTALE 232.367 TONNELLATE**

**RIFIUTI PRODOTTI**



**RIFIUTI INVIATI A TRATTAMENTO**





# Energia

G4-EN3 / G4-EN4 / G4-EN5 / G4-EN6 / G4-EN7 / G4-EN27

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane è uno dei principali consumatori nazionali di energia e, come tale, è impegnato nella continua ricerca della massima efficienza energetica in tutte le sue attività.

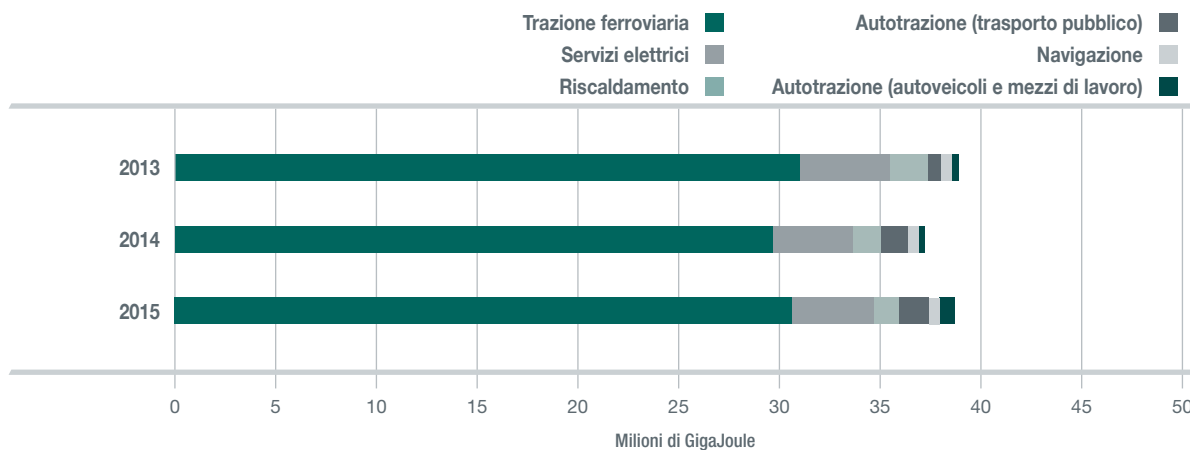
## CONSUMI DI ENERGIA PRIMARIA PER DESTINAZIONE\*

	2015	2014	2013	Δ 2015/2014
Trazione ferroviaria	30.717.560	29.498.201	30.866.221	4,1%
Servizi elettrici	3.908.482	3.962.884	4.186.352	-1,4%
Riscaldamento	1.491.294	1.392.902	1.823.392	7,1%
Autotrazione (trasporto pubblico)	1.407.618	1.330.878	689.605	5,8%
Navigazione	573.361	562.937	543.649	1,9%
Autotrazione (autoveicoli e mezzi di lavoro)	284.678	280.541	297.874	1,5%
<b>Totale consumi di energia primaria per destinazione</b>	<b>38.382.994</b>	<b>37.028.342</b>	<b>38.407.093</b>	<b>3,7%</b>

Valori in GigaJoule

\* Le elaborazioni dei consumi di energia sono state effettuate utilizzando le seguenti fonti:  
Terna, International Union of Railways (UIC), Eurostat, International Energy Agency (IEA), ISPRA

## TREND DEI CONSUMI DI ENERGIA PRIMARIA



I consumi totali di energia primaria del Gruppo sono aumentati del 3,7%. La variazione più consistente in termini assoluti dei consumi energetici del Gruppo riguarda i consumi per trazione ferroviaria che nel 2015 sono aumentati del 4,1%; il principale motivo di tale aumento può essere ricondotto all'incremento dell'offerta complessiva di trasporto che si attesta a +4,4% di treni-km rispetto al 2014.

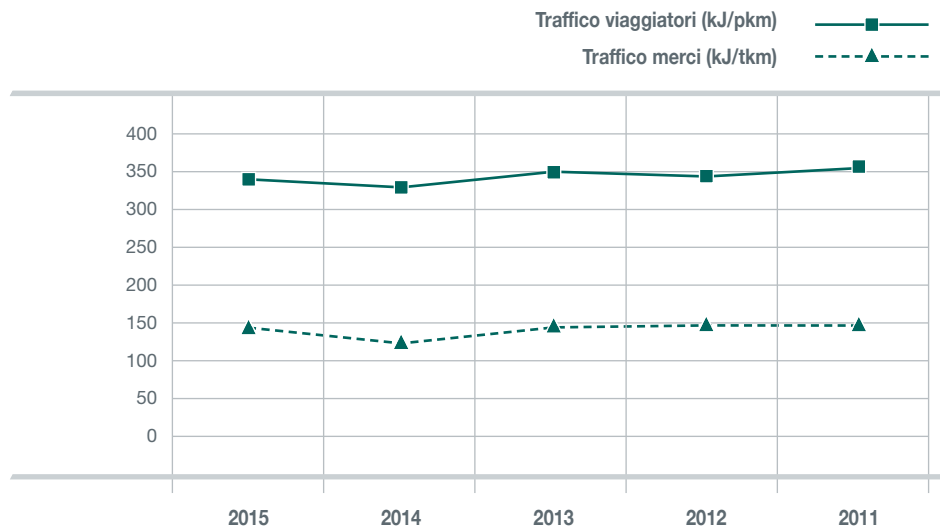
I dati pertanto avvalorano l'efficacia delle azioni di razionalizzazione e di risparmio energetico collegati all'esercizio ferroviario. Nel corso del 2015 l'offerta passeggeri, in Italia, si è arricchita di un maggior numero di collegamenti effettuati con treni ad Alta Velocità: la flotta di Trenitalia è incrementata di 18 ETR 1000, entrati in esercizio gradualmente per raggiungere il numero complessivo di 77 treni *Frecciarossa* alla fine dell'anno. Il *Frecciarossa 1000* infatti è un treno all'avanguardia per prestazioni e *comfort* di viaggio.

Tra le innovazioni introdotte si evidenziano una serie di soluzioni tecnologiche mirate a ridurre i consumi di energia, quali un vasto utilizzo di leghe leggere, l'impiego di trasformatori e convertitori più efficienti, ma anche e soprattutto un *design* aerodinamico ottimizzato nei minimi dettagli, capace di ridurre la resistenza al moto di oltre il 35% rispetto all'ETR 500. A velocità superiori ai 250 km/h la resistenza aerodinamica costituisce, infatti, fino all'80% della resistenza al moto, determinando una parte rilevante del consumo complessivo di energia. Per questo motivo nella progettazione del *Frecciarossa 1000* è stata posta un'attenzione estrema all'efficienza aerodinamica del treno nel suo complesso e dei suoi singoli elementi. Ad esempio i pantografi sono stati completamente ripensati in modo da ridurre al minimo la resistenza in configurazione alzata e di ritrarsi totalmente all'interno del profilo del tetto in posizione abbassata. Per quanto riguarda il trasporto regionale, sono entrati in esercizio oltre 70 nuovi treni a trazione elettrica (*Jazz*) e *diesel* (*Swing*) in parziale sostituzione di materiale rotabile più obsoleto. Questi mezzi sono stati scelti anche sulla base della loro efficienza energetica, oltre che per il *comfort* e la qualità del servizio.

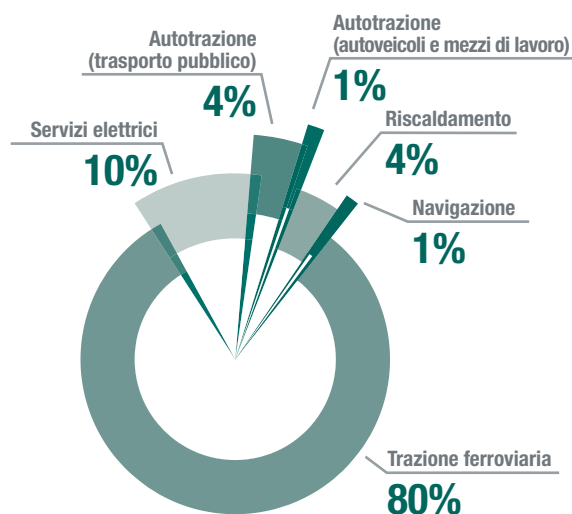
In linea con tale approccio nel 2015 è stata indetta una gara per la fornitura di ulteriori 500 treni regionali (elettrici e *diesel*) le cui caratteristiche di efficienza energetica contribuiranno in modo significativo alla scelta finale.

I consumi specifici della trazione restano in linea con le *performance* ambientali registrate negli ultimi anni. Il valore del 2014, tuttavia, risulta anomalo rispetto agli altri anni riportati: il motivo, in fase di approfondimento, può essere ricondotto a eventuali conguagli di energia per trazione ferroviaria che possono essere notificati fino ai cinque anni successivi al periodo di consumo.

### CONSUMI FINALI SPECIFICI PER TRAZIONE FERROVIARIA (TRENITALIA)



## CONSUMO TOTALE DI ENERGIA PRIMARIA PER DESTINAZIONE (2015)



Il fattore climatico, estivo e invernale, ha inoltre contribuito a influenzare i consumi energetici, non solo della trazione ferroviaria, ma anche della trazione su gomma e soprattutto del riscaldamento delle stazioni, delle officine di manutenzione e degli uffici. Tuttavia l'impegno comune delle società per ottimizzare il bilancio energetico ha comportato misure sui sistemi di riscaldamento, come la sostituzione di numerose centrali termiche di vecchia generazione alimentate a gasolio e olio combustibile in favore di nuove centrali a metano. Cresce inoltre l'impiego di sistemi di climatizzazione attraverso impianti che sfruttano energia da teleriscaldamento come quelli realizzati, ad esempio, da RFI, Grandi Stazioni, Centostazioni, Ferservizi, Italferr.

Nell'ambito dell'impiego di energia destinata ai servizi elettrici (illuminazione, centri elaborazione dati, ascensori, condizionatori, ecc.), seconda voce di consumo con il 10% del totale, le società operative del Gruppo hanno portato avanti il processo di monitoraggio e di diagnosi energetica sui principali centri di consumo (stazioni, officine, ecc.), nonché lo sviluppo di interventi mirati alla loro razionalizzazione e maggior efficienza. In particolare, in ottemperanza al D.Lgs. 102/2014, sono state eseguite le diagnosi energetiche sui principali siti operativi, le quali hanno consentito di analizzare i processi operativi e di valutare soluzioni, puntuali e/o replicabili sulle quali conseguire significativi efficientamenti e investimenti.

Particolare rilevanza assumono le seguenti iniziative:

- allo scopo di migliorare l'efficienza nell'illuminazione, RFI ha finanziato un progetto teso all'adozione della tecnologia LED sia all'interno delle stazioni, sia negli uffici, per un totale di 100.000 nuovi corpi illuminanti;
- l'illuminazione a LED è stata adottata in tutte le società del Gruppo, da Blufferies a Grandi Stazioni, che in coordinamento con RFI ha sostituito lampade tradizionali con illuminazione a LED nel sottopasso di stazione di Bologna C.le e sulle pensiline marciapiedi di Napoli C.le; Trenitalia sta sostituendo le lampade tradizionali e installando sensori crepuscolari negli impianti; Ferservizi ha utilizzato tale tecnologia per le nuove sedi uffici di Genova e Trieste;
- RFI ha realizzato un programma di conversione di alcuni vecchi impianti a gasolio in centrale termiche a gas, migliorando inoltre la gestione del processo di approvvigionamento del gas contribuendo così a fornire analisi aggiuntive sulle utenze che registrano consumi elevati;
- anche Centostazioni ha provveduto a trasformare alcune centrali termiche in favore del metano, alleggerendo i consumi di gasolio;
- l'installazione di ottimizzatori e rifasatori elettronici in 40 stazioni del *network* Centostazioni permetterà una riduzione dei consumi stimata al 6% annuo;
- le sedi di Verona e del Ferrotel del Brennero facenti capo a Ferservizi hanno messo a regime il sistema di teleriscaldamento.

Nell'ambito dei valori relativi ai consumi per autotrazione nel servizio pubblico su gomma, l'incremento generale rispetto all'anno precedente è l'effetto di un sistema di monitoraggio più accurato sugli approvvigionamenti dei mezzi e non incide significativamente sulle *performance* ambientali del trasporto su gomma e, complessivamente, del Gruppo. Le società del gruppo Netinera e di Busitalia - Sita Nord e controllate, sono impegnate nel progressivo ammodernamento delle flotte *bus* attraverso l'introduzione di mezzi con nuove motorizzazioni ad alta efficienza.

I consumi per autotrazione legati agli autoveicoli e automezzi sono aumentati del 1,5% per effetto dell'incremento degli spostamenti legati a sopralluoghi di monitoraggio e verifica del patrimonio immobiliare del Gruppo; in questo campo sono state numerose le atti-

vità di razionalizzazione sia attraverso l'ammodernamento delle flotte aziendali con veicoli più efficienti sia attraverso l'attività di sensibilizzazione nell'uso degli autoveicoli stessi.

Infine, le società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane continuano a promuovere l'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili che negli anni ha portato alla realizzazione degli impianti fotovoltaici di Scalo San Lorenzo e Torino Porta Susa. Nel 2015 è entrato a pieno regime l'impianto fotovoltaico di Udine situato presso un'officina Serfer, realizzato per destinare buona parte dell'energia prodotta all'autoconsumo, e si è avviato il processo per la realizzazione di ulteriori impianti presso le officine Trenitalia di Milano Martesana, Roma San Lorenzo e Napoli Santa Maria La Bruna, per un totale di circa 4.000 kWp.

### CONSUMO DIRETTO DI ENERGIA DA FONTI PRIMARIE

	2015	2014	2013	Δ 2015/2014
<b>A. Consumo diretto di energia da fonti primarie non rinnovabili</b>	<b>6.471.920</b>	<b>6.465.641</b>	<b>6.282.610</b>	<b>0,1%</b>
Gasolio	4.891.707	5.055.985	4.808.032	-3,2%
Gas metano	1.554.910	1.372.906	1.430.521	13,3%
Benzina	10.376	14.452	16.257	-28,2%
Carbone	407	2.209	6.290	-81,6%
GPL	6.853	7.567	7.821	-9,4%
Olio combustibile	7.666	12.522	13.689	-38,8%
<b>B. Consumo diretto di energia da fonti primarie rinnovabili</b>	<b>2.849</b>	<b>2.264</b>	<b>2.212</b>	<b>25,8%</b>
Energia autoconsumata da solare fotovoltaico	2.849	2.264	2.212	25,8%
<b>EN3 Totale consumo diretto di energia da fonte energetica primaria (A+B)</b>	<b>6.474.769</b>	<b>6.467.905</b>	<b>6.284.822</b>	<b>0,1%</b>

Valori in GigaJoule



## CONSUMO DI ENERGIA INTERMEDIA

	2015	2014	2013	Δ 2015/2014
<b>EN4 Consumo indiretto di energia primaria per la produzione di energia intermedia</b>	<b>31.908.225</b>	<b>30.560.437</b>	<b>32.122.271</b>	<b>4,4%</b>
<b>Consumo diretto di energia intermedia</b>	<b>17.508.219</b>	<b>16.478.586</b>	<b>16.418.719</b>	<b>6,2%</b>
<b>Energia elettrica</b>	<b>17.478.873</b>	<b>16.451.775</b>	<b>16.396.842</b>	<b>6,2%</b>
– per trazione ferroviaria	15.330.442	14.364.059	14.309.129	6,7%
– per altri usi	2.148.431	2.087.716	2.087.713	2,9%
<b>Calore</b>	<b>29.346</b>	<b>26.811</b>	<b>21.877</b>	<b>9,5%</b>
– per riscaldamento	29.346	26.811	21.877	9,5%

Valori in GigaJoule

Dal 2015 un processo di valutazione e monitoraggio delle caratteristiche ambientali dei fornitori sta stimolando la consapevolezza della rilevanza dell'impronta ecologica connessa a tutte le fasi delle attività del Gruppo. Dal computo effettuato da RFI, ad esempio, il quantitativo di energia impiegato dai fornitori per la realizzazione di prodotti funzionali all'attività core della società (rotabili, bus, navi, materiali per la realizzazione di infrastrutture

ferroviarie, ecc.) acquistati nell'anno è stato superiore ai 600 miliardi di kJ.

Il processo di valutazione ha portato a stimare in 400 miliardi di kJ l'energia consumata nella produzione dei 20 convogli *Frecciarossa* ETR 1000 che sono stati consegnati a Trenitalia nel corso dell'anno. Per la realizzazione dei bus consegnati a Busitalia Veneto sono stati invece necessari 65 milioni di kJ per ogni mezzo.

# Emissioni

**G4-EN6 / G4-EN15 / G4-EN16 / G4-EN17 / G4-EN18 / G4-EN19**
**G4-EN20 / G4-EN21 / G4-EN27 / G4-EN30 / G4-PR1 / G4-PR3**

Le emissioni totali di gas serra del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane sono aumentate dell'1,4% rispetto al 2014; come per i consumi energetici, la causa di questo incremento deve essere principalmente attribuita all'aumento dell'offerta di trasporto e al relativo incremento dei consumi di energia elettrica per la trazione ferroviaria (+6,7%, con il valore del 2014 che risulta però disomogeneo rispetto agli altri anni riportati, forse a causa di eventuali conguagli di energia per trazione ferroviaria ancora da notificare al Gruppo).

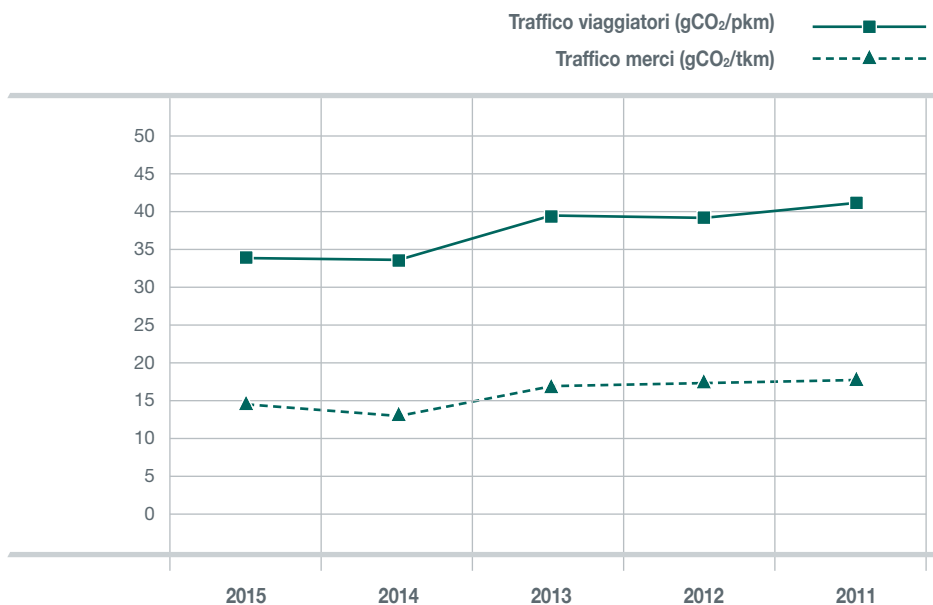
## EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA\*

	2015	2014	2013	Δ 2015/2014
<b>A. Emissioni totali dirette di gas a effetto serra</b>	<b>451.752</b>	<b>453.543</b>	<b>439.310</b>	<b>-0,4%</b>
Gasolio	361.605	372.711	354.590	-3,1%
Gas metano	88.613	78.165	81.445	13,4%
Benzina	761	1.028	1.157	-26,0%
Carbone	38	203	578	-81,1%
GPL	450	491	508	-8,5%
Olio combustibile	586	945	1.033	-38,0%
<b>B. Emissioni totali indirette di gas a effetto serra</b>	<b>1.672.787</b>	<b>1.641.854</b>	<b>1.802.767</b>	<b>1,9%</b>
Energia elettrica	1.671.115	1.640.327	1.801.521	1,9%
– per trazione ferroviaria	1.478.101	1.433.290	1.569.728	3,1%
– per altri usi	193.014	207.037	231.793	-6,8%
Calore	1.672	1.526	1.246	9,6%
– per riscaldamento	1.672	1.526	1.246	9,6%
<b>EN16 Totale emissioni di gas a effetto serra (A+B)</b>	<b>2.124.540</b>	<b>2.095.397</b>	<b>2.242.076</b>	<b>1,4%</b>

Valori in tonnellate di CO<sub>2</sub>

\* Per il calcolo delle emissioni sono stati utilizzati i coefficienti indicati dall'IPCC "2006 Guidelines for National Greenhouse Gas inventories" e dall'Ispra "National Inventory Report 2014"

## EMISSIONI SPECIFICHE DI CO<sub>2</sub> PER TRAZIONE FERROVIARIA (TRENITALIA)



Le emissioni specifiche per trasporto passeggeri e merci mantengono negli anni un *trend* in diminuzione, risultato al quale contribuisce il miglioramento del prodotto elettrico acquistato, ma nel quale occorre considerare un crescente miglioramento dei servizi a bordo treno compensato dall'introduzione di treni più efficienti, come i nuovi treni Alta Velocità *Frecciarossa 1000* e i 70 nuovi treni del trasporto regionale a trazione elettrica (*Jazz* e *diesel (Swing)*), in parziale sostituzione di materiale rotabile più obsoleto.

I viaggiatori che nel 2015 hanno scelto il *Frecciarossa* tra Roma e Milano hanno fatto risparmiare all'atmosfera circa un milione di tonnellate di CO<sub>2</sub>, 10 tonnellate di PM<sub>10</sub>, 6000 tonnellate di NO<sub>x</sub> e 500 tonnellate di idrocarburi non metanici che sarebbero state emesse se avessero viaggiato in auto<sup>102</sup>.

L'andamento delle emissioni di CO<sub>2</sub> degli impianti industriali di Trenitalia soggetti alla direttiva *Emission Trading System* (impianti di combustione con Pt > 20 MW in esercizio presso le Officine delle Direzioni Tecniche di Rimini, Foligno e Bologna) registra un incremento del 15% rispetto all'anno precedente, ma l'analisi del *trend* conferma, comunque, un decremento complessivo delle emissioni che si mantiene in linea negli anni (-17% ri-

spetto al 2013): questi impianti sono stati sottoposti in passato a misure di efficientamento tecnico e gestionale e pertanto il dato emissivo è correlato, principalmente, alle oscillazioni delle temperature medie stagionali. Nel complesso le emissioni di anidride carbonica del 2015 degli stabilimenti sopra citati sono state pari a 7.882 tonnellate.

Nel 2015 si conferma l'impegno del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane nella campagna di sostituzione delle centrali termiche a gasolio e olio combustibile con impianti a metano e teleriscaldamento e nella progressiva razionalizzazione della trazione ferroviaria alimentata a gasolio; complessivamente le emissioni dirette e indirette di SO<sub>2</sub>, NO<sub>x</sub> e PM<sub>10</sub> si mantengono stabili nel *trend* triennale nonostante l'incremento dei consumi di energia elettrica.

102. Stima basata su dati *Ecopassenger*.

## ALTRE EMISSIONI IN ATMOSFERA SIGNIFICATIVE<sup>1-2</sup>

	2015	2014	2013	Δ 2015/2014
<b>Totale emissioni indirette</b>				
SO <sub>2</sub>	994,8	1.030,2	1.320,4	-3,4%
NO <sub>x</sub>	1.197,1	1.185,9	1.335,0	0,9%
PM <sub>10</sub>	37,7	39,7	43,9	-5,0%
<b>Totale emissioni dirette</b>				
SO <sub>2</sub>	354,1	352,8	367,8	-0,4%
NO <sub>x</sub>	5.515,2	5.711,1	5.339,6	-3,4%
PM <sub>10</sub>	157,8	163,6	156,5	-3,5%
<b>Totale emissioni</b>				
SO <sub>2</sub>	1.348,9	1.383,0	1.688,2	-2,5%
NO <sub>x</sub>	6.712,3	6.897,0	6.674,6	-2,7%
PM <sub>10</sub>	195,5	203,2	200,4	-3,8%

Valori in tonnellate

1. Per il calcolo delle emissioni dirette sono stati utilizzati i coefficienti di trasformazione "EMEP/EEA air Guidebook 2009", mentre per quello delle emissioni indirette i coefficienti Enel "Rapporto ambientale 2014"

2. Altre emissioni non significative sono costituite da SF<sub>6</sub>, utilizzato come dielettrico negli interruttori Alta Tensione delle sottostazioni elettriche, e HFC, usato come gas refrigerante negli impianti di climatizzazione.

Gli impianti di condizionamento che utilizzano HCFC sono in numero limitato e in continua riduzione:

le eventuali perdite di gas ozonolesivi sono state stimate e non risultano significative ai fini del presente Rapporto

Oltre a ridurre il proprio impatto sull'ambiente, il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane può fare molto per la realizzazione di un modello di sviluppo sostenibile nel settore dei trasporti. In Italia, infatti, il traffico su gomma contribuisce per oltre l'80% alle emissioni di gas serra, quello aereo e marittimo per il 9% circa ciascuno e la ferrovia solo per il 2%. Il vantaggio ambientale del trasporto su ferro è più apprezzabile in Italia che nel resto d'Europa, grazie alla rilevante porzione di rete nazionale elettrificata: oltre il 71%, rispetto a una media europea del 52%. Alimentando con energia elettrica circa il 90% dei treni-km in Italia, si beneficia della composizione del *mix* medio nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa in rete, ottenuta per circa un terzo da fonti rinnovabili.

Le società del Gruppo sono quindi impegnate a diffondere tra i cittadini la consapevolezza dei vantaggi ambientali di cui il treno è portatore. A questo scopo, ad esempio, Trenitalia offre sul sito [web.trenitalia.com](http://web.trenitalia.com) l'applicativo *Ecopassenger*, che consente di misurare l'impatto ambientale relativo a uno specifico viaggio in termini di consumi energetici ed emissioni inquinanti e climalteranti in atmosfera. Con *Ecopassenger* è possibile paragonare gli effetti prodotti sull'ambiente dalle diverse

modalità di trasporto passeggeri (treno, aereo, auto). Per il trasporto merci, invece, analoghi confronti possono essere simulati con *Ecotransit*, disponibile sul sito della Divisione Cargo di Trenitalia.

Anche il trasporto su gomma ha contribuito alla riduzione delle emissioni in atmosfera.

Busitalia - Sita Nord ha inserito nel parco veicolare 20 nuovi *autobus* motorizzati Euro 6 dotati di tecnologie costruttive e di dispositivi in grado di garantire bassi consumi e un abbattimento delle emissioni, specialmente di particolato e di ossidi di azoto.

Busitalia Veneto ha sostituito 16 veicoli con motorizzazione Euro 0/Euro 2 con nuovi *autobus* di classe ambientale Euro 6.

Umbria Mobilità Esercizio ha sostituito 24 veicoli di vecchia generazione Euro 0/Euro 1 con 20 nuovi *autobus* motorizzati Euro 6 e 4 veicoli elettrici.

Ataf Gestioni prosegue nel suo programma di rinnovo dei mezzi, sposando i programmi di efficienza e di riduzione delle emissioni: al 2015 l'età media del parco veicolare è di 8 anni, di cui il 66% è composto da sistemi a motorizzazione Euro 5/Euro 6 o elettrici, a fronte di una progressiva dismissione di motorizzazioni a minore efficienza.





È proseguita l'espansione del *car sharing* "Enjoy", gestito da Eni in *partnership* con Trenitalia e Fiat, già presente a Milano, Roma e Firenze. Dopo aver esteso il servizio anche a Torino con 400 automobili, il numero complessivo di auto in condivisione conta oggi oltre 1.800 unità. Nella città di Milano, inoltre, è stato lanciato lo *scooter sharing*.

Il trasporto in condivisione viene promosso anche tramite l'accordo tra Trenitalia e Clear Channel sul servizio di *bike sharing* di Verona e Milano. In quest'ultima città il servizio ha visto aggiungersi 1.000 bici elettriche alle 3.600 di tipo tradizionale già presenti.

Sempre al fine di sensibilizzare, in particolare i giovani, a una maggior consapevolezza ambientale, anche nel 2015 è tornato sui binari il Treno Verde di Ferrovie dello Stato Italiane e Legambiente, la grande campagna di rilevamento dell'inquinamento atmosferico e acustico. Il treno ha accolto migliaia di visitatori di tutte le età nelle carrozze allestite con una mostra itinerante e interattiva che, attraversando la penisola da Sud a Nord (Caltanissetta, Palermo, Bari, Pescara, Battipaglia, Napoli, Termoli, Latina, Perugia, Arezzo, Chiusi, Parma, Vicenza, Cuneo, Milano), ha raccontato un percorso di avvicinamento all'ambiente tramite le diverse esperienze della produzione alimentare più sostenibile e salutare. I monitoraggi ambientali realizzati durante la campagna hanno confermato quanto sia sempre più cruciale una ridefinizione dei sistemi di trasporto nei centri urbani, dove si sono registrati pericolosi livelli di inquinanti nell'aria.

Il Gruppo continua a perseguire la riduzione delle emissioni anche attraverso la scelta di una modalità di trasporto rispettosa dell'ambiente per le trasferte di lavoro dei dipendenti. Già dal 2006, infatti, sono state diffuse le seguenti regole:

- il mezzo di trasporto da utilizzare per il raggiungimento della località di trasferta è il treno;
- il ricorso ad altri mezzi di trasporto è consentito in via eccezionale e debitamente motivata.

Nel 2015, le emissioni di gas serra emesse in conseguenza dei viaggi di lavoro con altri mezzi di trasporto sono stimate<sup>103</sup> pari a circa 3.767 tonnellate di CO<sub>2</sub>; il calcolo di CO<sub>2</sub> è stato effettuato tenendo presente tutti i servizi prenotati attraverso il sistema centralizzato aziendale e include il trasporto aereo e su gomma e i servizi alberghieri.

103. Fonte: Cislalpina Tours.

# Valorizzazione e tutela del territorio

G4-14 / G4-EN1 / G4-EN2 / G4-EN3 / G4-EN4 / G4-EN6 / G4-EN8 / G4-EN9

G4-EN12 / G4-EN22 / G4-EN23 / G4-EN24 / G4-EN25 / G4-EN26

G4-EN27 / G4-EN31 / G4-EC7 / G4-SO1 / G4-SO2 / G4-PR1 / G4-PR3

## Valorizzazione del territorio: progettazione

La progettazione e la realizzazione di investimenti infrastrutturali improntati alla minimizzazione degli impatti sul territorio rappresentano una priorità per il Gruppo: la Valutazione di Impatto Ambientale (VIA), la Conferenza dei Servizi e la disciplina speciale prevista per le opere prioritarie sono gli strumenti utilizzati per la prevenzione e la mitigazione dei potenziali impatti sull'ambiente correlati alla fase di progettazione e realizzazione di opere infrastrutturali.

RFI, in qualità di soggetto proponente, deputato a sottoporre i progetti alle procedure valutative e autorizzative previste dalla normativa, affronta sin dalle prime fasi di studio e di progettazione (svolte in proprio o tramite il soggetto tecnico Italferr o altre società terze incaricate) i possibili ambiti di impatto sull'ambiente e sul territorio, individuando le soluzioni tecniche e progettuali più adeguate, a partire dalla definizione dei tracciati, delle tipologie di opere meno impattanti, delle opere di mitigazione necessarie, in relazione alle caratteristiche naturali, antropiche e storico archeologiche delle aree da attraversare e in funzione del tipo di traffico da servire (merci, passeggeri, TPL, *long haul*), nonché in riferimento alla tipologia e alla durata delle attività e degli insediamenti di cantiere.

In particolare, Italferr basa il suo approccio sulla predisposizione dello studio di prefattibilità ambientale di un progetto che:

- verifica la compatibilità dell'intervento con le prescrizioni di eventuali piani paesaggistici, territoriali e urbanistici;
- individua i prevedibili effetti della realizzazione dell'intervento e del suo esercizio sulle componenti ambientali e sulla salute dei cittadini;
- determina le misure di mitigazione ambientale e gli eventuali interventi di ripristino, riqualificazione e miglioramento ambientale e paesaggistico.

Al fine di migliorare l'interazione dell'opera con il territorio di riferimento e le popolazioni coinvolte, Italferr sviluppa elaborati progettuali specifici quali il Progetto Ambientale della Cantierizzazione e il Progetto di Monitoraggio Ambientale, atti a individuare gli aspetti significativi correlati alle lavorazioni di cantiere nonché le misure di mitigazione e le attività di monitoraggio ambientale.

Il Progetto di Monitoraggio Ambientale, in particolare, definisce le componenti significative da monitorare, rilevare e tenere sotto controllo, i punti di misura, i parametri e le frequenze delle attività di monitoraggio svolte in fase *ante operam*, in corso d'opera e *post operam*.

A partire dal 2009, per tutti i progetti di elevata complessità, è oggetto del monitoraggio di Italferr anche la componente sociale, utile per verificare la percezione dell'opera, sia in fase di costruzione, sia in fase di esercizio, da parte della popolazione che vive nel territorio interessato. Il confronto sistematico con tutti gli attori coinvolti nel processo di realizzazione di grandi opere quali le infrastrutture ferroviarie è garantito nell'ambito delle Conferenze dei Servizi che possono indirizzare le scelte di progetto. La frequente necessità di integrare le opere nel tessuto cittadino ha portato a concepire le nuove realizzazioni non solo come risposta alle esigenze di mobilità ferroviaria, ma anche come elementi di aggregazione di funzioni urbane.

La progettazione ambientale include, inoltre, uno studio specifico volto all'individuazione dei siti per l'approvvigionamento degli inerti, da impiegare per la realizzazione dell'infrastruttura, e per lo smaltimento dei materiali di risulta, nonché una verifica presso l'anagrafe regionale per il censimento dei siti contaminati interferenti con l'opera. Qualora le scelte progettuali lo rendano necessario, lo studio è integrato da Piani di gestione delle terre e rocce da scavo/Piani di utilizzo in cui sono riportate la descrizione delle opere in progetto, indicazioni sulle indagini conoscitive svolte e sulla caratterizzazione, bilancio e gestione dei materiali di risulta.

Le politiche di comunicazione ambientale rappresentano per Italferr lo strumento per fornire un quadro completo e trasparente degli effetti che derivano dalle scelte progettuali. Sono stati allo scopo ideati e sviluppati – in collaborazione con il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare, con gli enti e le amministrazioni locali – banche dati e siti *web* che informano costantemente i cittadini sullo stato di qualità ambientale del territorio interessato dalle attività di costruzione, sulle opere di mitigazione ambientale e/o compensative connesse al progetto e sulle attività di monitoraggio ambientale svolte.

