

2016



RAPPORTO DI

SOSTITUIBILI



2016



RAPPORTO DI

SOSTENIBILITÀ



ORGANI SOCIALI DI FERROVIE DELLO STATO ITALIANE SPA

Consiglio di Amministrazione

Presidente	Gioia Maria Ghezzi
Amministratore Delegato e Direttore Generale	Renato Mazzoncini
Consiglieri	Daniela Carosio Giuliano Frosini Simonetta Giordani Federico Lovadina Vanda Ternau

Collegio sindacale	In carica fino al 4 luglio 2016	Nominati in data 4 luglio 2016 ¹
Presidente	Alessandra dal Verme	Carmine di Nuzzo
Sindaci effettivi	Roberto Ascoli ² Claudia Cattani ³	Susanna Masi Roberto Ascoli ⁴
Sindaci supplenti	Paolo Castaldi ⁵ Cinzia Simeone	Paolo Castaldi ⁶ Cinzia Simeone

MAGISTRATO DELLA CORTE DEI CONTI DELEGATO AL CONTROLLO SU FERROVIE DELLO STATO ITALIANE SPA

Angelo Canale

DIRIGENTE PREPOSTO ALLA REDAZIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI SOCIETARI

Roberto Mannozi

SOCIETÀ DI REVISIONE LEGALE

KPMG SpA (per il periodo 2014-2022)

¹ Per delibera assembleare assunta in pari data.

² Nominato 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.

³ Dimissionaria dal 17 maggio 2016.

⁴ Nominato nella carica di Sindaco effettivo in data 29 luglio 2016 al posto di Paolo Castaldi.

⁵ Subentrato nella carica di Sindaco effettivo dal 21 dicembre 2015 fino all'11 marzo 2016 in sostituzione di Tiziano Onesti e dal 17 maggio 2016 in sostituzione di Claudia Cattani.

⁶ Subentrato nella carica di Sindaco effettivo fino al 28 luglio 2016 al posto di Francesco Notari che non ha accettato la carica. In data 29 luglio 2016 è stato nominato nuovamente Sindaco supplente.

INDICE

Lettera agli <i>stakeholder</i>	6	Le persone del Gruppo	130
La sostenibilità del Gruppo in sintesi	10	<i>Highlights</i>	132
Nota metodologica	14	Consistenza dell'organico	134
Il profilo del Gruppo	18	Il capitale umano	138
La nostra storia	20	Sistema di retribuzione e previdenziale	141
Il modello di <i>business</i>	24	<i>People care</i>	144
Il settore dei trasporti e il mercato di riferimento	26	Salute e sicurezza	148
La strategia e gli obiettivi	32	Le relazioni industriali	150
La sostenibilità nel Gruppo	34	Contenzioso con i dipendenti	152
Il nostro approccio alla sostenibilità	37	Il rispetto e la tutela per l'ambiente	154
Gli <i>stakeholder</i>	44	Il nostro approccio	157
I Sistemi di Gestione	47	La <i>performance</i> ambientale	158
La Governance	48	Approfondimenti	184
Il Sistema di Governance	50	Nota metodologica	187
Il sistema di controllo interno e gestione dei rischi	52	La sostenibilità nel Gruppo	190
La <i>compliance</i>	54	La sostenibilità nel <i>business</i>	197
La sostenibilità nel <i>business</i>	56	Il nostro ruolo nella Comunità	211
I risultati della gestione	59	Le persone del Gruppo	215
I clienti	64	<i>Content index</i>	221
I fornitori	112	Relazione della Società di Revisione	242
Il nostro ruolo nella Comunità	116	Questionario di valutazione	246
<i>Highlights</i>	118	Allegati: Schede Societarie	247
Iniziative per la solidarietà	121		
Le attività sociali e culturali	127		
Relazioni con i media	128		

gruppo industriale nel nostro Paese. La curva è in costante crescita (+8,2%) rispetto al volume già molto elevato realizzato nell'anno 2015 (5,5 miliardi di euro). Gli investimenti sono in linea con gli sfidanti obiettivi del Piano industriale 2017-2026 e rivolgono lo sguardo alle nuove opportunità di *business* offerte dal mercato nazionale e internazionale.

Tutti gli obiettivi 2016 convergono sull'ulteriore innalzamento delle *performance* aziendali, sia in termini di risultati economici che di sicurezza della circolazione ferroviaria (*safety*) e soddisfazione della clientela, in uno scenario macroeconomico che guarda alla conferma dei segnali positivi di *trend* a livello nazionale.

Le indagini di *customer satisfaction* delle principali società del Gruppo hanno evidenziato buoni risultati, in linea con quelli rilevati nel 2015, a eccezione delle società impegnate nel trasporto merci che, con la creazione del polo unico della logistica a gennaio 2017, la nuova Mercitalia, sono impegnate in un importante percorso di ristrutturazione, con un *focus* specifico su centralità del cliente, qualità del servizio, massimizzazione dell'efficienza.

Un significativo miglioramento è stato registrato sul fronte dell'integrazione modale, dove la percentuale dei soddisfatti per i collegamenti delle stazioni con mezzi pubblici urbani/extraurbani arriva all'89,9 (+1,2 punti percentuali rispetto al 2015). Da registrare, sul fronte della sicurezza della circolazione ferroviaria, il *trend* in diminuzione degli incidenti (86 rispetto a 98 nel 2015 e 109 nel 2014), alcune delle migliori *performance* dal 2006: il dato testimonia l'impegno del Gruppo nell'assicurare il più alto livello di sicurezza per i propri clienti, dipendenti e tutta la collettività.

Nel 2016, FS Italiane ha istituito un Comitato di Sostenibilità, organo consultivo espressione dei vertici delle principali società del Gruppo, costruito con lo scopo di integrare gli aspetti sociali e ambientali nelle strategie economico-finanziarie, promuovendo i principi e i valori dello sviluppo sostenibile, nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli *stakeholder*.

Il livello di maturità raggiunto nel Gruppo ha stimolato ulteriori progressi: nel 2016 è iniziato un

iter che porterà l'attuale modello di governo dei Sistemi di Gestione Ambientale (SGA) a evolversi verso un *Business Model* teso a garantire l'equilibrio tra le componenti economiche, sociali e ambientali delle attività del Gruppo.

È stata realizzata, in collaborazione con Legambiente, la campagna del Treno Verde, giunta quest'anno alla 28esima edizione; quattro i temi principali del 2016: *smart cities*, ecoquartieri, mobilità nuova e stili di vita sostenibili. Oltre 35 mila sono stati i visitatori, tra studenti e cittadini. Per quanto riguarda l'attenzione al sociale, nel corso del 2016 alla rete già presente si sono aggiunti l'*Help Center* di Brescia, inaugurato nel 2016, e quello di Trieste, aperto in via definitiva dopo la fase sperimentale partita nel dicembre del 2015. La rete degli *Help Center* si estende attualmente in 17 stazioni ferroviarie, da Nord a Sud.

La superficie totale nel 2016 concessa in comodato d'uso gratuito per attività sociali (*Help Center*, Centri di Accoglienza e altri usi sociali legati alla valorizzazione del territorio) corrisponde a 115.415 metri quadrati per un valore complessivo stimato pari a 127.325.500 euro.

Nel 2016 è stata organizzata la Campagna di Solidarietà "#aBracciaAperte", con 130 volontari del nostro Gruppo e la collaborazione di Save the Children, a sostegno dei centri diurni che accolgono i minori migranti non accompagnati giunti in Italia senza adulti di riferimento, in condizioni di particolare vulnerabilità, spesso esposti al rischio di abusi, violenze e sfruttamento lavorativo o sessuale. La campagna, ancora in fase di rendicontazione, ha già superato i 350.000 euro.

Nel 2016 il Gruppo ha sviluppato, insieme a importanti istituzioni di riferimento e associazioni di settore, iniziative volte a supportare temi di attualità come la salvaguardia della salute dell'infanzia, la prevenzione del rischio di abbandono e di dispersione scolastica, la promozione della salute e la tutela della donna.

Il Rapporto di sostenibilità 2016, certificato da un soggetto indipendente qualificato (KPMG) in conformità alle *G4 Sustainability Reporting Guidelines* secondo l'opzione "*Comprehensive*", dimostra in sostanza quanto tutte le società del

Gruppo FS Italiane siano allineate in un unico grande sforzo per dotare il Paese di una solida impresa industriale capace di offrire agli italiani

servizi sempre più efficienti, sicuri e sostenibili e al tempo stesso in grado di raccogliere con orgoglio le sfide dei mercati internazionali.

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

Risultato netto	mln €	772
EBITDA/Ricavi operativi		25,7%
ROS (EBIT/Ricavi operativi)		10,0%
Investimenti	mln €	5.950

DATI TRAFFICO PASSEGGERI E MERCI

Traffico su ferro - viaggiatori		
viaggiatori-km	mld	43,9
treni-km	mln	291,4
Traffico su ferro - merci		
tonnellate-km	mld	22,5
treni-km	mln	44,1
Traffico su gomma - viaggiatori		
passaggeri-km	mld	2,1
bus-km	mln	102,6

I NOSTRI CLIENTI

Qualità del servizio - Puntualità

Trasporto <i>Long Haul</i>	fascia 0-15 min	93,7%
<i>Frecce</i>	fascia 0-15 min	94,2%

Customer satisfaction

Trasporto su ferro (permanenza a bordo treno)		
Trasporto nazionale e internazionale	% soddisfatti	91,9%
Trasporto regionale	% soddisfatti	80,0%

Trasporto su gomma (soddisfazione complessiva)

Veneto

- Servizio extraurbano	% soddisfatti	86,3%
- Servizio urbano	% soddisfatti	85,7%

Toscana

- Servizio extraurbano	% soddisfatti	85,6%
- Servizio urbano	% soddisfatti	84,2%

Umbria

- Servizio extraurbano	% soddisfatti	89,4%
- Servizio urbano	% soddisfatti	95,0%

Trasporto merci (soddisfazione complessiva)

Comfort nella permanenza in stazione	% soddisfatti	95,7%
--------------------------------------	---------------	-------

Sicurezza nel viaggio - Investimenti in manutenzione

Ordinaria	mln €	891
Straordinaria	mln €	1.097

I NOSTRI FORNITORI

Valore economico delle forniture core	mld €	3,5
---------------------------------------	-------	-----

Il rispetto e la tutela per l'ambiente

LA PERFORMANCE AMBIENTALE

Energia - Consumi di energia primaria totale	mln GJ	40,4
Emissioni - Emissioni di gas a effetto serra	mln tCO ₂	2,22
Società certificate ISO14001	n.	13

La sostenibilità nel Gruppo

GLI STAKEHOLDER

Proposte accolte ai <i>Panel stakeholder</i> (dal 2013)	n.	85
Proposte attuate	n.	42
Proposte rifiutate	n.	9
Proposte in corso di valutazione/attuazione	n.	34

Le persone del Gruppo

DATI DEL PERSONALE

Totale personale	n.	70.180
donne	%	14,6
uomini	%	85,4
Formazione	giornate/uomo	355.322

Il nostro ruolo nella comunità

IL RIUSO DEL PATRIMONIO

Superficie comodati d'uso complessivo	m ²	115.415
Valore di mercato medio	mln €	127

LA FONDAZIONE FS

Museo Nazionale Ferroviario di Pietrarsa	n. visitatori	66.000
Viaggi turistici su treni storici organizzati	n. viaggiatori	60.000



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 2016 sono confrontate con quelle relative ai due esercizi precedenti¹. Eventuali differenze rispetto ai precedenti Rapporti di sostenibilità sono dovute al perfezionamento dei metodi di rilevazione adottati². Dal 2011, il processo di raccolta dati avviene tramite la soluzione informatica SuPM - *Sustainability Performance Management* che include oggi 17 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 personale³: 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 (per esempio,

turnover, distribuzione del personale, retribuzioni, formazione, ecc.) si riferiscono mediamente a un perimetro che rappresenta circa l'86% della consistenza totale del Gruppo⁴; dati di natura ambientale: Ferrovie dello Stato Italiane, Ferservizi, RFI, Terminali Italia, Bluferries, Italferr⁵, Trenitalia, Serfer, TX Logistik, Grandi Stazioni Rail, Centostazioni, FS Sistemi Urbani, gruppo Netinera, FS Logistica, Busitalia - Sita Nord, Ataf Gestioni e Busitalia Veneto; il perimetro descritto comprende, oltre alla Capogruppo⁶, 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, con 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)⁷, 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 pubblica-

⁴ Il perimetro include Ferrovie dello Stato Italiane, RFI, Trenitalia, Ferservizi, Italferr, FS Logistica, FS Jit, FS Sistemi Urbani, Terminali Italia e Cemat. Laddove l'informazione specifica si riferisca a un perimetro leggermente diverso, viene specificato in nota nel paragrafo relativo.

⁵ 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.

⁶ Nel presente documento si utilizza il termine Capogruppo per identificare la società Ferrovie dello Stato Italiane (FS SpA).

⁷ *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.

¹ La pubblicazione è annuale. La precedente edizione, relativa all'esercizio 2015, è stata pubblicata nell'agosto 2016.

² Per quanto riguarda i consumi energetici e le relative emissioni in atmosfera si evidenzia che i dati relativi all'anno 2015 hanno subito delle leggere variazioni rispetto a quanto pubblicato nella precedente rendicontazione, dovute prevalentemente al perfezionamento del processo di monitoraggio degli aspetti ambientali rilevanti delle società del gruppo Netinera.

³ Nel capitolo *Le persone del Gruppo* i dati sono riportati al perimetro relativo all'anno di rendicontazione.



ti sono stati forniti dalle funzioni responsabili o sono stati tratti da altre fonti ufficiali⁸. Il Rapporto 2016 è stato esaminato dal Consiglio di Amministrazione di Ferrovie dello Stato Italiane SpA nella seduta del 26 giugno 2017.

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 e nella sezione *Content index*. Inoltre, in allegato, sono riportate le principali informazioni ambientali per ogni so-

⁸ Per alcune informazioni di maggior dettaglio si rimanda, in taluni casi, alla Relazione Finanziaria Annuale di Gruppo 2016.

cietà inclusa nel perimetro.

Il Gruppo si impegna a contribuire al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs), lanciati dall'Organizzazione delle Nazioni Unite il 25 settembre 2015; 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*⁹ esulano dall'analisi di materialità e sono invece totalmente rendicontate.

Si rimanda alla sezione *Approfondimenti* per ulteriori informazioni.

⁹ Sezione del GRI-G4 che include: Profilo del Gruppo, *Corporate Governance*, Strategia e Analisi e *Stakeholder engagement*.

Matrice di materialità

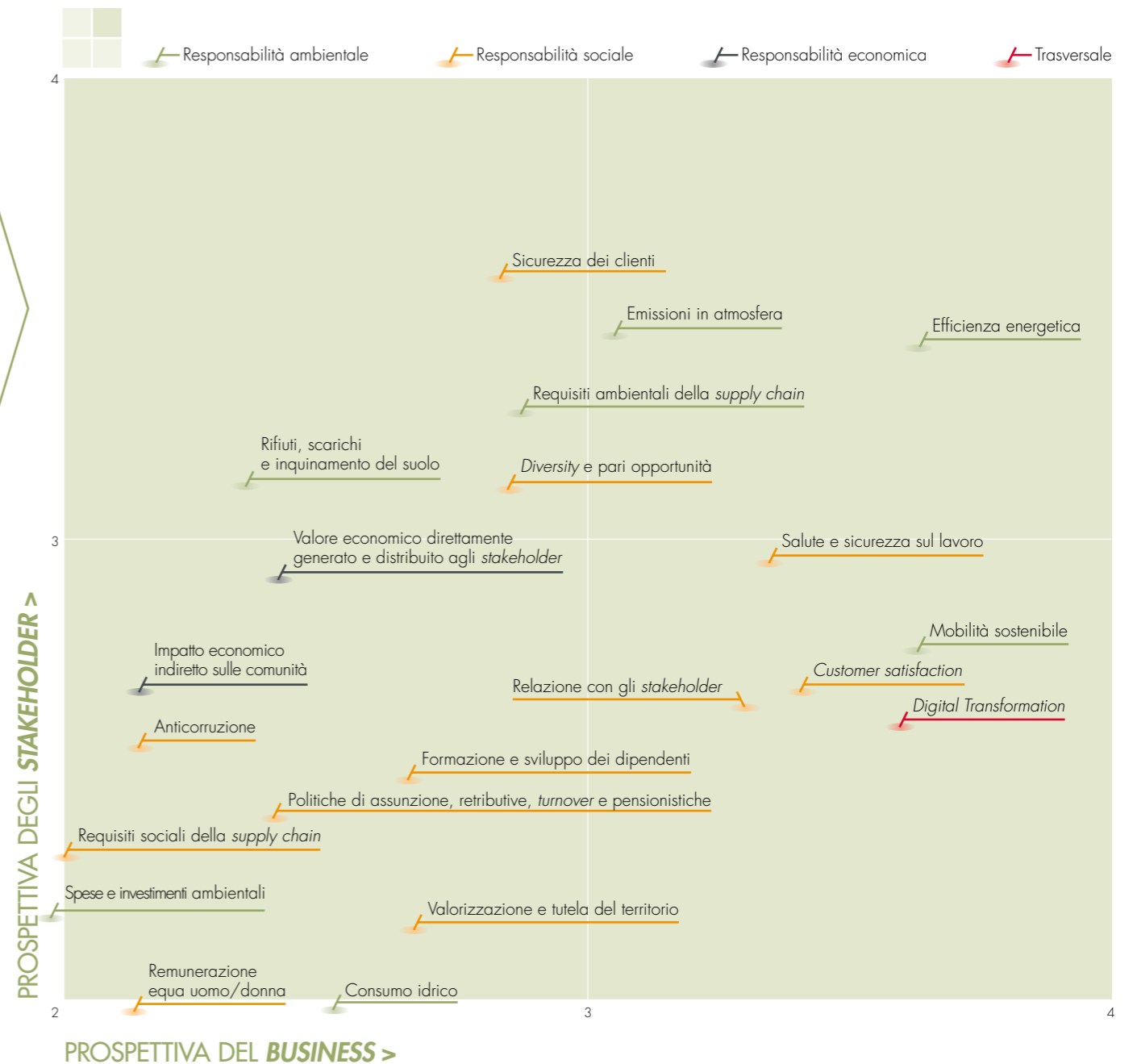
Per rispondere al principio della materialità delle linee guida del GRI-G4, sono stati individuati gli aspetti maggiormente rilevanti per il Gruppo e per gli stakeholder, ovvero quegli aspetti che possono generare significativi impatti economici,

sociali e ambientali sul Gruppo e sono percepiti di maggiore interesse dagli stakeholder in quanto ne possono influenzare 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. 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, sono ripor-

tate le informazioni principali). Dalla figura che segue si evincono i temi trattati nel Rapporto.

Si rimanda alla sezione *Approfondimenti* per ulteriori informazioni.



01

IL PROFILO DEL GRUPPO



Uno sguardo al passato,
al presente e al futuro
del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane.



1905

NASCE L'AZIENDA

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.



1927

LA PRIMA DIRETTISSIMA

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



1936

IL PRIMO ELETTROTRENO ITALIANO

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



1953

IL MITICO SETTEBELLO

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.



1976

NASCE IL PENDOLINO

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.



1989

IL PRIMO RECORD

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.



1992

PROTAGONISTI NELLA FINANZA

Le Ferrovie dello Stato diventano Società per Azioni.



LA NOSTRA STORIA



LE NUOVE DIVISIONI

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

1999



RIFERIMENTO MONDIALE NELL'AV

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.

2005



IL PONTE SUL FIUME PO

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.

2008



SI COMPLETA L'ASSE AV

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.

2009



SUL PODIO ANCHE IN GERMANIA

FS Italiane acquisisce il gruppo Arriva Deutschland, oggi chiamato Netinera: il terzo operatore nel settore del trasporto passeggeri in Germania.

2011



UN NUOVO RECORD DI VELOCITÀ

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

2015



I PILASTRI DEL FUTURO

Il CdA di Ferrovie dello Stato Italiane SpA approva il Piano industriale 2017-2026 del Gruppo articolato su 5 pilastri strategici, finalizzati a rendere il Gruppo un grande operatore di mobilità integrata a livello internazionale.

2016

Fondazione FS Italiane

La Fondazione FS Italiane è nata a marzo 2013 con l'obiettivo di valorizzare e consegnare intero 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.

Per maggiori dettagli e approfondimenti si rimanda al sito <http://www.fondazionefs.it>.

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



PARCO DEI ROTABILI STORICI

343 treni d'epoca, di cui 288 attivi e altri 65 in noleggio da Trenitalia



VIAGGI TURISTICI SU TRENI STORICI ORGANIZZATI NEL 2016

230 eventi, oltre 520 treni
60.000 viaggiatori (+34 % rispetto al 2015)
7 linee riattivate a scopi turistici nell'ambito del progetto "Binari senza tempo" con 264 corse con treni storici e oltre 33.000 viaggiatori



PATRIMONIO BIBLIOTECARIO

50.000 volumi



PATRIMONIO ARCHIVISTICO

12.000 disegni e planimetrie della rete e delle stazioni
7.000 disegni architettonici di stazioni ed edifici ferroviari
7.000 rotoli di disegni tecnici di locomotive e rotabili storici
10.000 immagini fotografiche di rotabili, mezzi di trazione, carrozze e carri



PATRIMONIO AUDIOVISIVO

500.000 foto in b/n e a colori, analogiche e digitali
5.000 cassette video
3.000 pellicole cinematografiche



SITI DI RICOVERO DEI ROTABILI E ASSOCIAZIONI CONVENZIONATE

11 "hub" su tutto il territorio nazionale
13 associazioni convenzionate



MUSEO NAZIONALE FERROVIARIO DI PIETRARSA

36.000 m² (di cui 14.000 m² al coperto)
55 rotabili storici esposti
66.000 visitatori (+35 % rispetto al 2015)
4.000 posti (in tutto il sito museale) di cui 1.000 al coperto nel grande salone delle locomotive a vapore per eventi e convegni per il polo congressuale più grande della Campania
11 grandi manifestazioni tra cui gli Stati Generali del Turismo Sostenibile organizzati dal MiBACT, il "Pietrarsa Express" in treno storico da Napoli al Museo, il "Porte Aperte", la *convention* di Trenitalia, il Ballo delle debuttanti e le sfilate di moda organizzate da Hera Wedding
1 plastico "Trecentotreni", dimensioni 18x2 m

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), Tunnel Euralpin Lyon Turin (TELT), tutte impegnate come attività principale nella costruzione dei tunnel di raccordo Italia-Austria e Italia-Francia, e le società Ferrovie del Sud Est e Servizi Automobilistici Srl.

(**) 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.

(***) In data 13 dicembre 2016, le Assemblee di FS Logistica SpA, SGT SpA e FS Jit SpA, nell'ambito del progetto "Polo Mercitalia", hanno deliberato, con efficacia 1° gennaio 2017, la modifica della propria denominazione sociale rispettivamente in Mercitalia Logistics SpA, Mercitalia Terminal SpA e Mercitalia Transport & Services Srl.

Alla Capogruppo fanno capo le società operative nei diversi settori della filiera e altre società di servizio e di supporto al funzionamento del

Gruppo¹; società, tutte, dotate di una propria specificità aziendale e autonomia gestionale nel perseguimento dei rispettivi obiettivi di *business*.



(*) A partire dal gennaio 2017 il ramo d'azienda dedicato alle merci è confluito nel "Polo Mercitalia".

Nell'esercizio 2016 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 perfe-

zionate nell'ambito delle principali società del Gruppo, si rimanda alla Relazione Finanziaria Annuale 2016 del Gruppo (cap. *Bilancio consolidato Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane al 31 dicembre 2016*, par. *Note esplicative al Bilancio consolidato*).

¹ La mappa delle partecipazioni di Ferrovie dello Stato Italiane è aggiornata a giugno 2017. La società Ferrovie del Sud Est e Servizi Automobilistici è entrata nel Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane a fine 2016.

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.

Il nuovo Piano industriale 2017-2026 si sviluppa in un periodo di 10 anni, un orizzonte temporale ampio, necessario per i grandi progetti infrastrutturali previsti ma anche per l'evoluzione del Gruppo, destinato a diventare sempre di più un propulsore della mobilità integrata e globale.

Ferrovie dello Stato Italiane assume il ruolo di porta d'accesso all'ecosistema della mobilità, in un'ottica integrata e di *cooperation* che raccoglie tutti gli attori e le modalità di trasporto. Una trasformazione necessaria, resa possibile dalla centralità del sistema ferroviario unita alla lunga esperienza e al *know how* del Gruppo.