In particolare, per garantire un'efficace gestione e consultazione dei dati ambientali acquisiti nel corso delle diverse attività di monitoraggio, Italferr ha sviluppato una banca dati denominata SIGMAP (Sistema Informativo Geografico Monitoraggio Ambiente e Progetti). Nel corso degli ultimi anni il sistema è stato arricchito prevedendo una sezione tematica relativa alle bonifiche ambientali, che permette il controllo costante e la pianificazione delle attività di tutti i procedimenti di bonifica in corso, e una sezione "Progettazione", che raccoglie i dati e le informazioni utili per lo sviluppo di nuovi progetti.

Per consentire la centralizzazione dei dati territoriali geografici, la condivisione delle mappe tematiche prodotte dalle unità specialistiche di Italferr e l'archiviazione di dati specifici, è stato realizzato un portale cartografico che garantisce la ricerca, l'analisi e il *download* dei dati geografici. Opportunamente riorganizzati, questi dati sono disponibili anche al pubblico.

I sistemi descritti forniscono un valido supporto alle attività di controllo della fase realizzativa ad ARPA (Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente) e, nel contempo, ai vari osservatori ambientali.

Infine, è opportuno citare l'attività di costante aggiornamento della sezione *focus* "Ambiente e Sostenibilità" del sito di Italferr, nata al fine di valorizzare l'approccio adottato dalla società nella progettazione ambientale che, attraverso una visione più ampia e integrata dei temi e aspetti tradizionali, consente di individuare l'effettivo bilancio, piuttosto che il mero impatto, ambientale dell'opera.

Promuovere già in fase di progettazione la partecipazione alle decisioni in materia di sviluppo infrastrutturale, coinvolgendo gli *stakeholder* istituzionali e non istituzionali, permette infatti di migliorare l'interazione con il territorio di riferimento, focalizzandone le specifiche esigenze.

## Valorizzazione del territorio: realizzazione di nuove infrastrutture

La realizzazione delle opere infrastrutturali rappresenta una fase complessa, in particolare per le possibili ripercussioni ambientali nel territorio oggetto d'intervento. RFI, nel ruolo di committente, affida i lavori a imprese terze attribuendo a Italferr il ruolo di soggetto tecnico nonché, a seconda dei casi, di direzione lavori e supervisione lavori, con il compito tra l'altro, anche in relazione allo schema contrattuale adottato con le società realizzatrici e agli impegni assunti con le istituzioni nella fase autorizzativa, di svolgere direttamente le attività di monitoraggio ambientale prima, durante e dopo i lavori individuando, qualora presenti, le criticità e le opportune misure correttive.

L'attenzione verso l'ambiente si traduce, in tale fase, nell'adozione, da parte delle ditte appaltatrici dei lavori, di specifici Sistemi di Gestione Ambientale conformi ai requisiti della norma UNI EN ISO 14001. Italferr impone alle ditte di costruzione dell'opera l'obbligo di progettare e attuare, per tutta la durata dei lavori, un Sistema di Gestione Ambientale delle attività di cantiere che fornisca, alla società e agli enti preposti, le evidenze oggettive del controllo di merito eseguito nel corso delle lavorazioni. Tali Sistemi prevedono, in particolare, che la ditta appaltatrice predisponga, prima dell'avvio dei lavori, un'analisi ambientale delle attività di cantiere che identifichi gli aspetti ambientali significativi da gestire nel corso della realizzazione dell'opera e definisca le modalità operative per una corretta sorveglianza ambientale del cantiere.

Il controllo ambientale nei cantieri passa, inoltre, attraverso le ispezioni e i sopralluoghi periodici svolti da un *team* di esperti di Italferr nonché attraverso le attività di monitoraggio ambientale che rappresentano un ulteriore valido strumento di controllo delle eventuali modifiche in dotte dalla costruzione dell'opera.

Il monitoraggio dello stato ambientale consente di:

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

Nel presente paragrafo sono rappresentati i principali aspetti ambientali correlati alle attività svolte nei cantieri in cui è attiva Italferr per la realizzazione di nuove infrastrutture ferroviarie<sup>104</sup>. Sono riportati i valori del solo anno di rendicontazione, poiché l'andamento negli anni non è indicativo di un approccio più o meno sostenibile alle attività di cantiere: infatti gli indicatori utilizzati sono strettamente connessi al numero dei cantieri attivi nel singolo periodo di riferimento, alla loro tipologia e allo stato di avanzamento delle relative attività.

## MATERIE PRIME (CANTIERI)

	2015
Terre – Approvvigionamento	1.174.214
Terre – Riutilizzo	4.713.060
Calcestruzzo	1.193.505
Materiale inerte	1.354.124
Acciaio per armamento ferroviario	18.997
Acciaio per sistemi tecnologici ferroviari	3.784
Pietrisco	359.108
Traverse CAP	35.758
Ferro	270.661
Alluminio	10
Ghisa	2
Rame	2.493
Lubrificanti	22
Gas tecnici	24
Elettrodi per saldature	4
Lampade a fluorescenza	1
Batterie per usi industriali	3
Vernici	241

Valori in tonnellate

104. I dati riportati sono da ricondursi al campione di riferimento, con una copertura di circa il 50% dei cantieri più significativi dal punto di vista ambientale; in particolare sono ricompresi i seguenti cantieri: nodo di Firenze, nodo di Palermo, tratta AV Treviglio-Brescia, tratta Bari-Bitetto, tratta Fiumetorto-Ogliastrillo, tratta Castelplanio-Montecarotto, raddoppio a Nord di Ortona, linea Milano-Genova, nodo di Brescia, tratta Catania Ognina-Catania Centrale, tratta Lunghezza-Guidonia, tratta Arcisate-Stabio, Galleria Cattolica, viadotto sul fiume Bradano, soppressione del passaggio a livello Brandizzo, soppressione del passaggio a livello Chivasso, soppressione dei passaggi a livello Pieve Emanuele e Borgarello, Darsena Livorno, barriere antirumore Pioltello-Treviglio, appalti tecnologici: Cancellone-Sarno, Caldonazzo-Roncegno, ACC-M Solero-Alessandria, Ponte Gardena, Povo Mesiano, ACEI Imperia e Andora, IS Imperia, Napoli-Villa Literno, SCC Fasano-Lecce, ACEI Darsena.

## RIFIUTI PRODOTTI (CANTIERI)

	2015
Rifiuti speciali non pericolosi	1.766.894
Rifiuti speciali pericolosi di cui amianto	2.565 2.030

Valori in tonnellate

## RIFIUTI INVIATI A SMALTIMENTO O A RECUPERO (CANTIERI)

	2015
Rifiuti speciali non pericolosi inviati a recupero	1.462.252
Rifiuti speciali non pericolosi inviati a smaltimento	307.865
Rifiuti speciali pericolosi inviati a recupero	1.035
Rifiuti speciali pericolosi inviati a smaltimento	1.534

Valori in tonnellate

## ACQUA PRELEVATA (CANTIERI)

	2015
Acqua prelevata da acquedotto per uso civile	88.899
Acqua prelevata da acquedotto per uso industriale	229.636
Acqua prelevata da corpi idrici per uso industriale	23.000
Acqua prelevata da acque sotterranee uso industriale	49.745

Valori in metri cubi

## ACQUE REFLUE SCARICATE (CANTIERI)

	2015
Acque reflue industriali in fognatura di cui a depurazione	100.302 100.202
Acque reflue industriali in altra destinazione di cui a depurazione	123.105 123.055
Acque reflue domestiche in fognatura	31.116
Acque reflue domestiche in altra destinazione	1.329

Valori in metri cubi

Per le fonti idriche comprese in aree protette, nel 2015, non si sono verificati prelievi.

Inoltre, nella progettazione e realizzazione delle opere infrastrutturali, RFI e Italferr hanno sviluppato diverse iniziative mirate a una maggiore efficienza energetica e a un uso sempre più razionale delle risorse impiegate, privilegiando l'impiego di materiali disponibili nel contesto di riferimento, il massimo riutilizzo dei materiali provenienti dagli scavi, nonché, ove possibile, il trasporto dei materiali su rotaia per contribuire alla riduzione delle emissioni di gas a effetto serra.

Nell'ambito di tali iniziative, una particolare attenzione è stata posta nell'applicazione della metodologia sviluppata da Italferr, in conformità alla Norma UNI EN ISO 14064-1, per il calcolo dell'Impronta climatica nella progettazione e realizzazione di infrastrutture ferroviarie. I risultati ottenuti dall'applicazione della metodologia hanno

evidenziato che le emissioni originate dalla produzione del cemento e dell'acciaio risultano essere predominanti rispetto alle emissioni di CO<sub>2</sub> complessivamente prodotte in fase di realizzazione. A tal proposito, a partire dal 2016, verrà istituito il resoconto dell'applicazione della metodologia di calcolo dell'Impronta climatica, attualmente applicata ai progetti, nella fase realizzativa con il coinvolgimento degli appaltatori.

In merito alla gestione dei cantieri, molte sono state le azioni finalizzate alla riduzione dei consumi energetici, tra le quali, ad esempio, si menziona l'utilizzo di lampade a risparmio energetico.

Nel corso del 2015 le spese sostenute per le attività di monitoraggio ambientale hanno totalizzato oltre 10 milioni di euro, mentre i costi per le attività di ripristino ambientale, comprese le bonifiche del suolo, sono stati pari a circa 2,6 milioni di euro.

## CONSUMI DI ENERGIA PRIMARIA (CANTIERI)

	2015
Energia elettrica	201.203
Gasolio per autoveicoli e automezzi di lavoro	589.189
Benzina per autoveicoli e automezzi di lavoro	1.452
Gas metano per riscaldamento	685
<b>Totale</b>	<b>792.530</b>

Valori in GigaJoule

## EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA\* (CANTIERI)

	2015
Energia elettrica	66
Gasolio per autoveicoli e automezzi di lavoro	43.393
Benzina per autoveicoli e automezzi di lavoro	107
Gas metano per riscaldamento	39
<b>Totale</b>	<b>43.604</b>

Valori in tonnellate di CO<sub>2</sub>

\* Per il calcolo delle emissioni sono stati utilizzati i coefficienti indicati dall'IPCC "2006 Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories" e dall'ISPRA "National Inventory Report 2015"

## Tutela del territorio: biodiversità

Lo sviluppo delle infrastrutture di trasporto riveste un ruolo delicato nei confronti della biodiversità, in quanto può causare perdita di *habitat*, frammentazione degli ecosistemi, incremento della mortalità per alcune specie e/o altre ricadute negative nei confronti della diversità biologica.

Rendere sostenibile lo sviluppo delle infrastrutture significa, tra l'altro:

- prevenire: evitare di costruire infrastrutture non necessarie e, soprattutto, non coinvolgere le zone dove sono presenti aree protette;
- mitigare: ridurre gli impatti al minimo, laddove non si riesca a prevenire, con misure opportune (sottopassi, sovrappassi, recinzioni);
- compensare: ristabilire il valore complessivo di biodiversità, che è stato perso a causa della realizzazione dell'infrastruttura, attraverso ripristini ecosistemici, ricreando altrove ambienti alternativi.

## Salvaguardia del territorio: archeologia

Le presenze archeologiche note dal principio sono considerate dati di base, di cui tenere conto già in fase progettuale. Italferr ha elaborato una procedura per individuare l'interferenza delle opere civili sul patrimonio antico sin dalle prime fasi progettuali, la VIARCH (Valutazione Impatto Archeologico) sul modello VIA (Valutazione d'Impatto Ambientale). La suddetta verifica prevede l'elaborazione dello studio archeologico, volto a individuare il grado di rischio per il patrimonio antico, che può comprendere:

- analisi dei dati bibliografici e di archivio;
- analisi cartografica attuale e storica;
- analisi toponomastica;
- analisi da aerofotointerpretazione;
- ricognizione sul territorio interessato dal progetto ferroviario.

Gli esiti vengono trasmessi al Soprintendente territorialmente competente che, se lo ritiene opportuno, attiva la procedura di verifica preventiva dell'interesse archeologico; quest'ultima si articola in due fasi principali:

- una fase integrativa della progettazione preliminare, che contempla l'effettuazione di carotaggi, prospezioni geofisiche e geochimiche e saggi archeologici tali da assicurare una sufficiente campionatura dell'area interessata dai lavori;
- una fase integrativa della progettazione definitiva ed esecutiva, che prevede l'esecuzione di sondaggi e di scavi in estensione.

L'esito delle indagini permette alla Soprintendenza di esprimere il proprio parere motivato in ciascuna fase di progettazione.

In particolare, nel corso del 2015 sono stati effettuati, al fine di ottenere i pareri di competenza dalle Soprintendenze archeologiche territoriali, studi archeologici sui seguenti progetti:

- Trieste-Divaca;
- Risanamento acustico Corso Grosseto-Stura nel Comune di Torino;
- Linea Chiasso-Monza;
- Quadruplicamento Pieve Emanuele-Pavia;
- Verona-Fortezza Lotto 3, circoscrizione di Trento e Rovereto;
- Genova Gate;
- Sotto Stazione Elettrico di Spoleto;
- Ammodernamento della Linea Potenza-Foggia, Lotto 4;
- Ammodernamento della Linea Potenza-Foggia, Lotto 3;
- ACCM Lecce;
- PRG Milano-Lambrate.

Nel corso dell'anno circa 4,8 milioni di euro sono stati spesi per la progettazione e l'esecuzione delle seguenti indagini/scavi archeologici e analisi specialistiche:

- Tratta Nazionale Torino-Lione, Avigliana-Orbassano Bivio Gronda;
- Linea AV Milano Genova, area archeologica di Libarna;
- Linea Venezia-Trieste, Raddoppio Tratta Ronchi-Trieste;
- Viabilità Variante di Rastignano;
- Nodo di Bologna Rotatoria Carracci, fase 2
- Linea Aprilia, Campoleone-Villa Litterno;
- Messa in sicurezza Gallerie AV Roma-Napoli;
- Potenziamento tecnologico Napoli, vari appalti;
- Itinerario Napoli-Bari, Tratta Cancellone-Frasso;
- Itinerario Napoli-Bari, Tratta Napoli-Cancellone;
- Itinerario Napoli-Bari, Tratta Frasso-Vitulano;
- Itinerario Napoli-Bari, Tratta Apice-Orsara;
- Stazione AV Afragola;
- Raddoppio Cervaro-Bovino;
- Tratta Sant'Andrea-Bitetto;
- Ammodernamento della Linea Potenza-Foggia, Lotto 2;
- Nodo di Bari, Tratta Sud;
- Linea Metaponto-Sibari-bivio Sant'Antonello
- Tratta Bicocca-Catenanuova;
- Tratta Catenanuova-Raddusa Agira;
- Linea Catania-Siracusa.

Rispetto agli appalti in corso, in cui le indagini archeologiche sono effettuate da Contraente Generale, *General Contractor* o Appaltatore, si assicura un supporto costante alla Direzione Lavori/Alta Sorveglianza, effettuando verifiche periodiche di avanzamento delle attività, individuando le soluzioni migliori per la gestione degli scavi, curando i rapporti con la Soprintendenza.

# Gestione dei rifiuti

**G4-EN23 / G4-EN25 / G4-EN27**

L'impegno del Gruppo nel ridurre la produzione di rifiuti è confermato dall'analisi degli indicatori che registrano un *trend* decrescente negli ultimi due anni: i rifiuti prodotti nel 2015 sono diminuiti dell'1,5% rispetto allo scorso anno e del 4,8% rispetto al 2013. La razionalizzazione e il miglioramento delle attività relative alla gestione dei rifiuti, promosse nell'ambito dei sistemi di gestione implementati dalle società del Gruppo, garantiscono, inoltre, il minor impatto ambientale possibile attraverso il recupero dei rifiuti speciali prodotti, pari al 96% nel 2015.

Analizzando i dati relativi alle società RFI e Trenitalia<sup>105</sup>, le quali contribuiscono per il 97,2% al valore complessivo del Gruppo, si evince che:

- RFI, responsabile della produzione dei rifiuti speciali del Gruppo per oltre il 78% del totale, ha registrato un aumento di circa il 20% rispetto al 2014 determinato dall'incremento della attività di manutenzione della rete infrastrutturale;
- Trenitalia ha ridotto la produzione dei rifiuti speciali di oltre il 46% rispetto al 2014. In particolare, la riduzione delle campagne di demolizione di carri ferroviari per il trasporto merci ha determinato il conseguente calo di rifiuti speciali non pericolosi prodotti (identificati come rifiuti costituiti da veicoli fuori uso).

## RIFIUTI PRODOTTI DAL GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

	2015	2014	2013
Rifiuti assimilabili agli urbani	3.266	4.442	2.470
di cui raccolta differenziata	1.413	2.606	1.177
Rifiuti speciali non pericolosi	154.738	168.873	180.327
Rifiuti speciali pericolosi	54.720	42.572	40.689
<b>Totale rifiuti prodotti</b>	<b>212.724</b>	<b>215.887</b>	<b>223.485</b>

Valori in tonnellate

## RIFIUTI INVIATI A DESTINAZIONE FINALE DAL GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

	2015	2014	2013
<b>Totale rifiuti speciali</b>	<b>209.376</b>	<b>211.299</b>	<b>222.460</b>
di cui inviati a recupero	96%	94%	92%

105. Per maggiori dettagli circa i dati societari, si rimanda alle schede societarie allegate.



Le società del Gruppo hanno altresì rafforzato i sistemi di raccolta dei rifiuti assimilabili agli urbani che derivano da attività proprie e dei propri clienti o fornitori. Ferservizi ha sviluppato ulteriormente la raccolta differenziata dei rifiuti stipulando nuove convenzioni con i comuni per il ritiro gratuito dei toner e promuovendo, al contempo, campagne di sensibilizzazione per la riduzione dei consumi di carta. Proseguono le attività promosse da Centostazioni e Grandi Stazioni per il mantenimento in efficienza del sistema di raccolta differenziata dei rifiuti prodotti dagli esercenti commerciali e negli spazi aperti al pubblico delle stazioni del *network*.

Le società del Gruppo sono inoltre consapevoli dell'importanza di monitorare e, ove possibile, incidere, anche attraverso attività di formazione, sulla quantità dei rifiuti originati, nei propri siti, da soggetti terzi, siano essi appaltatori/fornitori o clienti. Da qui il crescente controllo sull'operato delle ditte esterne, previsto dai criteri ambientali introdotti nelle gare d'appalto e nei contratti. In base alla Convenzione di Basilea, Trenitalia e TX Logistik effettuano il trasporto di rifiuti pericolosi da e verso l'estero per conto di terzi. Nella tabella sottostante sono riportati i volumi dei rifiuti monitorati sulla base della Convenzione.

### RIFIUTI PRODOTTI DA TERZI PER CONTO DEL GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE\*

		2015
Rifiuti assimilabili agli urbani**	t	19.694
di cui raccolta differenziata		13%
Rifiuti speciali non pericolosi	t	14.311
di cui inviati a recupero		58%
Rifiuti speciali pericolosi	t	346
di cui inviati a recupero		35%

\* Esclusi i rifiuti prodotti presso i cantieri di nuove linee ferroviarie trattati nel paragrafo "Valorizzazione e tutela del territorio"

\*\* Inclusi i rifiuti raccolti nelle principali stazioni ferroviarie

### RIFIUTI PERICOLOSI IN BASE ALLA CONVENZIONE DI BASILEA TRASPORTATI PER CONTO DI TERZI

	2015	2014	2013
Rifiuti inviati a recupero	156.449	159.509	322.044
Rifiuti inviati a smaltimento	316.328	150.863	204.034

Valori in tonnellate

Il trasporto dei rifiuti speciali è realizzato anche all'interno dei confini nazionali; di seguito sono riportati i volumi trasportati da Trenitalia per conto delle società del Gruppo e per conto di soggetti terzi.

### RIFIUTI TRASPORTATI SU TERRITORIO NAZIONALE

		2015	2014	2013
Rifiuti non pericolosi	t	58.746	90.953	145.899
di cui trasportati per conto di terzi		100%	100%	100%
Rifiuti pericolosi	t	37.082	24.498	25.543
di cui trasportati per conto di terzi		61%	92%	83%

# Rumore

**G4-EN27 / G4-EN31**

Nello sviluppo ed esecuzione di investimenti infrastrutturali e, in particolare, nell'ambito delle attività finalizzate alla mitigazione dei connessi impatti ambientali, rivestono importanza particolare la progettazione e la realizzazione di interventi per la riduzione del rumore, sia legato all'attività di cantiere che prodotto, all'attivazione delle nuove linee e dei nuovi impianti, dal passaggio dei treni.

Le soluzioni alle quali si ricorre per la mitigazione dell'inquinamento acustico determinato da impianti fissi e cantieri sono abitualmente le seguenti:

- incapsulamento dei macchinari più rumorosi, quando l'operatività e la manutenzione lo consentono;
- schermi acustici (barriere antirumore o muri di recinzione con trattamento fonoassorbente);
- scaglionamento dei turni di funzionamento dei macchinari più rumorosi e loro utilizzo nel periodo diurno, quando le esigenze produttive lo permettono.

La mitigazione ottenibile varia di caso in caso, in funzione di molteplici variabili (posizione reciproca sorgenti/ricet-

tori, orografia, presenza di ostacoli alla propagazione del rumore, ecc.), e può raggiungere 10-15 dB(A).

RFI, nell'investire importanti risorse in interventi di mantenimento e miglioramento della rete esistente (nuove tecnologie per la circolazione, elettrificazioni, raddoppi, potenziamenti, riqualificazioni delle stazioni, manutenzioni, ecc.) e in nuove infrastrutture ferroviarie (nuove linee e nuovi impianti dedicati al traffico passeggeri e a quello merci, anche intermodale), è costantemente impegnata nella mitigazione del rumore alla sorgente, sul fronte cantieri e stazioni, così come nella realizzazione di opere fisse di attenuazione dell'impatto acustico sulla via di propagazione legato all'esercizio ferroviario e nella sperimentazione di dispositivi da applicare all'armamento per attenuare il rumore prodotto dal contatto treno/rotaia.

Con riferimento alle linee di nuova realizzazione o oggetto di potenziamento, per le quali Italferr svolge il ruolo di soggetto tecnico per RFI, l'attività progettuale e realizzativa ha ad oggi prodotto i seguenti risultati<sup>106</sup>:

	2015	2014	2013
Barriere acustiche in progettazione	37.000	29.500	49.320
Barriere acustiche in costruzione	66.487	102.755	99.610
Barriere acustiche realizzate (lunghezza totale cumulata per anno)	343.434	306.816	302.714

Valori in metri

Per le linee già in esercizio, RFI è impegnata nelle attività di mitigazione acustica previste per il primo quadriennio del Piano di Risanamento Acustico approvato dalla Conferenza Unificata Stato-Regioni in base alla scala di priorità definita dal DM Ambiente del 29 novembre 2000.

106. Si riportano in tabella i dati delle barriere acustiche che risultano nei diversi stati (progettazione e in costruzione) nell'anno di rendicontazione.

Di seguito è riportato lo stato di avanzamento<sup>107</sup> al 2015 dei 428 interventi previsti<sup>108</sup> per il primo quadriennio:

- 30 interventi ultimati o in avanzato stadio di realizzazione;
- 305 interventi per cui la progettazione è stata completata;
- 26 interventi per cui la progettazione è in corso o in fasi di avvio;
- 67 rinviati dalle Regioni o sospesi perché compresi in altri progetti/programmi (ad esempio, raddoppi o potenziamenti).

Nella tabella seguente sono riportati i risultati dell'attività di RFI<sup>109</sup>.



	2015	2014	2013
Barriere acustiche in progettazione	394.387	371.316	384.379
Barriere acustiche approvate	17.110	17.008	15.774
Barriere acustiche in costruzione	8.927	8.423	15.387
Barriere acustiche realizzate (lunghezza totale cumulata per anno)	60.566	58.988	52.024

Valori in metri

Nel corso del 2015 Trenitalia non ha effettuato interventi di mitigazione alla sorgente del rumore ferroviario (impianti di manutenzione e rotabili) adottando, ove necessario, interventi di carattere gestionale/operativo per ridurre gli eventuali impatti da inquinamento acustico connesso alle proprie attività. Per quanto riguarda gli impatti ambientali causati dalle vibrazioni, infine, si fa presente che non sono state segnalate criticità nei siti adibiti alla manutenzione.

107. L'avanzamento del Piano di Risanamento è monitorato con il supporto di uno specifico applicativo aziendale denominato MoIRA (Monitoraggio Interventi Risanamento Acustico).

108. In aggiunta agli interventi previsti, si devono poi considerare quelli individuati nell'ambito di specifici protocolli d'intesa siglati con le Province Autonome di Trento e Bolzano prima dell'approvazione del Piano di Risanamento Acustico e riconosciuti dalla Conferenza Unificata come "prioritari" rispetto al medesimo piano.

109. Si riportano in tabella i dati delle barriere acustiche che risultano nei diversi stati (progettazione, approvati, in costruzione) nell'anno di rendicontazione.

# Altri impatti

G4-EN8 / G4-EN9 / G4-EN10 / G4-EN22 / G4-EN24 / G4-EN27 / G4-EN31 / G4-PR1

## Gestione dei siti potenzialmente contaminati

Nella realizzazione di nuove infrastrutture e potenziamenti di linee esistenti condotti da RFI con il supporto tecnico di Italferr, il censimento dei siti potenzialmente contaminati è volto all'individuazione, sin dalla Progettazione Preliminare, di tutte le aree interferenti con le opere di progetto dove è ipotizzabile la presenza di un'alterazione delle caratteristiche qualitative delle matrici suolo, sottosuolo e acque sotterranee. Per le aree a rischio così individuate viene definito un piano d'indagine per la caratterizzazione ambientale che accerti l'eventuale presenza di agenti inquinanti.

Le informazioni acquisite sono raccolte da Italferr nella banca dati Sistema Informativo Geografico Monitoraggio Ambiente e Progetti (SIGMAP). All'interno del Sistema è consultabile la sezione relativa alle Bonifiche Ambientali, che permette il controllo e la pianificazione delle attività dei procedimenti avviati di bonifica e ripristino.

Nel 2015 sono proseguite attività di monitoraggio, caratterizzazione ambientale e bonifica in relazione al potenziamento infrastrutturale del nodo di Genova, del nodo di Brescia, del nodo di Falconara, della stazione AV di Bologna Centrale, della stazione di Napoli Centrale, dello scalo ferroviario di Domodossola, del centro Smistamento di Milano Segrate, della tratta Settingiano-Catanzaro Lido, della tratta Campoleone-Villa Literno, del collegamento ferroviario del Porto di Taranto con la rete nazionale.

Trenitalia ha proseguito l'attività di gestione delle problematiche connesse alla bonifica e alla messa in sicurezza dei propri siti contaminati. In particolare, sono state monitorate le attività progettuali commissionate all'esterno nonché definiti gli aspetti tecnico-operativi da prevedere nei capitolati per l'affidamento dei lavori di bonifica/messa in sicurezza.

In ambito Sistema di Gestione Integrato, sono stati fissati obiettivi divisionali specifici di mitigazione degli impatti sul suolo e sottosuolo, che sono associati alla verifica dei serbatoi interrati adibiti allo stoccaggio di sostanze pericolose e alla valutazione di una possibile graduale dismissione o riconversione degli stessi.

Per quanto concerne le attività svolte direttamente da RFI, si segnala che il numero totale dei siti interessati dai processi di bonifica nel 2015 è stato pari a 41, in aumento rispetto al 2014 per l'avvio di nuovi procedimenti spesso riconducibili a eventi di contaminazione storici emersi durante lavori di manutenzione. Le spese sostenute per attività di ripristino ambientale, compresi i costi per le attività di bonifica, sono state pari a circa 2,3 milioni di euro.

Si segnala, infine, che nel 2015 è stato registrato uno sversamento di gasolio<sup>110</sup>, presso il sito di Passignano, e modesti sversamenti di sostanze pericolose<sup>111</sup> presso il cantiere Nodo di Firenze gestito da Italferr.

110. La società Umbria Mobilità ha riscontrato, nel marzo 2015, uno sversamento accidentale di idrocarburi (circa 24 tonnellate) provocato da ignoti e denunciato tempestivamente alle Autorità Competenti, attivandosi contestualmente per la messa in sicurezza d'urgenza del sito.

111. Rottura degli impianti oleodinamici di tre macchine da cantiere.

## Acqua

Le iniziative dedicate alla verifica dello stato delle reti idriche nonché alla formazione e sensibilizzazione per un uso razionale dell'acqua, effettuate nell'ambito dei sistemi di gestione delle Società del Gruppo, hanno fatto registrare una lieve diminuzione del volume complessivo di acqua prelevata rispetto all'anno precedente, confermando il *trend* iniziato nel 2013. Per quanto riguarda la gestione delle attività in aree protette non si sono verificati prelievi idrici da parte delle società del Gruppo.

### PRELIEVI IDRICI PER USO E PER FONTE

		2015	2014	2013
<b>Uso industriale</b>	<b>m<sup>3</sup></b>	<b>2.963.111</b>	<b>3.174.072</b>	<b>3.345.435</b>
di cui da acquedotto		50,6%	45,5%	39,1%
di cui da acque sotterranee*		47,9%	53,0%	59,4%
di cui da corpi idrici		1,5%	1,4%	1,5%
<b>Uso civile</b>	<b>m<sup>3</sup></b>	<b>20.497.764</b>	<b>20.459.199</b>	<b>21.048.112</b>
di cui da acquedotto		36,9%	41,9%	41,2%
di cui da acque sotterranee*		63,1%	58,1%	58,8%
<b>Totale acqua prelevata</b>	<b>m<sup>3</sup></b>	<b>23.460.875</b>	<b>23.633.271</b>	<b>24.393.547</b>

\* *Prelievo di acqua da falde e sorgenti*

Il Gruppo preleva acqua da fonti idriche principalmente per scopi civili (uffici, bagni e docce delle officine, fontanelle di stazione, ecc.), pari ad oltre l'87% dei consumi totali. Nelle fasi di prelievo di acqua per usi civili, uno degli aspetti da non trascurare è la gestione del rischio biologico. Le acque destinate al rifornimento idrico delle carrozze viaggiatori, ad esempio, devono rispettare condizioni di salubrità e di accettabilità batteriologica; viene infatti prestata la massima attenzione alla qualità delle acque utilizzate, alla gestione e manutenzione delle infrastrutture idrauliche e alle modalità di effettuazione delle operazioni di carico. Vengono perciò predisposti controlli di *routine* mirati a fornire informazioni sulla qualità dell'acqua e sull'efficacia dei trattamenti subiti; sui treni, poi, vengono anche eseguite bonifiche dell'intero circuito idraulico (serbatoi, tubazioni, ecc.), trattamenti di decalcificazione e disinfezione.

Per quanto riguarda i consumi industriali, si conferma il *trend* iniziato nel 2014 relativo alla riduzione dei volumi prelevati da fonti sotterranee (pozzi, sorgenti) in favore dell'utilizzo di acque da acquedotto pubblico.

Gli scarichi derivanti dagli utilizzi del Gruppo presso stazioni e uffici è prevalentemente classificata come refluo domestico. Questi scarichi sono convogliati nelle reti fognarie comunali in ottemperanza ai requisiti indicati dal D.Lgs. 152/2006.

## SCARICHI IDRICI

		2015	2014	2013
Acque reflue scaricate in fognatura	$m^3$	19.796.923	19.881.307	21.091.704
di cui inviate preliminarmente a trattamento		4,2%	5,0%	5,1%
Acque reflue scaricate in altra destinazione	$m^3$	388.969	363.561	442.591
di cui inviate preliminarmente a trattamento		90,1%	89,2%	84,1%

Nelle principali officine sono presenti impianti per la raccolta e il trattamento (chimico/fisico) delle acque reflue derivanti dalle attività industriali delle società del Gruppo. La gestione del processo di trattamento degli scarichi è affidata ad aziende specializzate.





## Campi elettromagnetici

Fin dai primi anni '80 del secolo scorso Ferrovie dello Stato Italiane, attraverso le sue principali società operative, in collaborazione con qualificate strutture nazionali quali l'Istituto Superiore di Sanità, l'Anpa e l'Enel, ha fornito un valido contributo all'analisi e alla valutazione dell'interazione tra ambiente e campi elettromagnetici prodotti in ambito ferroviario. Sono state effettuate numerose indagini per verificare il rispetto dei valori limite di campo elettromagnetico (CEM) previsti dalla normativa, sia all'interno dei treni in circolazione, sia nelle zone limitrofe agli elementi infrastrutturali che generano le radiazioni.

In particolare, gli impianti ferroviari che generano campi elettromagnetici con frequenza non trascurabile ai sensi della normativa vigente, sono i seguenti:

- elettrodotti, intesi come l'insieme delle linee elettriche, delle sottostazioni e delle cabine di trasformazione;
- linee di contatto per la trazione elettrica;
- impianti di telecomunicazione e trasmissione radio, usati per le necessità di servizio;
- impianti in media e bassa tensione, per illuminazione e per altri servizi.

Oggi Trenitalia effettua sui materiali rotabili la misurazione dei CEM, finalizzata alla Valutazione dei Rischi ai sensi del D.Lgs. 81/2008. In particolare, nel corso del 2015, sono state effettuate le attività di misurazione dei CEM a bordo dei modelli E412, E405, Minuetto, E464 e ETR 170 FLIRT. Per quanto riguarda le cabine di guida, le misurazioni forniscono un quadro conforme alle prescrizioni normative relative all'esposizione lavorativa ai campi elettromagnetici.

Relativamente ai campi elettromagnetici a 50 Hz generati dagli elettrodotti, RFI opera il monitoraggio delle correnti circolanti nelle proprie linee ad alta tensione<sup>112</sup> e comunica i valori registrati alle ARPA competenti.

112. La proprietà è passata alla società Terna in data 23 dicembre 2015.

# Approfondimenti

## Nota metodologica

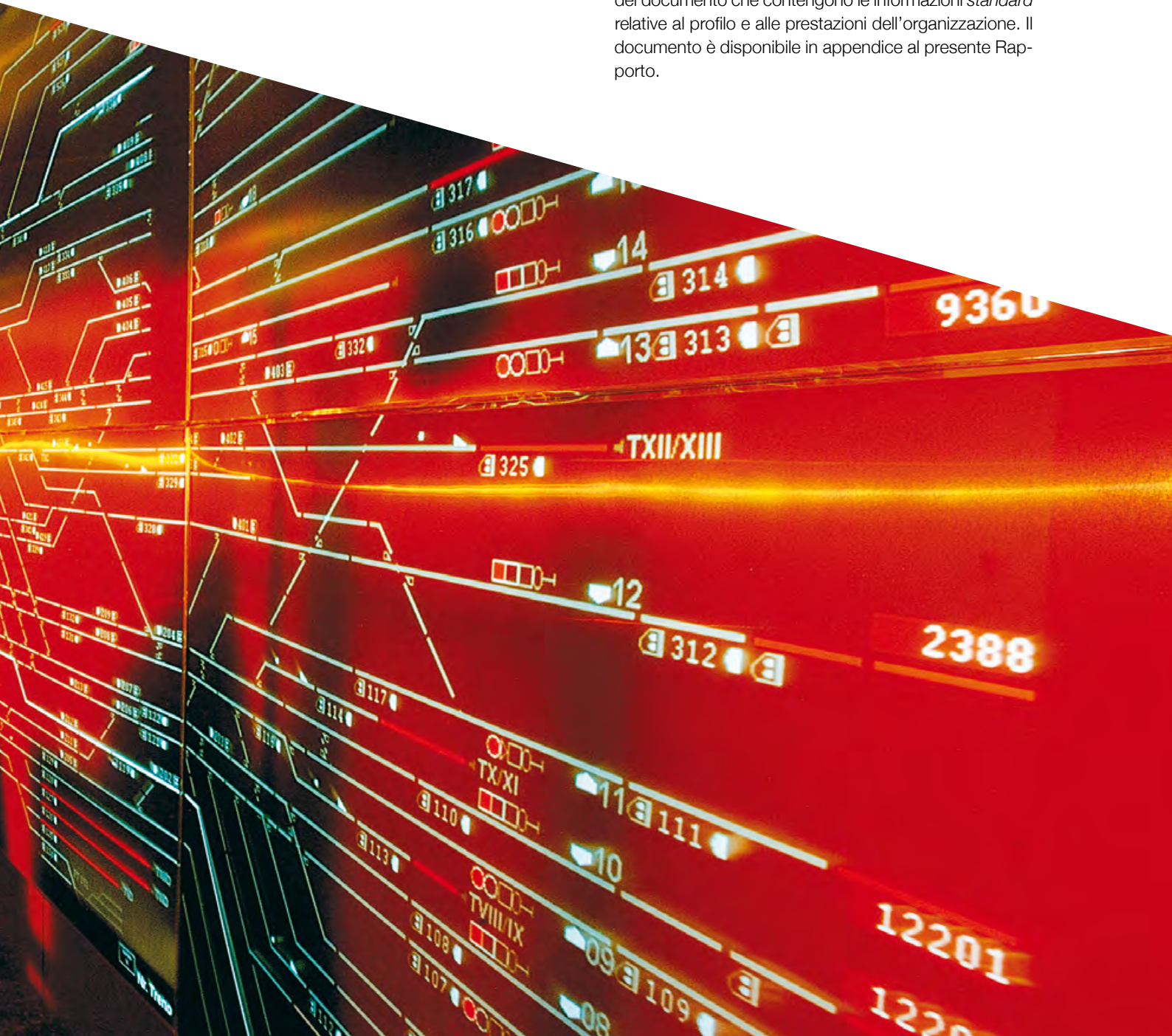
Dal 2011 il processo di raccolta dati è supportato da una soluzione informatica finalizzata al monitoraggio e al reporting delle informazioni (SuPM – *Sustainability Performance Management*). L'implementazione del SuPM prevede, per le principali società operative del Gruppo, la dichiarazione su più livelli, al fine di raccogliere e monitorare il dato sin dal territorio. Ad oggi l'implementazione su più livelli è prevista per Trenitalia, RFI, Ferservizi, FS Italiane e Busitalia - Sita Nord, mentre le altre società del Gruppo, rientranti nel perimetro del Rapporto di sostenibilità, sono presenti a sistema con un unico livello di dichiarazione.





L'approccio seguito nell'elaborazione del Rapporto di sostenibilità ha consentito di rendicontare gli elementi *standard* e gli indicatori di *performance* richiesti dalle Linee Guida GRI G4.

Le attività di verifica, svolte da una società esterna indipendente (KPMG), sono state finalizzate a valutare l'accuratezza dei dati e la rispondenza dei contenuti del documento a quanto previsto dalla Linee Guida utilizzate come riferimento. In conformità alle linee guida del GRI, è stato redatto un documento integrato che riporta l'informativa sulla modalità di gestione (*Disclosure Management Approach*) – sintesi dell'approccio del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane nella gestione della sostenibilità – e il *Content Index*, nel quale sono indicate le parti del documento che contengono le informazioni *standard* relative al profilo e alle prestazioni dell'organizzazione. Il documento è disponibile in appendice al presente Rapporto.





## Matrice di materialità

Dal 2014 il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane si impegna a rendicontare nel Rapporto di sostenibilità le attività di natura economica, sociale e ambientale ritenute maggiormente rilevanti (o materiali). Per determinare questo ambito, è stata condotta un'analisi su 33 tematiche, individuate ispirandosi alle linee guida del GRI G4, afferenti a sei macro categorie: responsabilità economica, responsabilità ambientale, responsabilità sociale – pratiche di lavoro, diritti umani, responsabilità sociale – comunità e responsabilità di prodotto. Il processo ha analizzato fonti sia interne sia esterne, tra le quali:

- **fonti interne:** il Rapporto di sostenibilità 2014, il Piano Industriale, codici di condotta e *policy* di Gruppo, interviste con il *management*;
- **fonti esterne:** le linee guida dell'International Union of Railways (UIC); gli *standard* setter di settore<sup>113</sup> (Linee Guida GRI G4 di settore); i Bilanci di sostenibilità di tre tra i principali competitor europei<sup>114</sup>; *survey* e *focus group* con gli *stakeholder* raccolti nel *Panel* 2015 (si veda paragrafo Gli *stakeholder*).

La materialità di ogni tematica è stata calcolata come media pesata delle valutazioni delle fonti interne ed esterne e mappata nella matrice riportata nel capitolo *Nota metodologica*.

All'interno del Rapporto di Sostenibilità sono ampiamente rendicontate le tematiche risultate materiali, posizionate nel quadrante in alto a destra.

Di seguito si riporta la tabella di raccordo tra gli aspetti materiali identificati, la tematica del GRI corrispondente e il perimetro di rendicontazione della tematica.

113. GRI G4 sustainability topics: "Ground Transportation - Railroads Transportation", "Highways and Railtracks".

114. Deutsche Bahn, SNCF, Renfe – Sustainability Report 2014.

ASPETTI MATERIALI PER IL GRUPPO FS ITALIANE	P. I.	P. E.	ASPETTO GRI	COMMENTI
Consumo di energia/efficientamento energetico	✓	✓	Energia	Per il perimetro esterno, la valutazione si limita al calcolo dei consumi relativi alle attività di cantiere
Sicurezza dei clienti	✓		Salute e sicurezza dei consumatori	Per il perimetro esterno, la valutazione si limita al calcolo dei consumi relativi alle attività di cantiere
Emissioni	✓	✓	Emissioni	Per il perimetro esterno, la valutazione si limita al calcolo delle emissioni relative alle attività di cantiere
Salute e sicurezza sul lavoro	✓		Salute e sicurezza sul lavoro	
Rumore e vibrazioni	✓		Prodotti e servizi	
Valore direttamente generato e distribuito agli stakeholder	✓		Performance economica	
Rifiuti, scarichi e inquinamento del suolo	✓	✓	Scarichi e rifiuti	
Customer satisfaction e reclami	✓	✓	Etichettatura di prodotti e servizi	
Compliance normativa ambientale	✓		Conformità	
Mobilità sostenibile/intermodalità	✓		Emissioni	
Impatto economico indiretto sulle comunità (investimenti ed esternalità)	✓		Performance economica, Impatti economici indiretti	
Gestione delle relazioni con gli stakeholder	✓		Stakeholder engagement	
Formazione e sviluppo dei dipendenti	✓		Formazione e istruzione	
Qualificazione e valutazione ambientale fornitori		✓	Valutazione ambientale dei fornitori	Sono stati inclusi nella valutazione solo i fornitori core strategici
Gestione della diversity	✓		Diversità e pari opportunità	
Politiche del personale	✓		Occupazione Parità di retribuzione per uomini e donne	
Relazioni industriali	✓		Relazioni industriali	

P.I. Perimetro Interno

P.E. Perimetro Esterno

# La sostenibilità nel Gruppo

## I Sistemi di Gestione

La tabella successiva riporta, per le diverse società, gli *standard* di certificazione e il relativo ambito; nella colonna "Sistemi integrati" viene riportata l'informazione in merito all'integrazione dei Sistemi di Gestione (Qualità, Ambiente, Sicurezza).

### FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

Sistemi Integrati: –

<b>Qualità (Q)</b> <b>ISO 9001</b>	<b>Direzione Centrale <i>Audit</i> e Direzioni/Funzioni <i>Audit</i> del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane</b> <b>Ambito</b> • Progettazione ed erogazione dei servizi di <i>internal audit</i> per le Società del Gruppo.
<b>Ambiente (A)</b> <b>ISO 14001</b>	<b>Ferrovie dello Stato Italiane (Sede centrale)</b> <b>Ambito</b> • Indirizzo e coordinamento delle politiche e delle strategie industriali delle società operative del Gruppo, implementazione di processi di corporate governance, elaborazione del Piano d'Impresa di Gruppo, disciplina e controllo dei rapporti societari interni al Gruppo, gestione dei rapporti con lo Stato e con le altre autorità istituzionali.



**RFI**

**Sistemi Integrati: Q+A+S**

<p><b>Qualità (Q)</b> ISO 9001</p>	<p><b>Direzione Commerciale ed Esercizio Rete e Direzioni Direttrici</b></p> <p><b>Ambito</b> • Gestione della circolazione dei treni finalizzata alla sicurezza dell'esercizio ferroviario.</p> <p><b>Direzione Produzione (DPR) e Direzioni Territoriali Produzione</b></p> <p><b>Ambito</b> • Manutenzione dell'infrastruttura ferroviaria finalizzata alla sicurezza della circolazione dei treni e dell'esercizio ferroviario ed esecuzione del servizio di circolazione dei treni e delle attività di manovra; • Progettazione nel settore dell'ingegneria ferroviaria (armamento, impianti di segnalamento e telecomunicazioni, impianti di trazione elettrica) e dell'ingegneria civile, stradale e di protezione ambientale in ambito ferroviario.</p> <p><b>Officina Nazionale Apparecchiature Elettriche - Bologna, delle Officine Nazionali di DPR</b></p> <p><b>Ambito</b> • Manutenzione finalizzata alla sicurezza della circolazione dei treni e dell'esercizio ferroviario mediante i processi di revisione, riparazione, riclassamento e assistenza di mezzi d'opera su rotaia e apparecchiature ferroviarie per impianti di trazione elettrica e impianti di sicurezza e segnalamento.</p> <p><b>Officina Nazionale Armamento - Pontassieve, delle Officine Nazionali di DPR</b></p> <p><b>Ambito</b> • Manutenzione finalizzata alla sicurezza della circolazione dei treni e dell'esercizio ferroviario; costruzione di apparecchiature di armamento ferroviario mediante i processi di lavorazioni meccaniche, saldatura, assemblaggio e incollaggio di rotaie e deviatori ferroviari.</p> <p><b>Officina Nazionale Mezzi d'Opera, delle Officine Nazionali di DPR</b></p> <p><b>Ambito</b> • Manutenzione finalizzata alla sicurezza della circolazione dei treni e dell'esercizio ferroviario, mediante i processi di revisione generale, manutenzione straordinaria, verifiche quinquennali, riparazione e assistenza di mezzi d'opera su rotaia.</p>
<p><b>Ambiente (A)</b> ISO 14001</p>	<p><b>Direzioni Direttrici</b></p> <p><b>Ambito</b> • Gestione della circolazione dei treni finalizzata alla sicurezza dell'esercizio ferroviario.</p> <p><b>Direzioni Territoriali Produzione</b></p> <p><b>Ambito</b> • Manutenzione dell'infrastruttura ferroviaria finalizzata alla sicurezza della circolazione dei treni e dell'esercizio ferroviario ed esecuzione del servizio di circolazione dei treni e delle attività di manovra.</p> <p><b>Officina Nazionale Apparecchiature Elettriche - Bologna, delle Officine Nazionali di DPR</b></p> <p><b>Ambito</b> • Manutenzione finalizzata alla sicurezza della circolazione dei treni e dell'esercizio ferroviario mediante i processi di revisione, riparazione, riclassamento e assistenza di mezzi d'opera su rotaia e apparecchiature ferroviarie per impianti di trazione elettrica e impianti di sicurezza e segnalamento.</p>
<p><b>Sicurezza Lavoro (S)</b> OHSAS 18001</p>	<p><b>Officina Nazionale Armamento - Pontassieve, delle Officine Nazionali di DPR</b></p> <p><b>Ambito</b> • Manutenzione finalizzata alla sicurezza della circolazione dei treni e dell'esercizio ferroviario; costruzione di apparecchiature di armamento ferroviario mediante i processi di lavorazioni meccaniche, saldatura, assemblaggio e incollaggio di rotaie e deviatori ferroviari.</p> <p><b>Officina Nazionale Mezzi d'Opera, delle Officine Nazionali di DPR</b></p> <p><b>Ambito</b> • Manutenzione finalizzata alla sicurezza della circolazione dei treni e dell'esercizio ferroviario, mediante i processi di revisione generale, manutenzione straordinaria, verifiche quinquennali, riparazione e assistenza di mezzi d'opera su rotaia.</p>

## TRENITALIA

Sistemi Integrati: Q+A+S

Qualità (Q) ISO 9001	<b>Trenitalia (Sede centrale e siti operativi)</b> Ambito • Progettazione ed erogazione del servizio di trasporto di passeggeri e merci su ferrovia.
Ambiente (A) ISO 14001	
Sicurezza Lavoro (S) OHSAS 18001	

## ITALFERR

Sistemi Integrati: Q+A+S

Qualità (Q) ISO 9001	<b>Italferr (Sede centrale e siti operativi)</b> Ambito • Progettazione, gestione affidamenti di appalti di lavoro, direzione lavori e supervisione lavori di infrastrutture di trasporto a guida vincolata e relative interferenze.
Ambiente (A) ISO 14001	
Sicurezza Lavoro (S) OHSAS 18001	

## NETINERA\*

Sistemi Integrati: -

Qualità (Q) ISO 9001	<b>SBN (Sede centrale e siti operativi)</b> Ambito • Servizi di trasporto con autobus: trasporto pubblico regionale, urbano, trasporti occasionali, manutenzione, assistenza clienti.
	<b>NW</b> Ambito • Manutenzione e ispezione dei veicoli ferroviari secondo le regole di funzionamento della costruzione e del servizio ferroviario tedesco.
	<b>OHE (Sede centrale e siti operativi)</b> Ambito • Attività di manutenzione e ammodernamento di veicoli ferroviari propri e di terzi.

\* Sono state inserite solo le società del gruppo Netinera che rientrano nel perimetro del Rapporto di sostenibilità

## BUSITALIA - SITA NORD

Sistemi Integrati: Q+A+S

Qualità (Q) ISO 9001	<b>Busitalia - Sita Nord (Sede centrale e siti operativi)</b> Ambito • Progettazione ed erogazione di servizi di trasporto con autobus: trasporto pubblico locale, linee a lunga percorrenza, noleggio e servizi atipici. Manutenzione e rimessaggio del proprio parco autobus.
Ambiente (A) ISO 14001	
Sicurezza Lavoro (S) OHSAS 18001	

## BUSITALIA VENETO

Sistemi Integrati: Q+A+S

Qualità (Q) ISO 9001	<b>Busitalia Veneto (Sede centrale e siti operativi)</b> Ambito • Progettazione ed erogazione di servizi di trasporto con autobus: trasporto pubblico locale, linee a lunga percorrenza, noleggio e servizi atipici.
Ambiente (A) ISO 14001	
Sicurezza Lavoro (S) OHSAS 18001	

## CENTOSTAZIONI

Sistemi Integrati: Q+A+S

Qualità (Q) ISO 9001	<b>Centostazioni (Sede centrale e sedi di raggruppamento)</b> Ambito • Valorizzazione e riqualificazione di complessi immobiliari. • Servizi di progettazione e direzione lavori. • Servizi di valorizzazione commerciale e <i>advertising</i> . • Gestione portafoglio immobiliare; servizi di <i>property</i> e di <i>facility management</i> .
Ambiente (A) ISO 14001	
Sicurezza Lavoro (S) OHSAS 18001	

## FERSERVIZI

Sistemi Integrati: Q+A+S

<b>Qualità (Q)</b> ISO 9001	<b>Ferservizi (Sede centrale e Unità Operative)</b> <b>Ambito</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione dei servizi: di amministrazione, di acquisto, di vendita immobiliare, di locazioni e convenzioni, tecnici e patrimoniali, di manutenzione, di <i>facility management</i> ai fabbricati uffici, alberghieri, di rilascio concessioni di viaggio, di ristorazione aziendale, custodia immobiliare e legali, servizi stampa e gestione del credito.</li> </ul>
<b>Ambiente (A)</b> ISO 14001	<b>Ferservizi (Sede centrale e Unità Operative)</b> <b>Ambito</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Erogazione di tutte le attività svolte dalla Società per la gestione dei servizi: amministrativi, di vendita e locazione immobiliare, di custodia e tutela immobiliare, di <i>facility</i>, di acquisti di Gruppo, informatici e di manutenzione, erogazione dei servizi di assistenza connessi alle attività di asilo nido.</li> </ul>
<b>Sicurezza Lavoro (S)</b> OHSAS 18001	<b>Ferservizi (Sede centrale e Unità Operative)</b> <b>Ambito</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Erogazione di tutte le attività svolte dalla Società per la gestione dei servizi amministrativi, immobiliari, di <i>facility</i>, di acquisti di Gruppo, informatici e di manutenzione.</li> <li>Erogazione dei servizi di assistenza connessi alle attività di asilo nido.</li> </ul>

## FS LOGISTICA

Sistemi Integrati: Q+A+S

<b>Qualità (Q)</b> ISO 9001	<b>FS Logistica (Sede centrale di Roma)</b> <b>Ambito</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Organizzazione ed erogazione di servizi di logistica relativamente a merci varie.</li> <li>Gestione del patrimonio immobiliare.</li> </ul>
<b>Ambiente (A)</b> ISO 14001	<b>Ferservizi (Sede centrale di Roma, sedi di Bologna San Donato e Catania Bicocca e Unità locali di Torino Orbassano, Bologna Interporto e Marcianise)</b> <b>Ambito</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Erogazione gestione e valorizzazione del patrimonio immobiliare della società.</li> <li>Organizzazione di servizi di logistica relativamente a merci varie e loro erogazione tramite terzi.</li> </ul>
<b>Sicurezza Lavoro (S)</b> OHSAS 18001	<b>Ferservizi (Sede centrale di Roma)</b> <b>Ambito</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione e valorizzazione del patrimonio immobiliare della società;</li> <li>Organizzazione e coordinamento di servizi di logistica relativamente a merci varie;</li> <li>Servizi a supporto delle attività di <i>business</i>.</li> </ul>

## FS SISTEMI URBANI

Sistemi Integrati: –

<b>Ambiente (A)</b> ISO 14001	<b>FS Sistemi Urbani (Sede centrale )</b> <b>Ambito</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione, anche attraverso l'individuazione di soggetti terzi incaricati, del patrimonio immobiliare della società;</li> <li>Valorizzazione immobiliare, anche attraverso l'individuazione di soggetti terzi incaricati, del patrimonio immobiliare della Società e del patrimonio immobiliare non funzionale all'esercizio ferroviario di altre società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane.</li> </ul>
----------------------------------	---



## SERFER

Sistemi Integrati: Q+A+S

<b>Qualità (Q)</b> ISO 9001	<b>Serfer (Sede centrale, sede di Genova* e sito operativo di Udine)</b> <b>Ambito</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Progettazione, costruzione, manutenzione e ristrutturazione di raccordi ferroviari.</li> <li>• Servizi di trasporto merci e passeggeri in qualità di Impresa Ferroviaria nell'ambito della infrastruttura ferroviaria nazionale.</li> <li>• Servizi di accoglienza, assistenza e ristorazione collettiva su carrozze viaggiatori attrezzate.</li> <li>• Gestione delle manovre in raccordi ferroviari.</li> <li>• Manutenzione e ristrutturazione di mezzi di trazione diesel, rotabili ferroviari per trasporto merci e servizi ausiliari.</li> </ul>
<b>Ambiente (A)</b> ISO 14001	
<b>Sicurezza Lavoro (S)</b> OHSAS 18001	

\* La sede di Genova è certificata solo ai sensi della ISO 14001

## TERMINALI ITALIA

Sistemi Integrati: -

<b>Ambiente (A)</b> ISO 14001	<b>Terminali Italia (Sede centrale e siti operativi)</b> <b>Ambito</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione ed esercizio di terminali attrezzati per i trasporti intermodali.</li> <li>• Erogazione di servizi terminalistici.</li> </ul>
----------------------------------	---

## ATAF GESTIONI

Sistemi Integrati: Q+A

<b>Qualità (Q)</b> ISO 9001	<b>Ataf Gestioni (Sede centrale e sedi operative)</b> <b>Ambito</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Progettazione di trasporti pubblici.</li> <li>• Erogazione di servizi di trasporto pubblico urbano personale: servizi convenzionali e flessibili.</li> </ul>
<b>Ambiente (A)</b> ISO 14001	<b>Ataf Gestioni (Sede centrale e sedi operative)</b> <b>Ambito</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erogazione del servizio di trasporto pubblico collettivo su gomma mediante le fasi di esercizio del servizio di trasporto, deposito, pulizia, manutenzione elettrica e meccanica, rifornimento, uscita e rientro automezzi.</li> </ul>

## UMBRIA MOBILITÀ

Sistemi Integrati: Q+A

<b>Qualità (Q)</b> ISO 9001	<b>Umbria Mobilità (Sede centrale e Unità Operative)</b> <b>Ambito</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Progettazione per i servizi di trasporto su gomma e ferro.</li> <li>• Pianificazione ed erogazione di servizi di TPL urbano, extraurbano e autolinee interregionali su gomma, ferro e di navigazione lacuale.</li> <li>• Erogazione di servizi di noleggio autobus con conducente.</li> <li>• Gestione di servizi di mobilità alternativa (ascensori, funicolari, scale mobili e tapis roulant).</li> <li>• Gestione parcheggi e aree di sosta, opere marittime e lavori di dragaggio.</li> <li>• Opere fluviali e di difesa, di sistemazione idraulica e bonifica.</li> <li>• Manutenzione autobus, materiale rotabile, imbarcazioni, impianti e sistemi di mobilità alternativa.</li> </ul>
<b>Ambiente (A)</b> ISO 14001	<b>Umbria Mobilità (Sede centrale e Unità Operative)</b> <b>Ambito</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pianificazione ed erogazione dei servizi di trasporto pubblico locale, urbano, extraurbano e autolinee interregionali di gomma.</li> <li>• Erogazione dei servizi di noleggio autobus con conducente.</li> <li>• Gestione dei servizi di mobilità alternativa.</li> <li>• Gestione parcheggi e aree di sosta imbarcazioni, impianti e sistemi di mobilità alternativa.</li> </ul>

# La sostenibilità nel *business*

## I clienti

### Highlight

#### ABBIAMO FATTO

##### Servizi ai passeggeri

##### RFI

- Completati, in occasione dell'Expo 2015, gli interventi sulle stazioni del passante milanese incluse nel progetto 500 stazioni.
- Rinnovati in molte stazioni i monitor e quadri luminosi per l'informazione al pubblico.
- Realizzati corsi di formazione, in collaborazione con le associazioni interessate, per il personale addetto all'assistenza dei PRM.
- Aumentato il numero delle stazioni dotate di carrelli elevatori per la salita a bordo treno.
- Sottoscrizione di un protocollo con la Federazione Italiana Amici della Bicicletta per il miglioramento dell'accessibilità delle stazioni con le bici (installate rastrelliere, scivoli nei sottopassi, ecc).

##### Trenitalia

##### Divisione Passeggeri Long Haul

- Lancio del *Frecciarossa 1000*: 18 treni entrati in esercizio nel 2015.
- Lancio delle rotte *Frecciarossa* Venezia-Padova-Roma-Napoli-Salerno e Milano-Bari.
- Prosecuzione dell'attività di *restyling* delle carrozze *Bistrò Frecciarossa*.
- Lancio del nuovo portale unico di bordo "FRECCCE" per i treni *Frecciarossa* e *Frecciargento*, con nuovi servizi e offerta completamente *free*.
- Introduzione di convogli rinnovati per i servizi *Intercity* diurni.
- Ristrutturazione dei treni *ETR610*, per l'introduzione nel servizio internazionale Italia-Svizzera.
- Attivazione della modalità di acquisto *ticketless*, per i servizi *Eurocity* Italia-Svizzera.

##### Divisione Passeggeri Regionale

- Miglioramento dell'indice medio di puntualità e incremento della regolarità, a seguito di interventi sull'esercizio ferroviario e sulla manutenzione dei mezzi.
- Ammodernamento della flotta con l'entrata in esercizio di nuovi treni elettrici (*Jazz*) e *diesel* (*Swing*).
- Introduzione della possibilità di acquisto del Biglietto Elettronico Regionale (*BER*) fino a 20 minuti prima della partenza del treno.
- Sperimentazione nuova *Smart Card Trenitalia* (semplificazione utilizzo diversi mezzi di trasporto) in Valle d'Aosta.

##### Divisione Cargo

- Aumento della disponibilità dei carri grazie al rispetto dei programmi di manutenzione e sensibilizzazione dei clienti nella movimentazione dei carri.
- Ottenimento del certificato di sicurezza in Francia e Austria.
- Rafforzamento dell'offerta di servizi internazionali e concentrazione dei traffici lungo i corridoi europei.

##### Busitalia - Sita Nord

- Inserimento nel parco veicolare di 20 nuovi autobus motorizzati Euro 6.
- Avvio del servizio di bigliettazione elettronica sulla linea autorizzata *The Mall* (servizio a mercato) per la vendita a bordo dei titoli di viaggio.

##### Ataf Gestioni

- Immatricolati 23 nuovi mezzi a basso consumo: 3 elettrici e 20 Euro 6.

##### Umbria Mobilità Esercizio

- Acquistati 24 nuovi mezzi a basso consumo: 20 Euro 6 e 4 elettrici.
- Avvio processo di *restyling* carrozzeria autobus.

##### Busitalia Veneto

- Messi in esercizio 16 veicoli interurbani a basse emissioni, Euro 6.

segue

**ABBIAMO FATTO**

<p><b>Sicurezza della circolazione</b></p>	<p><b>Trenitalia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimento della certificazione di Soggetto Responsabile della Manutenzione dei carri merci.</li> <li>• Prosecuzione del progetto di equipaggiamento dei carri merci con dispositivi in grado di arrestare il treno dopo un deragliamento.</li> <li>• Miglioramento della tracciabilità delle operazioni di manutenzione effettuate sugli organi di sicurezza dei veicoli.</li> <li>• Prosecuzione dell'implementazione di sistemi di rilevamento della temperatura delle boccole da parte del personale di macchina, attraverso strumenti portatili.</li> <li>• Miglioramento dei sistemi informativi che monitorano attività connesse alla manutenzione e alla sicurezza d'esercizio.</li> </ul>
<p><b>Servizi di sicurezza</b></p>	<p><b>FS Italiane – Protezione aziendale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizzazione di <i>gate</i> di accesso per la separazione delle aree di esercizio da quelle commerciali, presso la stazione di Milano Centrale (definitivi) e Roma Termini (provvisori).</li> <li>• Realizzazione di impianti di <i>security</i> presso circa 30 stazioni ferroviarie.</li> </ul>



segue

<b>VOGLIAMO FARE</b>	
<b>Servizi ai passeggeri</b>	<p><b>RFI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prosecuzione degli interventi previsti dal progetto 500 stazioni.</li> <li>• Avvio iniziative per i viaggiatori PRM, tra cui: aumento Sale Blu; predisposizione di un <i>web form</i> per la prenotazione del servizio anche in modalità <i>on line</i>; avvio del sistema informatico di assistenza <i>ABT- Assist booking tool</i> per viaggi internazionali; ecc.</li> <li>• Individuazione di porzioni del patrimonio societario destinabili a piste ciclabili.</li> </ul> <p><b>Trenitalia</b></p> <p><b>Divisione Passeggeri Long Haul</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento della flotta <i>Frecciarossa 1000</i> e incremento dei collegamenti.</li> <li>• Lancio della rotta <i>Frecciarossa</i> Milano-Venezia e Torino-Milano-Venezia.</li> <li>• Conclusione dell'attività di <i>restyling</i> delle carrozze <i>Bistrò Frecciarossa</i>.</li> <li>• Lancio di una app per la navigazione del portale di bordo <i>Frecce</i>.</li> <li>• Lancio di nuove funzionalità dei <i>monitor</i> di bordo.</li> <li>• Proseguimento del progetto di realizzazione delle nuove livree <i>Frecciabianca</i>.</li> <li>• <i>Restyling</i> degli arredi e dell'illuminazione delle carrozze nei treni <i>Frecciabianca</i>.</li> <li>• Prosecuzione del rinnovamento dei convogli utilizzati per i servizi <i>Intercity</i> diurni.</li> </ul> <p><b>Divisione Passeggeri Regionale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prosecuzione dell'ammodernamento della flotta attraverso l'arrivo di nuovi convogli e ristrutturazione dei mezzi esistenti.</li> <li>• Istituzione di nuove forme di collaborazione con i servizi bus che offrono primo e ultimo miglio in congiunzione con il treno.</li> <li>• Estensione della <i>Smart Card Trenitalia</i> in altre regioni.</li> </ul> <p><b>Divisione Cargo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reingegnerizzazione dei processi/sistemi informativi per il miglioramento dell'assistenza clienti, dell'informazione, del <i>tracking e tracing</i> delle merci.</li> <li>• Efficientamento dei processi produttivi tesi a migliorare l'affidabilità dei programmi di trasporto e la relativa puntualità dei treni.</li> </ul> <p><b>Busitalia - Sita Nord</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Partecipazione in ATI con Autoguidovie alla procedura di gara per l'affidamento dei servizi a bacino unico regionale in Friuli Venezia Giulia.</li> <li>• Acquisizione di 37 autobus per la Regione Toscana con motorizzazione Euro 6.</li> <li>• Installazione di nuovi sistemi di monitoraggio telematico, per la verifica delle <i>performance</i> di guida degli autisti.</li> <li>• Ripianificazione delle indagini di <i>customer satisfaction</i> e sviluppo nuovo sistema di gestione dei reclami, per garantire allineamento fra tutte le Società del Gruppo Busitalia.</li> </ul> <p><b>Ataf Gestioni</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Messa in servizio di 39 nuovi autobus Euro 6 a gasolio.</li> </ul> <p><b>Umbria Mobilità Esercizio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sostituzione 28 autovetture di servizio con nuove vetture con motore Euro 6.</li> </ul>
<b>Sicurezza della circolazione</b>	<p><b>Trenitalia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sviluppo della manutenzione predittiva per l'identificazione di possibili guasti prima che questi si manifestino.</li> <li>• Riattivazione del sistema di controllo dello stato di vigilanza del macchinista sui mezzi adibiti al trasporto passeggeri di media e lunga percorrenza e al trasporto delle merci.</li> <li>• Completamento dell'attrezzaggio dei treni con il Sistema Tecnologico di Bordo per il controllo della marcia del treno di ultima generazione.</li> </ul>
<b>Servizi di sicurezza</b>	<p><b>FS Italiane – Protezione aziendale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizzazione di circa 70 nuovi impianti di security presso siti ferroviari distribuiti su tutto il territorio nazionale.</li> <li>• Realizzazione gate di accesso definitivi per la separazione delle aree dedicate all'esercizio rispetto alle aree destinate alle attività commerciali presso la stazione di Roma Termini.</li> </ul>

## Qualità dei servizi

### Rete Ferroviaria Italiana

#### TECNICHE DI RILEVAZIONE

RFI conduce, attraverso il proprio "Osservatorio di Mercato"<sup>115</sup>, le indagini di *customer satisfaction*, effettuate con cadenza mensile, che rilevano l'andamento di oltre 90 indicatori per la qualità percepita e altrettanti per quella offerta attraverso due tipologie di rilevazioni:

- **per il monitoraggio della qualità percepita:** interviste *face to face* svolte sulla base di questionari che prevedono sia risposte che consentono al viaggiatore di esprimere con un "voto" il proprio livello di soddisfazione per i diversi aspetti della stazione e dei servizi offerti, sia risposte aperte;
- **per il monitoraggio della qualità offerta:** rilevazioni svolte secondo la tecnica del *Mystery Client* (cliente misterioso) da ricercatori che, in anonimato, vivono l'esperienza in stazione per capirne pregi e difetti. Le indagini sono effettuate su un campione di 755 stazioni e integrate da approfondimenti *ad hoc* di tipo qualitativo (*focus group*).

#### CUSTOMER SATISFACTION - METODOLOGIA DI INDAGINE

<b>Universo di riferimento</b>	2.087 stazioni RFI con servizi viaggiatori attivi
<b>Target</b>	Viaggiatori in partenza, con età superiore a 14 anni e residenti in Italia
<b>Campione annuale qualità percepita</b>	755 stazioni, che da sole raccolgono quasi il 95% dei viaggiatori in transito, appartenenti alle categorie <i>platinum</i> , <i>gold</i> e <i>silver</i>
	154.560 interviste
<b>Campione annuale qualità offerta</b>	820 stazioni, le 755 più frequentate della rete e ulteriori 65 stazioni significative per il trasporto pubblico locale, delle categorie <i>silver</i> e <i>bronze</i>
	10.640 rilevazioni del cliente misterioso

#### Categorie di aggregazione

Le quattro categorie sono così identificate:

- **platinum:** comprende impianti con altissima frequentazione (maggiore di 25.000 frequentatori medi/giorno circa) e servizi viaggiatori di elevata qualità per lunga, media e breve percorrenza. È generalmente sempre garantita la presenza di servizi per l'AV, di servizi specifici per la città e per i frequentatori non viaggiatori;
- **gold:** comprende impianti medio/grandi, con frequentazione alta (maggiore di 10.000 frequentatori medi/giorno circa) e servizi viaggiatori di qualità elevata per la lunga, media e breve percorrenza;
- **silver:** comprende stazioni/fermate medio/piccole, con frequentazione consistente (generalmente maggiore di 2.500 frequentatori medi/giorno circa) e servizi per la lunga, media e breve percorrenza;
- **bronze:** comprende piccole stazioni/fermate con bassa o bassissima frequentazione (generalmente maggiore di 500 frequentatori medi/giorno), prive di fabbricato viaggiatori aperto al pubblico, non presenziate da personale RFI e dotate unicamente di servizi regionali/metropolitani.