Mercato nazionale

RFI svolge il ruolo di Gestore dell'Infrastruttura ferroviaria nazionale¹ 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

¹ Secondo le responsabilità attribuite a RFI dalla normativa di settore, a partire dall'Atto di Concessione (si veda D.M. n. 138T del 31 ottobre 2000 e D.lgs. n. 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").

² A luglio 2016, attraverso un'operazione di scissione, le attività legate alla gestione degli spazi commerciali nonché le attività *media & advertising* sono state attribuite a Grandi Stazioni Retail, ceduta a un soggetto terzo.

importanti e frequentate stazioni della rete e delle 103 stazioni urbane grandi e medio-grandi, affidata rispettivamente alle società Grandi Stazioni² 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.

LA RETE IN CIFRE*

Linee ferroviarie in esercizio	16.788 km
Tipologie	
Linee a doppio binario	7.647 km
Linee a semplice binario	9.141 km
Alimentazione	
Linee elettrificate	12.023 km
Linee non elettrificate	4.765 km
Lunghezza complessiva dei binari	24.435 km
Linea convenzionale	23.085 km
Linea AV **	1.350 km
Impianti ferroviari	
Stazioni con servizi viaggiatori attivo/possibile	2.195
Impianti di traghettamento	3
Volumi Produzione Complessivi 2016	350 mln treni-km

(*) Dati aggiornati al 31 dicembre 2016.

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



NETWORK GRANDI STAZIONI



Trenitalia, principale società italiana per la gestione del trasporto ferroviario di passeggeri e merci, opera attraverso le 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** assicura la progettazione, la produzione, la gestione, la vendita e lo sviluppo dei servizi di trasporto merci (il ramo d'azienda dedicato alle merci è confluito a partire dal gennaio 2017 nel "Polo Mercitalia").

"Polo Mercitalia": nel corso del 2016, con efficacia a partire da gennaio 2017, si è costituito

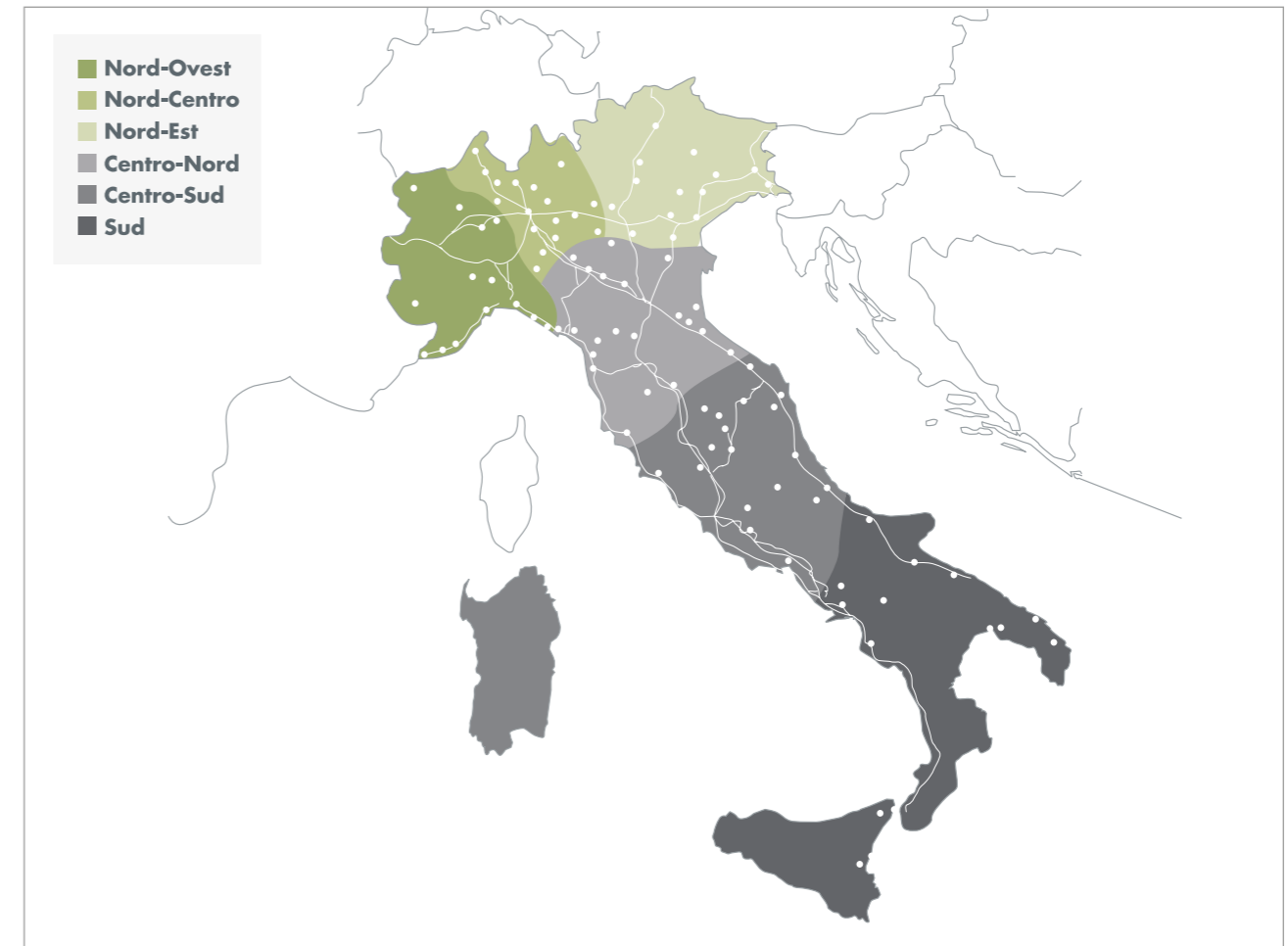
³ Il ramo di azienda oggetto di scissione include le partecipazioni già detenute da Trenitalia in società operanti nel

il nuovo Polo delle Merci e della Logistica del Gruppo, presidiato dalla società Mercitalia Logistics (già FS Logistica), la quale opera anche attraverso la società Mercitalia Rail, nata dalla scissione del ramo d'azienda denominato "Cargo" di Trenitalia³, con l'obiettivo di razionalizzare tutte le attività del Gruppo effettuate nel settore cargo. Il polo assicura la progettazione, la produzione, la gestione, la vendita e lo sviluppo di servizi di trasporto per le merci, in un mercato ampiamente liberalizzato che vede la presenza di molte altre imprese di trasporto su ferrovia. Gli obiettivi del polo sono: il rafforzamento dell'intermodalità, l'espansione in segmenti di offerta ad alto valore aggiunto, la creazione di un interlocutore unico per i clienti.

Busitalia - Sita Nord è la società del Gruppo operante nel settore del trasporto pubblico su gomma. In tale ambito la società offre, direttamente

settore del trasporto delle merci e/o della logistica, tra cui TX Logistik AG e Trenitalia Logistics France.

NETWORK CENTOSTAZIONI



o tramite controllate, collegamenti urbani ed extraurbani in Veneto (attraverso la società Busitalia Veneto), Toscana (anche attraverso la società Ataf Gestioni) e Umbria. 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 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.

Mercato internazionale

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane si adopera sempre più per ampliare all'estero i confini del portafoglio di *business* del 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'efficienza, l'estensione e l'interoperabilità dei quat-

tro Corridoi core della TEN-T che interessano l'Italia⁴; porta avanti, insieme agli *Infrastructure Manager* dei Paesi confinanti, progetti e lavori per le sezioni transfrontaliere del Corridoio Mediterraneo e del Corridoio Scandinavo-Mediterraneo⁵; partecipa alla *governance* e alle attività gestionali e operative dei quattro Corridoi merci (*Rail Freight Corridor*) che interessano l'Italia⁶. RFI collabora attivamente con altri gestori di infrastruttura in ambito internazionale come membro sia del Forum Infrastruttura dell'*International Union of Railways* (UIC) sia di *RailNetEurope* (RNE). Partecipa, inoltre a studi e progetti di carattere europeo finanziati dai programmi quadro per la Ricerca e lo Sviluppo.

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 Thello⁷, ha ampliato l'offerta di collegamenti con diverse località della Costa Azzurra.

Il **gruppo Netinera** svolge 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 ha operato nel corso del 2016 in tutti i principali Paesi europei soprattutto attraverso la sua controllata TX Logistik⁸, 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. Nei primi mesi del 2017 Trenitalia ha fatto il suo ingresso anche sul mercato britannico con l'acquisto di NXET attraverso la sua controllata Trenitalia UK Limited⁹.

Grandi Stazioni fino a giugno 2016¹⁰ attraverso Grandi Stazioni Česká Republika s.r.o. (società di diritto ceco, controllata al 51% da Grandi Stazioni), ha svolto attività di gestione dei contratti per la riqualificazione e conduzione di due stazioni ferroviarie in Repubblica Ceca: Praga Centrale e Mariánské Lázně.

Italferr si è occupata della progettazione, direzione e supervisione dei 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* <http://www.italferr.it/ifer/Progetti-e-Studi#>.

⁴ Corridoi: Baltico-Adriatico, Scandinavo-Mediterraneo, Reno-Alpi e Mediterraneo.

⁵ Il tratto della Torino-Lione tra Italia e Francia, il tunnel del Brennero tra Fortezza e Innsbruck, la Trieste-Divaca tra Italia e Slovenia.

⁶ 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.

⁷ Nel settembre del 2016 Trenitalia ha acquistato la piena proprietà della società Thello SAS.

⁸ Transitata dal 2017 in Mercitalia Logistics nell'ambito del progetto "Polo Mercitalia".

⁹ Società costituita nell'ottobre del 2016 e partecipata interamente da Trenitalia.

¹⁰ A partire da luglio 2016, a seguito dell'operazione di scissione che ha interessato la società Grandi Stazioni, la partecipazione della società ceca è stata ceduta a terzi insieme alla società Grandi Stazioni Retail.



LA STRATEGIA E GLI OBIETTIVI

G4-1 G4-2

Il Piano industriale 2017-2026 indica gli obiettivi strategici del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane finalizzati principalmente alla trasformazione da operatore prevalentemente ferroviario a operatore di mobilità integrata, rinnovando profondamente anche le attività logistiche e passando necessariamente per il rafforzamento e l'integrazione delle infrastrutture. Questa trasformazione si fonda, tra l'altro, su una forte spinta verso la digitalizzazione, fattore abilitante per segnare definitivamente il cambio di passo verso il futuro.

Il nuovo Piano industriale articola il proprio sviluppo su cinque pilastri strategici.

Mobilità integrata per i viaggiatori

Ferrovie dello Stato Italiane si propone di dare una risposta unica, concreta e semplice alle diverse esigenze di mobilità, presentandosi come punto di accesso alla mobilità collettiva; un operatore capace di accompagnare i viaggiatori dalla porta di casa fino alla loro destinazione. L'attuale scenario è un mercato della mobilità in cui l'80% delle persone si sposta con mezzi privati, il 15% utilizzando altre modalità condivise e pubbliche (in particolare le aziende di TPL delle grandi città) e solo il 5% con i servizi ferroviari. Per il riequilibrio modale verso soluzioni di trasporto collettivo su gomma e ferro FS avrà un ruolo chiave e si propone quale protagonista di tale *shift* modale salendo dal 6% di *market share* del 2015 fino al 25% nel 2026. A tale scopo il Gruppo ha previsto il rinnovo di 450 treni nei servizi ferroviari regionali e l'acquisto di 3.000 bus al fine di incrementare sensibilmente la qualità, elemento essenziale per favorire questo cambiamento.

Digital & customer centricity

Il Piano industriale 2017-2026 del Gruppo pre-

vede una forte spinta verso la digitalizzazione; si inviteranno i clienti ad adottare una nuova *travel philosophy*, offrendo loro comodi strumenti che li accompagnino lungo tutto il viaggio. Ciò significa, per esempio, offrire un *journey planner*, un aggregatore di soluzioni di viaggio utile fin dalla programmazione del viaggio stesso e presente fino alla sua conclusione; un sistema flessibile, capace di modificare in tempo reale le scelte fatte laddove si renda necessario, che diventa un compagno di viaggio efficace e affidabile che conosce e consiglia il cliente.

Si mira a una *Extended Customer Experience*, capace di entrare quotidianamente nella vita delle persone; un obiettivo realizzabile grazie all'analisi dei *big data* attraverso strumenti avanzati associati ad appropriate piattaforme digitali.

Logistica integrata

Anche in questo ambito, come nella mobilità passeggeri, il trasporto su gomma è preponderante (circa l'82% del trasporto merci terrestre). L'obiettivo del Gruppo è contribuire al bilanciamento di tale quota modale, attraverso tre principali azioni:

- / *turnaround* del Polo Mercitalia con un *focus* specifico su centralità del cliente, qualità del servizio, massimizzazione dell'efficienza;
- / rafforzamento dell'intermodalità;
- / espansione in segmenti di offerta ad alto valore aggiunto (per esempio nel *freight forwarding*).

Relativamente al trasporto delle merci sono previsti investimenti per il rinnovo del materiale rotabile, per *terminal* e logistica e per ICT a supporto.

Infrastruttura integrata

Sotto questo capitolo sono previsti investimenti sia per la rete convenzionale che per la rete AV/AC e i Corridoi TEN-T europei, per continuare a dotare il Paese di infrastrutture robuste che con-

sentano una mobilità moderna e sistemica per persone e merci: il Terzo Valico, la Galleria di base del Brennero e la Torino-Lione rispondono all'esigenza di completare la parte italiana dei quattro Corridoi TEN-T che attraversano il nostro Paese e collegano le regioni europee più densamente popolate e a maggior vocazione industriale e produttiva; potenziamenti infrastrutturali e tecnologici nei nodi urbani delle grandi città per aumentare la capacità di traffico; al Sud, l'apertura dei cantieri della linea AV/AC Napoli-Bari e in Sicilia la direttrice Palermo-Catania-Messina. Fondamentali anche le velocizzazioni della direttrice Adriatica e della Salerno-Reggio Calabria, grazie all'*upgrade* tecnologico e al miglioramento del tracciato ferroviario.

L'ottimizzazione dei trasporti passa anche attraverso l'integrazione nella rete nazionale di RFI - Rete Ferroviaria Italiana di più di 2.500 km di binari, su 3.500 totali, delle ex ferrovie concesse per ottenere maggiore efficienza e sicurezza grazie a una gestione unica della rete ferroviaria nazionale.

Nell'ambito delle infrastrutture integrate va inquadrata anche l'operazione ANAS che consentirà all'Italia di collocarsi all'avanguardia nel settore delle infrastrutture di mobilità. In particolare l'integrazione di ANAS nel Gruppo permetterà di implementare una politica integrata di investimento infrastrutturale, di generare importanti sinergie industriali e di gestire come *player* integrato lo sviluppo tecnologico di lungo termine che vede l'infrastruttura stradale dotarsi sempre di più di tecnologie, già applicate sulla rete ferroviaria (per esempio le *electrified highway*).

Completano il quadro le stazioni, collegamento nevralgico tra il livello delle infrastrutture e quello del trasporto, luoghi da trasformare in veri e propri *hub* della mobilità con parcheggi, autonoleggi, servizi di *car sharing*, colonnine di ricarica

per veicoli elettrici, ma anche in spazi che offrono una ampia gamma di servizi per svolgere attività quotidiane, come ritirare un pacco o pagare una bolletta. Il nuovo Piano industriale prevede la realizzazione di un *network* di *Smart Station*, oltre 600 stazioni dovranno essere gestite in modo unitario al fine di diventare il cuore pulsante di un sistema di infrastrutture e servizi di mobilità integrata.

Sviluppo internazionale

Nel Piano industriale 2017-2026 riveste grande importanza anche la crescita all'estero. Oggi il *business* estero costituisce il 13% dei ricavi complessivi, l'obiettivo è raggiungere il 23% nel 2026, quadruplicando l'attuale fatturato estero del Gruppo fino ad arrivare a 4,2 miliardi al 2026, posizionando Ferrovie dello Stato Italiane al livello degli altri *player* ferroviari europei.

Questa crescita si perseguirà seguendo tre principali linee:

1. attività di *General Contractor*, con la capacità di realizzare opere ferroviarie, soprattutto in Paesi con forti *gap* infrastrutturali;
2. servizi ferroviari a mercato all'estero, in considerazione del fatto che Trenitalia può esportare in altri Paesi l'altissima qualità di viaggio che oggi offre con le *Frecce*. Oltre a rafforzare le relazioni transfrontaliere esistenti, si punterà sulle rotte europee più appetibili, grazie anche alla liberalizzazione dello spazio ferroviario europeo prevista, a partire dal 2020, dal Quarto Pacchetto Ferroviario;
3. servizi di TPL all'estero, mediante la ricerca di opportunità di integrazione modale ferro/gomma per il trasporto passeggeri nelle grandi aree metropolitane o in città servite dalle opere infrastrutturali realizzate dal Gruppo.

02

LA SOSTENIBILITÀ NEL GRUPPO



Gli ideali che abbracciamo
definiscono le nostre responsabilità
verso gli *stakeholder*.





IL NOSTRO APPROCCIO ALLA SOSTENIBILITÀ



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

Vision del Gruppo

Con il nuovo Piano industriale 2017-2026, il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane si è dotato di una *vision* di lungo periodo con la quale ha rinnovato e rafforzato la sua ambizione di realizzare opere e servizi di trasporto in grado di creare valore per la collettività in modo duraturo, attraverso una ridefinizione del settore all'insegna dell'intermodalità.

A consolidare questo inquadramento generale sono esplicitati tre *commitment*, distinti ma interconnessi, relativi a ogni dimensione della sostenibilità (economica, sociale, ambientale).

Queste manifestazioni di intenti formano una base condivisa di valori e convinzioni che guidano e orientano le scelte e le attività gestite dal Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane.

ESSERE L'IMPRESA DI SISTEMA CHE IMPLEMENTERÀ UN'OFFERTA DI SERVIZI DI MOBILITÀ E DI LOGISTICA **INTEGRATI E SOSTENIBILI**, SFRUTTANDO INFRASTRUTTURE DI TRASPORTO IN SINERGIA, CREANDO VALORE IN ITALIA E ALL'ESTERO



COMMITMENT ECONOMICO

Essere leader nel settore della mobilità promuovendo la qualità e l'efficienza dei servizi di trasporto e dei servizi di infrastruttura



COMMITMENT SOCIALE

Essere protagonista di un progetto di mobilità integrata che promuova, attraverso un modello di impresa virtuoso, una società equa e partecipata



COMMITMENT AMBIENTALE

Essere pionieri nello sviluppare e implementare su larga scala soluzioni di mobilità integrata che contribuiscano a **rigenerare capitale naturale**

I nostri impegni

Il Codice Etico del Gruppo FS è un documento che stabilisce diritti e doveri a cui gli Organi sociali, il *management*, il personale dipendente, i collaboratori esterni, i *partner* commerciali, i fornitori e tutti coloro che hanno rapporti con il Gruppo devono attenersi. Con il Codice Etico, il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane si assume, in maniera trasparente, responsabilità e impegni verso gli *stakeholder* interni ed esterni.

Il Gruppo FS è membro dell'UIC, l'*International Union of Railways*, un'organizzazione che promuove, a livello globale, il settore ferroviario come parte della soluzione alle sfide della mobilità e dello sviluppo sostenibile. Sottoscrivendo la "*UIC declaration on Sustainable Mobility and Transport*", il Gruppo FS ha formalizzato l'impegno ad adottare comportamenti responsabili in tema di diritti umani, condizioni di lavoro, ambiente e anti-corruzione, in linea con i dieci principi del Global Compact promossi dall'ONU. Il Gruppo FS vuole anche contribuire al raggiungimento dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile – nel contesto dell'Agenda 2030, quadro strategico delle Nazioni Unite per uno sviluppo comune e solido – e in particolare dei seguenti:



Le politiche e la governance della sostenibilità

L'approccio alla sostenibilità passa attraverso espliciti impegni, dichiarati anche nelle politiche aziendali e nel Codice Etico, rivolti a tutte le parti interessate del Gruppo:

- > Creare occupazione di qualità attraverso l'innovazione dei processi organizzativi e di selezione e la valorizzazione delle diversità.
- > Sostenere e promuovere la crescita delle competenze tecniche, culturali e manageriali.
- > Migliorare il clima aziendale valorizzando il *know how* e l'esperienza delle nostre persone, assicurando equità e inclusione nello sviluppo professionale e inserendo servizi di *welfare* aziendale e *worklife integration*.

- > Costruire relazioni con istituzioni, associazioni e comunità locali.
- > Contribuire al benessere della collettività assicurando ai cittadini la sicurezza e l'efficienza dei servizi resi.
- > Orientare i giovani e promuovere la formazione di competenze spendibili nel mondo del lavoro attraverso il *network* con scuole e università.
- > Favorire il ricambio generazionale con concrete opportunità professionali.

LE PERSONE DEL GRUPPO

LA COLLETTIVITÀ

FORNITORI

- > Contribuire ad aumentare la consapevolezza ambientale e sociale dei nostri fornitori.

L'AMBIENTE

- > Ridurre al minimo gli impatti ambientali negativi.
- > Razionalizzare l'uso delle risorse naturali.
- > Salvaguardare il territorio.

CLIENTI

- > Realizzare opere e servizi nel trasporto ferroviario e su gomma, contribuendo a sviluppare per l'Italia un grande progetto di mobilità e di logistica nel rispetto dell'ambiente e del territorio.
- > Porsi costantemente con spirito di servizio a disposizione della clientela.

GLI ALTRI STAKEHOLDER

- > Promuovere un confronto aperto e trasparente con tutti gli *stakeholder*.

A partire dal 2010, la Capogruppo ha formalizzato il suo ruolo attivo nel promuovere, indirizzare e coordinare una gestione omogenea delle tematiche ambientali attraverso il mantenimento

di un Modello di Governo dei Sistemi di Gestione Ambientale delle società del Gruppo. Il livello di maturità raggiunto ha stimolato ulteriori progressi: nel 2016 è iniziato un *iter* che porterà

L'attuale Modello di Governo dei Sistemi di Gestione Ambientale a evolversi verso un *Business Model* teso a garantire l'equilibrio tra le componenti economiche, sociali e ambientali delle attività del Gruppo.

	Modello di Governo degli SGA	Modello di Governo della Sostenibilità	Business Model
Obiettivo	Fornire supporto, anche operativo, per assicurare lo sviluppo coordinato e unitario dei Sistemi di Gestione Ambientali delle società operative	Definire una <i>governance</i> per la gestione integrata delle tre dimensioni della sostenibilità	Assicurare l'integrazione della sostenibilità nei processi decisionali del Gruppo
Caratteristiche	<ul style="list-style-type: none"> - Focalizzato sulle tematiche ambientali - Orientato alla conformità normativa - Funzionale allo sviluppo degli SGA di società 	<ul style="list-style-type: none"> - Orientato alle tematiche ambientali, sociali ed economiche - Integrato nei processi esistenti - Basato su una <i>governance</i> delegante - Propedeutico al successivo sviluppo di un <i>Business Model</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - Integrato nel <i>business</i>, nella <i>vision</i> e nelle strategie di Gruppo - Orientato a un processo decisionale basato su criteri di sostenibilità (per esempio esternalità, SROI)
Arco temporale	Oggi	Breve/medio termine	Medio/lungo termine
Pervasività organizzativa			

Nel 2016 Ferrovie dello Stato Italiane SpA ha istituito il Comitato di Sostenibilità¹: un organo consultivo, espressione dei vertici delle principali società del Gruppo, costruito con lo scopo di integrare gli aspetti sociali e ambientali nelle strategie economico-finanziarie, promuovendo i principi e i valori dello sviluppo sostenibile, nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli *stakeholder*.

Nella prospettiva di integrare le dimensioni della sostenibilità nelle strategie, sulla base dell'approccio del *Corporate Shared Value*, il Gruppo sta avviando progetti pilota con l'obiettivo di realizzare una metodologia capace di incorporare una valutazione multidimensionale delle attività.

¹ Istituito con Disposizione di Gruppo del 1° luglio 2016.

Nel 2016 inoltre, Ferrovie dello Stato Italiane, insieme alle società del gruppo di lavoro "Sostenibilità" del "Network delle Presidenti"², ha approfondito alcuni temi particolarmente rilevanti per la promozione della sostenibilità in Azienda, con lo scopo di realizzare un documento in cui, attraverso la condivisione di idee e *best practice*, analizzare modalità d'integrazione, metodi di sensibilizzazione e sistemi di monitoraggio e *reporting*.

² Il "Network delle Presidenti" ha coinvolto le presidenti di 10 organizzazioni e società - Acea, Ania, Amarelli, AIDDA, Eni, Enel, Ferrovie dello Stato Italiane, Fondazione Marisa Bellisario, Poste Italiane e Terna - e si è sviluppato in due gruppi di lavoro: "Diversity & Inclusion" e "Sostenibilità".