115. Attraverso società selezionate con gara europea (la più recente aggiudicata alla RTI GN Research SpA/Scenari Srl per il triennio 2014-2016).

## I fornitori

### Sostenibilità negli acquisti

Di seguito sono descritti i criteri utilizzati dalle diverse società del Gruppo per l'attività di selezione dei fornitori.

#### FERSERVIZI

Ferservizi utilizza criteri ambientali premianti nella selezione degli operatori economici per la fornitura di beni e di servizi; tali criteri, in seguito all'aggiudicazione della gara, diventano clausole contrattuali a tutti gli effetti. I criteri ambientali premianti sono finalizzati a garantire un uso sostenibile delle risorse. Nel 2015, hanno riguardato, ad esempio, i seguenti aspetti:

- utilizzo di materiali eco-compatibili (ad esempio, imballaggi) e certificazione dei prodotti (ad esempio, certificazioni FSC® ed *Ecolabel*);
- riduzione dei consumi energetici (ad esempio, riduzione del consumo energetico per le apparecchiature elettriche rispetto al valore di soglia - certificazione *Energy Star 5.0*);
- rumorosità.

#### RFI

Sulla base del programma di attività negoziale, RFI indice le procedure di affidamento con specifici bandi di gara, operando la selezione dei fornitori attraverso la verifica del possesso dei requisiti richiesti, ovvero attraverso il ricorso ai "Sistemi di Qualificazione" (istituiti ai sensi dell'art.232 D.Lgs. 163/2006) con lo scopo di individuare operatori economici dotati di specifici requisiti morali, tecnici e finanziari, certificati anche in base alle ISO 9001. RFI ha previsto già dal 2011, quale ulteriore requisito per la qualificazione, che le imprese iscritte nel Sistema SQ007 "Servizi di controllo della vegetazione infestante delle aree ferroviarie" operino con un Sistema di Gestione Ambientale (SGA) certificato in conformità alle norme UNI EN ISO 14001.

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

- SQ001 "Interventi agli impianti per la trazione elettrica e per l'energia";
- SQ004 "Interventi all'armamento ferroviario".

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

In relazione all'affidamento di appalti lavori, servizi e forniture in modalità telematica, RFI prosegue nell'ampliamento delle funzionalità del sistema di *e-procurement* "Portale Acquisti RFI", per consentire l'iscrizione *online* ai Sistemi di Qualificazione contribuendo alla riduzione della produzione e dell'invio di documentazione cartacea. Dal 2015 il sistema di *e-procurement*, in precedenza attivo solo per il settore delle forniture e di servizi, è disponibile anche per la gestione degli appalti di lavori. Per gli acquisti di pietrisco, l'attenzione di RFI è principalmente focalizzata ad aumentare il numero di cave che abbiano ricevuto, dalla preposta Direzione Tecnica, apposita dichiarazione di idoneità, secondo i criteri riportati nella Specifica Tecnica emanata nel giugno 2012, al fine di migliorare l'impatto ambientale.

Inoltre, per l'acquisto delle traverse in legno, è stato introdotto l'obbligo di certificazione FSC®.



## TRENITALIA

Trenitalia promuove da tempo politiche e iniziative di *Green Procurement*: nella comunicazione organizzativa "Istruzione operativa di gestione delle attività negoziali", sono definiti i criteri per la gestione degli aspetti ambientali nelle procedure di acquisto; nel Portale Acquisti è presente una sezione dedicata agli acquisti *green*.

Nella procedura di selezione dei propri fornitori, ove possibile, Trenitalia ha inserito criteri ambientali distinti tra requisiti obbligatori e requisiti di valutazione dell'offerta; a questi ultimi sono stati assegnati pesi variabili tra l'1,5% e il 10,7%.

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

TIPOLOGIA GARE	CRITERI RICHIESTI
<b>Pulizie rotabili</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificazione ISO 14001</li> <li>• Requisito migliorativo: utilizzo di prodotti e materiali di consumo a basso impatto ambientale; utilizzo di macchinari a elevata efficienza energetica</li> </ul>
<b>Servizio di demolizione carri ferroviari e vendita materiali ferrosi di risulta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificazione ISO 14001</li> </ul>
<b>Stampa, previo approvvigionamento della carta, dei titoli di viaggio di Trenitalia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzo di carta proveniente da foreste gestite in maniera responsabile o da fonti controllate</li> </ul>

## ITALFERR

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

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

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

## NETINERA

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

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

# Il nostro ruolo nella comunità

## Highlight

### ABBIAMO FATTO

#### Comunità

- Apertura del nuovo *Help Center* di Reggio Calabria.
- Potenziamento/ampliamento degli *Help Center* di Roma, Bari, Messina, Catania e Bologna.
- Attività di valutazione per l'apertura della *green station* di Brenna-Alzate, in provincia di Como.
- Campagna raccolta fondi per il sostegno di progetti di solidarietà per l'ampliamento, il restauro e l'arredo dell'Ostello "Don Luigi Di Liegro".
- Avvio del progetto *Train in Stations*, promosso con le ferrovie francesi, bulgare e lussemburghesi, per fronteggiare il disagio sociale in stazione.
- Firma del protocollo d'intesa con l'Associazione Italiana Alberghi per la Gioventù, per destinare alla ricettività giovanile aree e/o immobili di FS non più utilizzati.
- Organizzazione del "Piano emergenza freddo" 2014/2015 a sostegno delle attività previste per i mesi invernali dalla rete degli *Help Center* (Roma, Reggio Calabria, Messina, Bari e Napoli) e del grande associazionismo italiano (Caritas Romana, Caritas Ambrosiana, Centro Astalli, Comunità di Sant'Egidio).

### VOGLIAMO FARE

#### Comunità

- Apertura dei nuovi *Help center* di Trieste, Brescia e Viareggio.
- Realizzazione di un "Piano di Emergenza freddo" per il potenziamento delle attività previste per i mesi invernali nelle principali stazioni italiane.
- Organizzazione della tradizionale campagna di raccolta fondi per sostenere progetti di solidarietà.
- Avvio di analisi di fattibilità per apertura di *Help center* in diverse stazioni della Regione Toscana (Livorno, Pisa, Pistoia, Prato) e Genova Piazza Principe.



## Iniziative per la solidarietà

### Riuso del patrimonio immobiliare e linee ferroviarie dismesse

Alcuni esempi di spazi riqualificati per finalità sociale sono:



Stazione di Ronciglione	Casa di accoglienza e vacanza per famiglie con bambini affetti da patologie oncologiche
Stazione Milano - San Cristoforo tratta Milano-Mortara	Deposito Unitali per la partenza dei treni verso Lourdes
Stazione di Ceccano (Frosinone) tratta Roma-Napoli	Sede del centro studi Tolerus, che promuove progetti e iniziative sulle tematiche ambientali
Stazione di Civitella Roveto (Aquila) tratta Avezzano-Roccasecca	Sede della Croce Verde, centro di raccolta per le ambulanze del 118 e centro di aggregazione per le persone del territorio
Stazione di Ceggia (Venezia) tratta Venezia-Trieste	Sede dell'Accademia Nuova Musica, che offre corsi di canto, pianoforte, chitarra a ragazzi con disabilità
Stazione di Cotignola (Ravenna) tratta Bologna-Ancona	Sede del "Teatro Binario", che promuove e valorizza diverse forme di cultura: spettacoli, eventi per famiglie e laboratori
Stazione di Luino (Varese) tratta Gallarate-Bellinzona	"Fiocco Rosa", uno sportello di ascolto per i problemi dei giovani, dei migranti e delle donne in difficoltà
Stazione di Meina (Novara) linea Milano-Domodossola	Centro di raccolta/distribuzione di vestiti a persone in difficoltà, sede del Banco Alimentare e dell'associazione degli Alpini e Protezione Civile

Altri esempi di riuso a scopo sociale sono:

- **protocollo con Legambiente:** sono stati concessi locali, in comodato, nelle stazioni di Potenza Superiore, Pescara Centrale e Brenna-Alzate (Como) per il progetto *Green Station*<sup>116</sup>;
- **accordo con l'Associazione Italiana Alberghi per la Gioventù:** riqualificazione sociale degli spazi ferroviari e riuso di fabbricati inutilizzati e aree dismesse da destinare a scopi turistici, in particolare per i giovani<sup>117</sup>.

Un ulteriore aspetto di riuso, a carattere prettamente ambientale, riguarda le linee ferroviarie dismesse, solo in parte di proprietà del Gruppo, potenzialmente dedicabili a *greenways*. Attualmente il Gruppo possiede circa 1.700 km di linee dismesse<sup>118</sup>.

Sono stati avviati rapporti con il mondo associativo, con quello accademico e con le forze politiche per avviare già dal prossimo anno un Piano Nazionale di *greenways*.

116. Il progetto *Green Station* ha come obiettivo il recupero di spazi non più utilizzati all'interno delle stazioni ferroviarie per realizzare centri per promuovere la sostenibilità ambientale e la mobilità innovativa.

117. L'AIG propone il servizio ferroviario come prima scelta per la mobilità dei propri soci offrendo speciali pacchetti turistici, "treno più ostello", dedicati a scuole, famiglie e gruppi con un'attenzione particolare al mondo della disabilità.

118. Di oltre 1.700 km, circa 780 km sono di proprietà di RFI mentre circa 950 km sono di FS. È in fase di studio un Protocollo d'Intesa per il riuso delle linee dismesse con Co.Mo.Do. (Comitato per la Mobilità Dolce), che raccoglie le principali associazioni italiane impegnate sui temi dell'ambiente, della ciclabilità e del turismo sostenibile.

## Progetti nazionali ed europei

In occasione di Expo, il Gruppo ha sostenuto l'iniziativa "In viaggio con il diritto al cibo", promossa dall'associazione ActionAid, per informare e sensibilizzare l'opinione pubblica sui problemi legati alla fame nel mondo e a una corretta distribuzione delle risorse<sup>119</sup>.

Sono nate collaborazioni per realizzare importanti campagne di sensibilizzazione con:

- l'Associazione *Telefono Amico* per la prevenzione dei suicidi;
- *Mettiamoci in gioco* contro il gioco d'azzardo e le ludopatie;
- *WeWorld Onlus* contro la violenza sulle donne<sup>120</sup>.

A conclusione dei progetti "Hope in Stations" e "Work in Stations", la Commissione Europea ha ammesso al finanziamento il progetto "Train in Stations", che vede le ferrovie italiane, francesi, lussemburghesi e bulgare collaborare nella progettazione di corsi di formazione su temi sociali insieme a organismi del Terzo Settore<sup>121</sup>.

## Campagna Raccolta Fondi

L'Ostello è stato ripensato strutturalmente e funzionalmente sia per fornire servizi essenziali, sia per favorire l'inclusione delle persone disagiate, soprattutto grazie alla creazione di un nuovo centro diurno operativo dal prossimo anno<sup>122</sup>. Circa 70 volontari del Gruppo, insieme a volontari della Caritas Diocesana, hanno proposto a bordo dei treni una barretta di cioccolato in cambio di una donazione. Inoltre, è stato possibile donare attraverso le biglietterie, le emittitrici *self service* di Trenitalia e i *FrecciaClub*. La struttura potrà così fornire 500 pasti e ospitare fino a 300 persone in difficoltà. A gennaio 2015, infine, si è conclusa la Campagna di solidarietà "Per uscire dalla povertà non servono solo cose" per la ristrutturazione del nuovo Centro diurno Rifugio Caritas a Milano Centrale. Il bilancio conclusivo della raccolta è stato di circa 180.000 euro.

## Attività sociali e culturali

### Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane per la cultura

Le principali collaborazioni del Gruppo FS Italiane nel 2015, sono state con:

- la Biennale di Venezia (Biennale d'Arte e Festival del Cinema), Venezia;
- Palazzo Strozzi, Firenze;
- Scuderie del Quirinale e Palazzo delle Esposizioni, Roma;
- Palazzo Grassi, Punta della Dogana, Venezia;
- Fondazione Musei Civici di Venezia, Venezia;
- Fondazione Musei Civici di Firenze, Firenze;
- Museo Egizio, Torino;
- Museo delle Culture, Milano;
- Reggia di Venaria Reale, Torino;
- Filarmonica della Scala, Milano;
- Opera di Firenze, Firenze.



119. Durante il semestre di Expo, per un *weekend* al mese, le stazioni di Messina, Reggio Calabria, Napoli, Roma, Torino, Genova, Verona e Milano hanno ospitato diverse attività sul tema dello spreco alimentare.

120. Il Gruppo ha sostenuto importanti campagne di sensibilizzazione su temi sociali attraverso i suoi canali informativi in stazione e a bordo treno. In particolare, nell'ambito della campagna nazionale "Mettiamoci in Gioco" contro i rischi del gioco d'azzardo, gli *Help Center* hanno distribuito materiale informativo sul tema e, in occasione della campagna "Violenza sulle donne. Se la riconosci, la combatti", è stato previsto il progetto "Help Women's Center", un'iniziativa per la formazione degli operatori impiegati negli *Help Center* di Roma e Napoli per fornire gli strumenti necessari a progettare percorsi individuali che aiutino le donne a uscire da situazioni di violenza e di abuso.

121. Il progetto è stato incluso tra quelli finanziati dall'Unione Europea, con un finanziamento di 210.000 euro.

122. I risultati raggiunti hanno portato all'ampliamento dell'Ostello, della mensa, del centro di ascolto e alla realizzazione del Centro diurno, ubicato nell'area sopra la mensa, per offrire agli ospiti un supporto continuativo durante l'arco della giornata. L'Ostello è così diventato oggi uno dei più grandi e moderni centri di accoglienza notturna e diurna europei per le persone senza fissa dimora occupando una superficie complessiva di 4.700 m<sup>2</sup>.

## Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane per i grandi temi sociali

Tra i progetti sviluppati nel 2015 si ricordano:

- **Frecciarossa: La prevenzione ad alta velocità**

Iniziativa dedicata alla cura e alla prevenzione delle malattie del seno e all'educazione di corretti stili di vita, patrocinata dal Ministero della Salute e promossa da IncontraDonna Onlus. Il Gruppo FS Italiane ha messo in campo una serie di attività a bordo dei *Frecciarossa* con medici specializzati e volontari della Onlus, nei *FrecciaClub* si è distribuito materiale informativo e sono stati attivati tutti i canali *web* e *social* di FS, compresa la rivista di bordo *La Freccia*. Particolare attenzione si è data al Sud Italia con un itinerario di prevenzione a bordo dei treni di Sicilia, Calabria e Puglia.

- **Treno Verde**

Il Treno Verde, realizzato in collaborazione con Legambiente è stato particolarmente apprezzato: oltre 35.000 visitatori, tra studenti e cittadini, l'hanno visitato in tutto il paese, dalla Sicilia alla Lombardia, per conoscere le migliori esperienze dell'agricoltura italiana di qualità in viaggio verso l'Expo.

- **Treno Dei Bambini**

Manifestazione promossa e organizzata dal "Pontificio Consiglio della Cultura" in collaborazione con il "Cortile dei Gentili". Uno speciale *Frecciargento* partito da Bari il 30 maggio 2015 ha trasportato a Roma, nella stazione ferroviaria di Città del Vaticano, oltre 350 bambini figli e figlie di detenuti e detenute dei carceri di Bari e Trani per un incontro con il Santo Padre.

- **MUBA, Explora e Città della Scienza**

Progetto volto a promuovere e sensibilizzare presso le nuove generazioni la cultura del trasporto ferroviario, in particolare i temi dell'impatto ambientale, dell'innovazione tecnologica, della mobilità e della sicurezza. Nei tre principali musei dei bambini italiani Museo dei Bambini di Milano, Explora di Roma e Città della Scienza di Napoli sono state realizzate delle installazioni tematiche sul *Frecciarossa 1000* e sono stati attivati diversi laboratori dove i bambini attraverso giochi di simulazione e di ruolo possono acquisire confidenza con oggetti, azioni e situazioni ferroviarie.

- **"DyMove - Diversity on the MOVE"**

In occasione della Giornata Mondiale contro il Razzismo, il 21 marzo, il Gruppo FS Italiane ha offerto il proprio sostegno al progetto *DyMove* promosso dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri, ha allestito alla Stazione Centrale di Milano Centrale una mostra fotografica, ha distribuito a bordo dei *Frecciarossa* circa 50.000 *flyer* informativi e proiettato video sui *monitor* di bordo *Frecciarossa* nonché promosso le iniziative sui canali *social* e *web*.

- **"Mia mamma è (anche) una donna"**

In occasione della Festa della Mamma il Gruppo ha sostenuto il progetto di *WeWorld* Onlus, con il Patro-

cinio del Senato della Repubblica e della Camera dei Deputati. Obiettivo: sensibilizzare sui diritti delle mamme come donne e sul loro ruolo cruciale all'interno della famiglia e della società.

L'impegno del Gruppo si è realizzato a bordo dei *Frecciarossa* (distribuzione di 35.000 cartoline, video del progetto sui *monitor* di bordo), nelle stazioni del trasporto regionale (affissione locandine), a Milano Centrale (mostra fotografica di Fabio Lovino: «*Mothers. L'amore che cambia il Mondo*»), nei *FrecciaClub* di Roma e Milano (*corner* con distribuzione di materiale informativo e video del progetto) nonché negli *Help Center* di stazione.

- **"Io non rischio"**

Ferrovie ha supportato la divulgazione della campagna di informazione "Io non rischio". Obiettivo: informare la società civile alle "buone pratiche di protezione civile". L'iniziativa ha coinvolto, il 17 e il 18 ottobre 2015, le piazze di 400 comuni italiani dove migliaia di volontari hanno informato i cittadini sul corretto comportamento da adottare prima, durante e dopo, eventi come terremoti o alluvioni. Sono state distribuite locandine e *leaflet* informativi. L'impegno del Gruppo si è realizzato a bordo treno (*monitor* di stazione del circuito di Grandi Stazioni e Centostazioni e sui *monitor* di bordo dei *Frecciarossa* e *Frecciargento*).

- **"Liberi dal gioco d'azzardo"**

Il Gruppo ha supportato la campagna "Liberi dal gioco d'azzardo" promossa da "Mettiamoci in gioco", una pluralità di soggetti (istituzioni, organizzazioni di terzo settore, associazioni di consumatori) coordinata dal Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza. Obiettivo: sensibilizzare sui rischi del gioco d'azzardo. L'impegno del Gruppo si è realizzato sui *monitor* a bordo treno e di stazione, nei 15 *Help Center* di stazione (dove sono state esposte le locandine informative).

- **"Violenza sulle donne. Se la riconosci la combatti"**

Il Gruppo FS Italiane ha sostenuto, in occasione della Giornata Internazionale contro la violenza sulle donne del 25 novembre, il progetto "Violenza sulle donne. Se la riconosci la combatti" con il Patrocinio del Senato della Repubblica e della Presidenza del Consiglio dei Ministri. Obiettivo: contrastare il fenomeno della violenza sulle donne, sensibilizzare e informare i passeggeri dei treni e nelle stazioni.

Sono stati distribuiti 50.000 *brochure/vademecum* sul tema a bordo dei *Frecciarossa* e presso i 15 *Help Center* di stazione.

- **Associazioni dei consumatori**

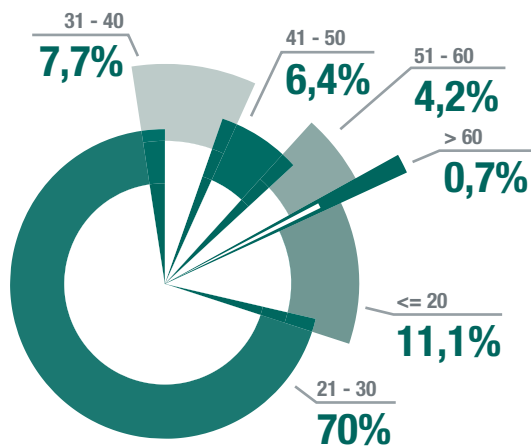
A novembre si è svolto un incontro con le associazioni dei consumatori con la partecipazione dei responsabili di Trenitalia, sia sui temi legati al trasporto regionale sia su quelli del servizio di lunga percorrenza.

# Le persone del Gruppo

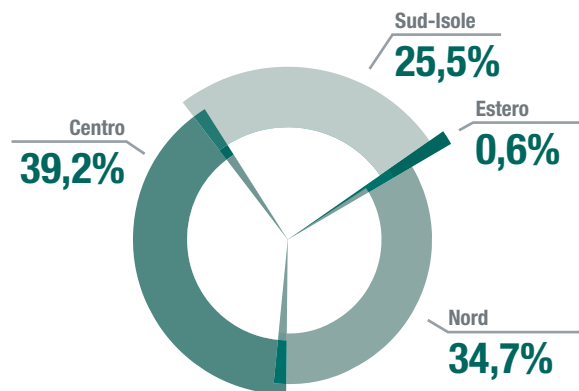
## Consistenza dell'organico

Di seguito ulteriori analisi grafiche di dettaglio sulle consistenze e il turnover.

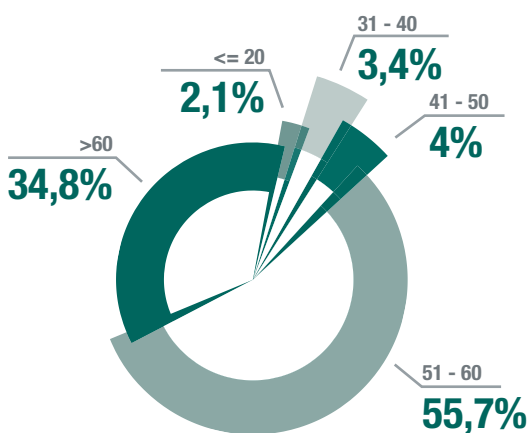
### ASSUNZIONI PER FASCE D'ETÀ - 2015



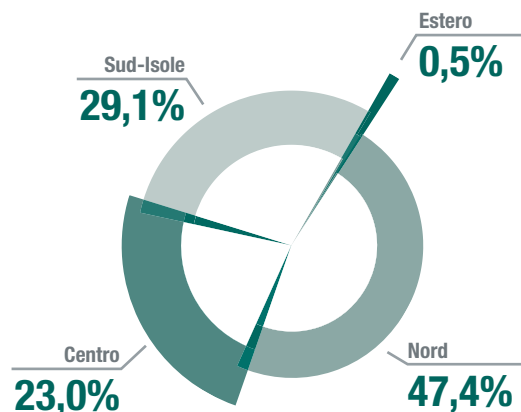
### ASSUNZIONI PER DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA - 2015



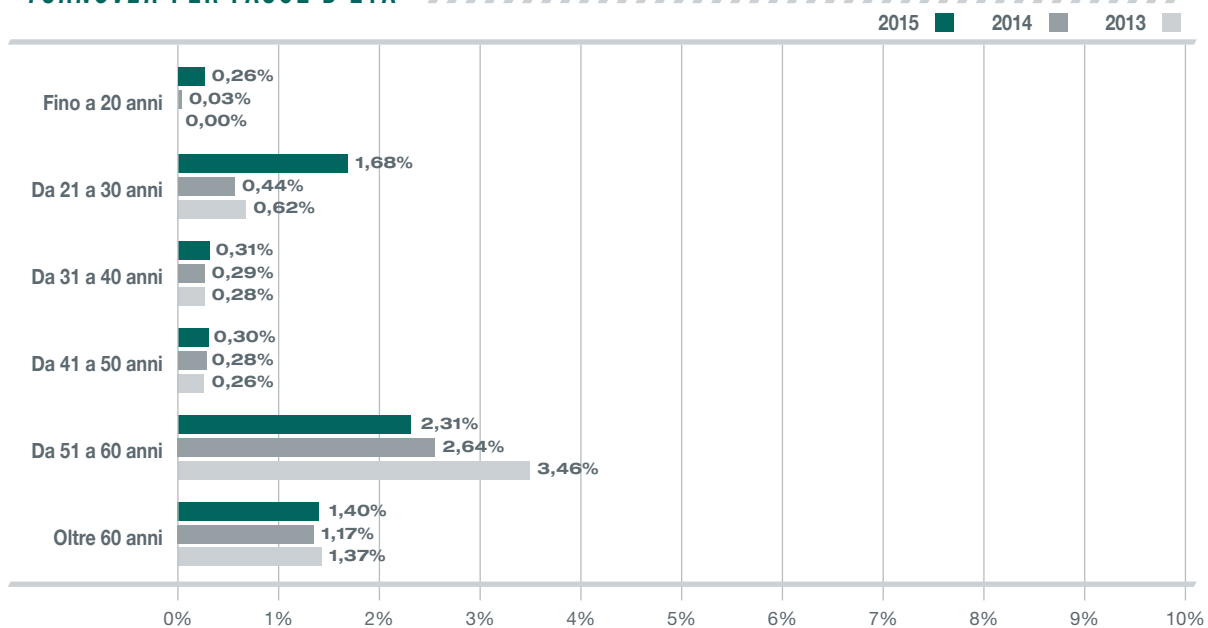
### CESSAZIONI PER FASCE D'ETÀ - 2015



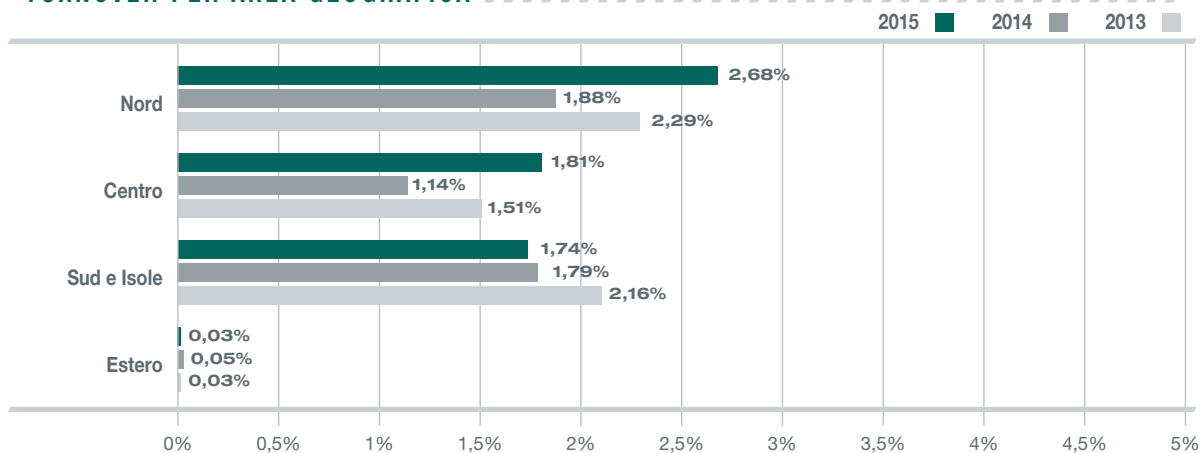
### CESSAZIONI PER DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA - 2015



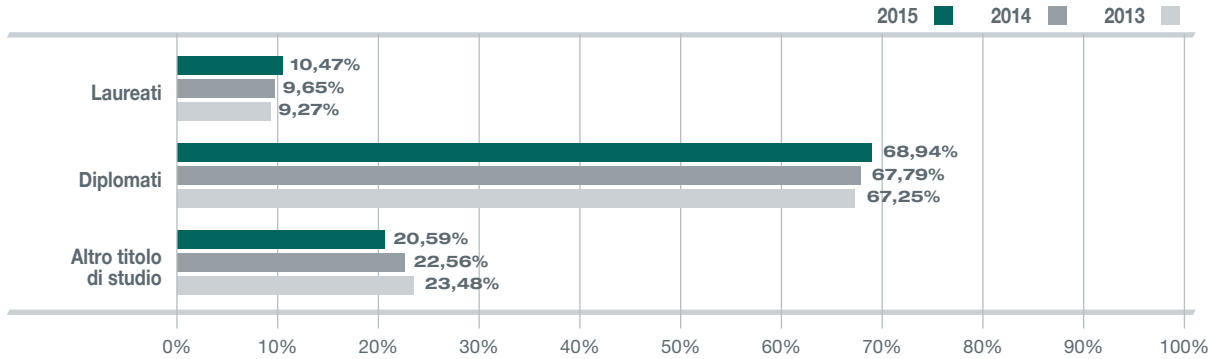
### TURNOVER PER FASCE D'ETÀ



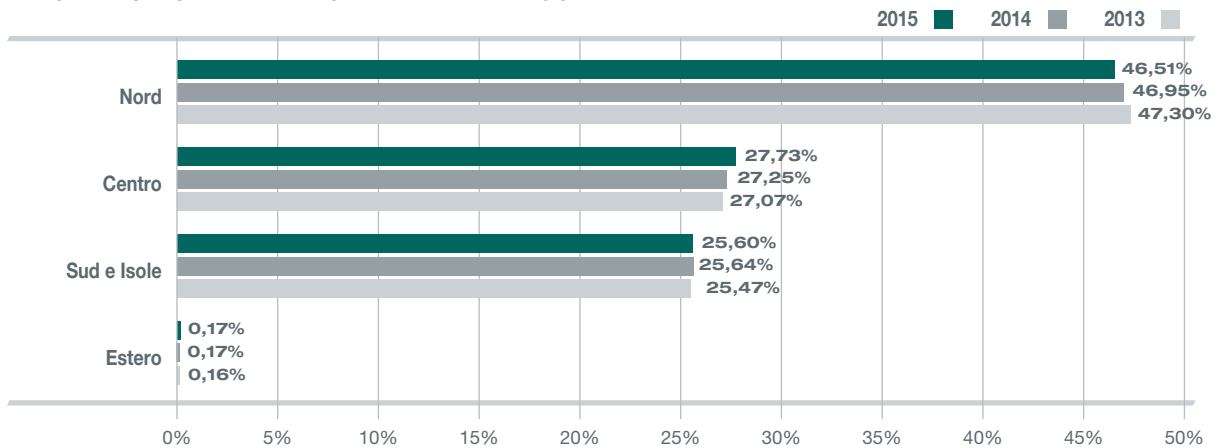
### TURNOVER PER AREA GEOGRAFICA



### DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE PER LIVELLO DI SCOLARITÀ



### DISTRIBUZIONE TERRITORIALE DEL PERSONALE



## Il Capitale umano

Di seguito un dettaglio delle attività di formazione svolte nel 2015.

### FORMAZIONE ISTITUZIONALE

Proseguono i progetti per i giovani laureati ed esperti: il percorso di **Induction** e la **formazione comportamentale** hanno coinvolto circa 180 giovani per 25 giornate formative tra aula, visite sul campo e sviluppo di progetti innovativi. Nel 2015 il percorso formativo si è posizionato al 4° posto in una competizione con 40 aziende nazionali e internazionali organizzata dall'Università La Sapienza e CampusMentis.

### FORMAZIONE MANAGERIALE

Prosegue il percorso di formazione rivolto ai quadri di Gruppo, individuati con responsabilità di strutture operative: **La leadership a colori**, ha coinvolto 100 colleghi per 7 giornate formative con la finalità di allenare e sviluppare i temi della gestione delle risorse umane in termini di valutazione oggettiva delle persone, formazione e guida di gruppi di lavoro, gestione della motivazione, assegnazione di obiettivi e gestione del *feedback*.

Il 2015 ha visto il lancio di un progetto che ha coinvolto 513 dirigenti del Gruppo sui temi della **leadership** e del **management**. Il corso, articolato in 2 giornate per 12 edizioni, ha avuto la finalità di allineare il **management** ai nuovi indirizzi strategici sui temi della comunicazione e dello sviluppo.

È continuata la partecipazione, 130 le persone coinvolte tra dirigenti e quadri, ai seminari del **catalogo di Aggiornamento Permanente** proposti da The European House Ambrosetti focalizzati sull'aggiornamento dei diversi temi di mercato, *business* e riflessioni manageriali.

Per tutte le popolazioni *target* (dirigenti, quadri e laureati) sono stati erogati interventi formativi sui temi degli **economics**, con diversi livelli di approfondimento, che hanno coinvolto più di 200 colleghi.

### FORMAZIONE TECNICO-PROFESSIONALE

La formazione tecnico professionale, con circa 314.000 giornate/uomo di formazione erogate, si è focalizzata sul trasferimento e sull'aggiornamento di conoscenze specialistiche per le principali famiglie professionali.

La Capogruppo ha coinvolto circa 600 persone per attività di formazione e aggiornamento su alcune tematiche specifiche, coinvolgendo trasversalmente risorse del Gruppo appartenenti alle famiglie professionali coinvolte (aggiornamenti su: normativa IAS, in materia fiscale, D.Lgs. 231 e anticorruzione, gestione *asset*, *assessor* e *coaching*, salute e sicurezza sul lavoro).

Le società operative hanno focalizzato la loro formazione a supporto dei diversi *business* di competenza. Più dell'80% della formazione si è focalizzata su corsi di natura tecnica abilitativa all'esercizio, manutentiva e specialistica.

Particolare attenzione ha avuto la formazione legata ai temi del cliente, della salute e sicurezza sul lavoro da un punto di vista comportamentale e di consapevolezza del ruolo, nonché al miglioramento continuo ed efficientamento dei processi operativi.

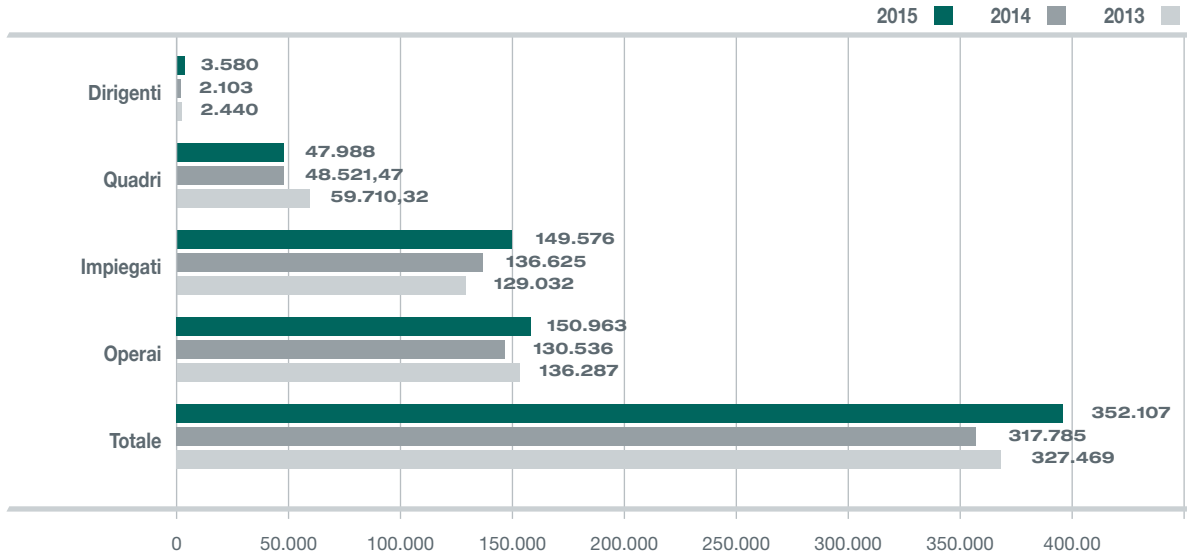
Un significativo peso all'interno della tecnica è dato dalla formazione per la Sicurezza dell'esercizio ferroviario, sulla base delle indicazioni fornite dall'Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie (ANSF) nonché dalla formazione sui Sistemi Integrati di Gestione Sicurezza e Ambiente.

Significativa anche la formazione per la promozione della salute dei lavoratori in termini di gestione dello stress lavoro-correlato per le sale operative e antiaggressione.

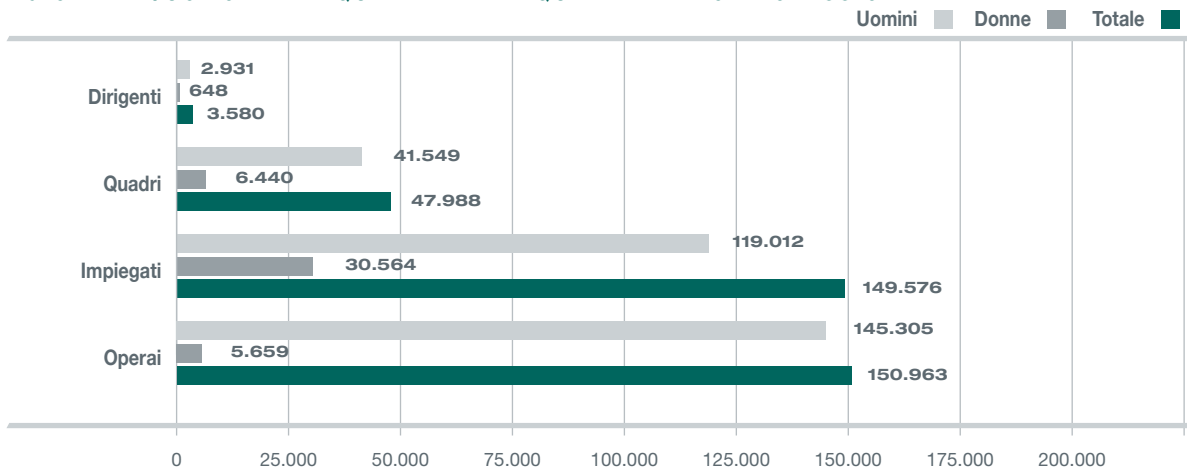
### FORMAZIONE TRASVERSALE COMUNE

La formazione linguistica ha mantenuto un forte investimento in termini di *budget* e volumi. Il 2015 ha registrato un notevole incremento della collettività coinvolgendo più ruoli e professioni in tutto il Gruppo.

**TREND GIORNATE/UOMO DI FREQUENZA**



**GIORNATE/UOMO DI FREQUENZA PER INQUADRAMENTO PROFESSIONALE**





# Content index

**G4-EC8 / G4-32**

INDICATORI GRI	RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ	RELAZIONE FINANZIARIA ANNUALE	RIFERIMENTI/COMMENTI
<b>Strategia e analisi</b>			
G4-1	✓	✓	Lettera agli <i>stakeholder</i> (pp. 6-7) La strategia e gli obiettivi (pp. 26-27) Il nostro approccio alla sostenibilità (pp. 28-30) Il rispetto e la tutela per l'ambiente - Il nostro approccio (pp. 138-139) Relazione finanziaria annuale 2015 (prg. "Quadro macroeconomico", "Principali eventi dell'esercizio", "Fatti di rilievo intervenuti dopo la chiusura dell'esercizio")
G4-2	✓	✓	Lettera agli <i>stakeholder</i> (pp. 6-7) La sostenibilità del Gruppo in sintesi (pp. 8-12) Nota metodologica (pp. 12-15) La strategia e gli obiettivi (pp. 26-27) Il nostro approccio alla sostenibilità (pp. 28-30) Il sistema di controllo interno e gestione dei rischi (pp. 40-43) I risultati della gestione – <i>highlight</i> (pp. 44-45) I clienti – <i>highlight</i> (pp. 50-52) I fornitori – <i>highlight</i> (pp. 100-101) Il nostro ruolo nella comunità – <i>highlight</i> (pp. 106-107) Le persone del Gruppo – <i>highlight</i> (pp. 116-117) Il rispetto e la tutela per l'ambiente - Il nostro approccio (pp. 138-139) La <i>performance</i> ambientale – <i>highlight</i> (pp. 140-141) La <i>performance</i> ambientale – Principali aspetti ambientali del Gruppo (pp. 142-144) Allegati schede societarie (pp. 209-248) Relazione finanziaria annuale 2015 (prg. "Fattori di rischio")
<b>Profilo dell'organizzazione</b>			
G4-3	✓		Nota metodologica (pp. 12-15)
G4-4	✓		Il modello di <i>business</i> (pp. 20-21) Il settore dei trasporti e il mercato di riferimento (pp. 22-25)
G4-5			La Capogruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha la propria sede sociale in Roma, Piazza della Croce Rossa, 1
G4-6	✓		Il settore dei trasporti e il mercato di riferimento (pp. 22-25)
G4-7	✓	✓	Il modello di <i>business</i> (pp. 20-21) Il Sistema di <i>Governance</i> (pp. 36-39) Relazione finanziaria annuale 2015 (prg. "Partecipazioni"; "Allegati - Area di consolidamento e partecipazioni del Gruppo")
G4-8	✓	✓	Il settore dei trasporti e il mercato di riferimento (pp. 22-25) Settore trasporto: servizi per la mobilità (pp. 52-54) Settore infrastruttura: servizi per la mobilità (p. 55) Relazione finanziaria annuale 2015 (prg. "Settore trasporto, Settore Infrastruttura, Settore Servizi Immobiliari, Settore Altri Servizi")
G4-9	✓	✓	Il modello di <i>business</i> (pp. 20-21) La sostenibilità del Gruppo in sintesi (pp. 8-12) Relazione finanziaria annuale 2015 (prg. "Andamento economico e situazione patrimoniale-finanziaria del Gruppo")
G4-10	✓		Consistenza dell'organico (pp. 118-121) <i>People Care</i> (pp. 128-130)

segue **CONTENT INDEX (G4-EC8 / G4-32)**

INDICATORI GRI	RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ	RELAZIONE FINANZIARIA ANNUALE	RIFERIMENTI/COMMENTI
G4-11	✓		Sistema di retribuzione e previdenziale (pp. 125-127) Le relazioni industriali (pp. 134-136)
G4-12	✓		Profilo e valutazione dei fornitori (pp. 103-104)
G4-13	✓	✓	Nota metodologica (pp. 12-15) Il modello di <i>business</i> (pp. 20-21) Profilo e valutazione dei fornitori (pp. 103-104) Relazione finanziaria annuale 2015 (prg. "Principali eventi dell'esercizio")
G4-14	✓		Valorizzazione e tutela del territorio (pp. 154-159)  Nella valutazione e gestione dei rischi economici, ambientali e sociali il Gruppo adotta un approccio basato sul principio precauzionale
G4-15	✓		I sistemi di Gestione (p. 35) Il nostro approccio alla sostenibilità (pp. 28-30) Qualità dei servizi (pp. 56-89) Sicurezza nel viaggio (pp. 90-99) Le relazioni industriali (pp. 134-136)
G4-16	✓		Gli <i>stakeholder</i> (pp. 31-34)
<b>Aspetti materiali e perimetro</b>			
G4-17	✓	✓	Il modello di <i>business</i> (pp. 20-21) Il settore dei trasporti e il mercato di riferimento (pp. 22-25) Relazione finanziaria annuale 2015 (prg. "Allegati - Area di consolidamento e partecipazioni del Gruppo")
G4-18	✓		Nota metodologica (pp. 12-15)
G4-19 G4-20 G4-21	✓		Nota metodologica (pp. 12-15)
G4-22	✓		Nota metodologica (pp. 12-15)  Gli eventuali <i>re-statement</i> e riclassifiche sono di volta in volta indicate all'interno del presente documento
G4-23	✓		Nota metodologica (pp. 12-15)  Gli eventuali <i>re-statement</i> e riclassifiche sono di volta in volta indicate all'interno del presente documento
<b>Stakeholder engagement</b>			
G4-24 G4-25 G4-26 G4-27	✓		Gli <i>stakeholder</i> (pp. 31-34)  I criteri utilizzati per l'individuazione degli <i>stakeholder</i> sono i seguenti: responsabilità, influenza, prossimità, rappresentanza, strategia
<b>Profilo del report</b>			
G4-28	✓		Il periodo di riferimento è il 2015
G4-29	✓		Nota metodologica (pp. 12-15)
G4-30	✓		La periodicità di rendicontazione è annuale
G4-31	✓		Questionario di valutazione <i>E-mail</i> : rapportosostenibilita@fsitaliane.it <i>Fax</i> : 0644102077
G4-32	✓		Nota metodologica (pp. 12-15) <i>Content index</i> (pp. 193-208) Relazione della Società di Revisione (pp. 249-252)  Per la redazione del Rapporto è stata scelta l'opzione " <i>in accordance – Comprehensive</i> "

segue **CONTENT INDEX (G4-EC8 / G4-32)**

INDICATORI GRI	RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ	RELAZIONE FINANZIARIA ANNUALE	RIFERIMENTI/COMMENTI
G4-33	✓	✓	Nota metodologica (pp. 12-15) Relazione della Società di Revisione (pp. 249-252)
<b>Governance</b>			
G4-34	✓		Il Sistema di <i>Governance</i> (pp. 36-39) Il sistema di controllo interno e gestione dei rischi (pp. 40-43)
G4-35 G4-36	✓		Il Sistema di <i>Governance</i> (pp. 36-39)  Ferrovie dello Stato Italiane SpA indirizza e coordina le politiche e le strategie industriali delle Società operative del Gruppo. La stessa assicura inoltre processi di <i>Governance</i> attraverso un "Sistema di Direzioni" al fine di definire le linee strategiche e favorire la condivisione delle decisioni. In particolare alla "Direzione Centrale Strategie, Pianificazione e Sistemi" è assegnata la responsabilità dello sviluppo e del mantenimento del Modello di Governo dei Sistemi di Gestione Ambientale delle società del Gruppo e della redazione del Rapporto di Sostenibilità. Alla "Direzione Centrale Comunicazione Esterna e Media" sono affidate la responsabilità delle iniziative sociali e culturali, in coordinamento con la "Direzione Centrale Strategie, Pianificazione e Sistemi".  FS SpA gestisce i rapporti istituzionali con lo Stato, inteso nella sua più ampia accezione (Stato centrale, Ministeri, Regioni e pubbliche amministrazioni in generale).
G4-37			In coerenza con la disciplina societaria vigente e la composizione dell'azionariato, non sono previsti meccanismi specifici a disposizione dei dipendenti per fornire raccomandazioni o suggerimenti diretti al più alto Organo di Governo.
G4-38	✓	✓	Il Sistema di <i>Governance</i> (pp. 36-39) Il sistema di controllo interno e gestione dei rischi (pp. 40-43) Relazione finanziaria annuale 2015 (prg. "Relazione sul governo societario e sugli assetti societari - Consiglio di Amministrazione di FS SpA")
G4-39		✓	Relazione finanziaria annuale 2015 (prg. "Relazione sul governo societario e sugli assetti societari - Consiglio di Amministrazione di FS SpA")
G4-40	✓	✓	Il Sistema di <i>Governance</i> (pp. 36-39) Relazione finanziaria annuale 2015 (prg. "Relazione sul governo societario e sugli assetti societari - Consiglio di Amministrazione di FS SpA")
G4-41	✓		Il Sistema di <i>Governance</i> (pp. 36-39) Il sistema di controllo interno e gestione dei rischi (pp. 40-43)  Il tema degli interessi degli Amministratori è disciplinato, in generale, dall'art. 2391 del codice civile e regolamentato dal Codice Etico del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane che impone a tutto il personale del Gruppo nell'esercizio delle proprie funzioni e agli Amministratori di ciascuna Società di non assumere decisioni o svolgere attività in conflitto con gli interessi aziendali o incompatibili con i doveri di ufficio. È previsto che le situazioni in contrasto con questa norma siano comunicate ai propri Responsabili o al Comitato Etico.  <a href="http://www.fsitaliane.it/fsi/Chi-Siamo/Governance/Codice-Etico">www.fsitaliane.it/fsi/Chi-Siamo/Governance/Codice-Etico</a>

segue **CONTENT INDEX (G4-EC8 / G4-32)**

INDICATORI GRI	RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ	RELAZIONE FINANZIARIA ANNUALE	RIFERIMENTI/COMMENTI
G4-42	✓	✓	<p>Il sistema di controllo interno e gestione dei rischi (pp. 40-43) Relazione finanziaria annuale 2015 (prg. "Relazione sul governo societario e sugli assetti societari")</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il CdA propone all'Assemblea modifiche statutarie anche in relazione all'oggetto sociale</li> <li>• Il CdA ha riservato alla propria competenza la definizione, su proposta dell'Amministratore Delegato, delle linee strategiche della Società e del Gruppo</li> <li>• il CdA, con l'istituzione del Comitato <i>Audit</i>, Controllo Rischi e <i>Governance</i>, ha attribuito a quest'ultimo anche il compito di esprimere pareri su specifici aspetti inerenti alla identificazione dei principali rischi aziendali, anche in relazione ai piani e iniziative strategiche da sottoporre all'approvazione del CdA (ad esempio, piani strategici, industriali, finanziari, operazioni straordinarie, ecc.).</li> </ul>
G4-43		✓	<p>Relazione finanziaria annuale 2015 (prg. "Relazione sul governo societario e sugli assetti societari")</p> <p>In relazione alle misure adottate per assicurare la conoscenza dei temi economici, ambientali e sociali da parte del più alto organo di governo, si fa riferimento alle norme statutarie ovvero alla disciplina di legge direttamente applicabile alla Società.</p>
G4-44	✓	✓	<p>Il Sistema di <i>Governance</i> (pp. 36-39) Relazione finanziaria annuale 2015 (prg. "Relazione sul governo societario e sugli assetti societari")</p>
G4-45 G4-46	✓	✓	<p>Il Sistema di <i>Governance</i> (pp. 36-39) Il sistema di controllo interno e gestione dei rischi (pp. 40-43) Relazione finanziaria annuale 2015 (prg. "Relazione sul governo societario e sugli assetti societari")</p> <p>I progetti che impattano significativamente sulla performance dell'impresa sono sottoposti all'attenzione del Consiglio di Amministrazione che ne analizza le opportunità e i rischi connessi.</p> <p>Inoltre, nell'ambito del CdA, è stata confermata l'istituzione di un Comitato <i>Audit</i>, Controllo Rischi e <i>Governance</i> con il compito di supportare, con attività propositive e consultive, le valutazioni del CdA relative al sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, alla <i>corporate governance</i> della Società e del Gruppo e alla responsabilità sociale d'impresa.</p> <p>Il CdA, inoltre, riceve dalla Direzione Centrale <i>Audit</i>, periodicamente, un rapporto che illustra le attività svolte da tutte le strutture di <i>internal auditing</i> del Gruppo in tema di valutazione dei Sistemi di Controllo Interno.</p> <p>Il Consiglio di Amministrazione, riguardo al sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, si è riservato le seguenti competenze che esplica previo parere del Comitato <i>Audit</i>, Controllo Rischi e <i>Governance</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• definizione delle linee di indirizzo del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, in modo che i principali rischi concernenti FS SpA e le società da essa controllate risultino correttamente identificati, nonché adeguatamente misurati, gestiti e monitorati;</li> <li>• determinazione del grado di compatibilità dei predetti rischi con una gestione dell'impresa coerente con gli obiettivi strategici individuati e fissazione del rischio finanziario della Società;</li> <li>• valutazione, con cadenza almeno annuale, dell'adeguatezza del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi rispetto alle caratteristiche dell'impresa e al profilo di rischio assunto, nonché circa l'efficacia del sistema stesso;</li> <li>• approvazione, con cadenza almeno annuale, del piano di lavoro predisposto dal responsabile della Direzione Centrale <i>Audit</i>, sentito il Collegio Sindacale;</li> <li>• valutazione, sentito il Collegio Sindacale, dei risultati esposti dalla Società di Revisione nell'eventuale lettera di suggerimenti e nella relazione sulle questioni fondamentali emerse in sede di revisione legale.</li> </ul>
G4-47	✓		<p>L'analisi della <i>performance</i> di sostenibilità e l'aggiornamento della mappatura dei rischi è effettuata con cadenza annuale.</p>

segue **CONTENT INDEX (G4-EC8 / G4-32)**

INDICATORI GRI	RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ	RELAZIONE FINANZIARIA ANNUALE	RIFERIMENTI/COMMENTI
G4-48	✓		Nota metodologica (pp. 12-15)  Il CdA approva il Rapporto di Sostenibilità
G4-49			Il <i>reporting</i> al più alto organo di governo delle eventuali criticità è assicurato dal Responsabile della Direzione Centrale <i>Audit</i> . Questi, in base alla DdG n. 198/P del 25 novembre 2015, riferisce trimestralmente sullo stato di avanzamento delle attività operative svolte da tutte le funzioni di <i>internal auditing</i> e – qualora riscontrati – indica anche gli eventuali rilievi rispetto ai quali è necessaria un'attenzione immediata.  Inoltre, la medesima Disposizione prevede anche “informative d’urgenza” al più alto organo di governo su fatti e circostanze individuati nell’ambito delle attività di <i>audit</i> , per i quali questi è tenuto a segnalare in anticipo (rispetto all’emissione del rapporto definitivo) la necessità di provvedimenti immediati.  Il <i>reporting</i> al più alto organo di governo è svolto anche dall’Organismo di Vigilanza ex D.Lgs. 231/2001 di FS SpA.
G4-50			Nel corso del 2015, sono state comunicate al più alto organo di governo, circa 95 problematiche significative, ancorché non diffuse, classificabili come carenze strutturali del sistema di controllo interno (SCI).  Il SCI è l’insieme degli strumenti a disposizione del più alto organo di governo per esercitare l’azione di <i>governance</i> .  Per tutte le problematiche comunicate, il competente <i>management</i> ha pianificato e in parte attuato le azioni migliorative del caso. L’andamento di tali azioni è costantemente monitorato e periodicamente comunicato al più alto organo di governo.
G4-51	✓		Sistema di retribuzione e previdenziale (pp. 125-127)
G4-52		✓	Relazione finanziaria annuale 2015 (prg. “Relazione sul governo societario e sugli assetti societari - Consiglio di Amministrazione di FS SpA - Remunerazione degli Amministratori”)
G4-53			Ad oggi non esiste nessun meccanismo di coinvolgimento degli <i>stakeholder</i> in merito alle politiche retributive.
G4-54			Il rapporto tra il compenso annuo dell’individuo più pagato e la mediana degli stipendi annui di tutti i dipendenti è pari a 19,43.
G4-55			L’incremento percentuale della retribuzione annua dell’individuo più pagato e l’aumento percentuale della mediana della retribuzione annua di tutti i dipendenti è pari a zero.
<b>Etica e integrità</b>			
G4-56	✓	✓	Il nostro approccio alla sostenibilità (pp. 28-30) Il Sistema di <i>Governance</i> (pp. 36-39) Relazione finanziaria annuale 2015 (prg. “Relazione sul governo societario e sugli assetti societari - Profilo e Valori”)  <a href="http://www.fsitaliane.it/fsi/Chi-Siamo/Governance/Codice-Etico">www.fsitaliane.it/fsi/Chi-Siamo/Governance/Codice-Etico</a>  La Società, pur non essendo destinataria delle raccomandazioni del codice di autodisciplina cui aderiscono su base volontaria le società con azioni quotate, ha preso a riferimento, per alcuni profili della propria <i>governance</i> , i principi sanciti dal predetto codice. Ciò vale, in particolare, per l’istituzione dei due comitati consiliari di FS: il Comitato <i>Audit</i> , Controllo Rischi e <i>Governance</i> e il Comitato Remunerazione e Nomine.

segue **CONTENT INDEX (G4-EC8 / G4-32)**

INDICATORI GRI	RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ	RELAZIONE FINANZIARIA ANNUALE	RIFERIMENTI/COMMENTI
G4-57			<p>Nel Codice Etico del Gruppo è sancito l'impegno a dare riscontro a ogni forma di suggerimento, reclamo, richiesta di chiarimenti formulati dai clienti e dalle associazioni a loro tutela, avvalendosi di sistemi di comunicazione idonei e tempestivi (posta ordinaria, e-mail, fax, sito internet, call center). Inoltre, qualora i dipendenti necessitino di chiarimenti e di assistenza circa l'interpretazione e l'attuazione delle sue norme, questi devono rivolgersi ai propri responsabili oppure al Comitato Etico della società di riferimento o a quello istituito presso la Capogruppo.</p> <p>Nel Codice sono stati indicati gli indirizzi cui poter inviare richieste (posta elettronica: ComitatoEtico@ferroviestato.it; posta ordinaria: Ferrovie dello Stato Italiane SpA Direzione Centrale Audit, Piazza della Croce Rossa, 1 – 00161 Roma).</p>
G4-58			<p>Nel Codice Etico è precisato che chiunque (dipendenti, clienti, fornitori e collaboratori esterni) venga a conoscenza di comportamenti illeciti o di violazioni del Codice stesso, a opera di qualunque soggetto che intrattiene relazioni con il Gruppo, è tenuto a informare – per iscritto e in forma non anonima – il Comitato Etico della Società di appartenenza, oppure il Comitato Etico della Capogruppo. È assicurata la riservatezza dell'identità del segnalante, fatti salvi gli obblighi di legge. Tale obbligo di segnalazione è reso noto attraverso il sito istituzionale di Ferrovie dello Stato Italiane, dove sono stati indicati gli indirizzi cui poter trasmettere denunce e segnalazioni.</p> <p>Anche con riferimento alle denunce interne, è assicurata la riservatezza del segnalante ed è espresso l'impegno del <i>management</i> per impedire qualunque tipo di ritorsione nei confronti del segnalante.</p> <p>Ulteriori obblighi di denuncia interni sono quelli vigenti nei confronti degli Organismi di Vigilanza ex D.Lgs. 231/2001 esplicitati nei Modelli Organizzativi e di Gestione adottati dalle Società del Gruppo.</p> <p>Nei Modelli sono indicati gli indirizzi di posta elettronica e ordinaria, ove poter trasmettere ai competenti Organismi denunce e segnalazioni su violazioni dei Modelli o su sospetti di reati di cui al D.Lgs. 231/2001.</p>



segue **CONTENT INDEX (G4-EC8 / G4-32)**

INDICATORI GRI	RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ	RELAZIONE FINANZIARIA ANNUALE	RIFERIMENTI/COMMENTI
<b>Categoria economica</b>			
<b>G4-DMA</b>			
Lettera agli <i>stakeholder</i> (pp. 6-7) Il modello di <i>business</i> (pp. 20-21)			
<p>Il Sistema di Pianificazione e Controllo di Gestione assicura la coerenza con gli indirizzi e gli obiettivi strategici definiti dal Consiglio di Amministrazione. Per ulteriori approfondimenti si rimanda al paragrafo “Il sistema di controllo interno e gestione dei rischi” (pag. 40-43).</p> <p>La Capogruppo attraverso una Disposizione di Gruppo ha indicato i principi e i criteri cui ogni società deve attenersi al fine di assicurare processi comuni e coerenti nell’ambito del Gruppo sul tema degli investimenti tecnici e dei disinvestimenti di asset tecnici non più funzionali. In particolare vengono definiti i criteri guida dei processi relativi all’approvazione del Piano degli Investimenti e dei Disinvestimenti, all’autorizzazione, al controllo, all’eventuale riautorizzazione e alla chiusura dei programmi/progetti di investimento/disinvestimento. Il processo di gestione degli investimenti e dei disinvestimenti è focalizzato sull’autorizzazione esplicita e indipendente, da parte della società, del singolo programma/progetto. Conseguentemente, l’approvazione del Piano degli Investimenti e dei Disinvestimenti non implica l’autorizzazione del singolo programma/progetto. In tale contesto il Piano rappresenta il momento di consolidamento strategico delle iniziative di investimento/disinvestimento, sia a livello di società che di Gruppo. La Capogruppo ha il compito di definire e verificare la corretta applicazione delle regole che presiedono ai processi approvativi, autorizzativi e di controllo, anche attraverso il monitoraggio del corretto svolgimento dei programmi/progetti di investimento/disinvestimento approvati. I processi di autorizzazione e riautorizzazione dei singoli programmi/progetti di investimento/disinvestimento sono di competenza delle singole società. Nei casi di programmi/progetti rilevanti di Gruppo, come di seguito specificati, si aggiunge il preventivo parere di conformità da parte della Capogruppo. Il Comitato Investimenti di Gruppo formula il parere di conformità strategica, economica e finanziaria relativamente al Piano/Budget degli Investimenti e dei Disinvestimenti di Gruppo e valida l’elenco dei programmi/progetti di investimento/disinvestimento rilevanti di Gruppo, precedentemente individuati dalla DCSPS, nonché i parametri necessari per le valutazioni economico-finanziarie per le iniziative di ciascuna società.</p> <p>Il Gruppo ha intrapreso un percorso per analizzare, e successivamente migliorare, le <i>performance</i> di sostenibilità della catena di fornitura somministrando, per la prima volta, un questionario di auto-valutazione ai fornitori strategici delle società (fase 1). Nel corso del 2016, si procederà con il miglioramento della fase 1 attraverso l’aggiornamento e l’integrazione del questionario di auto-valutazione, l’allargamento del perimetro dell’<i>assessment</i> a ulteriori fornitori strategici nonché la loro sensibilizzazione alle tematiche di sostenibilità. La successiva fase 2 permetterà di selezionare, analizzando le risposte del questionario di auto-valutazione, i fornitori ad “alto rischio” sui quali effettuare attività di <i>audit</i> (fase 3) per poi identificare, in maniera congiunta, le azioni correttive e monitorare i piani di azione implementati per la risoluzione delle criticità rilevate.</p> <p>Politiche degli acquisiti (p. 102) Profilo e valutazione dei fornitori (pp. 103-104) Nota metodologica - Matrice di Materialità (pp. 12-15)</p>			
<b>Performance economica</b>			
<b>G4-EC1</b>	✓		I principali dati economici (pp. 46-48) Iniziativa per la solidarietà (pp. 108-113)
<b>G4-EC2</b>		✓	Relazione finanziaria annuale 2015 (prg. “Fattori di rischio”)  Il <i>management</i> del Gruppo al momento non ha effettuato stime relative alle possibili implicazioni finanziarie dei cambiamenti climatici.
<b>G4-EC3</b>	✓	✓	Sistema di retribuzione e previdenziale (pp. 125-127)  Relazione finanziaria annuale 2015 (prg. “Note esplicative al Bilancio consolidato - Tfr e altri benefici ai dipendenti”)
<b>G4-EC4</b>	✓	✓	Gli investimenti (pp.48-49) Relazione finanziaria annuale 2015 (prg. “Principali eventi dell’esercizio”)

segue **CONTENT INDEX (G4-EC8 / G4-32)**

INDICATORI GRI	RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ	RELAZIONE FINANZIARIA ANNUALE	RIFERIMENTI/COMMENTI
<b>Presenza sul mercato</b>			
G4-EC5	✓		Sistema di retribuzione e previdenziale (pp. 125-127)
G4-EC6	✓		Consistenza dell'organico (pp. 118-121)  Il Gruppo opera prevalentemente in Italia. Pertanto, l'indicatore è poco significativo.
<b>Impatti economici indiretti</b>			
G4-EC7	✓		Gli investimenti (pp. 48-49) Iniziative per la solidarietà (pp. 108-113)
G4-EC8			<p>Uno studio su una linea ferroviaria Alta Velocità* ha analizzato le nuove dinamiche della domanda di trasporto generate dalla realizzazione del sistema AV italiano, individuando e monetizzando gli effetti sull'ambiente, sulla sicurezza, sulla salute, sullo sviluppo economico e sul benessere.</p> <p>Ad esempio, per la sola linea AV Milano-Roma si è stimato un beneficio per la collettività non inferiore a 2,1 miliardi di euro, con impatti significativi sull'intero sistema logistico, soprattutto grazie alla diminuzione dell'incidentalità, alla riduzione della produzione di gas serra, al risparmio di tempi e costi di viaggio, con ricadute economico-sociali stimabili in non meno di 8,7 miliardi di euro, grazie ai maggiori flussi per turismo, studio e affari, oltre che all'incremento dei valori immobiliari nelle aree limitrofe alle stazioni.</p> <p>Anche per il trasporto delle merci la ferrovia è la scelta che comporta generalmente i minori costi esterni, come dimostra l'<i>External costcalculator</i>** , strumento <i>online</i> che consente di quantificare, per percorsi a scelta selezionabili nell'ambito della rete di trasporto europea, i costi esterni relativi agli incidenti e alle emissioni di gas serra su strada, ferrovia, nave e loro combinazioni.</p> <p>* Lo studio <i>I benefici dell'Aver Fatto la linea ferroviaria ad Alta Velocità Torino-Milano-Napoli</i> è stato elaborato da Agici Finanza d'Impresa nel 2012.</p> <p>** Il calcolatore è stato sviluppato da un <i>team</i> composto da CE Delft (NL), INFRAS (CH) e IVE mbH (D) con il supporto di UIC e CER ed è accessibile al <i>link</i> <a href="http://www.externalcost.eu">www.externalcost.eu</a>.</p>
<b>Forniture</b>			
G4-EC9	✓		Profilo e valutazione dei fornitori (pp. 103-104)



segue **CONTENT INDEX (G4-EC8 / G4-32)**

INDICATORI GRI	RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ	RELAZIONE FINANZIARIA ANNUALE	RIFERIMENTI/COMMENTI
<b>Categoria ambientale</b>			
<b>G4-DMA</b>			
Il rispetto e la tutela per l'ambiente - Il nostro approccio (pp. 138-139) I sistemi di Gestione (p. 35)			
L'impegno del Gruppo nella gestione degli aspetti ambientali è riportato all'interno della Politica Ambientale: <a href="http://www.fsitaliane.it/fsi/Impegno/Per-l'Ambiente/Politica-Ambientale">www.fsitaliane.it/fsi/Impegno/Per-l'Ambiente/Politica-Ambientale</a>			
Nota metodologica - Matrice di Materialità (pp. 12-15)			
<b>Materiali</b>			
<b>G4-EN1</b>	✓		Valorizzazione e tutela del territorio (pp. 154-159)  Al momento non è possibile identificare la percentuale delle risorse non rinnovabili utilizzate.
<b>G4-EN2</b>	✓		Valorizzazione e tutela del territorio (pp. 154-159)  Al momento non è possibile identificare la percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato.
<b>Energia</b>			
<b>G4-EN3</b>	✓		Energia (pp. 145-149) Valorizzazione e tutela del territorio (pp. 154-159)
<b>G4-EN4</b>	✓		Energia (pp. 145-149) Valorizzazione e tutela del territorio (pp. 154-159)
<b>G4-EN5</b>	✓		Energia (pp. 145-149)
<b>G4-EN6</b>	✓		Energia (pp. 145-149)
<b>G4-EN7</b>	✓		Energia (pp. 145-149)
<b>Acqua</b>			
<b>G4-EN8</b>	✓		Altri Impatti (pp. 164-167) Valorizzazione e tutela del territorio (pp. 154-159)
<b>G4-EN9</b>	✓		Altri Impatti (pp. 164-167) Valorizzazione e tutela del territorio (pp. 154-159)
<b>G4-EN10</b>	✓		Altri Impatti (pp. 164-167)
<b>Biodiversità</b>			
<b>G4-EN12</b>	✓		Valorizzazione e tutela del territorio (pp. 154-159)
<b>Emissioni</b>			
<b>G4-EN15</b>	✓		Emissioni (pp. 150-153)
<b>G4-EN16</b>	✓		Emissioni (pp. 150-153)
<b>G4-EN17</b>	✓		Emissioni (pp. 150-153)
<b>G4-EN18</b>	✓		Emissioni (pp. 150-153)
<b>G4-EN19</b>	✓		Emissioni (pp. 150-153)
<b>G4-EN20</b>	✓		Emissioni (pp. 150-153)
<b>G4-EN21</b>	✓		Emissioni (pp. 150-153)

segue **CONTENT INDEX (G4-EC8 / G4-32)**

INDICATORI GRI	RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ	RELAZIONE FINANZIARIA ANNUALE	RIFERIMENTI/COMMENTI
<b>Scarichi e rifiuti</b>			
G4-EN22	✓		Valorizzazione e tutela del territorio (pp. 154-159) Altri Impatti (pp. 164-167)
G4-EN23	✓		Valorizzazione e tutela del territorio (pp. 154-159) Gestione dei rifiuti (pp. 160-161)
G4-EN24	✓		Valorizzazione e tutela del territorio (pp. 154-159) Altri Impatti (pp. 164-167)
G4-EN25	✓		Valorizzazione e tutela del territorio (pp. 154-159) Gestione dei rifiuti (pp. 160-161)
G4-EN26	✓		Valorizzazione e tutela del territorio (pp. 154-159) Altri Impatti (pp. 164-167)  Non ci sono scarichi in aree protette.
<b>Prodotti e servizi</b>			
G4-EN27	✓		La <i>performance</i> ambientale
<b>Compliance</b>			
G4-EN29	✓		La <i>compliance</i> (p. 43)  Nel corso del 2015 non sono state irrogate significative sanzioni amministrative o giudiziarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale.
<b>Trasporti</b>			
G4-EN30	✓		Emissioni (pp. 150-153)
<b>Complessivo</b>			
G4-EN31	✓		Valorizzazione e tutela del territorio (pp. 154-159) La <i>performance</i> ambientale - Principali aspetti ambientali del Gruppo (pp. 142-144) Rumore (pp. 162-163) Altri Impatti (pp. 164-167)
<b>Valutazione ambientale dei fornitori</b>			
G4-EN32	✓		Politiche degli acquisti (p. 102) Profilo e valutazione dei fornitori (pp. 103-104) Sostenibilità negli acquisti (p. 105)
G4-EN33	✓		Profilo e valutazione dei fornitori (pp. 103-104)  Nel 2015 non risultano significativi eventi negativi in relazione a impatti ambientali, reali o potenziali, associati alla catena di fornitura del Gruppo.
<b>Meccanismi per i reclami in materia ambientale</b>			
G4-EN34	✓		Nel 2015 sono pervenute 319 segnalazioni: delle 317 segnalazioni prese in carico, 290 sono state risolte nel periodo di rendicontazione.  Si registrano 38 segnalazioni pervenute prima del periodo di rendicontazione e risolte nel corso del 2015.