IL COMITATO DI SOSTENIBILITÀ

Il Comitato, istituito a luglio 2016, è nominato dall'Amministratore Delegato e composto da:

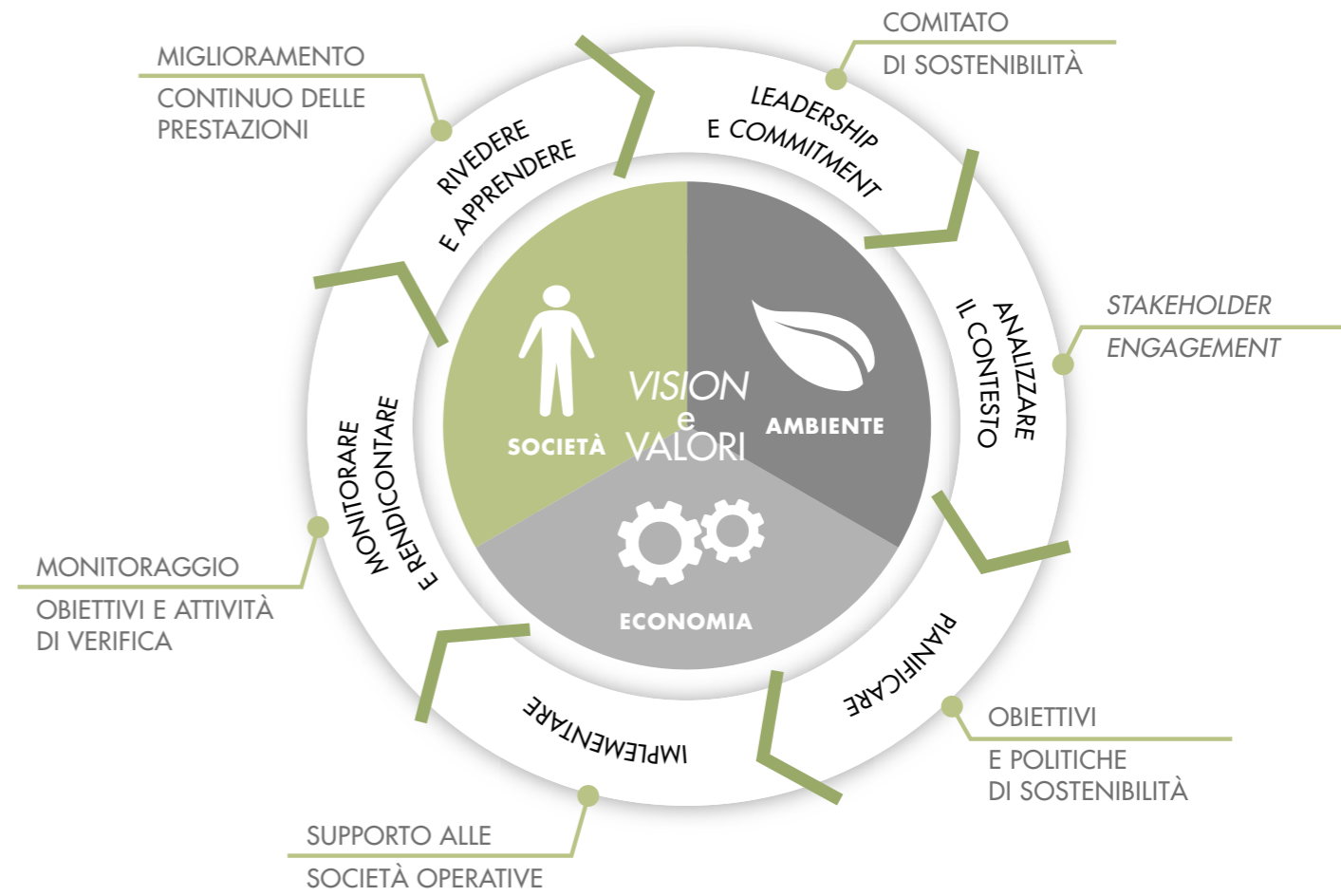


AMMINISTRATORE DELEGATO E DIRETTORE GENERALE

DIREZIONE CENTRALE STRATEGIE PIANIFICAZIONE E SOSTENIBILITÀ

SOSTENIBILITÀ

PRESIDIA, INDIRIZZA E CONTROLLA L'INTEGRAZIONE DELLE TEMATICHE DI SOSTENIBILITÀ NEI PROCESSI DI BUSINESS DEL GRUPPO



Nota: nel corso del 2017 il Comitato sarà allargato includendo l'AD di Busitalia - Sita Nord e il responsabile del Risk Management/CRO di FS SpA.

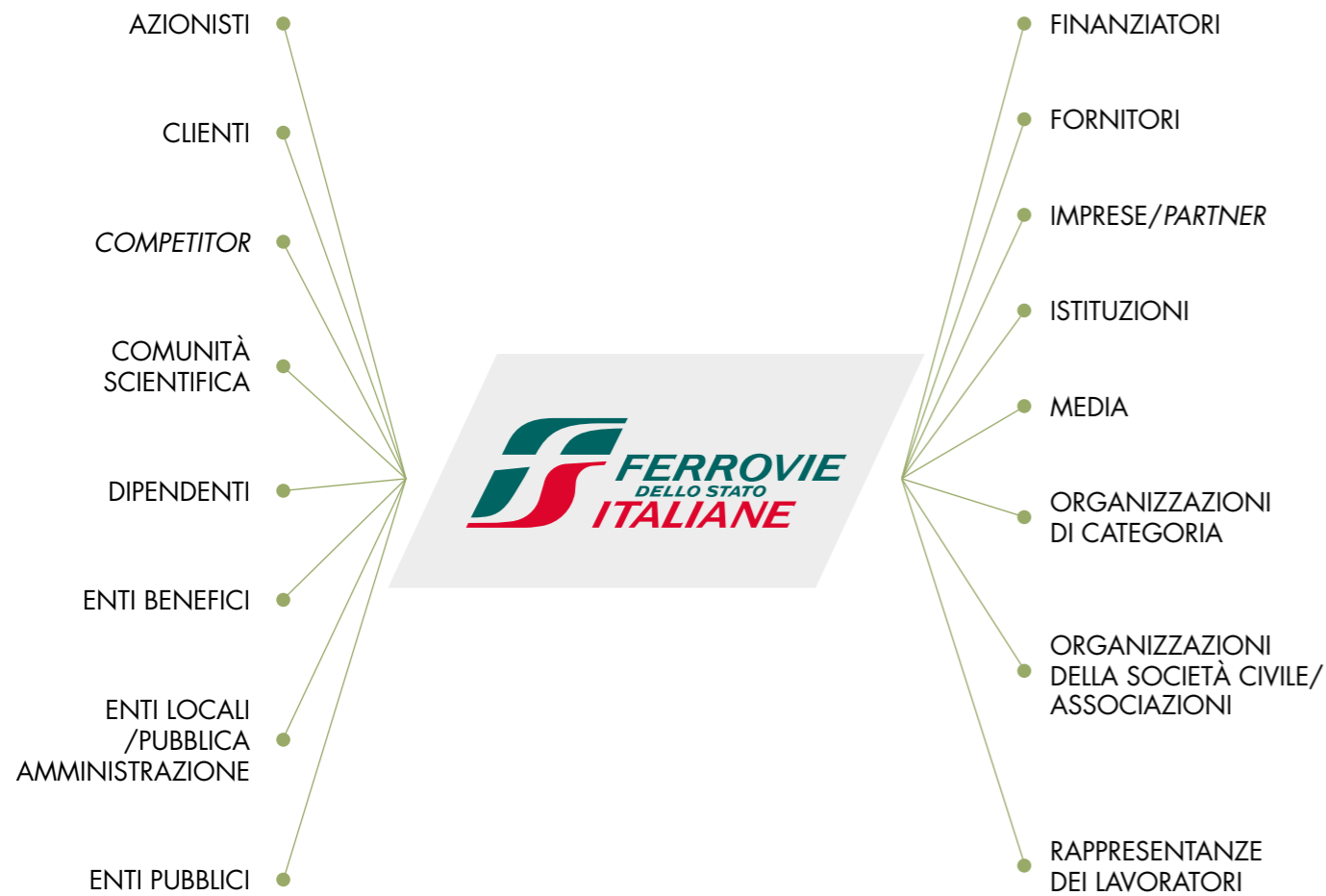
GLI STAKEHOLDER

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

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane attua un dialogo continuo con i propri *stakeholder*, nella convinzione che la comprensione delle rispettive aspettative e l'individuazione condivisa degli obiettivi di medio/lungo termine siano garanzia di una effettiva creazione di valore. In quest'ottica, sono tanti i canali attraverso i quali il Gruppo FS entra in contatto con i propri portatori di interessi. Per esempio, annualmente viene organizzato un *Panel* durante il quale gli *stakeholder* formulano proposte di miglioramento

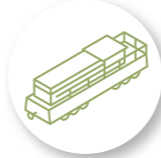




per l'Azienda. Il Gruppo si impegna a dare una risposta per ogni richiesta presentata e, ove ritenuto opportuno, ne dà concreto seguito. Nelle tre edizioni svolte tra il 2013 e il 2015 sono stati coinvolti più di 100 *stakeholder*, appartenenti a differenti categorie, che di volta in volta hanno animato la discussione su temi di diversa natura. Il lavoro di queste edizioni ha portato a raccogliere un totale di 65 proposte, di cui 42 realizzate, 16 in corso di attuazione e 7 ritenute non attuabili.

MAPPA DEGLI STAKEHOLDER DEL GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE



Il Panel degli stakeholder

Nel 2016 sono stati approfonditi 10 temi afferenti a cinque aree strategiche. Gli *stakeholder* invitati hanno formulato 20 proposte di miglioramento.

TAVOLO	TEMI
 SERVIZI/ MOBILITÀ MERCI	<ul style="list-style-type: none"> / Sostegno al trasporto ferroviario / Sviluppo soluzioni integrate per i clienti merci
 TPL	<ul style="list-style-type: none"> / Customer experience / Lotta all'evasione e all'elusione
 QUALITÀ DEI SERVIZI	<ul style="list-style-type: none"> / Servizi di assistenza ai viaggiatori PRM e con disabilità / Potenziali <i>partnership</i> a favore dell'intermodalità
 SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO	<ul style="list-style-type: none"> / Sicurezza e fornitori / Performance degli SGS
 FORMAZIONE E MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI OFFERTI AL CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> / Garantire una risposta efficace e personalizzata ai clienti / Progettare metodologie di <i>training</i> innovative a supporto delle strategie di <i>business</i>

A seguito dell'analisi delle criticità emerse durante il Panel 2016 e della formulazione delle risposte relative alle esigenze degli *stakeholder*, il Gruppo FS si è impegnato nell'implementazione di alcuni progetti e iniziative. Sul fronte della mobilità delle merci, saranno messi a disposizione dei clienti sia sistemi di tracciamento per conoscere lo stato del trasporto sia un servizio di assistenza via *call center* o *e-mail* al fine di permettere controlli sull'avanzamento dei flussi e gestire eventuali anomalie. Per quanto riguarda il trasporto pubblico locale, continuerà la campa-

gnna contro l'evasione e l'elusione pensata anche in modo di facilitare il processo di contolleria (per esempio con titoli di viaggio digitalizzati, percorsi di sensibilizzazione, ecc.). Sempre sul tema del trasporto locale, in linea con il Piano industriale che verte sull'intermodalità, saranno migliorati i sistemi di accesso alle informazioni tra i diversi mezzi di trasporto presenti nei nodi gestiti dalle società del Gruppo, sia attraverso comunicazione fisica sia con l'implementazione di un'applicazione capace di rispondere alle necessità dei diversi profili dei viaggiatori (pen-

dolari, turisti, giovani, anziani, ecc.). Sul fronte della qualità dei servizi, l'impegno è focalizzato sulle persone a mobilità ridotta e con disabilità, sia tramite una mappatura delle esigenze della domanda, svolta insieme a interlocutori istituzionali, sia attraverso la creazione di un'applicazione mobile che limiti il gap presente riguardo il processo di informazione verso il pubblico a cui è indirizzato. L'impegno verso tutte le categorie dei clienti sarà oggetto anche del processo di formazione dei dipendenti il quale, oltre a considerare approfondimenti sui temi della *customer centricity*, sarà organizzato tenendo conto della necessità di verificarne l'efficacia mediante un sistema di misurazione dei risultati.

Altre forme di dialogo

Esistono altre forme di dialogo tra il Gruppo e gli *stakeholder*, tra cui le attività istituzionalizzate di ascolto (per 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 2016 il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha partecipato alle attività delle seguenti Associazioni: Confindustria e le sue articolazioni territoriali, Agens/Federtrasporto, Federturismo, Anie, Assonime e Accredia.

Sono stati inoltre intrattenuti rapporti con la Conferenza delle Regioni e Province Autonome, con la Conferenza Stato-Regioni e Unificata, con i Ministeri di riferimento e, in particolare, con il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti in merito agli atti di sindacato ispettivo.

In ambito europeo il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha:

- / partecipato alle attività di competenza presso le istituzioni dell'UE (Parlamento, Commissione e Consiglio);
- / collaborato con l'associazione CER (*Community of European Railway and Infrastructure Companies*);
- / partecipato a gruppi di lavoro presso l'UIC (*International Union of Railways*)¹;
- / partecipato a gruppi di lavoro presso l'Agenzia Ferroviaria Europea ERA (*The European Railway Agency*);

¹ L'Amministratore Delegato di Ferrovie dello Stato Italiane dal 1° dicembre 2016 ricopre la carica di presidente dell'UIC.

- / sostenuto le proprie posizioni presso Confindustria a Bruxelles;
- / collaborato per i temi ambientali con la Commissione Parlamentare ENVI (Ambiente, Sanità pubblica e Sicurezza alimentare) e la Commissione Parlamentare TRAN (Trasporti e Turismo).

In ambito UIC, Ferrovie dello Stato Italiane segue le trattative della Conferenza delle Parti sul Clima (COP) tenute a Copenaghen, Cancun, Durban, Brasile, Qatar, Parigi e Marrakech. Il Gruppo FS nel 2016 ha partecipato con l'UIC ai maggiori eventi quali: la *UN Framework Convention on Climate Change*, l'*High-Level Advisory Group on Sustainable Transport*, la *UN Global Sustainable Transport Conference*.

Il 28 ottobre 2016 il gruppo consultivo di alto livello ha emesso durante la *UN Global Sustainable Transport*, con il contributo anche di Ferrovie dello Stato Italiane, 10 raccomandazioni dal titolo "*Mobilizing Sustainable Transport for Development*", allo scopo di indicare ai governi di tutti i Paesi le azioni finalizzate alla riduzione dell'impronta di carbonio e allo sviluppo di un trasporto più equilibrato e sostenibile.

Nel 2016 nell'*Environment Group* istituito presso CER il Gruppo FS ha dato il suo contributo ai tavoli impegnati sui temi della sostenibilità e ambiente quali:

- / *The European strategy for low emission mobility*;
- / *Railway noise*;
- / *Sustainable vegetation management (glyphosate)*;
- / *Effort sharing regulation*;
- / *EU Emissions Trading System (ETS) revision*;
- / *Eurovignette*.

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.

I SISTEMI DI GESTIONE

G4-15 | G4-56 | G4-PR1

Continua l'impegno di Ferrovie dello Stato Italiane e delle principali società del Gruppo nell'attuazione e certificazione dei propri Sistemi di Gestione Ambientale (SGA) o Sistemi di Gestione Integrati (SGI), coprendo tutti i processi e tutti i siti operativi, con l'obiettivo di continuare a migliorare le prestazioni ambientali del Gruppo.

Nel corso del 2016 è stato avviato da parte delle società del Gruppo il processo di transizione alla nuova Norma UNI EN ISO 14001:2015 che, rispetto alla versione precedente, promuove un profondo radicamento del Sistema di Gestione nella realtà aziendale, estendendo le strategie di miglioramento in una più ampia ottica di

sostenibilità ambientale. In tale contesto la Capogruppo, che presidia in modo coordinato e omogeneo le tematiche ambientali sulla base di un Modello di Governo dei Sistemi di Gestione Ambientale, ha intrapreso un percorso volto all'integrazione dei principi della sostenibilità nel *business*, per generare valore sia per il Gruppo sia per la comunità.

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*.



03

LA GOVERNANCE

Un sistema di regole
che guida il Gruppo nella giusta direzione.

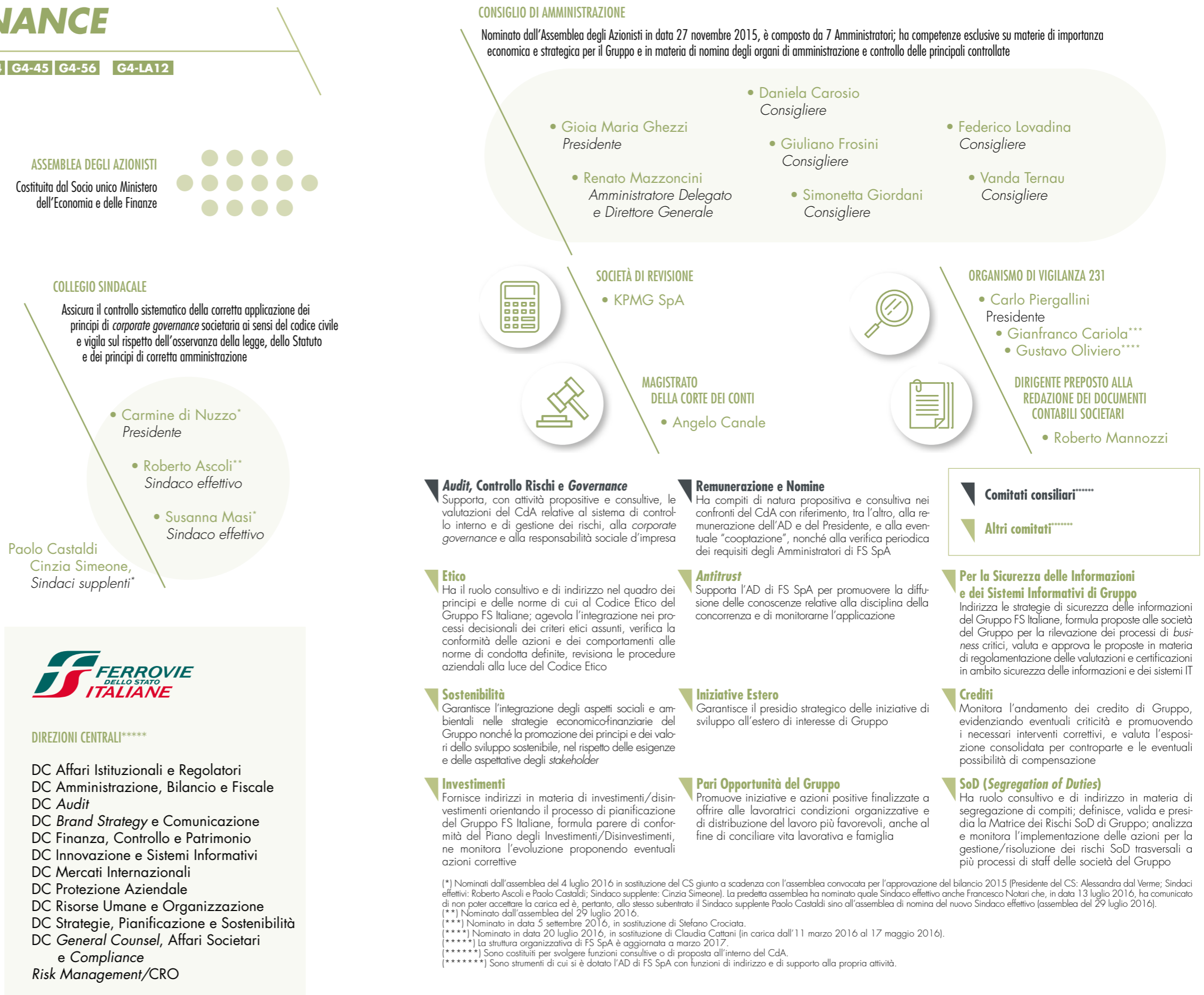


IL SISTEMA DI GOVERNANCE

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 (CdA), cui compete la gestione (il CdA di FS SpA è attualmente composto da sette amministratori) e un Collegio Sindacale, cui competono i controlli (il Collegio di FS SpA è composto da tre sindaci effettivi e due supplenti). L'Assemblea nomina, inoltre, una società di revisione¹, 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: (i) nomina un Amministratore Delegato; (ii) può conferire deleghe al Presidente, previa delibera dell'Assemblea, su materie delegabili ai sensi di legge; (iii) costituisce comitati, ove necessario, con funzione consultiva e propositiva; (iv) nomina il Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari; (v) nomina un Direttore Generale.

Di seguito uno schema rappresentativo della struttura di *corporate governance* di FS SpA. Per ulteriori informazioni si rimanda alla Relazione Finanziaria Annuale 2016 del Gruppo (cap. *Relazione sulla gestione*, par. *Relazione sul governo societario e sugli assetti societari*).



¹ La revisione legale dei conti, sia della Capogruppo sia delle società controllate, è stata affidata a partire dall'esercizio 2014 alla KPMG SpA. In base alle disposizioni speciali applicabili, previste dal D.Lgs. 39/2010 (artt. 16 e ss.), a seguito dell'acquisizione da parte di FS SpA dello status di Ente di Interesse Pubblico conseguente all'emissione nel 2013 del prestito obbligazionario quotato, l'incarico di revisione legale dei conti prevede la durata di 9 esercizi (2014-2022).

(*) Nominati dall'assemblea del 4 luglio 2016 in sostituzione del CS giunto a scadenza con l'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio 2015 (Presidente del CS: Alessandra dal Verme; Sindaci effettivi: Roberto Ascoli e Paolo Castaldi; Sindaco supplente: Cinzia Simeone). La predetta assemblea ha nominato quale Sindaco effettivo anche Francesco Notari che, in data 13 luglio 2016, ha comunicato di non poter accettare la carica ed è, pertanto, allo stesso subentrato il Sindaco supplente Paolo Castaldi sino all'assemblea di nomina del nuovo Sindaco effettivo (assemblea del 29 luglio 2016).

(**) Nominato dall'assemblea del 29 luglio 2016.

(***) Nominato in data 5 settembre 2016, in sostituzione di Stefano Craciata.

(****) Nominato in data 20 luglio 2016, in sostituzione di Claudia Cattani (in carica dall'11 marzo 2016 al 17 maggio 2016).

(*****) La struttura organizzativa di FS SpA è aggiornata a marzo 2017.

(******) Sono costituiti per svolgere funzioni consultive o di proposta all'interno del CdA.

(******) 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-SO3 G4-SO4 G4-SO5

Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi è l'insieme delle regole, delle procedure e delle strutture organizzative volte a consentire, attraverso un adeguato processo di identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei principali rischi, una conduzione dell'impresa sana, corretta e coerente con gli obiettivi definiti.

le sistematico, che genera valore aggiunto in quanto finalizzato a valutare e migliorare i processi di controllo, di gestione dei rischi e di *Corporate Governance*; / il "Modello di Gruppo del *Risk Management*", formalizzato per la prima volta con Disposizione di Gruppo n. 169/AD del 21 gennaio



In particolare, sono parte attiva del sistema:

/ le funzioni di *Internal Audit*, a riporto del Presidente del relativo CdA. Per le società non ancora dotate di autonoma funzione *Internal Audit*, il servizio è assicurato dalla Direzione Centrale *Audit*, istituita nella Capogruppo, tramite appositi contratti di servizio. Nei casi in cui sia istituito un Comitato di *Audit* la funzione di *Internal Audit* riferisce anche a quest'ultimo, nei termini indicati dalle disposizioni interne della società di riferimento. Nel Gruppo, l'*Internal Audit* svolge un'attività indipendente e obiettiva, di *assurance* e consulenza, finalizzata al miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'organizzazione. Assiste l'organizzazione nel perseguimento dei propri obiettivi tramite un approccio professiona-

2014, definisce le fasi, il metodo e i ruoli per la valutazione e gestione dei rischi aziendali. Il processo di *Risk Management* prevede: la mappatura dei processi e dei relativi obiettivi, l'individuazione e la valutazione dei rischi e dei relativi controlli, l'inserimento di eventuali proposte di azioni migliorative a contenimento dei rischi. Il metodo adottato per lo svolgimento del *Risk Management* è il *Control Risk Self Assessment* (CRSA), caratterizzato dalla partecipazione attiva dei *Process Owner* coinvolti nelle attività. L'attività dei *Process Owner* è supportata dal Referente di Direzione e dal *Risk Officer*¹. Con Disposizione

¹Con 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.

Organizzativa n. 116/AD del 22 gennaio 2015 il Modello di Gruppo è stato rafforzato con l'istituzione della struttura organizzativa *Risk Management*, alle dirette dipendenze dell'Amministratore Delegato di FS Italiane; / gli Organismi di Vigilanza e Modelli di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.lgs. 231/2001. La Disposizione di Gruppo n. 209/P del 9 giugno 2016, che ha sostituito le precedenti in materia a partire dal 2002, prevede che le società del Gruppo FS Italiane adottino Modelli di Organizzazione, Gestione e Controllo idonei a prevenire i comportamenti illeciti previsti dal D.lgs. 231/2001 e istituiscano un Organismo con il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza dei Modelli e di proporre l'aggiornamento. Gli Organismi di Vigilanza hanno di norma forma

ze nella materia, da un dirigente della funzione *Internal Audit* e da un soggetto esterno al Gruppo con competenze giuridiche, o, in alternativa, da un componente del Collegio Sindacale;

/ il Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari di FS SpA, figura richiesta fin dal 2007 dall'azionista Ministero dell'Economia e delle Finanze – nell'ottica di un avvicinamento ai sistemi di *corporate governance* delle società quotate – divenuta a tutti gli effetti obbligatoria *ex lege* a seguito dell'emissione del prestito obbligazionario (luglio 2013), per effetto del cambio di *status* di FS SpA, divenuta Ente di Interesse Pubblico (EIP ex art.16 del D.lgs. 39/2010), ricadendo a pieno nell'ambito di applicazione dell'art. 154 *bis* del TUF. In considerazione della complessità organizzativa e operativa del Gruppo FS Italiane, per un rafforzamento e una migliore efficacia nell'applicazione della norma, il CdA di FS SpA ritenne opportuno, fin dall'inizio, promuovere la nomina dei Dirigenti Preposti anche nelle principali società controllate; / il Sistema di Pianificazione e Controllo di Gestione a supporto del processo di pianificazione pluriennale di Gruppo, di implementazione operativa delle strategie (processo di budget) e di consuntivazione e analisi dei risultati.

Nel corso del 2016, sono state erogate circa 220 giornate/uomo di formazione/sensibilizzazione in tema di politiche e procedure anticorruzione attuate a livello di Gruppo.

Con riferimento all'anno 2016, le funzioni di *Internal Auditing* delle società del Gruppo hanno concluso in tutto 104 attività di *audit*, di cui 89 hanno permesso di formulare una valutazione del sistema di controllo interno e, di queste ultime, 14 hanno avuto a oggetto la sicurezza nei luoghi di lavoro e la tutela dell'ambiente. Una parte delle attività svolte (8) è stata effettuata su richiesta degli Organismi di Vigilanza ex D.lgs. 231/2001 competenti.

Per ulteriori informazioni relative al sistema di controllo interno e gestione dei rischi, si rimanda alla Relazione Finanziaria Annuale 2016 del Gruppo (cap. *Relazione sulla gestione*, par. *Relazione sul governo societario e sugli assetti societari*).



collegiale e sono composti da un Presidente esterno, dotato di alte e specifiche competen-

² La Disposizione di Gruppo n. 209/P del 9 giugno 2016 prevede che le società del Gruppo "di piccole dimensioni", caratterizzate da minore complessità organizzativa e/o

dimensionale, possono istituire un Organismo monocratico, composto da un soggetto esterno al Gruppo dotato di alte e specifiche competenze nella materia.

LA COMPLIANCE

G4-EN29 G4-PR9 G4-SO5 G4-SO7 G4-SO8

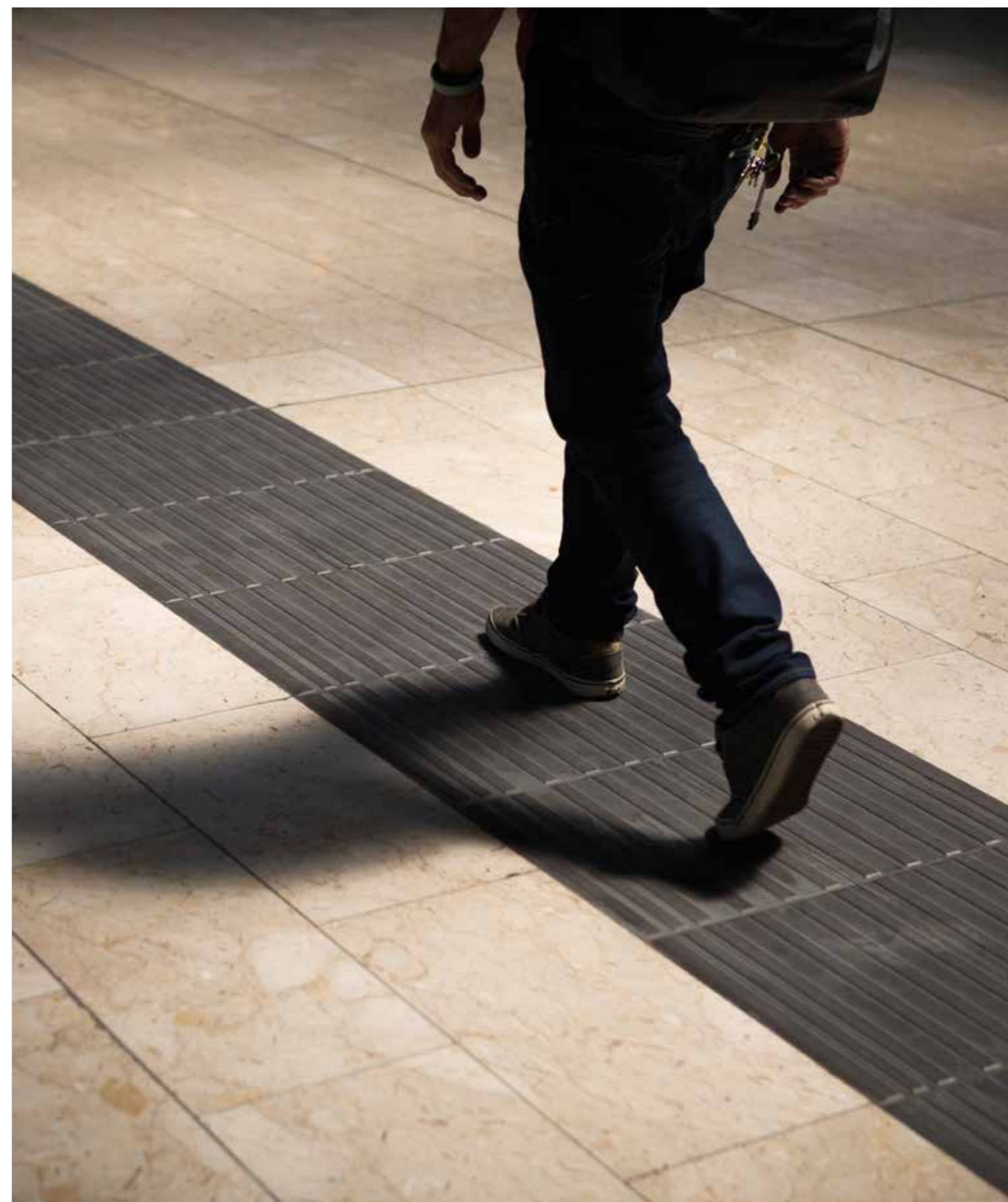
Indagini e procedimenti giudiziari

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

- / procedimento AGCM A/495 (Gara TPL Padova) per presunto abuso di posizione dominante nei confronti di Busitalia - Sita Nord e Busitalia Veneto;
- / procedimento AGCM PS/10578 per la presunta violazione della disciplina in materia di pratiche commerciali scorrette di cui al Codice del Consumo, in relazione ai sistemi di vendita di Trenitalia.

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 2016 del Gruppo (cap. *Relazione sulla gestione*, par. *Procedimenti e contenziosi*).



04

LA SOSTENIBILITÀ NEL *BUSINESS*



I risultati dell'incontro
tra creazione di valore economico
e responsabilità aziendale.





I RISULTATI DELLA GESTIONE



Highlights

G4-2

ABBIAMO FATTO >

772 mln €

UTILE NETTO

Plusvalenza vendita
Grandi Stazioni Retail
pari a 365 Mln €



Circa
7 mld €

**VALORE ECONOMICO
DISTRIBUITO AGLI STAKEHOLDER**
pari a circa il 76% del valore economico generato



Circa
6 mld €

**INVESTIMENTI A SOSTEGNO
DELLA MOBILITÀ**

trend in linea con il 2015 (+8%)



46 mln €

**INVESTIMENTI
IN RICERCA E SVILUPPO**
dedicati alla sicurezza della circolazione



VOGLIAMO FARE >

MIGLIORARE ULTERIORMENTE
I MARGINI DELLA

**gestione
ordinaria**

attraverso la crescita organica
del business e nuove acquisizioni



REALIZZARE INVESTIMENTI
A SUPPORTO DELLA

**mobilità
integrata**

confermando il volume
degli ultimi anni



I principali dati economici

G4-EC1

L'esercizio 2016 si chiude con un utile netto di 772 milioni di euro, a fronte dei 464 milioni di euro registrati nel 2015, riscontrando pertanto una crescita di oltre il 66%. A incidere positivamente sul risultato, la rilevazione della plusvalenza, pari a 365 milioni di euro, derivante dalla cessione a terzi di parte del *business* riferito alla gestione degli spazi commerciali *no core*, attuata per mezzo della vendita della Grandi Stazioni Retail SpA. L'operazione rientra tra le valorizzazioni di *asset* che porteranno il Gruppo, nell'arco temporale del Piano industriale 2017-2026, a divenire uno dei principali operatori di mobilità integrata.

L'EBITDA si attesta a un valore ampiamente positivo (2.293 milioni di euro) e presenta un incremento rispetto al 2015 di 318 milioni di euro (+16,1%), determinato dall'effetto della crescita dei ricavi operativi, per 343 milioni di euro, più che proporzionale rispetto ai costi (+25 milioni di euro).

L'EBIT si attesta anch'esso a un valore positivo, pari a 892 milioni di euro, contro i 644 milioni di euro del 2015, e fa registrare un aumento di 248 milioni di euro, pari al 38,5%. L'incremento riflette i risultati maturati a livello di EBITDA e risente di maggiori ammortamenti e svalutazioni, rispettivamente per 78 e 15 milioni di euro, contro bilanciati da minori accantonamenti rispetto al 2015 per complessivi 23 milioni di euro.

DATI DI BILANCIO GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

	2016	2015	2014
Ricavi operativi	8.928	8.585	8.390
Costi operativi	6.635	6.610	6.276
EBITDA	2.293	1.975	2.114
EBIT	892	644	659
Risultato netto	772	464	303

Valori in milioni di euro

GENERAZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO

	2016	2015	2014
Valore economico direttamente generato	9.004	8.709	8.524
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	7.908	7.881	7.734
Proventi diversi	1.096	828	790
Valore economico distribuito	6.837	6.879	6.628
Costi operativi per materie e servizi	2.623	2.614	2.296
Costo del personale	3.951	3.934	3.918
Pagamenti ai finanziatori	170	231	245
Pagamenti a entità pubbliche	93	100	169
Valore economico trattenuto	2.167	1.830	1.896

Valori in milioni di euro

I ricavi operativi, 8.928 milioni di euro, rilevano un incremento pari a 343 milioni di euro rispetto al 2015 per effetto dell'aumento dei ricavi delle vendite e delle prestazioni per 27 milioni di euro e degli altri proventi per 316 milioni di euro.

Sulla variazione dei ricavi delle vendite e delle prestazioni incidono sostanzialmente maggiori ricavi per servizi di trasporto (+2 milioni di euro, +0,03%) e maggiori ricavi da servizi di infrastruttura (+26 milioni di euro, +2,07%). Gli altri proventi aumentano prevalentemente per effetto delle già sopra citate plusvalenze (+365 milioni di euro nell'esercizio corrente contro i 18 milioni di euro del 2015), a cui si contrappone il calo dei ricavi per canoni di locazione, riaddebito di oneri condominiali e vendita di spazi pubblicitari (-28 milioni di euro, effetto della cessione del ramo "Retail") e le minori vendite realizzate nell'esercizio di immobili e terreni di *trading* (-11 milioni di euro). I costi operativi registrano un incremento, rispetto al

2015, per un importo pari a 25 milioni di euro (+0,4%). In crescita sia i costi del personale (+17 milioni di euro, +0,4%), sia gli altri costi (+8 milioni di euro, +0,3%).

Il prospetto riportato di seguito si basa su una riclassificazione dello schema di conto economico del Bilancio consolidato di Gruppo.

In particolare:

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



Si precisa infine che il valore non distribuito dal Gruppo (circa 2,2 miliardi di euro) è trattenuto sostanzialmente sotto forma di investimenti in autofinanziamento e accantonamenti a riserve, per essere reinvestito a garanzia della continuità e della sostenibilità del *business* nel medio/lungo periodo e quindi indirettamente, nel caso del Gruppo FS, a ulteriore beneficio di parte degli *stakeholder* (come i dipendenti e la collettività, per esempio mediante la crescita nella qualità dei servizi tra cui quello universale).

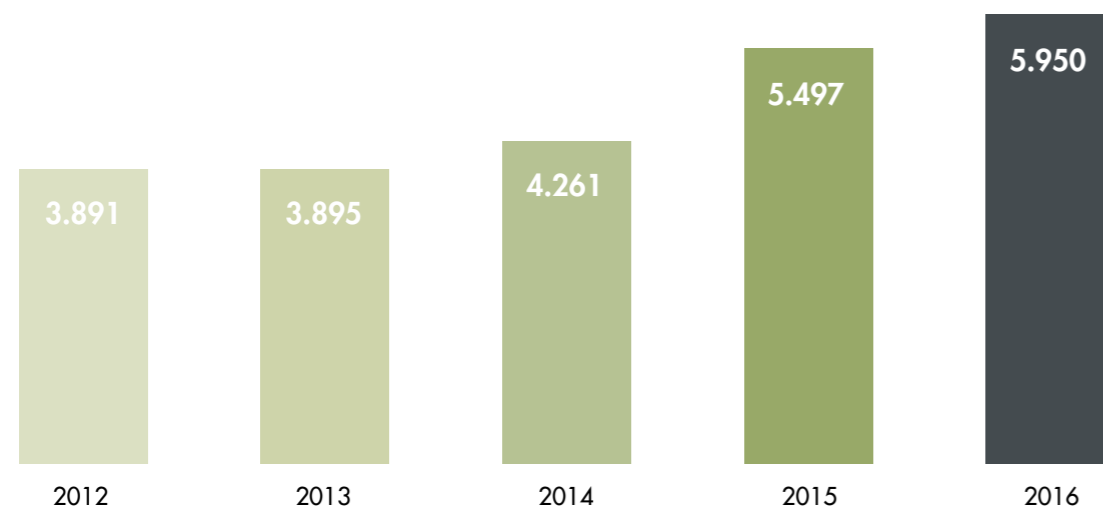
Gli investimenti

G4-EC4 G4-EC7

In un contesto di ripresa economica povera di investimenti, nel quale il mercato di riferimento non riesce a garantire il rimpiazzo del capitale che di anno in anno diventa obsoleto, 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, infrastruttura e logistica.

Gli investimenti del Gruppo sono volti ad accrescere e mantenere in efficienza la dotazione infrastrutturale del Paese in un'ottica di integrazione con gli altri sistemi di trasporto e a fornire servizi di mobilità sempre più qualificati.

INVESTIMENTI DEL GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE (in milioni di euro)



Gli investimenti tecnici¹ realizzati dal Gruppo FS Italiane nel corso del 2016, pari a 6.018² milioni di euro, mostrano un incremento (+6%) rispetto al volume di contabilizzazioni realizzato nel 2015 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 4.173 milioni di euro per interventi sull'infrastruttura a cura di RFI (di cui 4.007 milioni di euro per la rete convenzionale/AC e 166 milioni di euro per la rete AV/AC Torino-Milano-Napoli), 1.557 milioni di euro per interventi connessi ai servizi di trasporto ferroviario realizzati da Trenitalia e 288 milioni di euro per altri investimenti da parte di altre società del Gruppo.

¹ Insieme di opere, lavori, forniture e servizi realizzati o acquisiti a supporto dei processi di business del Gruppo, che incrementano le immobilizzazioni delle società anche qualora realizzati attraverso *leasing* o con società di scopo. Risultano escluse le acquisizioni di aziende o rami di aziende e le partecipazioni (in società o in *joint-venture*) e tutti gli altri investimenti di carattere finanziario.

² Comprensivi degli investimenti delle società di scopo (TELT e BBT).

RFI ha effettuato investimenti così distinti:

- / 63% per il mantenimento in efficienza dell'infrastruttura e interventi diffusi sul territorio;
- / 37% per la realizzazione di opere relative ai grandi progetti di sviluppo infrastrutturale (potenziamento di corridoi, aree metropolitane e bacini regionali).

Da sottolineare che 363 milioni di euro (circa il 9% della spesa complessiva) sono stati assegnati a interventi in tecnologie d'avanguardia.

Trenitalia ha investito 1.557 milioni di euro di cui il 63% destinato all'acquisto di materiale rotabile, circa il 5% alla riqualificazione del materiale già in esercizio, il 24% alla manutenzione incrementativa del parco rotabili e il restante 8% 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 288 milioni di euro, di cui circa il 28% fa riferimento alla società TELT che è responsabile della realizzazione e della gestione della futura linea ferroviaria merci e passeggeri Torino-Lione, il 23% è attribuibile alle società Grandi Stazio-

ni e Centostazioni, per la riqualifica, rilancio e valorizzazione delle principali stazioni ferroviarie ripensate come grandi poli di servizio per le città, circa il 19% è riferibile alla controllata Netinera Deutschland, per l'acquisto di mezzi di trasporto passeggeri per servizi su ferro e gomma e impianti industriali in Germania, circa l'8% è sviluppato dalle società del gruppo Busitalia, operative nel trasporto su gomma in Italia e, infine, circa il 9% è realizzato dalle società Blufferies, TX Logistik, Mercitalia Logistics (già FS Logistica), SGT, Terminali Italia, Terminal Alptransit, Cemate 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 2016 è stato pari a 46 milioni di euro interamente a carico di RFI. La spesa 2016 è dedicata per circa il 78% a tecnologie per la sicurezza della circolazione, per il 22% a studi e sperimentazioni su nuovi componenti e sistemi.

FINANZIAMENTI SIGNIFICATIVI RICEVUTI DALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

	2016
In conto esercizio	
Contratto di Programma	975,6
Altri dallo Stato	4,6
Contributi Unione Europea	0,6
Da Enti pubblici territoriali	6,6
In conto investimento	
Da Stato	3.199,2
Da Enti pubblici territoriali	18,8
Da Unione Europea	5,6
Totale	4.211,0

Valori in milioni di euro

I CLIENTI

Highlights

G4-2

ABBIAMO FATTO >

INTRODUZIONE SERVIZIO

Freccialink

per connettere
alla rete AV Siena,
Perugia, L'Aquila,
Potenza e Matera



LANCIO NUOVE ROTTE

Frecciargento

Bolzano-Trento-Verona-Napoli,
Roma-Modena-Mantova
e Roma-Bergamo



92 NUOVI AUTOBUS

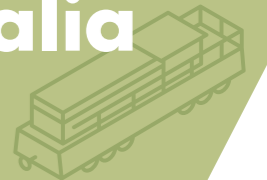
a basso consumo inseriti
nel parco veicolare



COSTITUZIONE

Polo Mercitalia

per rilanciare il *business*
merci del Gruppo



Realizzazione di circa

70 NUOVI IMPIANTI DI SECURITY

presso siti ferroviari
distribuiti su tutto
il territorio nazionale



Assistenza offerta in

275 STAZIONI

per le persone
con disabilità
e a ridotta mobilità



INTRODUZIONE DEL

Frecciarossa SULLA TRASVERSALE PADANA

Torino-Milano-Venezia



2,5 mld €

PREVISTI

nel nuovo Piano industriale
per i progetti "Easy stations"
e "Smart stations"



VOGLIAMO FARE >

Estensione della

Smart Card Trenitalia

a Veneto,
Emilia Romagna,
Toscana, Umbria e Lazio



Lancio della rotta

Frecciargento ROMA-GENOVA VIA FIRENZE



Integrazione dei servizi

TPL FERRO-GOMMA TRA BUSITALIA E TRENITALIA

Informazioni alla clientela,
integrazione tariffaria
e creazione di un *hub*
intermodale gomma/ferro
a Perugia



Completamento in

50 stazioni DEGLI INTERVENTI "EASY STATIONS"

Miglioramento accessibilità,
funzionalità e decoro spazi,
innalzamento marciapiedi
accesso treni, *upgrading* sistemi
e dispositivi di informazione al pubblico



Settore trasporto: servizi per la mobilità

G4-8

Trasporto passeggeri e merci

Anche nel 2016 il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane si è adoperato, mediante la concentrazione della propria capacità produttiva, per il soddisfacimento della clientela, coniugando le esigenze di mobilità con servizi sempre più efficienti e di qualità. In particolare gli sforzi intrapresi sono stati diretti verso un'integrazione dei sistemi di trasporto (treno e bus) a sostegno, da un lato, del trasporto pubblico locale e dall'altro di una forte integrazione dei servizi a lunga percorrenza. Di tutta evidenza il nuovo servizio integrato *Freccialink bus + Frece* di Trenitalia SpA che connette alla rete Alta Velocità città importanti come Siena, Perugia, L'Aquila, Potenza e Matera e che, dal suo varo, ha trovato il consenso di circa 24 mila viaggiatori.

Complessivamente la domanda di mobilità viaggiatori soddisfatta dal Gruppo FS Italiane, considerando anche le attività internazionali, ha mostrato un incremento dei volumi di traffico, in viaggiatori-km, di circa l'1,2% e della produzione, espressa in treni e bus-km, del 2,6%.

Nel settore ferroviario da sottolineare la crescita del trasporto regionale con un volume di traffico pari a 23,7 miliardi di viaggiatori-km, di cui circa il 20% realizzati all'estero dalle società del Gruppo, a conferma del buon esito delle azioni

intraprese – miglioramento della puntualità, incremento della frequenza delle corse, integrazione dei servizi nelle stazioni – nei confronti di tale servizio. Un'attenzione maggiore è stata concentrata sui Contratti di Servizio con le Regioni per delineare obiettivi chiari al fine dell'innalzamento della qualità del servizio e delle prestazioni da garantire con massicci investimenti su materiale rotabile e tecnologie.

Completano le buone *performance* del trasporto pubblico locale i risultati ottenuti dal Gruppo FS Italiane nel trasporto complessivo di persone con autobus (nazionale ed estero): nel 2016 la domanda soddisfatta è risultata in aumento del 2,3% a fronte di un aumento dell'offerta dell'1,1% in termini di bus-km.

In flessione (-2,7%), invece, i volumi di traffico ferroviario della lunga percorrenza (pari a 20,2 miliardi di viaggiatori-km) su cui pesa la forte riduzione della componente del servizio universale contribuito (-6,9%), la cui offerta viene definita dalla committenza del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti. Nonostante la leggera flessione dei servizi a mercato (-1,5%) rispetto all'anno precedente – soprattutto per gli effetti che erano stati ottenuti, in termini di volumi di traffico, per l'Esposizione Universale Expo 2015 – prosegue il successo del servizio ad Alta Velocità di Trenitalia SpA, *Frecciarossa*, anche in virtù del fatto che tale *brand* ha sostituito nel corso dell'anno i *brand* meno pregiati.

In aumento la produzione complessiva (servizi a mercato + servizio universale) pari a 84,6 milioni di treni-km realizzati (+5%).

Il trasporto delle merci del Gruppo FS Italiane ha

risentito del debole contesto economico, realizzando un volume di traffico, nazionale e internazionale, pari a 22,5 miliardi di tonnellate-km e in flessione del 3,8% rispetto all'anno precedente. La flessione risulta inferiore per la sola componente nazionale grazie al contributo positivo del traffico convenzionale (+2%), mentre per la parte internazionale è da sottolineare la cessazione del servizio, nel corso del 2016, di una società controllata che opera sul mercato estero. Anche la produzione complessiva è risultata in diminuzione (-5,5%), attestandosi a un livello pari a circa 44 milioni di treni-km, principalmente a causa della diminuzione delle percorrenze in territorio estero (-8,2%).