segue **CONTENT INDEX (G4-EC8 / G4-32)**

INDICATORI GRI	RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ	RELAZIONE FINANZIARIA ANNUALE	RIFERIMENTI/COMMENTI
<b>Categoria sociale</b>			
<b>Pratiche di lavoro e condizioni di lavoro adeguate</b>			
<b>G4-DMA</b>			
<p>Il Gruppo gestisce e organizza le risorse umane nel pieno rispetto dei diritti sanciti dalle norme di legge e dal Codice Etico di cui si è dotato e che recita espressamente: "le risorse umane sono il grande patrimonio del Gruppo".</p> <p>Attraverso il Codice Etico, il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane si impegna in maniera formale e sostanziale a non operare mai alcuna distinzione di sesso, di etnia, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.</p> <p>Inoltre, grazie al Comitato Pari Opportunità (CPO), il Gruppo si impegna altresì a promuovere azioni atte a offrire alle lavoratrici condizioni più favorevoli e maggiori opportunità".</p> <p>Il Gruppo diffonde, consolida e aggiorna costantemente le misure di prevenzione, nel rispetto della normativa vigente, promuove comportamenti responsabili da parte di tutto il personale e introduce costantemente nuovi strumenti di formazione e diffusione delle migliori pratiche.</p> <p>Inoltre le principali società del Gruppo hanno introdotto sistemi di gestione certificati in conformità alla Norma OHSAS 18001.</p> <p>Il Gruppo è costantemente impegnato nella crescita professionale delle proprie risorse. Ferrovie dello Stato Italiane, in qualità di Capogruppo, pianifica ed eroga la formazione trasversale alle società del Gruppo; inoltre ciascuna società del Gruppo garantisce la crescita e l'aggiornamento professionale delle proprie risorse tramite l'erogazione di corsi su tematiche specifiche di <i>business</i>.</p> <p>Il nostro approccio alla sostenibilità (pp. 28-30)                      I Sistemi di Gestione (p. 35)  <a href="http://www.fsitaliane.it/fsi/Chi-Siamo/Governance/Codice-Etico">www.fsitaliane.it/fsi/Chi-Siamo/Governance/Codice-Etico</a>                      Nota metodologica - Matrice di Materialità (pp. 12-15)</p>			
<b>Occupazione</b>			
<b>G4-LA1</b>	✓		Consistenza dell'organico (pp. 118-121)
<b>G4-LA2</b>	✓		Sistema di retribuzione e previdenziale (pp. 125-127)
<b>G4-LA3</b>	✓		Le relazioni industriali (pp. 134-136)  Il tasso di rientro dal congedo parentale è pari al 100%. Il tasso di <i>retention</i> dal congedo parentale è pari al 100% salvo casi di uscita volontaria.
<b>Relazioni industriali</b>			
<b>G4-LA4</b>	✓		Le relazioni industriali (pp. 134-136)
<b>Salute e sicurezza sul lavoro</b>			
<b>G4-LA5</b>			Attualmente non è stato costituito un Comitato Salute e Sicurezza.
<b>G4-LA6</b>	✓		Salute e sicurezza (pp. 131-133) Le relazioni industriali (pp. 134-136)  Tutti i dati fanno riferimento a statistiche Inail che, per il calcolo dei giorni persi per infortunio, considerano indennizzati tutti i giorni di calendario a partire dal terzo giorno di assenza. L'indice di gravità di Inail non permette una scomposizione dei dati per genere.  Nel 2014, ultimo anno con dati disponibili, l'indice di incidenza delle denunce delle malattie professionali (i.i. mp = numero denunce malattie professionali/ consistenza media del personale *1000) è stato di 2,3 (perimetro societario: RFI, Trenitalia, Italferr, Ferservizi, FS, Italcertifer e FS Logistica). Tra le azioni di prevenzione delle malattie si sottolinea il rilevante sistema di controlli periodici sanitari effettuati da medici competenti sia in conformità al dettato normativo in materia di salute e sicurezza sul lavoro che di sicurezza dell'esercizio ferroviario. In specifico nel 2015 sono stati sottoposti ad almeno una visita medica di controllo sanitario 45.970 dipendenti.
<b>G4-LA7</b>	✓		Salute e sicurezza (pp. 131-133)
<b>G4-LA8</b>	✓		Le relazioni industriali (pp. 134-136)

segue **CONTENT INDEX (G4-EC8 / G4-32)**

INDICATORI GRI	RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ	RELAZIONE FINANZIARIA ANNUALE	RIFERIMENTI/COMMENTI
<b>Formazione e istruzione</b>			
G4-LA9	✓		Il capitale umano (pp. 122-124)
G4-LA10	✓		Consistenza dell'organico (pp. 118-121) Il capitale umano (pp. 122-124) Sistema di retribuzione e previdenziale (pp. 125-127)
G4-LA11	✓		Il capitale umano (pp. 122-124)
<b>Diversità e pari opportunità</b>			
G4-LA12	✓		Il Sistema di <i>Governance</i> (pp. 36-39) Consistenza dell'organico (pp. 118-121) <i>People care</i> (pp. 128-130)  Il 57% dei Consiglieri del CdA di FS SpA è di genere maschile, il 43% di genere femminile. Il 71% ha un'età compresa tra i 30 e i 50 anni, mentre il restante 29% ha oltre 50 anni d'età.  Per quanto riguarda le categorie protette il Gruppo è in linea con la normativa vigente.
<b>Parità di retribuzione per uomini e donne</b>			
G4-LA13	✓		Sistema di retribuzione e previdenziale (pp. 125-127)
<b>Valutazione dei fornitori sulla base delle politiche e condizioni di lavoro</b>			
G4-LA14	✓		Profilo e valutazione dei fornitori (pp. 103-104)
G4-LA15	✓		Profilo e valutazione dei fornitori (pp. 103-104)  Nel 2015, non risultano significativi eventi negativi in relazioni ad impatti, reali o potenziali, associati a politiche del lavoro relative alla catena di fornitura del Gruppo.
<b>Meccanismi per i reclami in materia di condizioni di lavoro</b>			
G4-LA16			Nel 2015 sono pervenute 26 segnalazioni: delle 25 segnalazioni prese in carico, 18 sono state risolte nel periodo di rendicontazione.  Si registrano 3 segnalazioni pervenute prima del periodo di rendicontazione e risolte nel corso del 2015. Inoltre sono pervenute 742 LIP (lettere di diffida e messa in mora), relative a rivendicazioni in materia giuslavoristica avanzate da dipendenti, ex dipendenti delle Società del Gruppo stesso, ovvero da lavoratori di ditte appaltatrici. La quasi totalità si trasforma in vertenza.
<b>Diritti umani</b>			
<p><b>G4-DMA</b> Il Codice Etico rappresenta la carta dei diritti e dei doveri fondamentali attraverso la quale il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane dichiara le proprie responsabilità e gli impegni verso gli <i>stakeholder</i> interni ed esterni.</p> <p>Il nostro approccio alla sostenibilità (pp. 28-30) <a href="http://www.fsitaliane.it/fsi/Chi-Siamo/Governance/Codice-Etico">www.fsitaliane.it/fsi/Chi-Siamo/Governance/Codice-Etico</a></p>			

segue **CONTENT INDEX (G4-EC8 / G4-32)**

INDICATORI GRI	RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ	RELAZIONE FINANZIARIA ANNUALE	RIFERIMENTI/COMMENTI
<b>Investimenti</b>			
G4-HR1			<p>Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane effettua i propri acquisti in base alle Direttive Comunitarie, come recepite nel Codice degli Appalti (D.Lgs. 163/2006), e al proprio "Regolamento per le Attività Negoziali delle società del Gruppo", emanato il 27 marzo 2012.</p> <p>La selezione dei fornitori avviene secondo valutazioni relative a qualità, prezzo e altri requisiti di utilità aziendale (localizzazione e nazionalità del fornitore non rientrano tra i criteri di selezione).</p> <p>Tra le clausole contrattuali <i>standard</i> inserite nei contratti, si richiede all'appaltatore di osservare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le leggi sul lavoro e sulla previdenza sociale con applicazione dei contratti collettivi del lavoro;</li> <li>• gli obblighi in materia di sicurezza e di igiene del lavoro;</li> <li>• le norme contenute nel "Codice Etico del Gruppo".</li> </ul> <p>Al momento non sono stati formalizzati accordi e/o contratti che includano specifiche clausole in merito al rispetto dei diritti umani o che siano sottoposti a valutazione circa l'effettiva implementazione di politiche di salvaguardia dei diritti umani.</p> <p>Il Gruppo FS, come riportato nel Codice Etico, garantisce e promuove i diritti umani in ogni contesto in cui opera, creando pari opportunità per le proprie persone e un trattamento equo per tutti, indipendentemente da etnia, nazionalità, opinioni politiche, religione, sesso, età, diversa abilità, orientamento sessuale, condizioni personali o sociali.</p>
G4-HR2			Non viene erogata formazione specifica in tema di diritti umani.
<b>Non discriminazione</b>			
G4-HR3			Nel corso dell'esercizio non si sono registrati episodi legati a pratiche discriminatorie (per etnia, nazionalità, opinioni politiche, religione, sesso, età, diversa abilità, orientamento sessuale, condizioni personali o sociali) nei confronti di <i>stakeholder</i> interni e/o esterni.
<b>Libertà di associazione e contrattazione collettiva</b>			
G4-HR4			Tutti i contratti del Gruppo prevedono l'accettazione integrale del Codice Etico. Non si segnalano fornitori o attività in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva sia esposta a rischi significativi.
<b>Lavoro minorile</b>			
G4-HR5			Tutti i contratti del Gruppo prevedono l'accettazione integrale del Codice Etico. Non si segnalano fornitori o attività con significativo rischio di ricorso al lavoro minorile.
<b>Lavoro forzato</b>			
G4-HR6			Tutti i contratti del Gruppo includono l'accettazione integrale del Codice Etico. Non si segnalano fornitori o attività con significativo rischio di impiego di lavoratore forzato.
<b>Pratiche di sicurezza</b>			
G4-HR7			Non viene erogata formazione specifica in tema di diritti umani. Le eventuali iniziative potrebbero rientrare nelle attività formative dedicate al tema della prevenzione a favore della salute dei dipendenti e quindi riconducibili alla formazione in tema di sicurezza Lavoro.
<b>Diritti della comunità locale</b>			
G4-HR8			Non sono state commesse violazioni dei diritti di popolazioni indigene.
<b>Valutazione</b>			
G4-HR9			Attualmente non è stato effettuato alcun <i>assessment</i> in merito al rispetto dei diritti umani.
<b>Valutazione dei fornitori sulla base dei diritti umani</b>			
G4-HR10			Si segnala che per tutti i contratti del Gruppo è prevista l'accettazione integrale del Codice Etico. Nel 2015, non sono stati sottoscritti contratti con fornitori, appaltatori e altri <i>partner</i> che prevedono l'inclusione di clausole relative ai diritti umani o che siano stati oggetto di specifiche azioni in seguito alla valutazione del rispetto dei diritti umani.
G4-HR11			Non risultano impatti, reali o potenziali, associati alla catena di fornitura del Gruppo in tema di diritti umani.

segue **CONTENT INDEX (G4-EC8 / G4-32)**

INDICATORI GRI	RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ	RELAZIONE FINANZIARIA ANNUALE	RIFERIMENTI/COMMENTI
<b>Meccanismi per i reclami in materia di diritti umani</b>			
G4-HR12			Nel 2015 non sono pervenute segnalazioni aventi ad oggetto la violazione dei diritti umani attraverso meccanismi formali.
<b>Società</b>			
<b>G4-DMA</b> Il nostro approccio alla sostenibilità (pp. 28-30) Il Sistema di <i>Governance</i> (pp. 36-39) Il sistema di controllo interno e gestione dei rischi (pp. 40-43)			
<b>Comunità locali</b>			
G4-SO1	✓		Gli <i>stakeholder</i> (pp. 31-34) Valorizzazione e tutela del territorio (pp. 154-159) Iniziative per la solidarietà (pp. 108-113)
G4-SO2	✓		Valorizzazione e tutela del territorio (pp. 154-159)
<b>Anti-corrruzione</b>			
G4-SO3	✓		Il sistema di controllo interno e gestione dei rischi (pp. 40-43)  Nel 2014 è stata emanata la DdG n. 172/AD “Linee Guida per la prevenzione della corruzione tra privati nel Gruppo FS Italiane”. La Direzione Centrale <i>Audit</i> ha avviato uno studio per proporre un documento programmatico anticorruzione adottabile dal Gruppo al fine di: mitigare il rischio di pratiche corruttive e rafforzare una cultura etica; promuovere la diffusione di pratiche trasparenti tra il personale, i clienti, i fornitori e tutti gli altri <i>stakeholder</i> ; accrescere la consapevolezza del rischio di corruzione e del fatto che ogni dipendente può fornire il suo contributo per individuare e contrastare pratiche illecite; responsabilizzare il <i>management</i> al mantenimento dell’integrità del personale.  Nella DdG n. 178/AD del 6 ottobre 2014 “Modello di Gruppo del <i>Risk Management</i> ”, è previsto un glossario di rischi, al cui interno è presente la categoria “Rischi di Integrità” (atti illeciti a danno della Società). Nel corso delle sessioni di <i>Risk Assessment</i> i <i>Process Owner</i> , in base alla DdG, possono individuare, se presenti, specifici rischi riconducibili alla suddetta categoria. Sempre in riferimento alla DdG, sui 20 macroprocessi individuati a livello di Gruppo, 11 (55%) sono potenzialmente soggetti a rischio di integrità.
G4-SO4	✓		Il sistema di controllo interno e gestione dei rischi (pp. 40-43)
G4-SO5	✓		Il sistema di controllo interno e gestione dei rischi (pp. 40-43) La <i>compliance</i> (p. 43)
<b>Politica pubblica</b>			
G4-SO6	✓		Il Gruppo non elargisce contributi, diretti o indiretti e sotto qualsiasi forma, a partiti, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali, a loro esponenti e i rapporti con partiti, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali sono intrattenuti esclusivamente dalle funzioni aziendali a ciò formalmente delegate. <a href="http://www.fsitaliane.it/psi/Chi-Siamo/Governance/Codice-Etico">www.fsitaliane.it/psi/Chi-Siamo/Governance/Codice-Etico</a>
<b>Concorrenza sleale</b>			
G4-SO7	✓	✓	La <i>compliance</i> (p. 43) Relazione finanziaria annuale 2015 (prg. “Altre informazioni - Procedimenti e contenziosi”)
<b>Conformità</b>			
G4-SO8	✓	✓	La <i>compliance</i> (p. 43) Contenzioso con i dipendenti (p. 137) Relazione finanziaria annuale 2015 (prg. “Altre informazioni - Procedimenti e contenziosi”)

segue **CONTENT INDEX (G4-EC8 / G4-32)**

INDICATORI GRI	RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ	RELAZIONE FINANZIARIA ANNUALE	RIFERIMENTI/COMMENTI
<b>Valutazione dei fornitori sulla base degli impatti sulla società</b>			
G4-SO9	✓		Profilo e valutazione dei fornitori (pp. 103-104)
G4-SO10	✓		Profilo e valutazione dei fornitori (pp. 103-104)
<b>Meccanismi per i reclami in materia di impatti sulla società</b>			
G4-SO11			Nel 2015 non sono pervenute segnalazioni aventi ad oggetto impatti negativi sulla società e sulle comunità in cui opera.
<b>Responsabilità di prodotto</b>			
<b>G4-DMA</b>			
<p>Le società del Gruppo sono da sempre impegnate nell'assicurare il più alto livello di sicurezza per i clienti, i dipendenti e la collettività tutta, agendo in particolare sulla cultura della prevenzione e responsabilizzando tutti gli attori.</p> <p>La sicurezza del viaggio è uno dei punti di forza della ferrovia rispetto ad altre modalità di trasporto e rappresenta un caso di eccellenza per il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, che vanta risultati al livello delle migliori imprese europee del settore. In Italia, il sistema legislativo sui regolamenti e sui criteri di valutazione degli investimenti per la sicurezza della circolazione è sempre stato improntato alla salvaguardia assoluta della vita umana.</p> <p>La sicurezza dell'esercizio ferroviario connessa alla circolazione dei treni è gestita da RFI e da Trenitalia, ciascuna per la parte di propria competenza.</p> <p>Ciascuna società del Gruppo pone la massima attenzione nell'offrire ai propri clienti un servizio di qualità.</p> <p>Di seguito sono riportate le condizioni di viaggio e le carte dei servizi delle società del Gruppo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Condizioni Generali di trasporto dei passeggeri di Trenitalia - <a href="http://www.trenitalia.com/tcom/Informazioni/Condizioni-Generali-di-trasporto/Condizioni-Generali-di-trasporto">www.trenitalia.com/tcom/Informazioni/Condizioni-Generali-di-trasporto/Condizioni-Generali-di-trasporto</a></li> <li>• Carta dei Servizi Passeggeri Media Lunga percorrenza - <a href="http://www.trenitalia.com/tcom/Informazioni/Carta-dei-servizi">www.trenitalia.com/tcom/Informazioni/Carta-dei-servizi</a></li> <li>• Carte dei Servizi Regionali - la "Carta dei Servizi Regionali" per i clienti dei treni regionali di ciascuna Regione, da reperire nella sezione "La tua Regione" nell'area dedicata ad ogni singola Regione (<a href="http://www.trenitalia.com/tcom/Treni-Regionali">www.trenitalia.com/tcom/Treni-Regionali</a>)</li> <li>• Carta dei Servizi di RFI - <a href="http://www.rfi.it/cms/v/index.jsp?vgnextoid=6544212caafbd410VgnVCM1000008916f90aRCRD">www.rfi.it/cms/v/index.jsp?vgnextoid=6544212caafbd410VgnVCM1000008916f90aRCRD</a></li> <li>• Carta dei Servizi di Busitalia - Sita Nord - <a href="http://www.fsbitalia.it/fsb/Clienti/Carta-dei-servizi">www.fsbitalia.it/fsb/Clienti/Carta-dei-servizi</a></li> <li>• Carta dei servizi di Ataf - <a href="http://www.ataf.net/it/servizio-clienti/carta-dei-servizi.aspx?idC=70&amp;LN=it-IT">www.ataf.net/it/servizio-clienti/carta-dei-servizi.aspx?idC=70&amp;LN=it-IT</a></li> <li>• Carta dei servizi di Busitalia Veneto - <a href="http://www.fsbusitaliaveneto.it/index.php/clienti/carta-dei-servizi">www.fsbusitaliaveneto.it/index.php/clienti/carta-dei-servizi</a> <i>La guida del viaggiatore</i> - <a href="http://www.trenitalia.com/tcom/Informazioni/La-guida-del-viaggiatore/La-guida-del-viaggiatore">www.trenitalia.com/tcom/Informazioni/La-guida-del-viaggiatore/La-guida-del-viaggiatore</a></li> </ul> <p>Nello svolgimento delle proprie attività il Gruppo opera nel pieno rispetto della normativa in tema di tutela della <i>privacy</i> dei clienti e dei suoi <i>stakeholder</i>.</p> <p>Il nostro approccio alla sostenibilità (pp. 28-30)  <a href="http://www.fsitaliane.it/fsi/Chi-Siamo/Governance/Codice-Etico">www.fsitaliane.it/fsi/Chi-Siamo/Governance/Codice-Etico</a>                      Nota metodologica - Matrice di Materialità (pp. 12-15)</p>			
<b>Salute e sicurezza dei consumatori</b>			
G4-PR1	✓		I Sistemi di Gestione (p. 35) Qualità dei servizi (pp. 56-89) Sicurezza nel viaggio (pp. 90-99) Emissioni (pp. 150-153) Valorizzazione e tutela del territorio (pp. 154-159) Altri Impatti (pp. 164-167)
G4-PR2	✓		Sicurezza nel viaggio (pp. 90-99)
<b>Etichettatura di prodotti e servizi</b>			
G4-PR3	✓		Settore trasporto: servizi per la mobilità (pp. 52-54) Settore infrastruttura: servizi per la mobilità (p. 55) Emissioni (pp. 150-153) Valorizzazione e tutela del territorio (pp. 154-159)
G4-PR4	✓		Qualità dei servizi (pp. 56-89)
G4-PR5	✓		Qualità dei servizi (pp. 56-89)

segue **CONTENT INDEX (G4-EC8 / G4-32)**

INDICATORI GRI	RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ	RELAZIONE FINANZIARIA ANNUALE	RIFERIMENTI/COMMENTI
<b>Attività di marketing</b>			
G4-PR7	✓		Gli <i>stakeholder</i> (pp. 31-34)
<b>Rispetto della <i>privacy</i></b>			
G4-PR8	✓		Qualità dei servizi (pp. 56-89)  Nel corso del 2015 non si sono verificati casi di reclami per presunta violazione della <i>privacy</i> della clientela.
<b>Conformità</b>			
G4-PR9	✓		La <i>compliance</i> (p. 43) Qualità dei servizi (pp. 56-89)  Nel corso del 2015 non si sono verificati casi di reclami per presunta violazione della <i>privacy</i> della clientela.



# Allegati Schede societarie

**G4-2**

# Ferrovie dello Stato Italiane SpA

## Highlight Ambiente

### IL NOSTRO APPROCCIO

La Società intende integrare la tutela dell'ambiente nelle proprie strategie e nelle performance di tutto il Gruppo, promuovendo e sviluppando un progetto di mobilità collettiva e sostenibile incentrata sul trasporto su ferro.

FS Italiane ritiene fondamentale stabilire, attuare e mantenere attivi obiettivi che impegnino all'utilizzo razionale delle risorse, alla prevenzione e alla minimizzazione dell'inquinamento e dei rischi ambientali, alla ricerca dell'efficienza energetica, alla promozione dell'impiego di fonti rinnovabili in un'ottica di progressiva riduzione dell'impronta ecologica del Gruppo.

La Politica Ambientale e il Modello di Governo dei sistemi di gestione ambientale, diffondendo la cultura della materia ambientale e mantenendo attivo il monitoraggio degli impatti, indirizzano processi e azioni verso un percorso orientato al miglioramento continuo e attento a tenere in conto il valore del capitale naturale.

### CONSUMI FINALI DI ENERGIA

		2015	2014	2013
Energia elettrica	MWh	6.579	6.176	6.608
Gas naturale	Sm <sup>3</sup>	262.380	275.760	356.990

#### Commento al trend

I consumi energetici si riferiscono prevalentemente alla gestione dell'immobile della Sede Centrale di Villa Patrizi a Roma; il loro andamento risente delle condizioni atmosferiche e, quindi, delle diverse esigenze di climatizzazione.

### EMISSIONI TOTALI DI CO<sub>2</sub>

		2015	2014	2013
CO <sub>2</sub>	t	3.603	2.783	3.387

### ACQUA

		2015	2014	2013
Prelievi uso civile	m <sup>3</sup>	135.044	142.844	135.267

#### Commento al trend

I valori in tabella si riferiscono prevalentemente ai prelievi della sede di Villa Patrizi a Roma. Il dato 2014 si discosta dal trend, che si presenta costante in virtù della tipologia di attività di ufficio svolta nella sede di Villa Patrizi, a causa di una perdita rilevata nel corso dello stesso anno e risolta nel 2015.

## RIFIUTI

		2015	2014	2013
Rifiuti speciali pericolosi	t	0,3	1,3	1,0
Rifiuti speciali non pericolosi	t	11,1	10,2	3,0
Rifiuti speciali inviati a recupero		100%	100%	100%

### Commento al trend

I valori in tabella si riferiscono ai rifiuti prodotti dalla sede di Villa Patrizi a Roma. I dati relativi ai rifiuti speciali non pericolosi rilevano un *trend* in aumento, motivato dall'attività di sostituzione degli arredi presenti nelle stanze occupate dal personale. Il dato 2015 relativo ai rifiuti speciali pericolosi è invece diminuito rispetto agli anni precedenti in quanto non ci sono stati condizionatori da smaltire.

## ABBIAMO FATTO

In ambito SGA, la Capogruppo ha effettuato attività di *audit* di parte seconda su asset di proprietà presenti sul territorio nazionale.

In accordo con la nuova revisione del Modello di Governo, sono stati definiti obiettivi ambientali di Sistema per le società del Gruppo certificate secondo la Norma ISO 14001.

È stata emessa una nuova Linea Guida al fine di introdurre strumenti di monitoraggio ambientale degli asset di proprietà delle società del Gruppo.

È stato reso operativo il progetto di *Print Management* per la gestione centralizzata di stampanti e apparecchi multifunzioni e per il monitoraggio dei consumi di *toner* e carta.

## VOGLIAMO FARE

Saranno aggiornati il SGA e il Modello di Governo al fine di recepire i dettami della nuova edizione della Norma ISO 14001 e rafforzare il ruolo di indirizzo e coordinamento della Capogruppo.

Proseguiranno le attività di *audit* di parte seconda su asset di proprietà presenti sul territorio nazionale e saranno implementati nuovi strumenti per supportare il territorio nell'attuazione dei propri SGA, anche attraverso attività di verifica coordinate dalla Capogruppo.

Sono stati posticipati al 2016 i lavori di ristrutturazione di Villa Patrizi, che prevedono, tra l'altro, la sostituzione di circa 2.000 condizionatori con un impianto di climatizzazione centralizzato.

Per assicurare che le tematiche di sostenibilità siano realmente parte integrante della strategia di Gruppo sarà istituito un Comitato di Sostenibilità e sarà definita una *vision*, identificando *commitment* e *target* per ciascuna delle 3 dimensioni di analisi (economica, sociale e ambientale).

I valori si riferiscono ad aspetti ambientali gestiti direttamente dalla Società, per conto proprio o delle società del Gruppo.

# RFI

## Highlight Ambiente

### IL NOSTRO APPROCCIO

L'impegno per l'ambiente costituisce per Rete Ferroviaria Italiana un elemento strategico della propria missione industriale, che percorre trasversalmente tutte le attività produttive della Società e delle sue controllate e mira, oltre che alla tutela, alla creazione di valore condiviso in un'ottica di responsabilità d'impresa e di attenzione per la qualità della vita della collettività.

Gestire la rete ferroviaria secondo principi di miglioramento continuo dell'efficienza, della sicurezza e dell'accessibilità vuol dire infatti di per sé contribuire al trasferimento modale verso un sistema di trasporto più sostenibile, teso a diventare sempre più integrato.

Nel concreto e nella quotidianità, significa:

- produrre beni e servizi e sviluppare le attività di gestione, manutenzione, progettazione e costruzione dell'infrastruttura, delle linee e delle stazioni, con una crescente attenzione alla riduzione degli impatti ambientali e sociali e al perseguimento di un uso razionale delle risorse e del territorio;
- lavorare "sul campo", nel contatto con le diverse realtà attraversate dalla ferrovia, con un occhio sempre attento a valorizzarne le vocazioni e il patrimonio naturale, sociale, urbanistico, storico-archeologico, in stretta collaborazione con gli enti istituzionali e con gli altri *stakeholder*

Per far questo Rete Ferroviaria Italiana ispira tutto il suo operato ai principi e ai valori enunciati nella propria Politica Ambientale, attuandoli con il coinvolgimento dell'intera Organizzazione e dei suoi fornitori nel perimetro definito dal Sistema di Gestione Ambientale, incluso all'interno del Sistema Integrato di Gestione della Sicurezza (SIGS).

### CONSUMI FINALI DI ENERGIA

		2015	2014	2013
Gasolio*	t	16.204	16.745	24.605
Energia elettrica**	MWh	416.764	399.696	401.782
Gas naturale	Sm <sup>3</sup>	8.913.116	8.029.684	11.611.908

\* Il dato 2013 include il gasolio per navigazione della società controllata Blufferies.

\*\* Include l'energia elettrica prodotta e autoconsumata da impianti fotovoltaici.

Non include l'energia elettrica ad alta tensione assorbita dai treni delle imprese ferroviarie che operano sulla rete nazionale.

#### Commento al trend

Nell'andamento triennale dei consumi energetici si rileva una complessiva riduzione sia per il gasolio a uso RFI\* - da ricondurre all'adozione di soluzioni impiantistiche a maggior efficienza energetica e alla razionalizzazione delle attività di lavoro che ne richiedono l'impiego - sia per il gas, in esito al processo di analisi e razionalizzazione delle singole utenze e della migliore gestione della fornitura di gas metano.

Per l'energia elettrica, invece, a fronte di una sostanziale parità nei consumi 2013 e 2014, si evidenzia nel 2015 un contenuto aumento da imputare al maggior consumo per usi diversi dalla trazione ferroviaria legato all'introduzione di nuovi impianti e sistemi per la sicurezza della circolazione ferroviaria.

## EMISSIONI TOTALI DI CO<sub>2</sub>

		2015	2014	2013
CO <sub>2</sub>	t	217.247	216.724	267.342

## ACQUA

		2015	2014	2013
Prelievi uso civile	m <sup>3</sup>	16.967.138,15	17.092.223	16.734.766

### Commento al trend

La variazione dei consumi è legata all'andamento delle attività manutentive. Incide sulla diminuzione registrata nel 2015 anche la progressiva razionalizzazione degli asset idrici in corso.

## RIFIUTI

		2015	2014	2013
Rifiuti speciali pericolosi	t	49.160,3	36.311,1	34.412,5
Rifiuti speciali non pericolosi	t	117.281,4	101.602,1	91.845,2
Rifiuti speciali inviati a recupero		99%	98%	97%

### Commento al trend

L'incremento nella produzione dei rifiuti è strettamente connesso all'andamento delle attività di manutenzione. In particolare la variazione 2015 su 2014, nell'ordine di 30.000 tonnellate, è da imputare quasi esclusivamente a codici CER riconducibili all'armamento ferroviario quali rotaie, traverse in legno, ecc.

I valori si riferiscono ad aspetti ambientali gestiti direttamente dalla Società, per conto proprio o delle società del Gruppo.

# Controllate di RFI

## Highlight Ambiente

### CONSUMI FINALI DI ENERGIA

		2015	2014	2013
Gasolio	t	7.116	6.803	1.195
Energia elettrica	MWh	2.611	2.296	2.853
Gas naturale	Sm <sup>3</sup>	0	0	0

#### Commento al trend

L'aumento del consumo di gasolio registrato nel 2015 è dovuto all'entrata a pieno regime dei servizi di manovra offerti da Terminali Italia. Restano invece invariati i consumi di gasolio di Bluferries a fronte del sostanziale mantenimento del programma di esercizio 2014 (rotte e numero di corse).

Le variazioni nel consumo di energia elettrica sono correlate all'andamento delle attività commerciali di Terminali Italia legate all'utilizzo delle gru a portale, incrementato nel 2015.



## EMISSIONI TOTALI DI CO<sub>2</sub>

		2015	2014	2013
CO <sub>2</sub>	t	24.308	23.222	4.911

## ACQUA

		2015	2014	2013
Prelievi uso civile	m <sup>3</sup>	4.330	15.586	13.899

### Commento al trend

Le società controllate utilizzano utenze intestate ad RFI ad eccezione di due utenze intestate a Terminali Italia negli impianti, non di proprietà RFI, Terzo Modulo di Verona e Milano Smistamento. In quest'ultimo nel II trimestre del 2015 è stata individuata e risolta una perdita delle condotte causa dell'anomalo prelievo registrato nei due anni precedenti.

## RIFIUTI

		2015	2014	2013
Rifiuti speciali pericolosi	t	109,3	172,3	43,0
Rifiuti speciali non pericolosi	t	143,4	208,5	82,0
Rifiuti speciali inviati a recupero		44%	78%	73%

### Commento al trend

Per entrambe le controllate nel 2015 si registrano significative variazioni nella produzione di rifiuti: in aumento per Terminali Italia per effetto delle maggiori ore lavorate dalle gru mobili e di alcuni interventi straordinari (quale la pulizia della vasca di contenimento nel terminal Terzo Modulo di Verona); in drastica diminuzione per Blufferries in correlazione con la riduzione dei lavori di manutenzione condotti sulle navi in sosta in cantiere effettuata secondo periodicità prestabilite (da evidenziare che, ai sensi della normativa vigente, i rifiuti prodotti dalle navi durante l'esercizio – a differenza di quelli prodotti dalle navi in cantiere – vengono gestiti dall'Autorità Portuale di riferimento).

I valori si riferiscono ad aspetti ambientali gestiti direttamente dalla Società, per conto proprio o delle società del Gruppo.

I dati riportati includono i valori dichiarati dalla controllata Terminali Italia e dalla controllata Blufferries, inclusa nel perimetro di rendicontazione dal 2014.

## ABBIAMO FATTO

### RFI

Approvato il finanziamento del progetto per l'adozione della tecnologia LED in ambito stazioni (pensiline, sottopassi, torri faro e fabbricati viaggiatori) e uffici. Avviate le procedure interne per dar corso alla gara europea finalizzata all'acquisizione di oltre 100.000 nuovi corpi illuminanti a LED.

Proseguita l'attività di sostituzione degli impianti termici a gasolio con impianti a maggior efficienza energetica e a minor impatto ambientale. Attuate a livello territoriale sulla base delle esigenze di manutenzione e della disponibilità di risorse, nel 2015 le sostituzioni hanno avuto luogo prevalentemente nei fabbricati viaggiatori della Direzione Territoriale Produzione di Milano.