Tipologia dei principali servizi offerti

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

> Servizi a mercato

I servizi a mercato sono effettuati in piena autonomia commerciale e senza contributi pubblici. Per quanto riguarda il trasporto su ferro, includono la maggior parte dei collegamenti di media e lunga percorrenza offerti dalla Divisione Passeggeri *Long Haul* di Trenitalia, quali quelli effettuati con i treni *Frecciarossa*, *Frecciargento*, *Frecciabianca*, *Eurocity* ed *Euronight*; per quanto riguarda il trasporto su gomma, l'offerta a mercato si configura con servizi di noleggio autobus con conducente rivolti al territorio nazionale e internazionale e con servizi autorizzati dagli Enti

preposti per linee dedicate¹ a valenza turistica/commerciale operati da Busitalia - Sita Nord.

> 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 a fronte del rispetto di requisiti stabiliti in termini di frequenze, tariffe all'utenza, livelli prestazionali e fermate. Nello specifico, per il trasporto passeggeri vi rientrano quelli operati dalla Divisione Passeggeri *Long Haul* di Trenitalia, come i servizi *Intercity* Giorno e i servizi *Intercity* Notte, i servizi di interesse regionale, operati dalla Divisione Passeggeri Regionale di Trenitalia nel nostro Paese e dal gruppo Netinera in Germania.

Nell'ambito dei servizi programmati effettuati su gomma, Ataf Gestioni, Busitalia - Sita Nord e Busitalia Veneto sono presenti su reti locali in Toscana, Umbria e Veneto, con servizi urbani ed extraurbani.

Trasporto passeggeri

> Trasporto media e lunga percorrenza su ferro

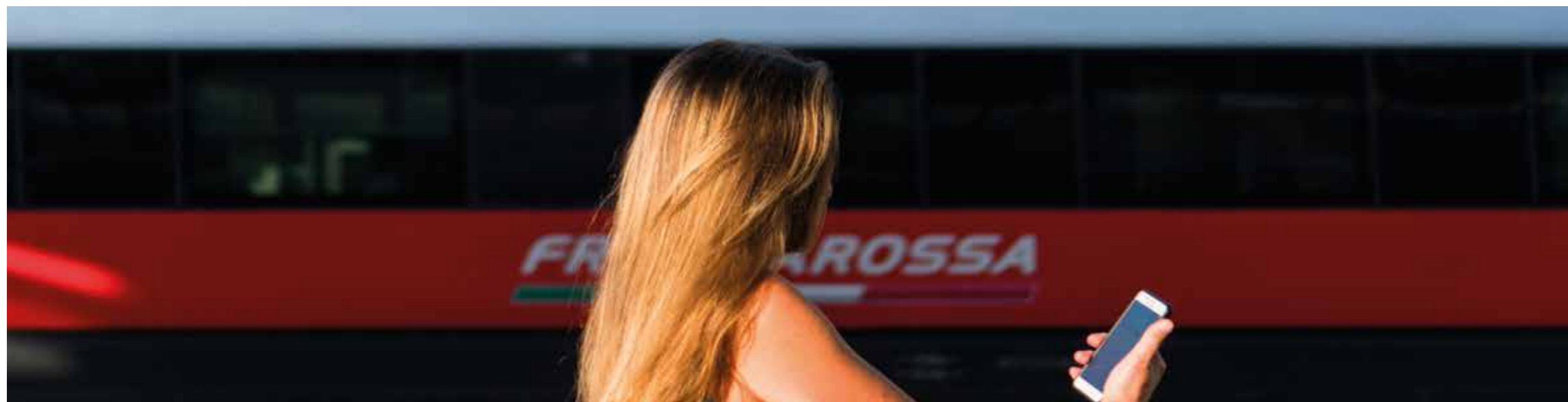
FRECCIAROSSA

I *Frecciarossa* sono treni che viaggiano prevalentemente sulla rete Alta Velocità che si estende lungo l'asse ferroviario nazionale a maggior traffico e a maggior densità di popolazione. Alcuni collegamenti *Frecciarossa*, inoltre, estendono i vantaggi dell'Alta Velocità italiana al di fuori della linea veloce Torino-Salerno, raggiungendo, per esempio, Brescia, Verona, Padova, Venezia, Rimini, Ancona, Pescara, Foggia, Bari e Taranto.

I *Frecciarossa* sono in servizio nelle seguenti rotte:

- / Torino-Milano-Reggio Emilia AV-Bologna-Firenze-Roma-Napoli-Salerno, con alcune estensioni del percorso da/verso Brescia e da/verso Potenza/Taranto;
- / Venezia-Padova-Bologna-Firenze-Roma-Napoli-Salerno;
- / Trieste/Udine-Venezia-Padova-Vicenza-Verona-Brescia-Milano-Torino;
- / Milano-Reggio Emilia AV-Bologna-Rimini-Ancona-Pescara-Foggia-Bari.

¹Il collegamento da Firenze per l'Outlet The Mall e il collegamento "Volainbus" Firenze-Aeroporto A. Vespucci.



FRECCIARGENTO

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

I treni *Frecciargento* nel 2016 hanno servito le seguenti rotte:

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

FRECCIABIANCA

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

Nel 2016 sono state servite:

- / 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 Pescara, Taranto, Grosseto, La Spezia, Livorno, Lecce (collegamento periodico), Reggio Calabria (collegamento periodico), 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 Bari e Lecce, da Reggio Calabria per Taranto.

TRENI NOTTE

I treni *Intercity* Notte sono collegamenti di lunga

distanza notturni tra il Nord, il Centro e il Sud del Paese e sono prevalentemente orientati a quanti preferiscono trascorrere la notte in viaggio per arrivare a destinazione la mattina successiva. Effettuano collegamenti da Milano per Taranto, Lecce, Siracusa e Palermo, da Torino verso Lecce, Reggio Calabria e Salerno, da Roma verso Bolzano (collegamento periodico), Lecce (collegamento periodico), 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. Con i servizi notturni, invece, è possibile raggiungere Monaco di Baviera da Roma e Milano, così come da Roma, Milano e Venezia si può raggiungere Vienna. Inoltre, grazie alla controllata francese Thello, con i treni *Eurocity* sono raggiungibili le città di Nizza e Marsiglia e altre località della Costa Azzurra da Milano, Genova e altre stazioni liguri, mentre con i servizi notturni da Venezia e Milano si arriva nelle città di Dijon e Parigi. Dal 2017 Trenitalia sarà presente anche nel Regno Unito, grazie all'acquisizione – da parte della controllata Trenitalia UK – di Nxet, impresa ferroviaria che opera tra Londra e l'Essex.

> 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 ne pianificano e programmano livelli di quantità e qualità del servizio, con un sistema connesso di premi, penali e forme di mitigazione delle penali.

I treni della Divisione Passeggeri Regionale viaggiano lungo una rete che si dipana per tutto il Paese, rispondendo ai bisogni di mobilità dei viaggiatori in ambito metropolitano, regionale e interregionale, grazie a un servizio che prevede un'offerta di treni distribuita su tutto l'arco della giornata – con picchi di frequenza durante le ore di maggior richiesta dai viaggiatori – e con fermate anche nelle più piccole stazioni lungo il percorso.

La Divisione, insieme con le Regioni, le quali sono competenti in materia di trasporto pubblico regionale su ferrovia, sta implementando un'offerta di trasporto sempre più aderente alla nuova domanda di mobilità, proponendo servizi capil-

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

Gli importanti investimenti in materiale rotabile attivati da Trenitalia, anche in virtù di Contratti di Servizio pluriennali, hanno già consentito un ammodernamento della flotta.

Gli investimenti proseguiranno anche nel corso dei prossimi anni: Trenitalia ha indetto un'importante gara per l'acquisto di nuovi treni regionali ad alta e media capacità, la cui entrata in servizio, prevista dal 2018 in poi, porterà al rinnovamento del 75% dell'intero parco rotabili del trasporto regionale. Nel 2016 l'età media della flotta si è abbassata a 19,7 anni, a fronte dei 20,4 anni del 2015.

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 Germania². 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 Erixx.

> 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, e servizi a mercato (noleggio con conducente rivolti al turismo nazionale e internazionale e linee autorizzate).

In particolare in Toscana offre servizi di TPL nelle aree di Firenze, Arezzo, Siena, Alto Mugello, Mugello, Val di Sieve, Casentino, Valdarno³; in Veneto, tramite la controllata Busitalia Veneto, serve il trasporto pubblico locale urbano ed extraurbano delle province di Padova e Rovigo;

² I brand più importanti di Netinera sono: Metronom ed Erixx che operano nella Germania del Nord, Die Länderbahn insieme ad Alex, Vogtlandbahn e Vlexx che operano nella Germania del Sud e ODEG che opera nell'Est della Germania.

³ L'azienda è presente in 6 diverse S.c.a.r.l. (Società consortili a responsabilità limitata) che gestiscono i servizi di trasporto pubblico locale prevalentemente nelle province di Firenze, Arezzo, Siena.

in Umbria svolge i propri servizi di trasporto su tutto il territorio regionale con alcune estensioni all'esterno dei confini regionali per connettersi con i principali punti di accesso alla regione (per esempio Orte, Sansepolcro, Terontola, Chiusi). L'offerta umbra si concretizza con servizi di TPL (gomma, ferro e navigazione), la gestione di sistemi di mobilità alternativa, servizi di noleggio e alcuni collegamenti interregionali (per esempio Cascia-Roma o le linee estive per le località balneari). Ataf Gestioni effettua il servizio di trasporto pubblico collettivo di persone nell'ambito della città metropolitana di Firenze⁴.

Trasporto merci

Il Gruppo FS ha assicurato nel 2016 la progettazione, la produzione, la gestione, la vendita e lo sviluppo di servizi di trasporto per le merci sul territorio nazionale e all'estero (attraverso la controllata TX Logistik⁵ e il gruppo Netinera).

L'offerta si è concentrata su due principali ambiti:

- / il traffico intermodale, con collegamenti ferroviari da e per i principali porti e interporti nazionali e internazionali;
- / il traffico convenzionale, relativo a 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 merci sono stati presidiati attraverso le seguenti strutture commerciali, che nel corso dell'anno hanno modificato la propria responsabilità a seguito di una importante riorganizzazione interna:

- / *Industry*, che ha acquisito le responsabilità relative alla gestione del portafoglio clienti del mercato siderurgico, *automotive* e chimico;
- / *Intermodal*, che gestisce il portafoglio clienti del mercato intermodale;
- / *General Cargo*, che ha acquisito le responsabilità relative alla gestione del portafoglio clienti del mercato delle materie prime e dei beni di consumo.

⁴ Ataf Gestioni è azienda mandataria della S.c.a.r.l. ATAF&L-NEA.

⁵ 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

Il mercato di riferimento di RFI, quale Gestore dell'Infrastruttura ferroviaria nazionale ai sensi del D.Lgs. 112/2015, è costituito da Imprese Ferroviarie (IF) e da soggetti Richiedenti; in quest'ultima fattispecie, oltre alle IF, Regioni e Province Autonome, rientrano anche "le autorità competenti di cui al regolamento (CE) 1370/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, nonché i caricatori, gli spedizionieri e gli operatori di trasporti combinati, con un interesse di pubblico servizio o commerciale ad acquisire capacità di infrastruttura ai fini dell'effettuazione di un servizio di trasporto ferroviario (D.Lgs. 112/2015 art. 3 cc)".

L'oggetto del rapporto contrattuale è costituito nel primo caso dalle tracce orarie e dai servizi – Contratto di utilizzo dell'infrastruttura con durata non superiore al periodo di validità di un orario di servizio – nel secondo caso dalla capacità di infrastruttura espressa in termini generali ovvero di volumi complessivi e non di dettaglio – accordo quadro con durata pluriennale.

A fine 2016, le IF che espletano servizio di trasporto a seguito della sottoscrizione del "Contratto di utilizzo dell'infrastruttura" risultano 32 mentre gli Accordi Quadro/Protocolli d'Intesa in corso di validità sono 21.

I ricavi da pedaggio passano da 1.006 milioni di euro del 2015 a 1.058 milioni di euro del 2016 con un incremento del 5,16%. L'incremento di ricavo è attribuibile all'incremento dei volumi, pari al +2,68% (di cui +12% rete AV/AC). Per ulteriori informazioni si rimanda alla sezione *Approfondimenti*.

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 in particolare tre aspetti:

- / la qualità promessa ed erogata (come da Carta dei Servizi a Media e Lunga Percorrenza e Carte dei Servizi regionali⁶);
- / la qualità percepita;
- / i reclami effettuati dalla clientela.

L'impegno a garantire nei confronti della clientela determinati *standard* sulle principali caratteristiche del servizio si esplica in obiettivi misurabili, incrementali laddove possibile, formalizzati e resi pubblici annualmente attraverso la Carta dei Servizi.

> La qualità promessa ed erogata: Customer Care

Relativamente ai servizi passeggeri di media e lunga percorrenza, Trenitalia nel 2016 ha raggiunto tutti e dodici gli obiettivi promessi.

Rispetto ai *target* prefissati, risultati particolarmente positivi sono stati rilevati con riferimento alla pulizia dei treni – con un risultato superiore al *target* di 4,6 punti percentuali per le *Frecce* e di 8,9 punti percentuali per i treni a media e lunga percorrenza nel complesso – alla puntualità dei treni a Contratto di Servizio con lo Stato e ai servizi di biglietteria.

Nel 2016 sono stati raggiunti anche i due obiettivi, rientranti nel Contratto di Servizio, relativi alla puntualità delle *Frecce* e alla pulizia dei treni, che nel 2015 non erano stati conseguiti.

I valori di tutti gli altri aspetti sono sostanzialmente in linea con gli obiettivi.

⁶ La Carta dei Servizi è lo strumento con il quale la società comunica i principi e gli impegni per migliorare i servizi offerti. Le Carte dei Servizi regionali sono disponibili sul sito trenitalia.com.

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

Fattori della qualità	Indicatori	Obiettivo 2015	Obiettivo 2016	Consuntivo 2016	Scostamento 2016 (punti %)	Note
Puntualità	Treni in arrivo entro 15' dall'orario previsto	93,0%	93,0%	93,7%	0,7%	Il ritardo è misurato nella stazione di destinazione finale del treno**
Regolarità del servizio	Treni regolari al netto dei treni limitati, cancellati o in arrivo con oltre 120' di ritardo	99,0%	99,0%	99,7%	0,7%	Sono conteggiati tutti i treni esclusi quelli che sono stati interessati da cause esterne o interruzione di linee o da sciopero
Pulizia	Efficacia degli interventi di pulizia a bordo dei treni	80,0%	80,0%	88,9%	8,9%	Clienti soddisfatti della pulizia riscontrata nel corso del viaggio***
Servizi di biglietteria	Biglietterie automatiche funzionanti	95,0%	95,0%	98,0%	3,0%	Percentuale sul totale delle biglietterie automatiche
	Accessibilità al servizio di vendita: acquisti attraverso canali innovativi (escluse biglietterie di stazione e agenzie di viaggio)	35,0%	35,0%	40,7%	5,7%	Peso degli acquisti tramite sistemi innovativi sul fatturato totale di Trenitalia Media Lunga Percorrenza

(*) Dati di *performance* riferiti ai dati disponibili al 3 febbraio 2017. Dal 2015 l'indicatore "Servizi telefonici di informazione" 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 ≥ 6 in una scala da 1 a 9.

INDICATORI DI QUALITÀ PER LE FRECCHE

Fattori della qualità	Indicatori	Obiettivo 2015	Obiettivo 2016	Consuntivo 2016	Scostamento 2016 (punti %)	Note
Puntualità	Treni in arrivo entro 15' dall'orario previsto	94,0%	94,0%	94,2%	0,2%	Il ritardo è misurato nella stazione di destinazione finale del treno*
Regolarità del servizio	Treni regolari al netto dei treni limitati, cancellati o in arrivo con oltre 120' di ritardo	99,4%	99,4%	99,9%	0,5%	Sono conteggiati tutti i treni esclusi quelli che sono stati interessati da cause esterne o interruzione di linee o da sciopero
Pulizia	Efficacia degli interventi di pulizia a bordo dei treni	88,00%	88,00%	92,6%	4,6%	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 ≥ 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 2015	Obiettivo 2016	Consuntivo 2016	Scostamento 2016 (punti %)	Note
Puntualità	Puntualità entro i 30'	91,0%	91,0%	95,6%	4,6%	N. treni giunti con ritardo inferiore a 30 minuti/n. treni effettuati x 100 (standard B)
	Puntualità entro i 60'	96,0%	96,0%	98,4%	2,4%	N. treni giunti con ritardo inferiore a 60 minuti/n. treni effettuati x 100 (standard B)
Regolarità del servizio	Treni regolari al netto dei treni limitati, cancellati o in arrivo con oltre 120' di ritardo	98,2%	98,2%	99,2%	1,0%	100% (n. treni soppressi + n. treni limitati + n. treni giunti con ritardo superiore 120 minuti) / n. treni programmati x 100 (standard B)
Pulizia	Efficacia degli interventi di pulizia a bordo dei treni	88,0%	88,0%	88,1%	0,1%	Pulizia (QME)*= 100% - % non conformità

(*) Qualità Media Erogata.

Nella qualità del servizio rientra anche l'offerta di una rete di vendita efficiente e accessibile, composta da varie modalità attraverso le quali il cliente può acquistare i biglietti ferroviari. A tal proposito, Trenitalia ha messo a disposizione nel 2016 una rete di vendita tradizionale composta complessivamente da circa 320 biglietterie, oltre 1.900 macchine *self service*, 6.500 agenzie di viaggio nazionali e 1.750 internazionali, circa 70.000 punti vendita dei circuiti LIS PAGA di Lotomatica, Punto Servizi e SisalPay, 16.700 aziende aderenti ai programmi *Corporate Travel*⁷. 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* e *tablet*. Su questi canali è possibile pagare con carta di credito o borsellino elettronico *PayPal*.

⁷ Programmi "Corporate Travel B2B" e "Corporate Travel Triangolo", dedicati alle aziende per l'acquisto di biglietti ferroviari.

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 mobilità ridotta. A 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. Per approfondimenti sui servizi verso le persone a mobilità ridotta si rimanda alla sezione dedicata ai servizi di RFI.

> 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 per un totale di 6 rilevazioni annue, prevede 5.000 interviste rivolte a un campione di viaggiatori selezionato secondo una procedura di tipo probabilistico basata su tre stadi: relazione di traffico, stazione, *brand*⁸. Per il trasporto regionale l'universo di riferimento è il medesimo (passeggeri di età superiore ai 14 anni) ma l'ambito di viaggio è quello di corto raggio (locale/regionale) e anche in questo caso il campione è selezionato secondo una procedura di tipo probabilistico basata su regione, stazione, fascia oraria. Ogni rilevazione, a cadenza bimestrale per un totale di 6 rilevazioni annue, prevede 7.666 interviste, tale numerosità consente di effettuare un approfondimento sulla clientela che viaggia su 35 principali linee ferroviarie regionali distribuite sull'intero territorio nazionale. La metodologia di rilevazione, per entrambe le tipologie di viaggi (media/lunga percorrenza, locale/regionale), si articola in due fasi:

⁸ Interviste totali annue: 30.000.

- / interviste *face to face* effettuate in stazione prima della 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. Ai fini della valutazione di *customer satisfaction* vengono considerati soddisfatti i viaggiatori che hanno attribuito un punteggio pari o maggiore di 6.

Trasporto media e lunga percorrenza

I risultati di *customer satisfaction* dell'anno 2016 mostrano, in generale, delle variazioni abbastanza contenute rispetto ai dati rilevati nel 2015. Con riferimento alla permanenza a bordo nel suo complesso, infatti, si registra un modesto calo della percentuale dei viaggiatori soddisfatti, che passa dal 92,7% del 2015 al 91,9% del 2016. Anche fra gli aspetti in cui si registrano gli scostamenti maggiori, le variazioni rimangono sempre circoscritte all'interno di pochi punti percentuali. La puntualità, per esempio, aspetto per il quale si rileva il decremento maggiore, passa dall'82,7% del 2015 all'80,9% del 2016, mentre la pulizia, per cui si registra l'incremento maggiore, passa dall'88% del 2015 all'88,9% del 2016.

TRASPORTO NAZIONALE E INTERNAZIONALE: CUSTOMER SATISFACTION

Customer Satisfaction - Permanenza a bordo treno	2016	2015	2014	2016 vs 2015 (punti %)
Comfort	91,5%	92,2%	90,8%	= -0,7
Pulizia	88,9%	88,0%	86,1%	= 0,9
Puntualità	80,9%	82,7%	83,5%	v -1,8
Informazioni a bordo	90,7%	91,7%	90,3%	v -1,0
Personale	96,0%	96,0%	95,6%	= 0,0
Giudizio complessivo	91,9%	92,7%	92,1%	= -0,8

Trasporto regionale

Relativamente ai servizi di trasporto regionale, anche nel 2016 è proseguito il trend in crescita dei principali indicatori di *customer satisfaction* iniziato in precedenza.

La "permanenza a bordo" nel complesso ha registrato, infatti, un miglioramento di 3,6 punti percentuali, passando dal 76,4% dei viaggiatori soddisfatti nel 2015 all'80% del 2016.

Gli aspetti nei quali si sono rilevati gli incrementi maggiori sono stati il "comfort", con un miglioramento di 3,6 punti percentuali, la "puntualità", di 3,3 punti percentuali, e la "pulizia" di 3,0 punti percentuali.

TRASPORTO REGIONALE: CUSTOMER SATISFACTION

Customer Satisfaction - Permanenza a bordo treno	2016	2015	2014	2016 vs 2015 (punti %)
Comfort	79,3%	75,7%	73,8%	▲ 3,6
Pulizia	65,6%	62,6%	58,8%	▲ 3,0
Puntualità	70,0%	66,7%	63,5%	▲ 3,3
Informazioni a bordo	77,2%	74,4%	71,7%	▲ 2,8
Personale	91,2%	89,4%	85,1%	▲ 1,8
Giudizio complessivo	80,0%	76,4%	74,0%	▲ 3,6

Il generale andamento positivo degli indicatori di *customer satisfaction*, rilevato fra i clienti dei servizi di trasporto regionale, ha trovato particolare riscontro a livello locale nella Provincia Autonoma di Bolzano, in Friuli Venezia Giulia e in Umbria, dove la "permanenza a bordo" nel complesso è stata valutata positivamente da circa 9 viaggiatori su 10 intervistati.

Analizzando i trend, i principali miglioramenti rispetto all'anno 2015 sono stati registrati in Emilia Romagna (in cui la soddisfazione relativa alla permanenza a bordo è in aumento di 5,3 punti percentuali), nella Provincia autonoma di Bolzano (con un incremento di 4,9 punti percentuali) in Piemonte e nelle Marche (circa +4,5 punti percentuali). Le Regioni, invece, in cui il trend relativo alla "permanenza a bordo" è in peggioramento rispetto al 2015 sono Trento (-0,9 punti percentuali), la Valle d'Aosta (-0,6 punti percentuali) e la Sardegna (-0,4 punti percentuali).

La gestione dei reclami

Un'attenta gestione dei reclami rappresenta un valido strumento di interazione con la clientela poiché permette, attraverso il monitoraggio e l'analisi dei disservizi segnalati dai clienti, il miglio-

ramento delle prestazioni.

Per gestire in modo sistemico ed efficace i reclami, Trenitalia si avvale di un'organizzazione articolata su tutto il territorio nazionale con:

- uffici territoriali per la gestione delle pratiche di reclamo e delle relative risposte alla clientela;
- una rete di *Focal point*⁹ in grado di individuare le problematiche segnalate dal cliente e attivare le opportune azioni di risposta.

I reclami sono gestiti tramite una piattaforma informatica integrata nel "Customer Relationship Management" (sistema di gestione delle relazioni fra l'azienda e la clientela), che ne consente il trattamento in sinergia con gli altri canali di contatto con la clientela (quali, per 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 maggior parte delle segnalazioni. Per ulteriori dettagli si rimanda alla sezione *Approfondimenti*.

⁹ I *Focal point* sono strutture interne della società dislocate sul territorio e preposte alla gestione dei reclami.

> Trasporto media e lunga percorrenza

RECLAMI E DISSERVIZI - TRASPORTO NAZIONALE E INTERNAZIONALE

	2016	2015	2014	2016 vs 2015
Totale reclami*	33.445	41.587	33.463	▲ -19,6%
Totale disservizi*	29.928	44.129	34.058	▲ -32,2%

(*) Il reclamo è una comunicazione scritta (per esempio, lettera, fax, e-mail) con la quale un cliente segnala delle criticità riscontrate e ha la possibilità di esplicitare specifici disservizi. A un reclamo possono corrispondere più disservizi.

Nel 2016 sono stati gestiti 33.445 reclami relativi ai servizi di trasporto di media e lunga percorrenza, con una diminuzione del 19,6% rispetto all'anno precedente.