Proseguita l'implementazione del piano pluriennale di sostituzione delle luci utilizzate per i segnali di controllo della circolazione ferroviaria con lampade a LED complessivamente giunta a fine 2015 al 25% per la "segnaletica bassa" (circa 10.000 luci in tutto) e al 50% per la "segnaletica alta" (circa 46.000 luci totali).

Entrato a pieno regime l'approvvigionamento energetico separato per il più efficace computo e monitoraggio dei consumi di energia elettrica legati alla trazione ferroviaria (imputati alle imprese che circolano sulla rete RFI) e di quelli legati ad altri usi (imputati ad RFI).

Consolidato l'utilizzo del sistema informativo *GreenNebula*, basato su tecnologia *cloud*, per l'ottimizzazione delle verifiche sulle autorizzazioni dei fornitori attivi nella gestione dei rifiuti speciali; tra i benefici già ottenuti, la riduzione di oltre l'80% del personale impiegato nelle attività e la completa standardizzazione nell'applicazione dei criteri di verifica.

Completate le attività finalizzate alla messa in esercizio del sistema informativo *Atlantide* per la gestione informatizzata dei formulari e dei registri di carico e scarico dei rifiuti speciali e per il trasferimento dei dati relativi ai rifiuti pericolosi su SISTRI.

Proseguite le attività di progettazione e realizzazione delle barriere antirumore previste per il primo quadriennio del Piano di Risanamento Acustico redatto da RFI ai sensi del Decreto del Ministero dell'Ambiente del 29 novembre 2000. In particolare sono proseguite le attività realizzative nei comuni di Verona e di San Martino Buon Albergo e sono stati consegnati i lavori per la costruzione delle barriere nel tratto Stazione Ostiense - Via della Magliana sulla linea Roma - Fiumicino Aeroporto.

Emanato il "Manuale di Progettazione delle Opere Civili" che comprende, tra l'altro, nella sezione "Ambiente" la revisione del progetto esecutivo standard della barriera antirumore HS in adeguamento alla normativa vigente e al *know how* maturato a seguito delle applicazioni effettuate sul campo.

Completata la fase di collaudo del *software* di simulazione acustica *INAC 3D* necessario a individuare i tratti di linea per i quali, in relazione al traffico ferroviario, occorre prevedere interventi di mitigazione.

Avviata la sperimentazione di dispositivi da applicare direttamente sulla rotaia per l'attenuazione alla sorgente del rumore e delle vibrazioni prodotte dal transito dei treni; due i *trial site* in attività: uno nel Comune di Novara, dove la sperimentazione è in via di conclusione, l'altro a Francavilla a Mare.

Emessa la procedura per la gestione degli impatti ambientali connessi agli interventi legati alle attività di investimento e manutenzione, straordinaria e ordinaria, da svolgere in aree naturali protette o comunque soggette a vincoli di tipo paesaggistico.

Avviata la realizzazione di una Banca Dati Ambientale per la più efficace gestione delle informazioni relative agli asset che implicano aspetti ambientali, ad oggi raccolte in formato cartaceo nei DVS (Documenti di Identificazione e Valutazione della Significatività degli aspetti e degli impatti ambientali).

### Terminali Italia

Erogate sessioni di aggiornamento formativo rivolte a tutto il personale riguardo la gestione dei rifiuti.

Compiuta l'integrazione dei terminal di Bari e Verona Quadrante Europa nel PIL (Piattaforma Integrata Logistica) per l'ottimizzazione e la semplificazione dei flussi informativi tra gli attori della catena logistica in ottica intermodale.

### Blufferies

Condotto uno specifico programma di formazione ed esercitazione del personale di bordo focalizzato sulla gestione delle emergenze ambientali (in particolare legate all'inquinamento da oli minerali) come previsto dal Sistema di Gestione della sicurezza e di prevenzione dell'inquinamento ambientale della Società.

Rinnovati per le navi gestite da Blufferies i certificati attestanti l'ottemperanza alle regole in materia di prevenzione dell'inquinamento (I.A.P.P. e I.O.P.P.) a seguito dell'esito positivo delle verifiche condotte sia internamente sia da parte dell'Autorità Marittima ai sensi del Codice Internazionale di gestione della sicurezza della navigazione (ISM Code).

Attivato lo studio di fattibilità per l'installazione sui mezzi veloci (HSC) di un nuovo impianto di trattamento delle acque nere da mettere in esercizio e certificare entro il gennaio 2016, come prescritto dalla più recente normativa emessa dall'Autorità Marittima.



## VOGLIAMO FARE

### RFI

Proseguiranno le attività connesse alle diagnosi energetiche ex D.Lgs. 102/2014 finalizzate alla redazione dei relativi *report* e piani di miglioramento tramite sopralluoghi, analisi e misurazioni specifiche sui 23 siti RFI individuati sulla base delle analisi funzionali condotte nel 2015.

Verrà avviato sulle 4 Officine di RFI uno studio illuminotecnico finalizzato a implementarne il completo *relamping*.

Saranno erogate sessioni informative e formative rivolte agli *Energy manager* territoriali focalizzate sulla gestione dell'energia in RFI e verranno selezionati gli operatori da indirizzare alla formazione per l'ottenimento della certificazione EGE (Esperto in Gestione dell'Energia).

Sarà espletata la gara europea per l'affidamento della fornitura degli oltre 100.000 nuovi corpi illuminanti a LED da installare in ambito stazioni e uffici.

Verrà completata l'implementazione del sistema informativo "Atlantide" per la gestione informatizzata dei registri e dei formulari dei rifiuti e per il trasferimento dati verso SISTRI.

Saranno effettuati incontri di formazione rivolti al personale delle Direzioni Territoriali sulla tutela delle aree protette e della biodiversità orientati anche a garantire l'applicazione della nuova procedura in materia emessa nel 2015.

Sarà alimentata la Banca Dati Ambientale con tutte le informazioni relative agli asset che implicano aspetti ambientali.

Verrà ampliato il perimetro di certificazione ambientale alle Direzioni Centrali avviando al contempo le attività necessarie per garantire la conformità al nuovo *standard* della norma internazionale ISO 14001:2015.

### Terminali Italia

Sarà sottoscritto un contratto con una ditta specializzata per garantire il pronto intervento in occasione di emergenze dovute a sversamenti accidentali di sostanze pericolose o inquinanti.

Saranno erogate sessioni formative rivolte a tutto il personale in materia di merci pericolose e gestione emergenze.

Verrà perseguita l'integrazione del terminal di Bologna nella Piattaforma Integrata di Logistica.

### Bluferries

Verranno erogate sessioni formative in materia di *safety management system & environmental compliance*, al fine di consolidare le conoscenze degli equipaggi di bordo per un continuo monitoraggio e miglioramento delle prestazioni ambientali.

Verrà installato sui mezzi veloci (HSC), nonché certificato, il nuovo impianto di trattamento delle acque nere come prescritto dalla recente più normativa emessa dall'Autorità Marittima.

# Trenitalia

## Highlight Ambiente

### IL NOSTRO APPROCCIO

Trenitalia ritiene la qualità dei servizi erogati, la tutela dell'ambiente, la salvaguardia della salute e sicurezza dei propri lavoratori e l'efficienza energetica elementi strategici del proprio business. Trenitalia ha, quindi, definito una Politica Integrata (Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza sul Lavoro e Energia) che identifica l'orientamento generale e la guida per soddisfare la propria missione e creare un vantaggio competitivo che, facendo leva sulle prerogative del trasporto ferroviario, più favorevole all'ambiente, incentivi una mobilità sostenibile.

Per questi motivi Trenitalia ha implementato un Sistema di Gestione conforme ai requisiti degli standard OHSAS 18001, ISO 14001, ISO 9001. Relativamente al tema dell'efficienza energetica, Trenitalia sta portando avanti un'ampia campagna di diagnosi energetiche presso i propri impianti industriali, finalizzata a un progressivo miglioramento delle *performance* energetiche delle proprie attività manutentive, che avverrà attraverso investimenti dedicati in primis alle centrali termiche, all'illuminazione e all'aria compressa. Anche per quanto concerne l'acquisto di nuovi rotabili, Trenitalia si sta impegnando a inserire, nelle gare d'appalto, una serie di clausole che consentiranno un significativo progresso dell'efficienza energetica dei mezzi.

### CONSUMI FINALI DI ENERGIA

		2015	2014	2013
Gasolio	t	47.611	46.460	54.412
Energia elettrica totale	MWh	4.030.149	3.746.274	3.992.867
di cui per trazione ferroviaria	MWh	3.957.506	3.670.262	3.910.433
di cui per altri usi	MWh	72.643	76.012	82.434
Gas naturale	Sm <sup>3</sup>	17.889.855	16.011.033	21.228.831

#### Commento al trend

L'incremento dei consumi complessivi di energia elettrica rilevati fra il 2014 e il 2015 è causato dal maggiore utilizzo di energia per trazione ferroviaria, collegato principalmente a un aumento di produzione e all'ingresso in esercizio dei primi 18 convogli Frecciarossa 1000.

Nello stesso periodo, gli incrementi di gasolio e gas naturale sono stati causati principalmente dal clima dell'ultima stagione invernale, più rigida della precedente. Con riferimento al gasolio, i consumi sono stati influenzati anche dall'estensione dei turni lavorativi in alcuni impianti e dalla conseguente maggiore necessità di riscaldamento degli ambienti.

## EMISSIONI TOTALI DI CO<sub>2</sub>

		2015	2014	2013
CO <sub>2</sub>	t	1.534.425	1.487.093	1.737.081

## ACQUA

		2015	2014	2013
Prelievi uso industriale	m <sup>3</sup>	2.880.756	3.113.613	3.283.727
Prelievi uso civile	m <sup>3</sup>	1.023.565	997.637	1.159.249

### Commento al trend

I consumi di acqua sono complessivamente in diminuzione, principalmente per la diminuzione dei prelievi per uso industriale da acque sotterranee dovuti alla dismissione di alcuni pozzi.

## RIFIUTI

		2015	2014	2013
Rifiuti speciali pericolosi	t	3.182,7	4.211,1	5.625,4
Rifiuti speciali non pericolosi	t	34.760,2	66.150,2	87.643
Rifiuti speciali inviati a recupero		82%	86%	85%

### Commento al trend

Il trend della produzione dei rifiuti è in diminuzione a causa dell'attenuazione delle attività di demolizione dei carri ferroviari obsoleti (inviati principalmente a recupero) utilizzati per il trasporto delle merci effettuate negli anni precedenti.

I valori si riferiscono ad aspetti ambientali gestiti direttamente dalla Società, per conto proprio o delle società del Gruppo.

# Controllate di Trenitalia

## Highlight Ambiente

### CONSUMI FINALI DI ENERGIA

		2015	2014	2013
Gasolio	t	2.185	2.126	1.996
Energia elettrica totale	MWh	171.034	175.596	157.348
di cui per trazione ferroviaria	MWh	170.050	175.004	156.768
di cui per altri usi	MWh	984	592	580

#### Commento al trend

I trend dei consumi di gasolio ed energia elettrica rilevati fra il 2014 e il 2015 possono considerarsi sostanzialmente stabili.

### EMISSIONI TOTALI DI CO<sub>2</sub>

		2015	2014	2013
CO <sub>2</sub>	t	83.726	87.365	77.409

### ACQUA

		2015	2014	2013
Prelievi uso civile	m <sup>3</sup>	12.150	12.900	12.900

#### Commento al trend

Le controllate Serfer e TX Logistik non effettuano prelievi idrici per uso industriale. I prelievi a uso civile, le cui stime presentano valori sostanzialmente stabili nel tempo, si riferiscono principalmente a Serfer.



## RIFIUTI

		2015	2014	2013
Rifiuti speciali pericolosi	t	1.026,6	504,8	367,9
Rifiuti speciali non pericolosi	t	1.438,1	164,4	102,4
Rifiuti speciali inviati a recupero		100%	95%	100%

### Commento al trend

Il trend dei rifiuti, complessivamente in aumento, si riferisce in massima parte a Serfer ed è correlato all'aumento delle attività nei cantieri di armamento ferroviario e manovra.

I valori si riferiscono ad aspetti ambientali gestiti direttamente dalla Società, per conto proprio o delle società del Gruppo.

I dati riportati includono i valori dichiarati dalle due controllate, Serfer e TX Logistik.

## ABBIAMO FATTO

### Trenitalia

Rilasciata la nuova versione del sistema di rilevazione a distanza dei consumi di energia (SEM), installato e implementato in 5 nuove officine di manutenzione.

Effettuata la razionalizzazione delle utenze del gas e dell'energia elettrica ed emanate le Linee Guida per la "Gestione delle Utenze Elettriche negli impianti di Trenitalia" e per il "Monitoraggio dell'Energia Elettrica e del Gas naturale negli impianti industriali" per le verifiche di consumi, costi ed efficienza energetica negli impianti di manutenzione.

Effettuato il passaggio al fornitore unico per le circa 1.600 utenze elettriche aziendali, con il contestuale avvio della fatturazione elettronica e con l'implementazione di un portale *internet* per l'analisi dei consumi e dei costi elettrici.

Sostituite centrali termiche obsolete a combustibile liquido con impianti termici più efficienti a metano (impianto della Divisione Passeggeri Regionale di Sulmona e diversi casi di sostituzione o depotenziamento/chiusura di caldaie presenti nelle officine della Divisione Cargo, fra cui l'impianto di Cervignano, Torino, Bologna, Milano).

Attuata la prima campagna aziendale di Diagnosi Energetiche che ha visto coinvolti 7 impianti manutentivi e il Sistema Treno. Emanate le Linee Guida "Gestione delle Diagnosi Energetiche degli impianti Trenitalia".

Progettato un percorso formativo ad *hoc* destinato ai Referenti Locali dell'Energia ed erogati 5 moduli (per un totale di 11 giornate) dedicati al mercato, alla normativa e alle tecnologie del settore energetico.

Proseguite le attività di controllo delle reti idriche, in particolare negli impianti produttivi, che hanno permesso di individuare perdite e minimizzare gli sprechi.

Esteso alla città di Torino, con 400 auto, il servizio di Car Sharing "Enjoy" gestito da Eni in partnership con Trenitalia e Fiat, già presente nelle città di Milano, Roma e Firenze, portando a oltre 1800 il numero complessivo di Fiat 500 in condivisione nelle città in cui è attivo il servizio. Nella città di Milano, inoltre, è stato lanciato il primo *scooter sharing*.

Rinnovato l'accordo per promuovere il Bike Sharing tra Trenitalia e Clear Channel nelle città di Verona e Milano. In quest'ultima città, il servizio ha visto aggiungersi 1000 bici elettriche alle 3600 di tipo tradizionale già presenti.

### Serfer

Entrata a pieno regime dell'impianto fotovoltaico, per la produzione di energia solare, presso l'officina di Udine. L'impianto, nel 2015, ha prodotto 72.579 kWh, pari al 20% in più dei 60.477 kWh previsti.

Sono proseguite le campagne di sensibilizzazione rivolte al personale per una corretta gestione delle materie prime, dei rifiuti e per un utilizzo razionale delle risorse idriche.

## VOGLIAMO FARE

### Trenitalia

Verrà avviata la costruzione di due nuovi impianti fotovoltaici a Roma San Lorenzo e Napoli Santa Maria La Bruna e di un ulteriore impianto nell'officina di Milano Martesana, per un totale di circa 4.000 kWp.

Proseguirà la campagna di Diagnosi Energetiche intrapresa nel corso del 2015 presso ulteriori 10 impianti industriali aziendali.

L'intera fornitura di gas metano delle utenze aziendali sarà messa a gara con l'obiettivo di avere, come nel caso dell'energia elettrica, un unico fornitore di riferimento.

Verrà ultimata l'implementazione di un sistema di misurazione dell'energia elettrica consumata dal Frecciarossa 1000.

Saranno selezionati i nuovi convogli dedicati al trasporto regionale che verranno acquistati nei prossimi anni anche sulla base di specifici requisiti di efficienza energetica.

Verranno erogati ulteriori 2 moduli di formazione in materia di energia per l'aggiornamento dei circa 40 Referenti Locali Energia aziendali.

### Serfer

Verranno effettuati interventi di *revamping* sui mezzi di proprietà, anche volti a ridurre le emissioni inquinanti.

Si procederà alla sostituzione dei corpi luminosi situati in officina con impianti a LED.

Nell'ambito delle attività di manutenzione straordinaria del parco mezzi, saranno montate, su circa 15 veicoli, marmitte catalitiche in luogo di quelle esistenti, al fine di garantire una riduzione delle emissioni in atmosfera.

Saranno attivati interventi di miglioramento dell'efficienza energetica attraverso, ad esempio, l'installazione di illuminazione a *led* presso l'ufficio di sede, la sostituzione dei locomotori vetusti con mezzi di trazione a noleggio più moderni, il monitoraggio dei consumi di cantiere e attività di sensibilizzazione del personale.

# Italferr

## Highlight Ambiente

### IL NOSTRO APPROCCIO

In linea con le strategie del Gruppo FS, Italferr si pone come obiettivi primari l'elevata qualità delle proprie attività e servizi, la salvaguardia dell'ambiente e la prevenzione dell'inquinamento, alla ricerca del continuo miglioramento e dell'innovazione.

In particolare Italferr si pone come obiettivi la riduzione di:

- consumo di risorse naturali;
- produzione di rifiuti;
- approvvigionamenti di materiali, con conseguente beneficio sulla minore produzione di CO<sub>2</sub> e sul traffico correlato ai relativi trasporti.

Valorizzazione della sostenibilità ambientale dei progetti evidenziando i benefici indotti dall'opera nel territorio con l'obiettivo di facilitare la condivisione.

Applicazione nei progetti definitivi di criteri volti a:

- promuovere il riutilizzo del patrimonio infrastrutturale ed edilizio esistente;
- riqualificare aree/siti degradati;
- promuovere il benessere della collettività attraverso il monitoraggio ambientale e sociale;
- ridurre il consumo di risorse ambientali e la produzione dei rifiuti attraverso un incremento del riutilizzo dei materiali;
- valorizzare il patrimonio storico culturale del territorio oggetto di intervento.

Introduzione della componente "clima" in tutti gli Studi di Impatto Ambientale per valorizzare il ruolo dell'infrastruttura ferroviaria nel contenimento delle emissioni clima alteranti rispetto alla modalità di trasporto su gomma. Applicazione, per la fase di costruzione, della metodologia Italferr per la misura delle emissioni di gas serra. Valutazione della scelta della soluzione progettuale (studi di fattibilità e i progetti preliminari) considerando oltre ai dati di costo anche i dati sulle emissioni di CO<sub>2</sub> per parti e tipologie di opere.

### CONSUMI FINALI DI ENERGIA

		2015	2014	2013
Gasolio	t	117	125	125
Energia elettrica	MWh	2.290	2.113	2.417
Gas naturale	Sm <sup>3</sup>	39.276	42.151	58.832

#### Commento al trend

Il calo dei consumi, del gasolio, e da attribuirsi a una razionalizzazione del parco autovetture nonché l'aggiornamento della procedura per l'utilizzo dei veicoli.

### EMISSIONI TOTALI DI CO<sub>2</sub>

		2015	2014	2013
CO <sub>2</sub>	t	1.286	1.280	1.530



## ACQUA

		2015	2014	2013
Prelievi uso civile	m <sup>3</sup>	11.750	9.489	13.532

### Commento al trend

I consumi sono in linea con gli anni precedenti.

## RIFIUTI

		2015	2014	2013
Rifiuti speciali pericolosi	t	0,0	0,0	3,9
Rifiuti speciali non pericolosi	t	23,2	17,5	81,3
Rifiuti speciali inviati a recupero		100%	100%	95%

### Commento al trend

La produzione dei rifiuti del 2015 è in linea con il 2014, il dato 2013 risente di attività di traslochi e chiusure sedi.

## ABBIAMO FATTO

È stata effettuata, presso la sede di Roma, la diagnosi energetica ai sensi del D.Lgs. n. 102 del 4 luglio 2014 che ha consentito l'individuazione di azioni di efficientamento energetico, che saranno valutate nel corso dell'anno con i relativi programmi d'intervento.

Sono state introdotte prescrizioni contrattuali per la riduzione delle emissioni di gas serra nel primo appalto di lavori Tratta ferroviaria Bicocca-Augusta (Linea Catania-Siracusa) al fine di promuovere azioni, da parte dell'appaltatore, volte alla sostenibilità ambientale dell'opera in fase di realizzazione e, più in particolare, alla riduzione delle emissioni di gas a effetto serra prodotte.

## VOGLIAMO FARE

Saranno valutate ulteriori attività di razionalizzazione dei consumi energetici delle sedi.

A seguito delle analisi e dei suggerimenti scaturiti dall'audit energetico fatto sulla sede di Via Galati 71 a Roma, si è deciso di proseguire con lo studio di 2 progetti:

- riqualificazione facciata per migliorare l'impatto sulla climatizzazione e ridurre i consumi;
- inversione gruppi frigo per sfruttare i differenti coefficienti di prestazione;

Si valuterà inoltre la opportunità di applicare un inverter bidirezionale per modulare la corrente di avviamento, al fine di recuperare e immettere nella rete dell'edificio l'energia elettrica così prodotta.

Verrà istituito il resoconto dell'applicazione della metodologia di calcolo dell'impronta climatica, attualmente applicata ai progetti, nella fase realizzativa con il coinvolgimento degli appaltatori.

Saranno applicate nei prossimi appalti con importo superiore a 30 milioni di euro le prescrizioni contrattuali per la riduzione delle emissioni di gas serra nelle fasi realizzative.

Si sta coordinando un gruppo di lavoro per sviluppare la Linea Guida sulla applicazione di prescrizioni di SGA negli appalti di lavoro da parte delle Società del Gruppo FSI.

I valori si riferiscono ad aspetti ambientali gestiti direttamente dalla Società, per conto proprio o delle società del Gruppo.

I dati riportati si riferiscono ai valori dichiarati dalle sedi di Italferr. I principali consumi relativi ai Cantieri sono illustrati nel paragrafo *Territorio* del Rapporto di sostenibilità.

# Ferservizi

## Highlight Ambiente

### IL NOSTRO APPROCCIO

Ferservizi considera la tutela e la valorizzazione dell'ambiente elementi strategici nello sviluppo del proprio business e ritiene che la riduzione dell'impatto ambientale delle proprie attività sia uno stimolo per il miglioramento continuo dei servizi offerti alle Società del Gruppo e a tutti gli stakeholder in generale. Ferservizi nella gestione delle proprie attività si impegna a:

- impiegare in modo razionale ed efficiente le risorse naturali e le materie prime;
- stimolare il risparmio e il recupero energetico, incrementare la diffusione di tecnologie e comportamenti ad alta efficienza energetica nonché incentivare e promuovere l'uso di energie da fonti rinnovabili;
- monitorare le emissioni di gas serra e individuare iniziative volte a ridurle;
- ottimizzare il ciclo dei rifiuti limitandone la produzione e promuovendo iniziative per il riutilizzo;
- promuovere e realizzare il miglioramento continuo delle proprie performance ambientali;
- informare, sensibilizzare e coinvolgere i propri dipendenti, mediante formazione e comunicazioni interne;
- informare, sensibilizzare e coinvolgere gli *stakeholder* sulla Politica Ambientale Aziendale;
- integrare criteri ambientali nel processo di acquisto e approvvigionamento di materiali, prodotti e servizi per una scelta di soluzioni a minore impatto ambientale;
- rispettare e superare le normative e le prescrizioni legali.

### CONSUMI FINALI DI ENERGIA

		2015	2014	2013
Gasolio	t	169	243	401
Energia elettrica	MWh	4.206	4.585	5.289
Gas naturale	Sm <sup>3</sup>	379.417	467.754	635.014

#### Commento al trend

La diminuzione dei consumi di gasolio è dovuta alla chiusura delle utenze di diversi Ferrotel in dismissione e al passaggio di alimentazione, in alcuni casi, da gasolio a teleriscaldamento. La diminuzione di energia elettrica e gas naturale è dovuta anch'essa alla chiusura di alcune utenze di Ferrotel nonché al fermo di diversi impianti in manutenzione (Ferrotel Torino), oltre a una continua sensibilizzazione del personale alla riduzione dei consumi.

### EMISSIONI TOTALI DI CO<sub>2</sub>

		2015	2014	2013
CO <sub>2</sub>	t	2.898	3.391	4.709

## ACQUA

		2015	2014	2013
Prelievi uso industriale	m <sup>3</sup>	0	0	0
Prelievi uso civile	m <sup>3</sup>	36.438	56.584	76.639

### Commento al trend

La diminuzione dei consumi è dovuta essenzialmente alla chiusura di alcune utenze di Ferrotel.

## RIFIUTI

		2015	2014	2013
Rifiuti speciali pericolosi	t	6,0	2,9	8,5
Rifiuti speciali non pericolosi	t	178,0	172,2	207,7
Rifiuti speciali inviati a recupero		100%	94%	84%

### Commento al trend

L'aumento dei rifiuti speciali, pericolosi e non, è dovuto in parte al trasferimento delle sedi di Trieste e Genova e in parte alla sostituzione di apparecchiature contenenti componenti pericolose (a Roma e Napoli) e alla riconsegna del Ferrotel di Salerno. L'aumento dei rifiuti speciali inviati a recupero è effetto dell'attuazione del SGA e della continua campagna di sensibilizzazione messa in atto dalla società.

## ABBIAMO FATTO

Nell'arco dell'anno 2015 a Genova e a Trieste sono stati avviati e portati a termine i lavori per il trasferimento delle rispettive sedi in edifici dotati di illuminazione a LED e climatizzazione a pompa di calore. Nella nuova sede di Genova sono stati posti in opera pannelli fotovoltaici per la produzione energia elettrica per autoconsumo (al momento non attivi).

È stata eseguita la diagnosi energetica, ai sensi del D.Lgs.102/2014, su tre immobili a uso ufficio a Roma e Verona, sul Ferrotel di Porta Maggiore (Roma) e sull'archivio di Foligno.

In tema di *Mobility Management* è stata rinnovata la Convenzione con ATAC per l'acquisto di abbonamenti agevolati, Metrebus Roma e Lazio, ai dipendenti del Gruppo FS.

Attivata la fornitura di buoni pasto elettronici, caricati mensilmente in modo automatico sulla *Smart Card* dei dipendenti del Gruppo, utilizzabili presso le mense aziendali/servizi sostitutivi ovvero presso la rete di esercizi convenzionati abilitati alla lettura.

È stato ampliato il perimetro del Sistema di Gestione Ambientale aziendale a tutti i processi di Ferservizi. Avviato un processo di dematerializzazione mediante fatturazione e archiviazione elettronica per la riduzione del consumo di carta.

Attivato il sistema di qualificazione per la fornitura di Energia Elettrica e servizi connessi, (fornitore unico per il Gruppo).

## VOGLIAMO FARE

Sarà attivato l'impianto fotovoltaico presso la sede di Genova e sarà presentato il progetto preliminare per un nuovo impianto presso la sede di Verona.

Verrà effettuato, per la centrale termica presente nel Ferrotel di Venezia, il passaggio dall'alimentazione a gasolio all'alimentazione a gas. Entro il 2016 sarà approvato il progetto di efficientamento dell'impianto di illuminazione dell'archivio presente presso la sede di Foligno.

Sarà attivata una nuova gara per il noleggio delle auto aziendale inserendo requisiti ambientali finalizzati a una riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>: i veicoli dovranno appartenere alla migliore "classe ambientale" in vigore al momento della consegna e specifica del tipo di alimentazione. Sarà inserito, come requisito premiante, la proposta di auto elettriche e a basso impatto ambientale (valori limite per le emissioni di CO<sub>2</sub>).

Verranno avviati in tutta Italia accordi con società Onlus per il recupero e il reimpiego dei materiali obsoleti quali *computer* e arredi.



# Grandi Stazioni

## Highlight Ambiente

### IL NOSTRO APPROCCIO

Grandi Stazioni garantisce la riqualificazione, la valorizzazione e la gestione dei complessi immobiliari delle principali stazioni ferroviarie italiane e, in coerenza con le politiche ambientali del Gruppo FS, considera la sostenibilità ambientale un elemento strategico nelle attività di gestione integrata dei servizi di manutenzione e pulizia, di sviluppo commerciale, di progettazione e costruzione.

Grandi Stazioni si impegna a:

- migliorare l'efficienza energetica;
- ridurre gli impatti sull'ambiente in termini di risorse idriche e di emissioni di gas serra, acustiche, elettromagnetiche, in atmosfera, nel suolo e nelle acque;
- garantire la corretta gestione dei rifiuti, promuovendo la raccolta differenziata e il recupero;
- implementare il proprio Sistema di Gestione Ambientale e perseguire il continuo miglioramento delle proprie performance ambientali;
- rispettare e, ove possibile, fare più di quanto richiesto da normative e prescrizioni in materia di tutela e sicurezza ambientale;
- contribuire ad aumentare la consapevolezza ambientale dei propri *stakeholder*

I suddetti impegni di Grandi Stazioni vengono tradotti in obiettivi misurabili e periodicamente valutati.

### CONSUMI FINALI DI ENERGIA

		2015	2014	2013
Gasolio	t	66	135	161
Olio Combustibile	t	182	171	202
Energia elettrica	MWh	74.043	66.126	63.661
Teleriscaldamento	MWh	2.318	2.143	2.779
Gas naturale	Sm <sup>3</sup>	7.892.085	7.077.786	6.861.295

#### Commento al trend

Negli ultimi 3 anni è proseguito l'incremento dei consumi di energia elettrica e gas dovuti principalmente all'attivazione e messa in esercizio degli impianti a servizio delle nuove aree riqualificate realizzate, oltre che alle condizioni stagionali. I consumi di gasolio si riducono in funzione delle dismissioni delle vecchie centrali termiche, mentre quelli relativi al teleriscaldamento e all'olio combustibile non presentano significative variazioni.

### EMISSIONI TOTALI DI CO<sub>2</sub>

		2015	2014	2013
CO <sub>2</sub>	t	38.644	35.490	36.675

## ACQUA

		2015	2014	2013
Prelievi uso civile	m <sup>3</sup>	2.075.839	1.827.693	2.484.822

### Commento al trend

L'incremento del consumo registrato nel corso dell'ultimo anno, a valle degli interventi di ottimizzazione impiantistica dell'anno precedente, è dovuto all'apertura di nuove utenze idriche connesse alle attività di riqualifica dei complessi immobiliari di stazione.

## RIFIUTI\*

		2015	2014	2013
Rifiuti assimilabili agli urbani	t	18.048	18.048	18.048

\* Network stazioni e sedi operative

### Commento al trend

Non si rilevano variazioni nella produzione di rifiuti e sono confermati i criteri di stima adottati a partire dall'anno 2013.

I valori si riferiscono ad aspetti ambientali gestiti direttamente dalla Società, per conto proprio o delle società del Gruppo. Sono inclusi i consumi dei clienti di stazione.





## ABBIAMO FATTO

Sono state effettuate le diagnosi energetiche ai sensi del D.Lgs. 102/2014 per le stazioni di Milano Centrale, Torino Porta Nuova, Venezia Mestre e Venezia Santa Lucia propedeutiche all'attuazione del piano pluriennale di efficientamento energetico, che prevede risparmi dei consumi del 5% al 2020.

Durante il periodo di apertura al pubblico dell'Expo, la fornitura di energia per il nuovo Asse Attrezzato di Napoli Centrale e della stazione di Milano Centrale è stata 100% proveniente da fonti rinnovabili e certificata con Certificati di Garanzia di Origine.

È stato condotto lo studio per la riduzione dei consumi energetici della stazione di Roma Tiburtina, con particolare riguardo all'impianto di climatizzazione (completamento dell'analisi ad inizio 2016), con individuazione degli interventi risolutivi da realizzare.

È stata attivata la nuova centrale termica di Genova Brignole che ha sostituito la precedente centrale a gasolio e sono in corso di realizzazione gli allacci alla rete di teleriscaldamento/teleraffrescamento locale a Bologna Centrale, con conseguente dismissione delle attuali centrali termiche locali (a gas metano e a gasolio) e dei gruppi frigo.

Sono proseguite le attività per migliorare la raccolta differenziata dei rifiuti presso le stazioni del *network* attraverso la predisposizione di aree centralizzate, con inserimento di presidi per il monitoraggio e la rendicontazione della raccolta e il coinvolgimento delle imprese pulitrici dei complessi di stazione.

Sono state definite gare di appalto di servizi ambientali e di manutenzione con prescrizioni ambientali più stringenti quali: maggiori informazioni sulle quantità di rifiuti raccolti/prodotti, utilizzo di macchinari più efficienti, riduzione dei consumi di acqua, progetti di incremento quota raccolta rifiuti differenziata, ecc.

Sono state finalizzate le presentazioni delle richieste di Autorizzazione Unica Ambientale per i complessi immobiliari di Roma Termini e Venezia Mestre.

## VOGLIAMO FARE

Esecuzione diagnosi energetiche ai sensi del D.Lgs. 102/2014 per le stazioni di Roma Termini e Napoli Centrale.

Studio per la riduzione dei consumi energetici e incremento del *comfort* per la stazione di Milano Centrale.

Allestimento/ristrutturazione delle aree di raccolta rifiuti dei complessi di stazione e aggiornamento delle modalità di gestione con i nuovi appaltatori del servizio ambientale integrato e con le municipalizzate.

Implementazione e miglioramento del Sistema di Gestione Ambientale, mediante la revisione delle procedure, delle istruzioni operative e dell'analisi ambientale, e lo svolgimento di sessioni formative per il personale coinvolto nel processo di mantenimento del SGA.

Ottenimento della certificazione ISO 14001 per i complessi immobiliari di Roma Termini, Milano Centrale e Venezia Santa Lucia.

# Centostazioni

## Highlight Ambiente

### IL NOSTRO APPROCCIO

Centostazioni aderendo alle politiche di Gruppo FSI è impegnata ad adottare azioni mirate ad assicurare la massimizzazione dei vantaggi ambientali e la riduzione al minimo degli impatti negativi sull'ambiente connessi alle attività svolte.