ANALISI RECLAMI - % DISSERVIZI TRASPORTO NAZIONALE E INTERNAZIONALE

	2016	2015	2014	2016 vs 2015 (punti %)
Puntualità	20,6%	18,9%	21,7%	▲ 1,7
Regolarità*	5,0%	3,8%	5,0%	▲ 1,2
Normativa commerciale	7,9%	9,0%	12,5%	▼ -1,1
Comfort e pulizia	9,4%	7,8%	7,9%	▲ 1,6
Normativa post-vendita	5,9%	9,0%	6,8%	▼ -3,1
Sito internet Trenitalia	17,9%	20,5%	16,5%	▼ -2,6
Vendita canali tradizionali	2,7%	3,2%	4,3%	= -0,5
Orari e tariffe	17,2%	15,4%	10,2%	▲ 1,8
Informazioni	4,0%	4,9%	5,5%	= -0,9
Call center	2,1%	2,0%	1,6%	= 0,1
Sicurezza personale e patrimoniale	1,1%	0,7%	1,0%	= 0,4
Altro (assistenza bordo/terra, servizi aggiuntivi, servizi disabili, ecc.)	6,1%	4,6%	7,0%	▲ 1,5

(*) 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.

Le principali cause di reclamo sono relative alla puntualità, agli orari e le tariffe e al sito internet, quest'ultimo con un trend in diminuzione rispetto all'anno precedente. Ulteriori decrementi rispetto al 2015 si sono registrati relativamente ad aspetti quali la normativa post-vendita e la normativa commerciale. Nel 99,9% dei casi, i tempi di risposta

alla clientela sono stati inferiori ai 30 giorni. Anche nel 2016 la Conciliazione paritetica¹⁰ si è configurata come lo strumento più adatto a risolvere in modo rapido ed efficace le controversie con la clientela (663 le pratiche trattate).

¹⁰ 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 di trasporto regionale, nel 2016 sono pervenuti 22.722 reclami, con un incremento del 15,5% rispetto al 2015.

RECLAMI E DISSERVIZI - TRASPORTO REGIONALE

	2016	2015	2014	2016 vs 2015
Totale reclami	22.722	19.670	22.711	▲ 15,5%
Totale disservizi	23.971	21.149	24.611	▲ 13,3%

ANALISI RECLAMI - % DISSERVIZI TRASPORTO REGIONALE

	2016	2015	2014	2016 vs 2015 (punti %)
Puntualità	16,5%	18,2%	21,9%	▼ -1,7
Regolarità*	10,4%	12,1%	18,4%	▼ -1,7
Normativa commerciale	18,5%	13,7%	12,8%	▲ 4,8
Comfort e pulizia	8,4%	10,4%	8,6%	▼ -2,0
Normativa post-vendita	4,0%	4,7%	3,5%	▼ -0,7
Sito <i>internet</i> Trenitalia	3,3%	3,5%	2,6%	= -0,2
Vendita canali tradizionali	12,8%	12,6%	10,3%	= 0,2
Orari e tariffe	6,9%	6,1%	4,0%	= 0,8
Informazioni	5,4%	4,9%	5,3%	= 0,5
Call center	0,2%	0,3%	0,2%	= -0,1
Sicurezza personale e patrimoniale	1,3%	1,4%	1,3%	= -0,1
Altro (assistenza bordo/terra, servizi aggiuntivi, servizi disabili, ecc.)	12,3%	12,3%	11,1%	= 0,0

(*) 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.



Confrontando la distribuzione delle varie tipologie di reclami, si rileva come nel 2016, per la puntualità e la regolarità, stia proseguendo un trend di diminuzione dei reclami iniziato negli anni precedenti.

In crescita, invece, le segnalazioni riguardanti la normativa commerciale, in particolare per l'aumento delle regolarizzazioni a bordo treno dei viaggiatori sprovvisti di titolo di viaggio regolare. Nel 98,2% dei casi, i tempi di risposta alla clientela sono stati inferiori ai 30 giorni.

Trasporto merci

I servizi di trasporto delle merci per ferrovia richiedono un elevato grado di aderenza alle specifiche esigenze di ogni cliente. L'importanza degli elementi di servizio considerati e il livello di prestazione atteso variano in funzione del settore merceologico/industriale di riferimento, della tipologia di trasporto effettuato, del cliente servito. Il livello di giudizio espresso dai clienti, inoltre, risente delle specifiche situazioni del mercato e della congiuntura economica e considera il confronto con l'intero ambito competitivo in termini di alternativa modale (ferro, nave) e delle numerose altre imprese ferroviarie oramai consolidate in Italia.

> La qualità percepita: Customer Satisfaction

L'indagine di *customer satisfaction* è basata su un campione di circa 114 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.

> Analisi del trend della Customer Satisfaction

Nel 2016, il 61,4% delle aziende intervistate si è dichiarato soddisfatto nel complesso del servizio offerto da Trenitalia, con una diminuzione, tuttavia, di 9,5 punti percentuali rispetto ai valori del 2015.

I giudizi più critici sono relativi agli aspetti operativi del servizio (con una percentuale di soddisfatti del 62,1%), mentre i temi in cui sono state rilevate valutazioni migliori si riferiscono agli aspetti commerciali e di assistenza alla clientela (con una percentuale di soddisfatti pari all'80,5%), ad aspetti di gestione amministrativa (con l'83,1% dei clienti soddisfatti) e alla completezza e tempestività delle informazioni fornite (71,5% dei clienti soddisfatti).

> Analisi dei suggerimenti dei clienti

Nel 2016, i clienti intervistati hanno indicato l'opportunità di migliorare maggiormente la comunicazione e le informazioni fornite nonché l'assistenza al cliente, sebbene i risultati di *customer satisfaction* rilevati in questi ambiti siano stati abbastanza positivi.

Gestione dei reclami e delle richieste di indennizzo

Riguardo il processo di gestione dei reclami è stata avviata una riorganizzazione per convogliare e tracciare con maggiore precisione tutte le segnalazioni e assicurare una maggiore capacità di ascolto del cliente. Relativamente, invece, alle richieste di indennizzo dei danni alle merci, durante il trasporto, vista la peculiarità del *business* e i vari soggetti coinvolti (azienda cliente, intermediari, compagnie ferroviarie estere), tali richieste seguono iter più complessi rispetto alle richieste provenienti dai clienti passeggeri, richiedendo tempi di gestione più estesi. In particolare, nel 2016 sono state ricevute 171 richieste di cui, allo stato attuale, ne sono state risarcite 42.

> Analisi del trend dei reclami

L'analisi dei reclami dell'anno 2016 mostra un trend coerente con quello degli anni precedenti: si conferma infatti una crescita delle segnalazioni inerenti le "informazioni", collegate essenzialmente ad aspettative dei clienti disattese riguardanti il sistema di monitoraggio web di "Track & Trace" dei trasporti. Sono già state adottate, a riguardo, alcune attività di miglioramento e altre sono in via di definizione.

Anche nel 2016 continuano a essere rilevanti le voci "flessibilità" (intesa come la capacità di rispondere a esigenze spot) e "disponibilità di carri", le quali ammontano rispettivamente al 26% e al 25% del totale dei reclami.

Per le restanti voci, si registrano risultati rispetto all'anno precedente che appaiono coerenti con una normale e fisiologica oscillazione.

RECLAMI - TRASPORTO MERCI

	2016	2015	2014	2016 vs 2015
Totale reclami	120	75	100	▲ 60%
Percentuale dei reclami con tempi di risposta inferiori a 30 giorni	91%	91%	95%	= 0 p.p.



RETE FERROVIARIA ITALIANA

La qualità promessa ed erogata: Carta dei Servizi 2016 Obiettivi di qualità dei servizi

Ogni anno RFI dichiara attraverso la propria Carta dei Servizi, oltre ai risultati conseguiti l'anno precedente, gli obiettivi che si propone di raggiungere rispetto ai fattori di qualità indicati dalla normativa di riferimento per i servizi pubblici del settore trasporti¹¹. Destinatari di elezione della Carta sono i viaggiatori nelle stazioni – clienti delle IF che offrono i propri servizi di trasporto sulla rete ferroviaria nazionale – e in genere tutti i cittadini che entrano in diverso modo in contatto con i servizi e le attività del Gestore dell'Infrastruttura. Per ogni ambito di servizio di rilevanza per il pubblico, la Carta presenta gli indicatori di qualità più sintetici e rappresentativi tra tutti quelli misurati ogni anno tramite indagini di *customer satisfaction* e monitoraggio interno realizzato tramite apposite figure aziendali e di terzi.

Nel 2016 sono stati raggiunti tutti i valori/obiettivi dichiarati nella Carta dei Servizi per i diversi indicatori, presentati in dettaglio nelle tabelle seguenti. In particolare per gli obiettivi di qualità percepita, collegati alla percentuale di viaggiatori soddisfatti per i servizi offerti nelle stazioni, i risultati delle indagini di *customer satisfaction* hanno evidenziato un generale consolidamento delle percentuali rilevate nel 2015, con valori compresi tra l'89% e il 99% raggiunti grazie agli investimenti e/o alle azioni di miglioramento realizzate sul piano gestionale e infrastrutturale, confermando il trend di miglioramento degli ultimi anni.

> Customer satisfaction: tecniche di rilevazione

Le indagini di *customer satisfaction* di RFI rilevano la qualità di tutti i servizi di stazione e, negli ultimi anni, sono state affiancate da ulteriori rilevazioni della soddisfazione dei viaggiatori per specifici ambiti di servizio quali, per esempio, l'assistenza in stazione alle persone con disabilità e a ridotta mobilità.

I risultati di dettaglio sono utilizzati per il miglioramento dei servizi offerti e sono messi a disposizione del *management*. Svolte già da dieci anni dall'Osservatorio di Mercato RFI tramite società indipendenti selezionate con gara europea¹², le indagini base di *customer satisfaction* sono condotte su un campione di 755 stazioni, le più frequentate della rete e che raccolgono quasi il 95% dei viaggiatori in transito. Le analisi sono effettuate con cadenza mensile e rilevano l'andamento di oltre 90 indicatori per la qualità percepita e altrettanti per quella offerta attraverso due tipologie di rilevazioni:

- monitoraggio della qualità percepita attraverso interviste *face to face*¹³;
- monitoraggio della qualità offerta attraverso rilevazioni svolte secondo la tecnica del *Mystery Client* (cliente misterioso)¹⁴.

La specifica rilevazione sulla qualità dei servizi di assistenza alle persone con disabilità e a ridotta mobilità, articolata in due campagne semestrali, è stata condotta tramite 2.000 interviste telefoniche ad altrettanti viaggiatori che ne hanno usufruito.

Per ulteriori informazioni riguardanti la metodologia di rilevazione si rimanda alla sezione *Approfondimenti*.

¹¹ 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)".

¹² La più recente aggiudicata alla RTI GN Research/Scenari Srl.

¹³ Svolte sulla base di questionari che prevedono sia risposte precodificate, 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 raccogliere dalla viva voce dell'intervistato gli eventuali motivi di insoddisfazione

¹⁴ La metodologia *Mystery Client* è condotta da ricercatori che, in pieno anonimato e seguendo percorsi predefiniti da valutare secondo un set di indicatori standardizzato, vivono in prima persona l'esperienza in stazione per capirne pregi e difetti.

Circolazione dei treni, sicurezza ed efficienza della rete

Il fattore di qualità relativo alla *safety*¹⁵ costituisce un fondamentale parametro di valutazione della validità del servizio di circolazione e dell'esercizio ferroviario offerto dalle Imprese Ferroviarie.

Fattore di qualità	Indicatore	Parametro*	Obiettivo 2016	Risultato 2016
SAFETY	Livello di sicurezza dell'esercizio ferroviario	Numero di FVSI** 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 interno.

(**) FVSI - Fatalities and Weighted Serious Injuries - terminologia ERA.

Sostenibilità ambientale delle attività e dei servizi

La valutazione dell'impegno ambientale di RFI è affidata al monitoraggio dell'attuazione della sua Politica Ambientale tramite specifiche e puntuali azioni/obiettivo mirate a qualificare sempre di più la tutela dell'ambiente quale leva strategica societaria con il coinvolgimento dell'intera organizzazione e dei suoi interlocutori esterni.

Fattore di qualità	Indicatore	Parametro*	Obiettivo 2016	Risultato 2016
ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	Azioni in attuazione della "Politica Ambientale RFI": consolidamento del Sistema di Gestione Ambientale con estensione della certificazione ISO 14001:2004 a tutte le Unità Produttive di RFI	Impegno	Attuazione	Raggiunto
	Azioni in attuazione della "Politica Ambientale RFI": espletamento della gara europea per la fornitura di oltre 100.000 corpi illuminanti a LED per l'efficientamento energetico di stazioni (pensiline, sottopassi, torri faro e fabbricato viaggiatori) e uffici	Impegno	Attuazione	Raggiunto

(*) Monitoraggio interno.

¹⁵ 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 - Na-

tional Reference Value) definiti per ciascuno Stato Membro da Decisioni CE su proposta dell'European Railway Agency (ERA).

Collegamento e scambio con altre modalità di trasporto

Un significativo miglioramento è stato registrato sul fronte dell'integrazione modale, dove la percentuale dei soddisfatti per i collegamenti delle stazioni con mezzi pubblici urbani/extraurbani arriva all'89,9 (+1,2 punti percentuali rispetto al 2015).

Fattore di qualità	Indicatore	Parametro*	Obiettivo 2016	Risultato 2016	2016 vs 2015 (scostamento punti %)
INTEGRAZIONE MODALE	Percezione della qualità del collegamento della stazione con mezzi pubblici urbani/extraurbani	% di persone soddisfatte	85%	89,9%	1,2
	Percezione della facilità e comodità di arrivo alla stazione	% di persone soddisfatte	90%	94,7%	0,0
	Presenza di zone di parcheggio autorizzato nei pressi della stazione	% di presenza del servizio	85%	94,1%	3,8

(*) Indagine di customer satisfaction.



Vivibilità, fruibilità e comfort delle stazioni

Sul fronte della vivibilità, fruibilità e *comfort* delle stazioni, resta sostanzialmente stabile la percezione della qualità nel complesso che registra una percentuale di soddisfatti del 95,7% a livello di intera rete ma che, nell'analisi per categoria, mostra una leggera flessione nelle stazioni *platinum* (-1,4 punti percentuali vs 2015); viceversa, per la pulizia, a fronte di un sostanziale mantenimento dei valori 2015 a livello di intera rete (98,2%), per effetto delle ottimizzazioni gestionali, le *silver* passano dal 96,1% del 2015 al 97,5% avvicinandosi così ai valori delle *plati-*

num e delle *gold* – rispettivamente al 99,1% e al 98,1%; in parallelo, in tutte e tre le categorie di stazioni considerate dalle indagini di *customer*, sale la percentuale di viaggiatori soddisfatti per l'illuminazione di sovrappassi, sottopassi e passerelle, con le *platinum* al 98% (+1,1 punti percentuali vs 2015), le *gold* al 95,8% (+1,7 punti percentuali vs 2015) e le *silver*, a conferma dell'efficacia degli investimenti portati avanti nell'ambito del progetto 500 stazioni, al 93,5% (+2,9 punti percentuali vs 2015), un risultato rilevante anche sotto il profilo della *security* percepita, cioè della percezione delle stazioni come luogo sicuro, considerate tali dall'89% dei viaggiatori.

Fattore di qualità	Indicatore	Parametro*	Categoria stazioni	Obiettivo 2016	Risultato 2016	2016 vs 2015 (scostamento punti %)
COMFORT DEL VIAGGIO NEGLI AMBIENTI DI STAZIONE	Percezione del <i>comfort</i> nella permanenza in stazione nel complesso	% di persone soddisfatte	Platinum	90,0%	97,9%	- 1,4
			Gold	90,0%	96,5%	- 0,1
			Silver	85%	93,4%	0,0
	Percezione dell'illuminazione dei sottopassi, sovrappassi e passerelle	% di persone soddisfatte	Platinum	90,0%	98,0%	1,1
			Gold	90,0%	95,8%	1,7
			Silver	80%	93,5%	2,9
PULIZIA	Percezione complessiva della pulizia degli ambienti di stazione	% di persone soddisfatte	Platinum	90,0%	99,1%	- 0,1
			Gold	90,0%	98,1%	0,8
			Silver	85,0%	97,5%	1,4
SERVIZI AGGIUNTIVI A TERRA	Percezione dei servizi commerciali nel complesso	% di persone soddisfatte	Platinum	90,0%	99,7%	0,1
			Gold	90,0%	99,0%	0,1
			Silver	90,0%	98,6%	0,3

(*) Indagine di *customer satisfaction*.

Fattore di qualità	Indicatore	Parametro*	Obiettivo 2016	Risultato 2016	2016 vs 2015 (scostamento punti %)
SECURITY IN STAZIONE	Livello di sicurezza personale e patrimoniale in stazione	N. 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	% di persone soddisfatte**	80%	89,0%	0,2

(*) Monitoraggio Polfer.

(**) Indagine di *customer satisfaction*.

Informazione al pubblico

Sul fronte dell'informazione al pubblico sulla circolazione, sia in condizioni normali sia in condizioni di criticità, i valori risultano in crescita. La percezione dell'informazione in condizioni di criticità nella circolazione sale al 91,8% (+1,6 punti percentuali vs 2015), accorciando ulteriormente le distanze con l'informazione in condizioni di circolazione normale (arrivata al 98,3%).



Fattore di qualità	Indicatore	Parametro*	Obiettivo 2016	Risultato 2016	2016 vs 2015 (scostamento punti %)
INFORMAZIONE IN STAZIONE SULLA CIRCOLAZIONE DEI TRENI	Percezione dell'informazione in condizioni di normale circolazione	% di persone soddisfatte	90%	98,3%	0,8
	Percezione dell'informazione in condizioni di criticità nella circolazione	% di persone soddisfatte	80%	91,8%	1,6

(*) Indagine di *customer satisfaction*.

Servizi per i viaggiatori con disabilità e a ridotta mobilità (PRM)

Resta sui valori di eccellenza la percentuale di viaggiatori con disabilità e a ridotta mobilità soddisfatti per i servizi di assistenza Sale Blu di cui hanno fruito, arrivata al 99% con un voto medio di soddisfazione di 8,6 (scala 1-9), significativamente più alto di quello espresso per gli altri indicatori oggetto di *customer*.

Focus PRM

RFI ha avviato le attività sul servizio di assistenza a fine 2010 in un circuito iniziale di circa 250 stazioni, alla fine del 2016 portato a 275, diffuse su tutto il territorio nazionale e individuate in base alle caratteristiche di accessibilità, al tipo di treni che in esse fanno fermata (se attrezzati o meno ad accogliere le PRM su sedia a ruote) e all'effettiva domanda di servizi di assistenza nel bacino di utenza delle stazioni.

Il servizio di assistenza per la salita e discesa dal treno è prestato gratuitamente da RFI ai viaggiatori di tutte le Imprese Ferroviarie con disabilità fisiche, sensoriali o motorie che ne compromettano

la mobilità in modo temporaneo o permanente. Punto di riferimento per l'organizzazione del servizio offerto nelle stazioni del circuito di assistenza PRM è costituito dalle Sale Blu presenti in 14 principali stazioni e aperte tutti i giorni dalle 6:45 alle 21:30. Ciascuna Sala Blu assicura l'informazione sull'assistenza offerta da RFI in tutte le stazioni del circuito e la prenotazione dei servizi – erogati 24 ore su 24 tramite società aggiudicataria del contratto di appalto (gara europea) – relativi a:

- accoglienza in stazione presso il punto di incontro concordato o, per i viaggiatori in arrivo, al posto occupato sul treno;
- accompagnamento a bordo del treno in partenza o dal treno di arrivo all'uscita della stazione o, per chi prosegue il viaggio, a bordo di altro treno messa a disposizione, su richiesta, della sedia a ruote per l'accompagnamento in stazione a/dal treno;
- salita e discesa a/dal bordo treno tramite carrello elevatore per i viaggiatori su sedia a ruote;
- eventuale servizio, su richiesta, di portabagagli a mano (1 bagaglio).

Nel corso del 2016, i servizi erogati sono stati pari a circa 306.000 (+4,5% rispetto al 2015), numero che conferma il *trend* di crescita registrato negli anni precedenti.

Sempre nel 2016 i servizi di assistenza alle PRM sono stati rafforzati con l'attuazione di alcune azioni di miglioramento, incluse anche tra gli obiettivi assunti nella Carta dei Servizi 2016, quali:

- l'estensione del circuito di assistenza PRM alle stazioni di Campobasso, Isernia e Scalea, nonché ai viaggiatori del servizio integrato treno AV+gomma a/da Siena e Perugia (Firenze SMN), L'Aquila (Roma Tiburtina), Potenza e Matera (Salerno), Cortina D'Ampezzo (Venezia Mestre); Courmayeur (Torino Porta Susa), Madonna di Campiglio (Verona e Trento);
- l'aumento del numero di stazioni del circuito dotate di carrelli elevatori per la salita a

bordo treno di persone su sedia a ruote, ora presenti anche a Belluno, Cagliari, Campobasso, Isernia, Sassari, Scalea, Villafranca di Verona;

- la dotazione del carrello elevatore sulle navi traghetto impiegate per l'attraversamento dello stretto di Messina;
- l'introduzione di una nuova piattaforma telefonica basata sulla tecnologia VoIP, che ha sensibilmente migliorato l'efficienza del canale telefonico¹⁶, portando al 90% la percentuale di risposta al primo tentativo;
- l'avanzamento del servizio informativo "Info-accessibilità stazioni" (*online* sul sito *internet* RFI nella sezione "Accessibilità stazioni") finalizzato a fornire informazioni in merito ai servizi e alle *facility* di accessibilità delle principali stazioni della rete¹⁷. La seconda fase, implementata nel 2016, ha portato il numero di stazioni censite da poco oltre 100 a 648.

Fattore di qualità	Indicatore	Parametro*	Obiettivo 2016	Risultato 2016	2016 vs 2015 (scostamento punti %)
ASSISTENZA IN STAZIONE AI VIAGGIATORI A RIDOTTA MOBILITÀ	Livello di soddisfazione complessiva del servizio di assistenza erogato nel circuito Sale Blu	% di persone soddisfatte*	90%	99,0%	0,5
	Azioni di miglioramento del servizio di assistenza: aumento del numero di stazioni incluse nel circuito Sale Blu	N. di stazioni**	Almeno 5	Raggiunto	-
	Azioni di miglioramento del servizio di assistenza: aumento del numero di stazioni del circuito Sale Blu dotate di carrelli elevatori	N. di stazioni**	Almeno 5	Raggiunto	-
ACCESSIBILITÀ DEGLI SPAZI DI STAZIONE	Azioni di miglioramento dell'accessibilità: realizzazione interventi per il miglioramento dell'accessibilità (banchine ad altezza 55 cm, ascensori)	N. di interventi**	Almeno 60	Raggiunto	-
	Azioni di miglioramento dell'accessibilità: estensione del servizio web di informazione sulle dotazioni di accessibilità nelle singole stazioni (InfoAccessibilità)	Impegno**	Almeno 600	Rispettato	-

(*) Indagini di *customer satisfaction*.

(**) Monitoraggio interno.

¹⁶ Numero verde gratuito 800906060 raggiungibile da telefono fisso, numero nazionale a tariffazione ordinaria 023232 raggiungibile da telefono fisso e mobile.

¹⁷ Le informazioni riguardano: presenza e caratteristiche del servizio di assistenza, presenza di servizi igienici accessibili,

parcheeggio con posti riservati, sistemi di informazione al pubblico sonori e/o visivi, sportelli di biglietteria accessibili nonché indicazione di quali binari siano dotati di marciapiedi rialzati per entrare/uscire dai treni, quali binari siano raggiungibili dall'ingresso della stazione tramite percorso senza barriere (in piano, con ascensore, con rampa) e/o tramite percorso tattile.

> Classificazione delle stazioni

Per la gestione commerciale dei fabbricati viaggiatori, RFI segue modalità differenziate, tarate secondo criteri omogenei per rispondere nel modo più efficace alle esigenze della clientela. A questo fine ha articolato il variegato mondo delle stazioni in 4 categorie (*platinum*, *gold*, *silver* e *bronze*) tenendo conto di diversi fattori quali il numero di viaggiatori e dei semplici frequentatori, il livello dei servizi offerti dalle Imprese Ferroviarie, la potenzialità commerciale e la dimensione delle aree aperte al pubblico. Le stazioni con servizi viaggiatori attivi al 31 dicembre 2016 risultano così ripartite:

Categoria	Numero stazioni
Platinum*	19
Gold	102
Silver	859
Bronze	1.078

(*) 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*.

RECLAMI E DISSERVIZI

	2016	2015	2014	2016 vs 2015
Totale reclami ricevuti*	4.383	3.325	3.244	▲ 31,8%
Totale disservizi	4.913	3.611	3.597	▲ 36,1%

(*) A ogni singolo reclamo possono corrispondere più disservizi.

¹⁸ Il processo di gestione dei reclami è supportato dal sistema informatico ITINERE-RFI, regolato da procedura aziendale che definisce ruoli e responsabilità e modalità di interazione con altre società del Gruppo o altre IF. Dal 2012 – sebbene

> La gestione dei reclami

Le segnalazioni dei clienti rappresentano per RFI un prezioso strumento di conoscenza della percezione dei servizi erogati sull'intera rete e nelle stazioni e un altrettanto prezioso elemento di orientamento delle azioni aziendali volte a migliorarne la qualità e a mitigare o risolvere le criticità¹⁸.

Nel 2016, anche per effetto della maggiore facilità di accesso al canale *web* di comunicazione diretta con RFI, le segnalazioni/reclami hanno registrato un incremento del 32% (36% dei disservizi). L'incremento è da ricondurre: a fattori interni all'organizzazione del processo reclami (accordi più puntuali sottoscritti con le IF per la trasmissione dei reclami di competenza del GI e avvio della sistematizzazione nell'ambito del processo di gestione reclami delle segnalazioni su impatti ambientali trattate sinora a livello territoriale), alla realizzazione/attivazione nuove linee, alla crescente consapevolezza degli utenti riguardo ai propri diritti in quanto viaggiatori, consumatori e cittadini. Analizzando la tipologia di disservizi oggetto dei reclami, benché la distribuzione sul totale delle diverse categorie sia sostanzialmente la stessa rispetto agli anni precedenti, risulta che i maggiori incrementi in termini di numeri assoluti siano riscontrabili in riferimento agli spazi e ai servizi di stazione per il *comfort*, le barriere architettoniche, l'informazione al pubblico e la *security*, quest'ultima segnalata in particolare per quanto riguarda i varchi di Firenze Santa Maria Novella, Milano Centrale e Roma Termini.

il Regolamento CE 1371/2007 attribuisca all'Impresa Ferroviaria l'obbligo di istituire un meccanismo di trattamento dei reclami – RFI ha attivato il canale via *web* RFI-Risponde, accessibile dal sito www.rfi.it.

ANALISI RECLAMI – DISTRIBUZIONE % SUL TOTALE DEI DISSERVIZI

	2016	2015	2014	2016 vs 2015 (punti %)
Comfort della stazione	20,6%	20%	20%	= 0,6
Pulizia di stazione	6,6%	8%	8%	v - 1,4
Barriere architettoniche e servizi per disabili	8,9%	9%	6%	= - 0,1
Informazione al pubblico	31,7%	32%	33%	v - 0,3
Sicurezza in stazione	12,6%	13%	14%	= - 0,4
Altro	19,6%	18%	18%	^ 1,6

BUSITALIA - SITA NORD

> La qualità erogata: *Customer Care*

La società, nell'annuale pubblicazione delle Carte dei Servizi, ribadisce i principi fondamentali su 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 (S.c.a.r.l.) toscane, tra cui Autolinee Chianti Valdarno S.c.a.r.l. e Autolinee Mugello Valdisieve S.c.a.r.l. delle quali Busitalia - Sita Nord è capofila. Le Carte dei Servizi delle due società consortili sono pubblicate sui siti web www.acvbus.it e www.amvbus.it, oltre che sul sito istituzionale www.fsbitalia.it.

In Umbria la qualità del servizio erogato viene monitorata tramite una serie di indicatori presentati sulla carta dei servizi dell'offerta di trasporto (gomma urbano, gomma extraurbano, ferroviario, mobilità alternativa¹ e servizio di navigazione). Si rimanda alla sezione *Approfondimenti* per ulteriori informazioni.

> La qualità percepita:
Customer Satisfaction

Nel corso del 2016 sono state effettuate le indagini di *customer satisfaction*² sui bacini in

cui opera Busitalia - Sita Nord: in Umbria (fine maggio - inizio giugno 2016) – urbano, extraurbano, servizio ferroviario, navigazione, mobilità alternativa – e Toscana (novembre 2016). La popolazione di riferimento è l'intera clientela e il piano di campionamento è stratificato per bacini e linee, con estrazione di tipo casuale. La raccolta delle informazioni è stata realizzata attraverso l'uso di un questionario strutturato, anonimo, principalmente distribuito a bordo degli autobus in auto-compilazione o, come nel caso dei servizi urbani in Umbria, con interviste *face to face* alle fermate.

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.

Servizio extraurbano

> Profilo socio-demografico dei clienti intervistati sui servizi extraurbani

Le informazioni sul servizio sono riferite a un campione di 1.500 clienti in Umbria e 844 clienti in Toscana³.

In Umbria, gli utenti intervistati, per la maggior parte di sesso femminile (57,5%), utilizzano il servizio extraurbano principalmente per andare a scuola o all'università (57,7%), o per recarsi al lavoro (21,6%).

SERVIZIO EXTRAURBANO IN UMBRIA

Profilo socio-demografico	Età <= 25 anni	Utilizzo del servizio almeno 3 gg/settimana	Utilizzo abbonamento	Utilizzo biglietto corsa semplice
Servizio extraurbano in Umbria	64,0%	70,2%	69,5%*	24,4%

(*) Di cui il 39,5% abbonamento annuale scolastico.

In Toscana i clienti, in prevalenza di sesso femminile (62,9%), utilizzano il servizio per ragioni di studio (43,1%, di cui il 28,8% per recarsi a scuola e il 14,3% per università) o per lavoro (40,2%).

SERVIZIO EXTRAURBANO IN TOSCANA

Profilo socio-demografico	Età <= 25 anni	Utilizzo del servizio almeno 3 gg/settimana	Utilizzo abbonamento	Utilizzo biglietto corsa semplice
Servizio extraurbano in Toscana	32,4%	74,4%	64,3%*	24,5%

(*) Di cui il 28,9% abbonamento mensile.

Gli aspetti del servizio proposti, da valutare secondo una scala da 1 a 10⁴, hanno ottenuto le seguenti percentuali di soddisfazione, raggruppate in macro-fattori, calcolate al netto delle mancate valutazioni e considerando soddisfatti coloro che hanno espresso un giudizio pari o superiore a 6/10:

SERVIZIO EXTRAURBANO

	Toscana		Umbria	
	% soddisfatti Toscana	Non risponde/non sa	% soddisfatti Umbria	Non risponde/non sa
Sicurezza	88,6%	1,7%	90,5%	2,1%
Regolarità e organizzazione	62,4%	2,7%	76,1%	4,3%
Integrazione modale	73,1%	9,4%	77,7%	10,2%
Pulizia dei mezzi e delle strutture	62,9%	2,2%	65,8%	1,6%
Comfort	72,1%	3,6%	75,2%	1,9%
Attenzione all'ambiente	76,2%	7,9%	80,8%	9,1%
Comportamento del personale	83,9%	3,1%	87,8%	0,9%
Servizio commerciale	78,5%	1,3%	86,9%	2,1%
Informazioni alla clientela	70,4%	2,3%	88,3%	2,4%
Soddisfazione complessiva	85,6%	1,1%	89,4%	1,2%

¹ Sotto questa denominazione rientrano servizi differenti come ascensori, scale mobili e funicolari.

² Indagini a cura di Mediatica SpA Milano.

³ Le informazioni vengono prevalentemente reperite sul sito internet (39,3% in Umbria, 22,2% in Toscana) e alle fermate (28,7% in Umbria, 39,1% in Toscana).

⁴ La domanda posta era "Potrebbe esprimere un giudizio attribuendo un punteggio da 1 (per niente soddisfatto) a 10 (pienamente soddisfatto) ai seguenti aspetti del servizio?".

Servizio urbano

Per i servizi urbani in Umbria sono stati intervistati 2.700 clienti sui servizi offerti nelle città di Perugia, Terni, Foligno, Spoleto, Orvieto, Assisi e Todi. Sono clienti prevalentemente di sesso femminile (57,1%) e di età non superiore a 25 anni (35,1%) o compresa tra 26 e 45 anni (27,5%). Il 23,6% degli intervistati utilizza il servizio urbano prevalentemente per andare al lavoro, il 28,3% per andare a scuola o all'università e il 28,6% per il tempo libero o per fare acquisti. Il 55,4% si avvale del servizio pubblico almeno 3 giorni a settimana. Il biglietto di corsa semplice viene utilizzato dal 44,8% degli intervistati; viene altresì utilizzato l'abbonamento (36,5%), con preferenza per l'abbonamento annuale scolastico (15,4%).

Il servizio di trasporto urbano in Umbria nel 2016 registra il 95% di soddisfatti.

Gli aspetti del servizio proposti dall'intervistatore sono stati valutati secondo una scala da 1 a 10⁵, ottenendo le seguenti percentuali di soddisfazione, raggruppate in macro-fattori.



SERVIZI URBANI

	Umbria	
	% soddisfatti Umbria	Non risponde/non sa
Sicurezza	94,5%	1,9%
Regolarità e organizzazione	85,8%	10,4%
Integrazione modale	84,1%	23,6%
Pulizia	80,3%	0,6%
Comfort	84,2%	1,5%
Attenzione all'ambiente	89,2%	20,1%
Comportamento del personale	93,5%	2,0%
Servizio commerciale	91,9%	3,0%
Informazioni alla clientela	94,7%	1,5%
Soddisfazione complessiva	95,0%	1,3%

In Umbria è stata effettuata altresì la rilevazione sulla mobilità alternativa (96,2% di soddisfatti), sul trasporto ferroviario (76,6% di soddisfatti) e sul servizio di navigazione (97,4% soddisfatti).

⁵ La domanda posta era: "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 2016 sono pervenuti 370 reclami e/o segnalazioni⁶ per Busitalia in Toscana, in aumento del 3,9% rispetto all'anno precedente. Il 52,7% dei reclami viene inoltrato tramite e-mail all'azienda.

Classificazione dei reclami pervenuti in Toscana⁷

CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI PERVENUTI

	Distribuzione % sul totale degli aspetti segnalati 2016	Distribuzione % sul totale degli aspetti segnalati 2015	Scostamento 2016 vs 2015 (punti %)
Regolarità del servizio	32,6%	29,2%	3,4
Puntualità	28,8%	18,7%	10,1
Rapporto azienda-cliente	10,1%	14,5%	-4,4
Comfort del viaggio	9,9%	15,6%	-5,7
Informazioni alla clientela	8,9%	6,8%	2,1
Carenza livello servizio	4,4%	5,5%	-1,1
Titoli di viaggio	2,6%	4,0%	-1,4
Sicurezza	1,2%	3,7%	-2,5
Pulizia	1,0%	0,0%	1,0
Altro	0,6%	2,0%	-1,4

Nel dettaglio dei singoli aspetti segnalati, è da evidenziare l'aumento dei reclami riguardanti la puntualità che, unitamente all'aumento delle segnalazioni sulla regolarità, è principalmente dovuto alla condizione di elevata cantierizzazione della città di Firenze per lavori della tramvia sui viali di circonvallazione e sulle arterie nevralgiche di ingresso. Conseguentemente, aumentano anche i reclami sull'informazione, per l'incremento del fabbisogno informativo della clientela ri-

spetto alle più numerose modifiche di viabilità temporanea, come deviazioni e chiusura strade. Si conferma anche quest'anno il trend positivo di decremento dei reclami riguardanti il rapporto tra azienda e cliente, così come quelli riguardanti il comfort.

In Umbria nel 2016 sono stati registrati 471 reclami⁸, facendo registrare una riduzione del 6,9% rispetto al 2015.

⁶ Dal totale sono escluse le segnalazioni anonime, che non hanno quindi consentito il perfezionamento della gestione del reclamo attraverso la risposta al cliente.

⁸ Dato riferito ai servizi su gomma, ferroviari, navigazione e mobilità alternativa.

⁷ Nel dato 2015 e 2016 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.

Classificazione dei reclami pervenuti in Umbria

CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI PERVENUTI

	Distribuzione % sul totale degli aspetti segnalati 2016	Distribuzione % sul totale degli aspetti segnalati 2015	Scostamento 2016 vs 2015 (punti %)
Regolarità del servizio	18,26%	18,97%	-0,71
Puntualità	24,63%	19,17%	5,46
Informazioni alla clientela	0,42%	0,79%	-0,37
Rapporto azienda-cliente	15,29%	18,77%	-3,48
Comfort del viaggio	7,22%	4,94%	2,28
Titoli di viaggio	2,55%	0,79%	1,76
Carenza livello servizio	9,34%	16,21%	-6,87
Sicurezza	2,76%	1,38%	1,38
Pulizia	5,73%	5,73%	0,00
Attenzione all'ambiente	0,85%	1,38%	-0,53
Altro	12,95%	11,86%	1,09

La maggior parte dei reclami pervenuti sono relativi alla puntualità e alla regolarità del servizio. I reclami relativi alla puntualità sono ascrivibili principalmente a due fattori verificatisi nel corso del 2016:

- / interventi di manutenzione straordinaria del Raccordo Autostradale Perugia - A1, che hanno determinato importanti ripercussioni sulla viabilità ordinaria e di conseguenza anche sul servizio di TPL;
- / introduzione di misure mitigative sull'infrastruttura ferroviaria imposte da ANSF a partire da settembre 2016, con riduzione della velocità massima dei treni a 70 km/h e obbligo di fermata in corrispondenza di passaggi a livello senza barriere (croce di Sant'Andrea).

Si evidenzia in particolare la diminuzione dei reclami pervenuti per carenza di livello di servizio per minori rimodulazioni/riduzioni dei servizi operate su richiesta degli Enti concedenti. Si registra la positiva riduzione dei reclami relativi al rapporto tra azienda e cliente.

Si evidenzia in particolare la diminuzione dei reclami pervenuti per carenza di livello di servizio per minori rimodulazioni/riduzioni dei servizi operate su richiesta degli Enti concedenti. Si registra la positiva riduzione dei reclami relativi al rapporto tra azienda e cliente.



ATAF GESTIONI

Qualità erogata: Customer Care

Gli indicatori della Carta dei Servizi fanno riferimento alla S.c.a.r.l. ATAF&LI-NEA, società consorziale che gestisce il TPL nell'area metropolitana di Firenze ed è composta dalle aziende Ataf Gestioni Srl e LI-NEA SpA¹.

ATAF&LI-NEA assume i seguenti fattori e relativi indicatori come elementi utili per il controllo della qualità offerta e percepita dalla clientela e per

assicurare il rispetto degli *standard* obiettivo per l'anno successivo.

> Carta dei Servizi 2016 - S.c.a.r.l. ATAF&LI-NEA

Si riportano nelle tabelle di seguito i principali indicatori pubblicati nella Carta dei Servizi unitamente ai risultati raggiunti².

SICUREZZA

Indicatore	Unità di misura	Risultato 2016	Obiettivo 2016	Risultato 2015
Incidentalità	n. sinistri / km servizio effettuati	1 sinistro ogni 19.305,47 km effettuati	diminuzione	0,58*
Vetustà dei mezzi	n. veicoli con anzianità >15 anni / totale dei veicoli	12,0%	diminuzione	7,4%
	n. veicoli con anzianità compresa tra 10 e 15 anni / totale dei veicoli	37,0%	diminuzione	45,3%
	n. veicoli con anzianità compresa tra 5 e 10 anni / totale dei veicoli	15,0%	diminuzione	16,3%
	n. veicoli con anzianità compresa tra 0 e 5 anni / totale dei veicoli	36,0%	incremento	31,0%

(* Il dato 2015 è stato calcolato con una diversa unità di misura rispetto al 2016 (n. sinistri / km servizio * 10.000).

REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO

Indicatore	Unità di misura	Risultato 2016	Obiettivo 2016	Risultato 2015
Affidabilità	km svolti / km programmati	95,9%	mantenimento	95,9%
	Mezzi di scorta disponibili nell'ora 7:00 - 9:00	31	mantenimento	29
Puntualità	n. corse in ritardo tra 5 e 15 minuti / totale corse	11,6%	diminuzione	13,0%
	n. corse in ritardo tra 15 e 30 minuti / totale delle corse	2,9%	mantenimento	3,3%
	n. corse in ritardo superiore a 30 minuti / totale delle corse	1,0%	mantenimento	1,2%

¹ Nella S.c.a.r.l. ATAF&LI-NEA, Ataf Gestioni Srl detiene il 77,88% del capitale sociale e LI-NEA SpA il restante 22,12%.

² La Carta dei Servizi è rinnovata ogni anno ed è pubblicata in versione integrale sul sito www.ataf.net.

LIVELLO DI SERVIZIO COMMERCIALE E DI FRONT OFFICE

Indicatore	Unità di misura	Risultato 2016	Obiettivo 2016	Risultato 2015
Punti vendita	n. punti vendita / comuni serviti	139	mantenimento	132
Vendita biglietti a bordo	n. linee con vendita a bordo / totale linee	100%	mantenimento	100%
Tempi per la risposta a segnalazioni (reclami e richieste)	Tempo massimo di risposta	30 gg	30 gg	30 gg

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

Indicatore	Unità di misura	Risultato 2016	Obiettivo 2016	Risultato 2015
Veicoli a basso impatto ambientale	n. veicoli a gasolio a norma Euro 6/Totale veicoli a gasolio	40%	mantenimento	49%*
	n. veicoli elettrici/totale veicoli	3,4%	mantenimento	2,5 %

(*) Il dato 2015 considerava anche i veicoli a norma Euro 5, EEV.

Qualità percepita: Customer Satisfaction

Nel 2016 sono state effettuate le indagini di customer satisfaction, che hanno analizzato un ampio bacino di linee, sviluppando interviste face to face presso quattro fermate nevralgiche del servizio, così da rappresentare l'eterogeneità dell'universo ATAF. 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

Nel novembre 2016 sono stati intervistati 1.900 clienti dei servizi di ATAF³ che utilizzano abitualmente l'autobus soprattutto per ragioni di lavoro (38,4%) e di studio (35,7%, di cui il 25,3% per università e il 10,4% per recarsi a scuola)⁴.

PROFILO SOCIO-DEMOGRAFICO DEI CLIENTI INTERVISTATI

Profilo socio-demografico	Età <= 35 anni	Utilizzo del servizio più di 5 gg/settimana	Utilizzo abbonamento annuale	Utilizzo abbonamento mensile	Utilizzo biglietto orario*
Servizio urbano Firenze	47,4%	49,8%	21,2%	36,6%	19,2%

(*) Biglietto 90 minuti - biglietto a bordo - biglietto via sms.

³ Indagine a cura di Mediatika SpA - Milano.

⁴ Le informazioni sul servizio vengono prevalentemente reperite alle fermate (46,9%), sulla app ATAF 2.0 (24,7%) e sul sito internet (21,7%).

Gli aspetti del servizio proposti, da valutare secondo una scala da 1 a 10⁵, hanno ottenuto le seguenti percentuali di soddisfazione, raggruppate in macro-fattori⁶, calcolate al netto delle mancate valutazioni e considerando soddisfatti coloro che hanno espresso un giudizio pari o superiore a 6/10. A livello complessivo la soddisfazione è risultata pari all'84,2%⁷.

SODDISFATTI (%)

	Risultato 2016	Non risponde/ Non sa
Informazioni alla clientela	87,2%	1,3%
Professionalità e cortesia del personale	81,6%	2,7%
Livello di servizio commerciale	80,9%	0,8%
Servizi aggiuntivi a bordo e a terra	79,8%	1,8%
Sicurezza	77,0%	1,8%
Integrazione modale	72,1%	46,2%
Attenzione all'ambiente	71,4%	20,8%
Regolarità e organizzazione del servizio	67,9%	6,8%
Pulizia dei mezzi e delle strutture	67,0%	1,6%
Comfort del viaggio a bordo e sul percorso*	64,3%	2,6%

(*) Il dato comprende anche l'accessibilità ai mezzi (facilità di salita e discesa, ausili visivi/acustici).



⁵ La domanda del questionario chiedeva: "Potrebbe esprimere un giudizio attribuendo un punteggio da 1 (per niente soddisfatto) a 10 (pienamente soddisfatto) ai seguenti aspetti del servizio?".

diversa composizione degli item di dettaglio rispetto agli anni precedenti.

⁶ I macro-fattori "Informazione alla clientela" e "Professionalità e cortesia del personale" hanno previsto nel 2016 una

⁷ La domanda del questionario chiedeva: "Cosa pensa complessivamente del servizio offerto dalla S.c.a.r.l., da 1 (per niente soddisfatto) a 10 (pienamente soddisfatto)?".

Gestione dei reclami

La gestione dei reclami e delle segnalazioni provenienti dalla clientela rappresenta uno strumento fondamentale per monitorare le dinamiche alla base dei disservizi e individuare soluzioni migliorative dell'offerta attraverso la partecipazione delle strutture coinvolte nel reclamo. Nel corso del 2016 sono pervenuti 4.347 reclami e segnalazioni⁸.

CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI PERVENUTI*

	Distribuzione % sul totale degli aspetti segnalati 2016	Distribuzione % sul totale degli aspetti segnalati 2015	Scostamento 2016 vs 2015 (punti %)
Regolarità del servizio	37,9%	42,8%	- 4,9
Puntualità	7,4%	7,6%	- 0,2
Informazioni alla clientela	7,5%	7,6%	- 0,1
Rapporto azienda-cliente	17,3%	17,9%	- 0,6
Comfort del viaggio	5,7%	5,2%	0,5
Titoli di viaggio	15,4%	8,7%	6,7
Carenza livello servizio	2,5%	3,7%	- 1,2
Sicurezza	2,0%	2,1%	- 0,1
Pulizia	0,2%	0,4%	- 0,2
Ambiente	0,6%	0,3%	0,3
Altro	3,7%	3,7%	0,0

(*) 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 registra una decisa diminuzione nel numero dei reclami, pari al -21,5%. Nel dettaglio dei singoli macro-fattori, è da evidenziare una positiva riduzione dei reclami riguardanti la regolarità (pur permanendo una condizione di elevata cantierizzazione nella città di Firenze) e, in misura più attenuata, di quasi tutti i fattori. Aumentano,

sul totale, i reclami relativi ai titoli di viaggio, soprattutto relativi a casi di malfunzionamento di uno dei titoli più diffusi per praticità e convenienza (Carta Agile); tuttavia, in rapporto al numero registrato lo scorso anno, anche questi reclami hanno subito una diminuzione.

⁸ Segnalazioni riferibili sia a mittenti identificati sia a mittenti anonimi.

BUSITALIA VENETO

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.

Carta dei Servizi 2016

Veneto*

Servizi interessati

Servizio extraurbano nella provincia di Padova
Servizio extraurbano nella provincia di Rovigo
Servizio urbano di Padova
Servizio urbano di Rovigo

(*) I dati dell'anno 2015 sono riferiti ai servizi precedentemente svolti da Busitalia - Sita Nord e da APS Holding e ai servizi svolti da Busitalia Veneto.

> Carta dei Servizi 2016 - Busitalia Veneto

Per quanto riguarda la puntualità, si registra un miglioramento rispetto al 2015 per tutti i servizi svolti a eccezione del servizio tranviario.

PUNTUALITÀ

	Consuntivo 2016	Obiettivo 2016	Consuntivo 2015	2016 vs 2015 (punti %)
Servizio extraurbano di Padova				
% corse in orario	95,7%	94,8%	94,7%	+ 1,0
% corse con ritardo > 15' e <= 30'	3,8%	4,5%	4,5%	- 0,7
% corse con ritardo > 30'	0,5%	0,7%	0,8%	- 0,3
Servizio urbano di Padova - automobilistico				
% corse in orario	97,0%	94,0%	94,0%	+ 3,0
% corse con ritardo > 5' e <= 15'	2,2%	5,1%	5,1%	- 2,9
% corse con ritardo > 15'	0,8%	0,9%	0,9%	- 0,1
Servizio urbano di Padova - tranviario				
% corse in orario	87,8%	90,6%	90,6%	- 2,8
% corse con ritardo > 4' e <= 8'	9,5%	7,6%	7,6%	+ 1,9
% corse con ritardo > 8'	2,8%	1,8%	1,8%	+ 1,0
Servizio extraurbano di Rovigo				
% corse in orario	97,7%	96,9%	96,9%	+ 0,8
% corse con ritardo > 5' e <= 15'	1,6%	2,4%	2,4%	- 0,8
% corse con ritardo > 15'	0,6%	0,7%	0,7%	- 0,1
Servizio urbano di Rovigo				
% corse in orario	99,8%	99,8%	99,8%	0,0
% corse con ritardo > 5' e <= 10'	0,1%	0,1%	0,2%	- 0,1
% corse con ritardo > 10'	0,1%	0,1%	0,1%	0,0

In merito alla regolarità dei servizi, sia sul servizio extraurbano di Padova sia sui servizi extraurbano e urbano di Rovigo, si confermano anche quest'anno il 100% delle corse effettive rispetto alle programmate (con esclusione degli scioperi e di eventi di forza maggiore) 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 99,0% sia per il servizio automobilistico sia per il servizio tranviario, in calo rispetto all'anno pre-

cedente di 0,1 punti sull'automobilistico e di 0,5 punti sul tranviario. Per quanto concerne la rete di vendita, i risultati conseguiti nel 2016 vedono solo lievi variazioni: in aumento per il servizio urbano di Padova, in diminuzione per il servizio extraurbano di Padova e di Rovigo. Resta invariato il numero di rivendite per il servizio urbano di Rovigo. I territori serviti non variano e, di conseguenza, gli indicatori rapportati ai Comuni, ai residenti e alla rete sono sostanzialmente invariati.