Nelle attività di gestione dei patrimoni immobiliari di stazione la tutela dell'ambiente è parte imprescindibile del modo di operare e si concretizza attraverso:

- l'effettuazione di specifiche analisi ambientali su tutte le stazioni per l'individuazione e la valutazione degli aspetti ambientali che possono avere un significativo impatto ambientale anche al fine di garantire il rispetto delle prescrizioni legislative comunitarie, nazionali e regionali in materia;
- l'attuazione di specifici programmi di monitoraggio e controllo operativo per garantire il presidio degli impatti ambientali negativi e le condizioni di sicurezza ambientale degli asset;
- l'adozione di tecnologie innovative, l'acquisto di energia proveniente da fonti rinnovabili e il mantenimento in efficienza degli impianti finalizzate alla riduzione dei consumi;
- lo sviluppo di soluzioni progettuali e gestionali mirate all'efficientamento energetico degli immobili;
- la selezione di fornitori sensibili alle tematiche etiche, ambientali e di sicurezza sul lavoro in un'ottica di miglioramento continuo.

La gestione degli aspetti ambientali relativi ai processi e alle attività svolte è garantita dall'attuazione del Sistema di Gestione Integrato Sicurezza, Qualità e Ambiente certificato come conforme alle Norme Internazionali ISO 9001, ISO 14001 e OHSAS 18001.

### CONSUMI FINALI DI ENERGIA

		2015	2014	2013
Gasolio	t	256	296	467
Energia elettrica	MWh	14.120	15.931	13.105
Gas naturale	Sm <sup>3</sup>	1.773.356	1.541.512	1.798.104

#### Commento al trend

L'aumento del consumo di gas metano e relativa diminuzione del gasolio è dovuto alla trasformazione di alcune Centrali Termiche.

La riduzione dei consumi di energia elettrica è da addurre all'installazione di quadri rifasamento e ottimizzatori del flusso di corrente effettuata nell'ultimo trimestre del 2015.

### EMISSIONI TOTALI DI CO<sub>2</sub>

		2015	2014	2013
CO <sub>2</sub>	t	9.444	9.962	10.635



## ACQUA

		2015	2014	2013
Prelievi uso civile	m <sup>3</sup>	467.437	511.745	1.036.700

### Commento al trend

La diminuzione dei consumi idrici è dovuta al continuo monitoraggio sui contatori con inserimento a sistema delle letture mensili e alla tempestività degli interventi effettuati sui circuiti a seguito di segnalazioni di consumi anomali e guasti.

## RIFIUTI\*

		2015	2014	2013
Rifiuti assimilabili agli urbani	t	1.708	1.719	1.742

\* Network stazioni e sedi operative

### Commento al trend

Tendenza al ribasso anche grazie a una maggiore sensibilità alla raccolta differenziata da parte delle imprese di pulizia e degli utenti.

I valori si riferiscono ad aspetti ambientali gestiti direttamente dalla Società, per conto proprio o delle società del Gruppo.

## ABBIAMO FATTO

È stata approvvigionata, per una quota pari al 30% del fabbisogno, la fornitura di energia elettrica da fonti energetiche rinnovabili certificate ed è proseguita l'attività di sostituzione delle lampade fluorescenti tradizionali con lampade a tecnologia LED che hanno interessato alcune aree (pensiline, sottopassi, atrio) delle stazioni di Verbania, Termoli, Novara, Mantova, Pavia, Arezzo, Milano Porta Garibaldi, Milano Lambrate, Como San Giovanni, Alessandria, Novara e Piacenza e presso la galleria commerciale delle stazioni di Padova e Milano Porta Garibaldi.

Sono stati installati, presso 40 stazioni del *network*, dispositivi elettronici (ottimizzatori e rifasatori del flusso di corrente) finalizzati alla riduzione dei consumi di circa il 6 % per anno.

Sono state effettuate le diagnosi energetiche, ai sensi del D.Lgs. 102/2014, presso le stazioni di Milano Porta Garibaldi, Sanremo, Padova, Vicenza e Milano Rogoredo, nelle quali i consumi in TEP rappresentano il 50% di quelli del *network* Centostazioni.

È stata prevista, nei capitolati di gara di appalto relativi alla manutenzione delle stazioni, l'esecuzione di diagnosi energetiche ai sensi del D.Lgs. 102/2014 da effettuarsi presso 20 stazioni, ancora da identificare, entro 18 mesi dall'avvio del contratto – previsto per il prossimo ottobre 2016. In esito a tali attività saranno definiti con la proprietà dei piani di efficientamento energetico.

È proseguito il piano di ottimizzazione degli impianti termici, anche attraverso la realizzazione di due nuovi centrali termiche a gas presso le stazioni di Mantova e Verbania.

Nell'ambito del progetto "*Printer Consolidation*" sono stati analizzati i dati estrapolati dalle stampanti di rete evidenziando una riduzione delle stampe cartacee. Il consumo di carta utilizzata in funzione del numero delle impressioni lavorate dalla stampante (fotocopie/scansioni/stampe) tende a diminuire progressivamente, attestandosi nel 2015 al 45%, contro il 68% del 2014.

È stata potenziata la raccolta differenziata dei rifiuti presso le stazioni di Mantova, Barletta e Rapallo e sono state individuate aree ecologiche presso ulteriori stazioni del *network* (Milano Rogoredo, Bergamo, Gallarate, Bolzano, Treviso, Desenzano, Castelfranco Veneto, Pisa, Ancona, Salerno).

Sono proseguite le attività di monitoraggio sui contatori idrici con inserimento a sistema delle letture mensili; tale attività ha permesso di intervenire tempestivamente sui circuiti in caso di consumi anomali e guasti, determinando risparmi per circa il 10%.

Nell'ambito del Modello Gestionale "Presidio Operativo di Stazione" sono state effettuate:

- azioni di formazione e sensibilizzazione su tematiche ambientali rivolte al personale di Centostazioni (con particolare riferimento al personale operante presso i cantieri di *restyling*);
- 204 attività di *audit* interno presso le sedi di lavoro (uffici) e le stazioni del *network*.

## VOGLIAMO FARE

Proseguirà la sottoscrizione di forniture di energia elettrica da fonti energetiche rinnovabili certificate per una quota minima del 30% rispetto al fabbisogno e saranno avviate, nell'ambito del servizio di manutenzione integrata presso le stazioni del network, ulteriori attività di diagnosi energetiche e la mappatura su supporto informatico di schemi grafici relativi ai circuiti elettrici per il monitoraggio dell'utenza.

Sarà avviato il piano di monitoraggio dei rendimenti e delle emissioni su tutti gli impianti termici in gestione installando, inoltre, almeno 30 sonde temperatura ambiente, collegate al sistema informativo aziendale, presso ciascuna stazione del *network*.

In relazione alla gestione della raccolta differenziata, sarà avviato un processo di monitoraggio sistematico dei dati, con frequenza giornaliera, presso la sede centrale e presso tutte le stazioni del *network*.

Sarà avviato un processo di mappatura su supporto informativo degli schemi grafici relativi ai circuiti idrici di stazione.

Nell'ambito del Modello Gestionale "Presidio Operativo di Stazione" saranno effettuate:

- azioni di formazione e sensibilizzazione su tematiche ambientali rivolte a tutto il personale;
- 206 attività di *audit* interno presso le sedi di lavoro (uffici) e le stazioni del *network*;
- analisi ambientali, in accordo ai requisiti della Norma ISO 14001, per le 103 stazioni del *network*.

Si procederà con l'estensione della certificazione del Sistema di Gestione Ambientale a 6 stazioni del *network*: Roma Ostiense, Padova, Milano Porta Garibaldi, Napoli Mergellina, Novara, Modena.

---

# Busitalia - Sita Nord

## Highlight Ambiente

### IL NOSTRO APPROCCIO

La Politica Aziendale di Busitalia - Sita Nord si prefigge la finalità di adottare un Sistema di Gestione diffuso capillarmente in tutte le sedi operative (della società e delle sue controllate) che permetta la massima efficacia ed efficienza del servizio e un suo continuo miglioramento, anche in termini di prestazioni ambientali, in linea con le mutevoli necessità del cliente, con le evoluzioni normative e regolamentari, con le strategie del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane e più in generale, al passo con le trasformazioni del contesto sociale, culturale ed economico nel quale Busitalia - Sita Nord e le sue controllate operano.

Promuovere lo sviluppo di infrastrutture e di tecnologie innovative finalizzato al miglioramento dei servizi nell'ottica di un ciclo di vita ambientalmente sostenibile.

Attuare una continua analisi e ricerca di mercato indirizzata a valutare opportunità di sviluppo della mobilità sostenibile, anche con progetti condivisi con le Parti Interessate.

### CONSUMI FINALI DI ENERGIA

		2015	2014	2013
Gasolio	t	3.927	10.177	10.500
Energia elettrica	MWh	580	1.086	1.167
Gas naturale	Sm <sup>3</sup>	69.358	242.936	281.461

#### Commento al trend

Il consistente decremento dei consumi, registrato nel 2015, rispetto alle annualità precedenti, è riconducibile alla variazione del perimetro di rendicontazione di Busitalia - Sita Nord, a seguito del conferimento del ramo veneto a Busitalia Veneto, nuova società costituita nel 2015 e controllata da Busitalia - Sita Nord.

### EMISSIONI TOTALI DI CO<sub>2</sub>

		2015	2014	2013
CO <sub>2</sub>	t	12.714	32.825	34.008

## ACQUA

		2015	2014	2013
Prelievi uso industriale	m <sup>3</sup>	1.728	13.689	19.703
Prelievi uso civile	m <sup>3</sup>	4.999	8.474	9.665

## RIFIUTI

		2015	2014	2013
Rifiuti speciali pericolosi	t	297,2	200,6	103,8
Rifiuti speciali non pericolosi	t	117,1	291,3	256,1
Rifiuti speciali inviati a recupero		77%	37%	16%

### Commento al trend

Nel 2015 è variato il perimetro di rendicontazione di Busitalia - Sita Nord, a seguito del conferimento del ramo veneto a Busitalia Veneto, nuova società controllata da Busitalia - Sita Nord. Tuttavia, si registra nel 2015, per la Direzione Regionale Toscana di Busitalia - Sita Nord, un significativo aumento dei rifiuti non pericolosi (+ 58,19%) e pericolosi (+ 281,08%) rispetto al 2014 per effetto, rispettivamente, dei danni subiti dal deposito di Sansepolcro, a seguito di un evento atmosferico straordinario, e a fronte di una consistente rottamazione di autobus che ha determinato altresì l'aumento percentuale dei rifiuti speciali inviati a recupero.

I valori si riferiscono ad aspetti ambientali gestiti direttamente dalla Società, per conto proprio o delle società del Gruppo.

I dati riportati negli anni 2014 e 2013 includono i valori dichiarati dalla sede operativa Veneto divenuta nel 2015 una nuova società controllata da Busitalia - Sita Nord.

# Controllate di Busitalia - Sita Nord

## Highlight Ambiente

### CONSUMI FINALI DI ENERGIA

		2015	2014
Gasolio	t	19.439	11.815
Energia elettrica	MWh	12.518	7.208
Gas naturale	Sm <sup>3</sup>	10.989.574	7.703.412

#### Commento al trend

L'aumento dei consumi, registrato nel 2015, è sostanzialmente riconducibile alla variazione del perimetro di rendicontazione con l'inserimento di Busitalia Veneto, nuova Società controllata da Busitalia - Sita Nord.

### EMISSIONI TOTALI DI CO<sub>2</sub>

		2015	2014
CO <sub>2</sub>	t	87.256	54.859



## ACQUA

		2015	2014
Prelievi uso industriale	m <sup>3</sup>	32.410	13.513
Prelievi uso civile	m <sup>3</sup>	67.313	53.712

### Commento al trend

L'aumento dei consumi, registrato nel 2015, è sostanzialmente riconducibile alla variazione del perimetro di rendicontazione con l'inserimento di Busitalia Veneto, nuova Società controllata da Busitalia - Sita Nord.

## RIFIUTI

		2015	2014
Rifiuti speciali pericolosi	t	488,7	867,6
Rifiuti speciali non pericolosi	t	374,2	169,2
Rifiuti speciali inviati a recupero		69%	76%

### Commento al trend

Nel 2015 è variato il perimetro di rendicontazione con l'inserimento di Busitalia Veneto, nuova Società controllata da Busitalia - Sita Nord. Tuttavia il forte decremento dei rifiuti speciali pericolosi, registrato nel 2015, è dovuto sostanzialmente alla riduzione dei rifiuti prodotti in Ataf Gestioni derivanti dall'attività di rottamazione di autobus. L'aumento dei rifiuti speciali non pericolosi è dovuto all'inserimento, nel perimetro di rendicontazione, della nuova Società controllata Busitalia Veneto.

I valori si riferiscono ad aspetti ambientali gestiti direttamente dalla Società, per conto proprio o delle società del Gruppo.

I dati riportati includono i valori dichiarati dalle due controllate, Ataf Gestioni e Umbria Mobilità Esercizio, rientranti nel perimetro di rendicontazione dal 2014 e i valori dichiarati dalla nuova società Busitalia Veneto inclusa nel perimetro del Rapporto di Sostenibilità 2015.

## ABBIAMO FATTO

### Busitalia - Sita Nord

Sono stati sostituiti, negli uffici, 5 vecchi impianti di condizionamento R22 con nuovi impianti a gas refrigerante R410a.

Sono stati inseriti nel parco veicolare 20 nuovi autobus motorizzati Euro 6 dotati di tecnologie costruttive e di dispositivi in grado di garantire bassi consumi e un abbattimento delle emissioni di particolato e degli ossidi di azoto; il sistema di monitoraggio della pressione degli pneumatici garantisce un risparmio dei consumi (e quindi una riduzione di emissioni) fino al 3%.

È stato contrattualizzato con i fornitori dei veicoli Euro 6 un piano che prevede l'installazione progressiva di nuovi sistemi di monitoraggio telematico della flotta attraverso i quali sarà possibile verificare costantemente le *performance* di guida degli autisti e individuare le aree di miglioramento su cui intervenire, attraverso percorsi formativi individuali, al fine anche di ridurre i consumi.

Presso il deposito di Sansepolcro, è stata effettuata la sostituzione parziale delle tradizionali lampade a neon per l'illuminazione del piazzale esterno con sistemi a *led* a risparmio energetico.

Presso il deposito di Firenze è avvenuta l'entrata in esercizio del nuovo impianto di depurazione, con processo a bio-ossidazione, delle acque di scarico provenienti dal lavaggio degli autobus. È stato altresì progettato un sistema di recupero delle acque trattate da riutilizzare per il lavaggio autobus al fine di ridurre il prelievo delle acque da pozzo per uso industriale.

Sono state utilizzate, per le livree dei nuovi autobus, pellicole adesive grafiche in materiale non pvc, senza ftalati e nessuna aggiunta di cloro e altri alogenati, realizzati utilizzando il 60% in meno di solventi.

È stata ottenuta la certificazione del Sistema di Gestione Integrato (Qualità, Ambiente e Sicurezza) conforme alle normative UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 e BS OHSAS 18001.

### Busitalia Veneto

Sono stati sostituiti 16 veicoli di vecchia generazione Euro 0/Euro 2 con nuovi autobus motorizzati Euro 6 dotati di tecnologie costruttive e di dispositivi in grado di garantire bassi consumi.

È stato implementato il *software* gestionale "Mercurio" che permette una gestione preventiva della manutenzione degli autobus in grado di ridurre l'impiego di materiali di ricambio e di materie prime di consumo (combustibili, lubrificanti, anticongelanti).

### Ataf Gestioni

È entrato in esercizio il *software* gestionale "Mercurio" per il monitoraggio dei consumi energetici.

Sono stati acquisiti 19 veicoli a gasolio motorizzati Euro 6 e 4 autobus elettrici conseguendo una sensibile riduzione dei consumi; è stata inoltre erogata la formazione ai Conducenti di Linea e al personale di officina e di manovra sulla conoscenza del veicolo e sui comportamenti da tenere durante la guida del mezzo per conseguire una riduzione dei consumi, del rumore e delle emissioni in atmosfera.

È proseguita la trasmissione e l'archiviazione informatizzata della documentazione aziendale nonché la diffusione di titoli di viaggio (biglietti) via SMS e l'installazione di nuove validatrici per *carnet* e biglietti elettronici.

Il programma di installazione dei nuovi impianti di depurazione a bio-ossidazione ha subito uno slittamento al 2016. La gestione di tali impianti prevede comunque il mantenimento delle analisi in entrata e in uscita delle acque per il monitoraggio ambientale.

### Umbria Mobilità Esercizio

Sono stati sostituiti 24 veicoli di vecchia generazione Euro 0/Euro 1 con 20 nuovi autobus motorizzati Euro 6 e 4 veicoli elettrici.

È stata completata la sostituzione dell'impianto termico della sede di Terni con una caldaia a condensazione.

Nell'ambito dell'approvvigionamento idrico e degli scarichi sono proseguiti gli interventi di monitoraggio per un puntuale controllo dell'utilizzo di acqua nei vari siti aziendali.

È stato effettuato il parziale ammodernamento degli impianti di erogazione carburante navi presso il cantiere di Passignano: il nuovo impianto, grazie alla presenza di un doppio rubinetto di sicurezza, divide il serbatoio dall'erogatore, riducendo le probabilità di sversamenti accidentali

Sono stati attuati miglioramenti strutturali degli scarichi industriali (sostituzione del pozzetto e delle tubazioni di collegamento tra il depuratore e la rete fognaria) presenti nel deposito di Todi mentre, per l'impianto di Umbertide, proseguono le attività per la gestione delle acque di lavaggio che saranno riutilizzate al fine di ridurre i consumi idrici.

## VOGLIAMO FARE

### Busitalia - Sita Nord

È prevista l'acquisizione di 37 autobus con motorizzazione Euro 6 per sostituire i veicoli di vecchia generazione Euro0/Euro2.

Sarà attivato il piano che prevede l'installazione progressiva di nuovi sistemi di monitoraggio telematico della flotta.

Proseguirà la sostituzione negli uffici dei vecchi impianti di condizionamento con nuovi impianti di ultima generazione.

Saranno utilizzati, nei nuovi veicoli Euro 6, liquidi lubrificanti per il motopropulsore più performanti che consentiranno un allungamento degli intervalli di sostituzione, ottenendo una conseguente riduzione della quantità di rifiuti smaltiti.

Presso il deposito di Firenze sarà attivato un sistema di recupero delle acque industriali, soggette a trattamento, da riutilizzare per il lavaggio autobus al fine di ridurre il prelievo delle acque da pozzo.

### Busitalia Veneto

È prevista l'entrata in esercizio di 20 nuovi autobus motorizzati Euro 6 da adibire al servizio pubblico di linea nei Comuni e Province di Padova e Rovigo.

Proseguirà l'attività di adeguamento della flotta agli *standard* comunitari in materia ambientale investendo al contempo nell'innovazione tecnologica.

Sarà razionalizzato il servizio di trasporto svolto nella città di Padova in modo da limitare le sovrapposizioni tra servizio urbano ed extraurbano consentendo, oltre alla riduzione dei costi di produzione, anche benefici in termini di consumi energetici e di impatto sull'ambiente.

### Ataf Gestioni

Proseguirà il piano di rinnovamento della flotta aziendale con l'inserimento di ulteriori 39 nuovi autobus a gasolio Euro 6 e la connessa formazione agli autisti affinché abbiano tutti gli strumenti per una guida efficiente.

Sarà completato il programma di acquisizione dei nuovi impianti di depurazione mediante bio-ossidazione e proseguirà la politica di sostenibilità nell'approvvigionamento e impiego di prodotti e materiali.

### Umbria Mobilità Esercizio

Proseguirà il rinnovamento della flotta aziendale con il previsto inserimento di 18 nuovi veicoli a gasolio e 15 a metano, motorizzati Euro 6, e di 3 veicoli elettrici, in sostituzione di autobus Euro0/Euro1.

Saranno predisposte nuove procedure interne per la diminuzione dei consumi di carta.

Nell'ambito dell'approvvigionamento idrico e degli scarichi saranno sanate le criticità gestionali rilevate attivando interventi di monitoraggio per un puntuale controllo dell'utilizzo di acqua nei vari siti aziendali.

# FS Logistica

## Highlight Ambiente

### IL NOSTRO APPROCCIO

FS Logistica, in coerenza anche con gli indirizzi espressi nella Politica Ambientale e nelle Linee di intervento di Salute e Sicurezza sul Lavoro del Gruppo FS Italiane, e in continuità con il proprio impegno verso una gestione integrata dei requisiti indicati dai principali standard internazionali, considera la qualità dei servizi erogati, la tutela dell'ambiente e della salute e sicurezza sul lavoro elementi strategici nello sviluppo delle proprie attività, al fine di stimolare il miglioramento continuo nell'ambito della logistica e della valorizzazione del proprio patrimonio.

L'impegno della Società verso le tematiche ambientali è testimoniato dall'utilizzo del vettore ferroviario quale modalità preferenziale di trasporto per l'erogazione dei propri servizi di logistica integrata conseguendo così un vantaggio in termini di mobilità sostenibile e riduzione delle emissioni. Tale sensibilità è stata ulteriormente confermata dall'installazione - già dal 2007 - di una centrale fotovoltaica presso la sede di Roma San Lorenzo, che contribuisce attivamente all'obiettivo di prevenzione dell'inquinamento, evitando emissioni di CO<sub>2</sub> in atmosfera.

### CONSUMI FINALI DI ENERGIA\*

		2015	2014	2013
Gasolio	t	23	28	43
Energia elettrica	MWh	2.291	2.576	2.261

\* Include l'energia elettrica prodotta e autoconsumata da impianti fotovoltaici

#### Commento al trend

La diminuzione dei consumi è legata alla voltura di alcune utenze intestate a sedi ricomprese nel perimetro di rendicontazione dello scorso anno.

### PRODUZIONE DI ENERGIA DA FONTI ENERGETICHE RINNOVABILI

		2015	2014	2013
Energia elettrica da fotovoltaico	MWh	600	577	597

### EMISSIONI TOTALI DI CO<sub>2</sub>

		2015	2014	2013
CO <sub>2</sub>	t	827	951	952

## ACQUA

		2015	2014	2013
Prelievi uso civile	m <sup>3</sup>	7.367	6.845	6.562

### Commento al trend

I prelievi di acqua per uso civile si riferiscono principalmente ai consumi per la sede di Roma San Lorenzo; i dati rilevano un trend pressoché costante.

## RIFIUTI

		2015	2014	2013
Rifiuti speciali pericolosi	t	0,7	0,0	2,5
Rifiuti speciali non pericolosi	t	292,3	7,9	90,2
Rifiuti speciali inviati a recupero		77%	15%	42%

### Commento al trend

La produzione di rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi nel 2015 è legata ad attività di pulizia straordinaria delle sedi locali.

## ABBIAMO FATTO

Eseguite le diagnosi energetiche sui siti di Roma San Lorenzo, Pomezia Santa Palomba e Bologna San Donato, per l'analisi dei consumi energetici e l'individuazione di possibili interventi di efficientamento energetico.

Sono stati erogati corsi di formazione specifica sugli aspetti ambientali collegati all'operatività aziendale e, in particolare, sulla gestione dei rifiuti, degli impianti, delle emissioni e degli scarichi idrici, nonché sull'utilizzo degli strumenti forniti dal Sistema di Gestione Integrato aziendale.

È stata estesa la certificazione del Sistema di Gestione Ambientale alle sedi di Bologna San Donato e Catania Bicocca.

## VOGLIAMO FARE

Si proseguirà con l'estensione del Sistema di Gestione Integrato (Sicurezza, Ambiente e Qualità) societario ad altre sedi presenti sul territorio nazionale. In particolare è previsto l'ottenimento della certificazione ai sensi della norma ISO 14001 per i siti di Pomezia e Verona Porta Nuova.

Saranno erogati corsi di formazione specifica in materia ambientale al personale aziendale, in particolare sugli aggiornamenti normativi in materia di gestione dei rifiuti speciali pericolosi.

I valori si riferiscono ad aspetti ambientali gestiti direttamente dalla Società, per conto proprio o delle società del Gruppo

# Gruppo Netinera

## Highlight Ambiente

### CONSUMI FINALI DI ENERGIA

		2015	2014	2013
Gasolio	t	16.029	22.212	17.561
Energia elettrica totale	MWh	132.825	153.900	27.337
di cui per trazione	MWh	130.900	144.750	19.837
di cui per altri usi	MWh	1.925	9.150	7.500
Gas naturale	Sm <sup>3</sup>	372.503	1.600.850	1.600.000

### EMISSIONI TOTALI DI CO<sub>2</sub>

		2015	2014	2013
CO <sub>2</sub>	t	116.644	148.410	71.715

### ACQUA

		2015	2014	2013
Prelievi uso industriale e civile	m <sup>3</sup>	32.739	22.096	22.601



## RIFIUTI

		2015	2014	2013
Rifiuti speciali	t	494,7	300	120
Rifiuti speciali inviati a recupero		85%	100%	100%

## ABBIAMO FATTO

Il sistema telematico *Traveltainer*, in grado di monitorare lo stile di guida del macchinista, di valutarne l'impatto dal punto di vista energetico e di suggerire in che modo i consumi possano essere ridotti migliorando le prestazioni, è stato implementato su tutti i convogli di Die Länderbahn, di Erix e di Vlexx.

Il Sistema *Bahnbook* (basato su un *browser on-line* attraverso il quale il macchinista ha la possibilità di inserire un profilo di guida da adottare durante il percorso) è operativo.

La società controllata Metronom ha partecipato anche quest'anno al progetto "Blätterwälder", organizzato dal Ministero dell'Agricoltura della Bassa Sassonia (uno dei 16 stati federati in cui è divisa la Germania), promuovendo l'acquisto e la piantagione di nuovi alberi allo scopo di compensare le emissioni di anidride carbonica in atmosfera.

## VOGLIAMO FARE

Sarà promossa nelle società del gruppo Netinera un'attenzione maggiore all'ambiente, attraverso la programmazione di *workshop*, atti alla sensibilizzazione dei dipendenti, e la predisposizione di un progetto di implementazione di un Sistema di Gestione Ambientale.

In ciascuna società controllata, rientrante nel perimetro di rendicontazione del Rapporto di Sostenibilità, sarà individuato un "process owner" responsabile dei dati per la sostenibilità, articolando il processo di rendicontazione su due livelli di dichiarazione al fine di sfruttare le opportunità che i sistemi informatici aziendali sono in grado di fornire.

Il perimetro di rendicontazione 2015 del Gruppo Netinera è variato rispetto agli anni precedenti e pertanto, non è possibile stimare un trend.

# FS Sistemi Urbani

## Highlight Ambiente

### IL NOSTRO APPROCCIO

FS Sistemi Urbani ha il compito di valorizzare il patrimonio del Gruppo non funzionale all'esercizio ferroviario e di svolgere servizi integrati urbani in una prospettiva di business, razionalizzazione, miglioramento funzionale e servizio alla collettività.

La mission stessa della Società risulta pertanto attenta alle tematiche ambientali, gestendo potenziali aspetti ambientali critici attraverso la trasformazione e la riqualificazione del territorio dal punto di vista urbanistico e intermodale.

### ABBIAMO FATTO

Sono proseguite le attività di monitoraggio del patrimonio aziendale con oltre 100 sopralluoghi effettuati al fine di prevenire il verificarsi di situazioni anomale; soprattutto nelle aree dismesse è infatti necessaria una ricognizione continua per disincentivare possibili occupazioni abusive e abbandono di rifiuti, oltre alle consuete attività di manutenzione ordinaria; nel corso dell'anno sono stati realizzati 9 interventi di pulizia e smaltimento rifiuti.

È stato affidato a Metropark, per il relativo perimetro di competenza e in particolare per gli aspetti ambientali, il compito di censire, classificare il rischio e individuare le eventuali azioni correttive nelle aree di parcheggio di proprietà di FS Sistemi Urbani; l'incarico ha riguardato l'indagine di 46 siti ponendo attenzione sugli scarichi idrici e sulla gestione dell'energia elettrica, con contestuale redazione dei relativi fascicoli - asset. L'esito delle analisi condotte ha fatto emergere che tutti i siti indagati possiedono un rischio ambientale basso.

Sono state infine effettuate le attività finalizzate all'estensione dell'ambito di certificazione del Sistema di Gestione Ambientale.

### VOGLIAMO FARE

Si proseguirà nell'attività di monitoraggio del patrimonio aziendale prevedendo, inoltre, un piano di risoluzione delle anomalie evidenziate dal censimento delle aree di parcheggio.

Si effettuerà una ricognizione dettagliata per tutti gli aspetti ambientali su alcuni tra i più complessi asset societari, al fine di individuare casistiche da utilizzare per estendere l'analisi futura a tutto il patrimonio.

Si estenderà la certificazione ambientale ISO 14001 a tutti i processi societari.

Non è presente il riepilogo dei valori relativi ai principali aspetti ambientali in quanto i dati degli aspetti ambientali diretti sono connessi alle attività di ufficio e sono pertanto inclusi nella dichiarazione di FS SpA, proprietaria della sede della Società.



# Relazione della Società di Revisione

**G4-33**



KPMG S.p.A.  
Revisione e organizzazione contabile  
Via Ettore Petrolini, 2  
00197 ROMA RM  
Telefono +39 06 80961.1  
Email [it-fmauditaly@kpmg.it](mailto:it-fmauditaly@kpmg.it)  
PEC [kpmgspa@pec.kpmg.it](mailto:kpmgspa@pec.kpmg.it)

## Relazione della società di revisione indipendente sul Rapporto di sostenibilità

Al Consiglio di Amministrazione di  
Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A.

Abbiamo svolto un esame limitato (*"limited assurance engagement"*) del Rapporto di sostenibilità del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane (di seguito il "Gruppo") per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2015.

### Responsabilità degli Amministratori per il Rapporto di sostenibilità

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione del Rapporto di sostenibilità in conformità alle linee guida "G4 Sustainability Reporting Guidelines" definite nel 2013 dal GRI - *Global Reporting Initiative*, indicate nel paragrafo "Nota metodologica" del Rapporto di sostenibilità, e per quella parte del controllo interno che essi ritengono necessaria al fine di consentire la redazione di un Rapporto di sostenibilità che non contenga errori significativi, anche dovuti a frodi o a comportamenti o a eventi non intenzionali. Gli Amministratori sono altresì responsabili per la definizione degli obiettivi del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti, nonché per l'identificazione degli *stakeholder* e degli aspetti significativi da rendicontare.

### Responsabilità del revisore

E' nostra la responsabilità della redazione della presente relazione sulla base delle procedure svolte. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel principio *"International Standard on Assurance Engagements 3000 - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (revised)"* (*"ISAE 3000 - revised"*), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board per gli incarichi che consistono in un esame limitato. Tale principio richiede il rispetto dei principi etici applicabili, compresi quelli in materia di indipendenza, nonché la pianificazione e lo svolgimento del nostro lavoro al fine di acquisire una sicurezza limitata che il Rapporto di sostenibilità non contenga errori significativi. Tali procedure hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Rapporto di sostenibilità, analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

Le procedure svolte sul Rapporto di sostenibilità hanno riguardato il rispetto dei principi per la definizione del contenuto e della qualità del Rapporto di sostenibilità, nei quali si articolano le "Sustainability Reporting Guidelines", e sono riepilogate di seguito:

- comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo "I principali dati economici" del Rapporto di sostenibilità e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo al 31 dicembre 2015, sul quale abbiamo emesso la relazione ai sensi degli artt. 14 e 16 del D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 39, in data 9 maggio 2016.
- analisi, tramite interviste, del sistema di governo e del processo di gestione dei temi connessi allo sviluppo sostenibile inerenti la strategia e l'operatività del Gruppo;
- analisi del processo di definizione degli aspetti significativi rendicontati nel report di sostenibilità, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di *stakeholder* e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi inclusi nel Rapporto di sostenibilità. In particolare, abbiamo svolto:
  - interviste e discussioni con il personale delle Direzioni di Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A. e con il personale di Busitalia Sita Nord s.r.l., Ferservizi S.p.A., Netinera Deutschland GmbH, Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. e Trenitalia S.p.A., al fine di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione del Rapporto di sostenibilità, nonché circa i processi e le procedure di controllo interno che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del Rapporto di sostenibilità;
  - analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del Rapporto di sostenibilità, al fine di ottenere evidenza dei processi in atto, della loro adeguatezza e del funzionamento del sistema di controllo interno per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni in relazione agli obiettivi descritti nel Rapporto di sostenibilità;
- analisi della conformità e della coerenza interna delle informazioni qualitative riportate nel Rapporto di sostenibilità rispetto alle linee guida identificate nel paragrafo "Responsabilità degli Amministratori per il Rapporto di sostenibilità" della presente relazione;
- analisi del processo di coinvolgimento degli *stakeholder*, con riferimento alle modalità utilizzate, mediante l'analisi dei verbali riassuntivi o dell'eventuale altra documentazione esistente circa gli aspetti salienti emersi dal confronto con gli stessi;
- ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante di Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A., sulla conformità del Rapporto di sostenibilità alle linee guida indicate nel paragrafo "Responsabilità degli Amministratori per il



Rapporto di sostenibilità", nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in esso contenuti

I dati e le informazioni oggetto dell'esame limitato sono riportati, come previsto dalle "G4 Sustainability Reporting Guidelines", nella tabella del "GRI Content Index" del Rapporto di sostenibilità.

Il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quello da svolgere per un esame completo secondo l'ISAE 3000 ("reasonable assurance engagement") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

### **Conclusione**

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Rapporto di sostenibilità del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane al 31 dicembre 2015 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle linee guida "G4 Sustainability Reporting Guidelines" definite nel 2013 dal GRI - *Global Reporting Initiative* come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del Rapporto di sostenibilità.

Roma, 29 luglio 2016

KPMG S.p.A

Marco Maffei  
Socio

# Questionario di valutazione

**G4-5 / G4-31**

Gentile lettore,

il Rapporto di sostenibilità del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane è giunto alla sua decima edizione.

Un'esperienza editoriale che riteniamo possa essere arricchita e perfezionata ogni anno di più, grazie anche al contributo fornito dai nostri *stakeholder* con le proprie opinioni e valutazioni.

A tal fine, la invitiamo cortesemente a compilare il questionario a sua disposizione sul sito *web fsitaliane.it* nella sezione *Sostenibilità*.

Le richieste di informazioni sul Rapporto di Sostenibilità 2015 potranno invece essere inviate via *e-mail* a *rapportostenibilita@fsitaliane.it*.



GRI 2.4

Direzione Centrale Strategie, Pianificazione e Sistemi

Direzione Centrale Comunicazione Esterna e Media

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

Foto  
Archivio Fotografico Gruppo FS Italiane  
Archivio Fondazione FS Italiane

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

Finito nel mese di agosto 2016



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



**fsitaliane.it**