DIFFUSIONE RETE DI VENDITA

	Consuntivo 2016	Obiettivo 2016	Consuntivo 2015	2016 vs 2015
Servizio extraurbano di Padova				
n. rivendite	643	648	648	- 5
n. rivendite/km rete	0,6	0,6	0,6	0,0
n. rivendite/Comuni serviti	4,4	4,4	4,4	0,0
n. rivendite/milioni di residenti	343	344	344	- 1
% corse con vendita biglietti a bordo con sovrapprezzo	100%	100%	100%	0
Servizio urbano di Padova				
n. rivendite	501	487	487	+14
n. rivendite/km rete	2,8	2,8	2,8	0,0
n. rivendite/1.000 residenti	1,4	1,4	1,4	0,0
% corse con vendita biglietti a bordo con sovrapprezzo (escluso tram)	100%	100%	100%	0
Servizio extraurbano di Rovigo				
n. rivendite	128	132	132	- 4
n. rivendite/milioni di residenti	175	180	180	- 5
n. rivendite/Comuni serviti	2,2	2,2	2,2	0,0
n. rivendite/km rete	0,2	0,2	0,2	0,0
% corse con vendita biglietti a bordo con sovrapprezzo	100%	100%	100%	0
Servizio urbano di Rovigo				
n. rivendite	79	79	79	0
n. rivendite/1.000 residenti	1,5	1,5	1,5	0,0
n. rivendite/km rete	0,9	0,9	0,9	0,0
% corse con vendita biglietti a bordo con sovrapprezzo	100%	100%	100%	0

In merito all'incidentalità con responsabilità di Busitalia Veneto riguardante i sinistri passivi avvenuti durante lo svolgimento del servizio di linea, si registra un peggioramento sui servizi urbani e un miglioramento sui servizi extraurbani.

INCIDENTALITÀ

	Consuntivo 2016	Obiettivo 2016	Consuntivo 2015	2016 vs 2015
Servizio extraurbano di Padova				
sinistri passivi/milioni di km	2,5	4,9	4,9	- 2,4
Servizio urbano di Padova - automobilistico				
sinistri passivi/milioni di km	19,4	17,2	17,2	+2,2
Servizio urbano di Padova - tranviario				
sinistri passivi/milioni di km	27,2	13,9	13,9	+13,3
Servizio extraurbano di Rovigo				
sinistri passivi/milioni di km	2,6	2,0	4,0	-1,4
Servizio urbano di Rovigo				
sinistri passivi/milioni di km	7,4	5,4	5,5	+1,9

In relazione all'attenzione all'ambiente, risultano migliorati i risultati rispetto all'anno precedente grazie all'ingresso di 28 nuovi mezzi Euro 6. Gli obiettivi sono stati tutti raggiunti e, per il servizio urbano di Padova, superati di 3 punti percentuali.

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

	Consuntivo 2016	Obiettivo 2016	Consuntivo 2015	2016 vs 2015 (punti %)
Servizio extraurbano di Padova				
mezzi Euro 2 e superiori	99%	99%	97%	+2
Servizio urbano di Padova				
mezzi Euro 2 e superiori	96%	93%	90%	+6
Servizio extraurbano di Rovigo				
mezzi Euro 2 e superiori	97%	96%	92%	+5
Servizio urbano di Rovigo				
mezzi Euro 2 e superiori	97%	97%	83%	+14

Qualità percepita: Customer Satisfaction

Nel dicembre 2016 sono state effettuate le indagini di *customer satisfaction*¹ sui bacini in cui opera Busitalia Veneto. La popolazione di riferimento è l'intera clientela e il piano di campionamento è di tipo stratificato per bacini e linee, con estrazione di tipo casuale. Lo strumento di raccolta delle informazioni è stato un questiona-

rio strutturato, anonimo, principalmente distribuito a bordo degli autobus in auto-compilazione o, come nel caso dei servizi urbani sia su tram (Padova) che su gomma (Padova e Rovigo), con interviste *face to face* alle fermate. Oltre al profilo socio-comportamentale, l'indagine ha rilevato la percezione dei clienti sull'efficienza ed efficacia del servizio reso, attraverso una serie di indicatori per i quali è stata chiesta una valutazione su una scala da 1 a 10.

¹ Indagini a cura di Mediatica SpA - Milano.

Servizi extraurbani

Per i servizi extraurbani nei bacini di Padova e Rovigo sono stati intervistati 750 clienti, prevalentemente di sesso femminile (57,6%) e di età non superiore a 18 anni (27,2%) o compresa tra 19 e 25 anni (20,0%). Il 39,3% degli intervistati utilizza il servizio extraurbano prevalentemente per andare a scuola (27,7%) o all'università (11,6%) e il 32,5% per recarsi al lavoro. Il 74,7% utilizza il servizio almeno 3 giorni alla settimana, usufruendo principalmente di abbonamento mensile (37,9%) o del biglietto di corsa semplice, che viene utilizzato dal 33,9% degli intervistati.

Le informazioni sul servizio vengono prevalentemente reperite alle fermate (54,1%) e sul sito internet (45,6%).

> Soddisfazione sui servizi extraurbani

Gli aspetti del servizio proposti, da valutare secondo una scala da 1 a 10², 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.

SERVIZI EXTRAURBANI

	% soddisfatti	% non risponde
Informazioni alla clientela	94,9%	2,5%
Sicurezza	94,5%	0,8%
Professionalità e cortesia del personale	94,3%	11,7%
Livello di servizio commerciale	93,3%	0,5%
Attenzione all'ambiente	90,6%	15,2%
Comfort del viaggio a bordo e sul percorso	88,0%	2,2%
Regolarità e organizzazione del servizio	83,6%	6,5%
Pulizia dei mezzi e delle strutture	77,9%	0,5%
Integrazione modale	74,4%	14,5%

Il servizio di trasporto extraurbano in Veneto nel 2016 registra un livello di soddisfazione complessiva pari all'86,3%.

² La domanda del questionario chiedeva: "Potrebbe esprimere un giudizio attribuendo un punteggio da 1 (per niente soddisfatto) a 10 (pienamente soddisfatto) ai seguenti aspetti del servizio?".

Servizi urbani

Per i servizi urbani nelle città di Padova³ e Rovigo sono stati intervistati 1.050 clienti, prevalentemente di sesso femminile (53,1%) e di età compresa tra 19 e 25 anni (26,8%), 26 e 35 anni (19,0%) o 36 e 45 anni (19,0%). Il 35,2% degli intervistati utilizza il servizio urbano soprattutto per andare al lavoro e il 35% per motivi di studio, scuola (15,0%) e università (20%). Il 63,5% si avvale del servizio pubblico almeno 3 giorni alla settimana, usufruendo principalmente del biglietto orario (40,2%, compreso biglietto sms) o dell'abbonamento mensile, che viene utilizzato dal 27,5% degli intervistati.

Le informazioni sul servizio vengono prevalentemente reperite alle fermate (39,2%) e sul sito internet (32,2%).

> Soddisfazione sui servizi urbani

Gli aspetti del servizio proposti, da valutare secondo una scala da 1 a 10⁴, 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.

SERVIZI URBANI

	% soddisfatti	% non risponde
Informazioni alla clientela	93,4%	1,9%
Livello di servizio commerciale	92,9%	1,0%
Professionalità e cortesia del personale	92,0%	2,4%
Sicurezza	85,7%	1,8%
Attenzione all'ambiente	85,1%	12,9%
Pulizia dei mezzi e delle strutture	80,6%	0,3%
Comfort del viaggio a bordo e sul percorso	79,7%	0,9%
Regolarità e organizzazione del servizio	76,7%	4,2%
Integrazione modale	73,0%	11,0%

Il servizio di trasporto urbano in Veneto nel 2016 registra un livello di soddisfazione complessiva pari all'85,7% di soddisfatti.

³ Nei servizi urbani di Padova sono stati considerati sia i clienti del tram sia del bus.

⁴ La domanda del questionario chiedeva: "Potrebbe esprimere un giudizio attribuendo un punteggio da 1 (per niente soddisfatto) a 10 (pienamente soddisfatto) ai seguenti aspetti del servizio?".

Gestione dei reclami

Nel corso del 2016 sono pervenuti 989 reclami e/o segnalazioni di cui l'85% tramite *e-mail* e il 15% tramite compilazione dell'apposito *form online*. Il 46% delle segnalazioni è riferito a linee extraurbane, il 39% a linee urbane e il restante 15% non è riconducibile a un servizio specifico.

CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI PERVENUTI

	Distribuzione % sul totale degli aspetti segnalati 2016	Distribuzione % sul totale degli aspetti segnalati 2015	2016 vs 2015 (punti %)
Regolarità del servizio	27,8%	39,8%	- 12,0
Puntualità	21,4%	19,0%	2,4
Rapporto azienda-cliente	16,2%	9,4%	6,8
Comfort del viaggio	12,8%	16,6%	- 3,8
Informazioni alla clientela	6,9%	6,3%	0,6
Titoli di viaggio	6,4%	3,8%	2,6
Carenza livello servizio*	3,5%	1,2%	2,3
Sicurezza	2,5%	0,9%	1,6
Altro	1,2%	1,6%	- 0,4
Pulizia	0,8%	0,9%	- 0,1
Accesso al servizio	0,3%	0,2%	0,1
Veicoli	0,2%	0,2%	0,0

(*) Riguarda segnalazioni su richieste di modifica o potenziamento del servizio attuale.

All'interno delle categorie di classificazione, gli aspetti rilevati come più critici sono stati i seguenti.

Aspetto rilevato	Risultato 2016
Ritardi	15,2%
Corse saltate	14,4%
Correttezza/cortesia	10,8%
Fermata non effettuata	9,9%
Affollamento	7,0%

Con riferimento ai numeri assoluti, i reclami nel complesso sono diminuiti dell'11% rispetto al 2015, facendo registrare alcune evidenze: le tipologie che sono significativamente diminuite sono le segnalazioni relative a regolarità e *comfort* (affollamento), mentre quelle aumentate in misura maggiore sono quelle relative al rapporto azienda/cliente (correttezza/cortesia del personale).



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 propria parte di competenza.

Sicurezza della circolazione: RFI

Si riportano le principali tecnologie che contribuiscono a garantire la sicurezza dell'esercizio ferroviario.

TECNOLOGIE INNOVATIVE DI PROTEZIONE MARCIA TRENO

SCC, SCC-AV, SCC-M e CTC, telecomando della circolazione	12.625 km
SCMT, controllo della marcia del treno	12.083 km
SSC, supporto alla guida	4.014 km
ERTMS, interoperabilità su rete AV/AC	704 km
GSM-R telecomunicazione (utilizzabile per chiamata di emergenza)	11.384 km

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 governare 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 impresenziate. 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 principalmente su linee regionali e interregionali.

SCMT - Sistema di Controllo della Marcia del Treno

Il 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), attivando in caso di superamento dei 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

L'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 il Paese elvetico e l'Italia. Questo sistema richiede un'integrazione HW/SW a terra del sistema SCMT esistente in esercizio.

ERTMS/ETCS Livello 2

L'ERTMS/ETCS Livello 2, per l'interoperabilità tra le reti europee, permette la circolazione sulle linee nazionali dei treni esteri, sulla base di in-

formazioni 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 mette a disposizione del macchinista tutte le informazioni necessarie per una condotta ottimale, attivando la frenatura d'urgenza 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 aumentandone la capacità e la disponibilità, conformemente alle specifiche tecniche di interoperabilità europea.

Sperimentazione dell'uso dei sistemi satellitari per la localizzazione e distanziamento in associazione a ERTMS

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", progetto promosso da UIC, e a "3inSAT", progetto 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. Nel corso del 2016 sono stati presentati i primi risultati della sperimentazione del sito pilota, realizzato in Sardegna, "ERSAT over SATellite".

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 nel paragrafo "I Sistemi di Gestione" presente 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 Pericoli (BDP) 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 dal Decreto Ministeriale 26 giugno 2015 - "Recepimento della Direttiva 2014/88/UE della Commissione del 9 luglio 2014, che modifica la Direttiva 2004/49/CE", mentre a livello UIC sono adottati anche quelli forniti dalla *Fiche A91 UIC*¹. Nel computo dei dati ERA, diversamente da quelli UIC, sono conteggiati anche gli incidenti che si sono verificati nell'ambito dei binari momentaneamente interrotti alla circolazione per attività manutentive. Inoltre, la tipologia incidentale "Ai Passaggi a Livello", nel *benchmarking* internazionale, comprende sia le collisioni contro ostacoli presenti nell'ambito del Passaggio a Livello (veicoli, ecc.), sia gli investimenti di pedoni che indebitamente attraversano la sede ferroviaria, con passaggio a livello chiuso.

Nel corso del 2016 si sono verificati 86 incidenti significativi, numero che conferma il *trend* in diminuzione (98 nel 2015 e 109 nel 2014) e che fa registrare alcune delle migliori *performance* a partire dal 2006 (per esempio, collisioni e deragliamenti di treni).

STATISTICHE SUGLI INCIDENTI FERROVIARI*

	2016		2015		2014	
	Valore assoluto	Per miliardo di treni-km	Valore assoluto	Per miliardo di treni-km	Valore assoluto	Per miliardo di treni-km
Collisione di treno con veicolo ferroviario	0	0	1	3	1	3
Collisione di treno contro ostacolo che ingombra la sagoma libera dei binari	1	3	4	14	8	26
Deragliamento di treno	1	3	3	9	4	12
Incidente al Passaggio a Livello, compresi gli incidenti che coinvolgono pedoni ai PL	9	26	19	57	16	48
Incidente alle persone che coinvolge materiale rotabile in movimento, eccetto suicidi e tentati suicidi	70	200	67	197	74	224
Incendio a bordo di materiale rotabile	0	0	2	6	0	0
Altri tipi di incidente	5	14	2	6	6	18

(*) Le statistiche sugli incidenti ferroviari sono aggiornate a maggio 2017.

¹ I due criteri adottati sono omogenei nella definizione di "incidente significativo".
"Incidente significativo": qualsiasi incidente che coinvolge almeno un veicolo ferroviario in movimento e causa almeno un decesso o un ferito grave, oppure danni significativi a materiale, binari, altri impianti o all'ambiente, oppure un'in-

terruzione prolungata del traffico, esclusi gli incidenti nelle officine, nei magazzini e nei depositi.
"Danno significativo a materiale, binari, altri impianti o all'ambiente", danni quantificabili in 150.000 euro o più.
"Interruzione prolungata del traffico", i servizi ferroviari su una linea principale sono sospesi per 6 ore o più.

Relativamente alle cause che hanno determinato i suddetti incidenti, si evidenzia che, su un valore complessivo di 86 eventi, circa il 94% è riconducibile a cause esogene al sistema ferroviario, ovvero a comportamenti inopportuni di persone o a eventi con caratteristiche di eccezionalità (per esempio, eventi atmosferici di particolare intensità), mentre il rimanente 6% 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 2016, si registra un aumento rispetto all'anno precedente (+28,3%), dovuto ai decessi delle altre categorie di persone (altri decessi) nel cui computo sono compresi gli investimenti di persone lungo linea, nell'ambito delle località di servizio e dei PL, indipendentemente dalle responsabilità; per quanto concerne invece le persone ferite (dal cui computo sono esclusi gli incidenti classificabili come tentati suicidi), si registra un miglioramento rispetto al 2015 con una consistente diminuzione in tutte le categorie.

CONSEGUENZE DEGLI INCIDENTI FERROVIARI SULLE PERSONE AVVENUTI SU RETE RFI

	2016	2015	2014	Trend 2016 vs 2015
Decessi dipendenti*	0	0	3	=
Decessi passeggeri**	0	2	1	v
Altri decessi	59	44	49	▲
- utilizzatori dei PL	5	8	7	v
- altra persona sul marciapiede	0	0	0	=
- altra persona che non si trova sul marciapiede	0	0	0	=
- persona che attraversa indebitamente la sede ferroviaria	54	36	42	▲
Totale decessi***	59	46	53	▲
Dipendenti feriti	0	1	3	v
Passeggeri feriti	3	7	1	v
Altri feriti	21	29	37	v
- utilizzatori dei PL	4	7	9	v
- altra persona sul marciapiede	0	0	0	=
- altra persona che non si trova sul marciapiede	0	0	0	=
- persona che attraversa indebitamente la sede ferroviaria	17	22	28	v
Totale feriti****	24	37	41	v

(*) 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).

(**) 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.

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

(****) 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 2016, secondo i criteri previsti dall'UIC, sono stati registrati 10 incidenti "Tipici" rispetto ai 17 rilevati nel 2015 con un conseguente calo di circa il 41%; relativamente agli incidenti "Atipici" che, sostanzialmente, rilevano il numero di investimenti di persone e la caduta di viaggiatori dai treni in movimento, il 2016 ha registrato 75 incidenti contro gli 81 del 2015. Nel computo degli "Atipici" sono inclusi gli investimenti delle persone utenti dei PL.

INCIDENTI

	2016	2015	2014
Tipici	10	17	25
Atipici	75	81	83

I valori relativi agli incidenti e agli SPAD (indebita superamento da parte di un treno di un segnale disposto a via impedita), registrati nel 2016, risultano in diminuzione rispetto all'anno precedente.

ANDAMENTO SPAD

	2016	2015	2014
SPAD	14	19	20

Nel corso del 2016 l'UIC, partendo dalla considerazione che non tutti gli incidenti sono uguali in quanto alcuni avvengono per carenze interne al sistema ferroviario mentre altri sono riconducibili alla responsabilità di terzi o a fenomeni "naturali" di difficile gestione, ha definito un nuovo indicatore "Global Safety Index", il cui algoritmo tiene conto:

- / della presenza di vittime;
- / della tipologia di persone che hanno riportato danni fisici (trasgressori o passeggeri);
- / del coinvolgimento di soli materiali rotabili (deragliamenti o collisione fra veicoli ferroviari ovvero materiale rotabile e persone, di materiale rotabile e mezzi stradali ai Passaggi a Livello);
- / della responsabilità intrinseca interna al sistema ferroviario.

Dall'andamento di tale nuovo indicatore¹, si evince il buon posizionamento di RFI, prossimo a quello della britannica *Network Rail*, riconosciuta come Gestore di riferimento nel contesto europeo.

Manutenzione dell'infrastruttura ferroviaria

La corretta progettazione, pianificazione ed esecuzione del processo manutentivo è garanzia della adeguatezza dell'infrastruttura rispetto 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 tutti gli aspetti rilevanti ai fini della sicurezza². Assumono particolare importanza l'attività di vigilanza e quella di controllo. La prima evidenzia 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 riguardanti 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.

¹ I dati di riferimento per il calcolo dell'indice sono quelli relativi al periodo 2010-2015.

² Deviatoli, segnali, opere d'arte, Passaggi a Livello, ecc.

Nell'ottica del miglioramento continuo della qualità del servizio, della disponibilità della rete e degli standard di sicurezza, a partire dal 1° marzo 2016, RFI ha ridisegnato il modello organizzativo delle Direzioni Territoriali Produzione (DTP) al fine di ottimizzare i flussi decisionali, comunicativi e informativi all'interno delle stesse strutture, nonché rafforzare il presidio organizzativo e tecnico sui processi manutentivi.

Si elencano, di seguito, le principali attività di vigilanza e di controllo del 2016:

- / 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 deviatoli;
- / visite della linea ferroviaria effettuate a piedi, in carrello e in cabina;
- / visite ispettive alle opere d'arte;
- / controlli della rotaia saldata;
- / rilievi delle grandezze caratteristiche degli apparecchi del binario.

Si riportano, di seguito, i costi sostenuti nel 2016 per le attività di manutenzione ordinaria e straordinaria:

Manutenzione	Costo
Ordinaria	891
Straordinaria	1.097

Valori in milioni di euro

Passaggi a Livello

Sono proseguiti gli interventi dedicati alla soppressione dei Passaggi a Livello (PL), condotti nell'ambito dello specifico programma dedicato alla loro chiusura: soppressi 36 PL pubblici e 130 PL privati, sia nell'ambito di attività di potenziamento/modernizzazione infrastrutturale, sia mediante interventi eseguiti, a livello territoriale, in accordo con gli Enti Locali.

Complessivamente a fine 2016 il numero di PL, tra pubblici e privati, è stato ridotto a 4.620.

Nel contempo, sono proseguite le azioni atte all'incremento dei livelli di sicurezza dei PL esistenti che, nel corso del 2016, 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;
- / attrezzaggio con Pedale Elettrico per Passaggio a Livello (PEPL) e, per i PL privati, con sistema tecnologico "apertura a richiesta";
- / sperimentazione di barriere non aggirabili dai pedoni e trasformazione dei PL a semibarriere in impianti a barriere complete;
- / introduzione dei nuovi dispositivi Protezione Automatica Integrativa per il rilevamento ostacoli sull'attraversamento;
- / copertura con sistema *Infill* della distanza tra il PL e il segnale di protezione.

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), metodologia di 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 comprende:

- / indicatori di incidentalità, per il monitoraggio degli incidenti;
- / indicatori di prestazione, per monitorare gli eventi pericolosi;
- / indicatori di processo, per monitorare i processi di supporto;
- / 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 che sovrintende e coordina tutte le fasi della manutenzione al fine di garantire le condizioni di sicurezza dei veicoli nel sistema ferroviario;
- / una struttura centrale di ingegneria di manutenzione, che stabilisce i criteri e le disposizioni generali di manutenzione dei veicoli;
- / strutture operative che gestiscono il ritiro dal servizio dei veicoli, il loro invio alle officine di riparazione e il successivo ritorno in esercizio;
- / impianti di manutenzione ripartiti su due livelli organizzativi: al primo livello appartengono gli Impianti di Manutenzione Corrente 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 Cicli-

ca, 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.

Servizi di sicurezza

Per il Gruppo Ferrovie dello Stato 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

	2016	2015	2014
Aggressioni al personale ferroviario	436	429	361
Furti in stazione	1.724	2.421	2.566
Furti a bordo treno	2.794	3.706	4.188
Furti di rame in esercizio	557	1.078	1.643
Furti di rame in deposito	11	52	63



Nell'anno 2016 sono stati registrati 1.724 furti a danno dei viaggiatori in stazione in diminuzione del 29% rispetto al 2015 e un decremento delle denunce per furti a bordo treno pari a circa il 25%. 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.

SEGNALETICA IN STAZIONE

Furto in stazione



Furto a bordo treno



Raggio



Un altro obiettivo che si intende perseguire con la Convenzione 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, nonché la scelta delle Forze dell'Ordine di incidere sul secondo livello delle organizzazioni criminali (ricettatori), hanno portato nel 2016 a una diminuzione di oltre il 48% dei furti di rame in esercizio e di circa il 79% dei furti di rame in deposito rispetto al 2015, dimezzando

i kg di materiale pregiato trafugati (214.921 kg trafugati nel 2016 contro i 477.787 kg sottratti nel precedente anno). I disagi subiti nel 2016 a seguito dell'asportazione del materiale e dei tentativi di furto hanno coinvolto complessivamente 3.725 treni per 78.049 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 metro quadro, senza considerare il fermo materiale e altri costi indiretti) è aumentata del 9%, concentrandosi prevalentemente sui convogli del trasporto regionale.

Passando ai rapporti tra il Gruppo e il sistema della Protezione Civile, si è proceduto al rinnovo delle Convenzioni con le Regioni Basilicata, Marche, Valle D'Aosta, Toscana e Città Metropolitana di Firenze, 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 il Giubileo della Misericordia, le visite del Papa ad Assisi, l'Adunata Nazionale degli Alpini e la manifestazione Lucca Comics) sia nelle attività addestrative e formative; sono state effettuate 31 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 alle attività di formazione, in accordo con le Regioni firmatarie delle Convenzioni, sono stati svolti interventi di formazione comprensivi anche del tema dei "Rischi specifici in area ferroviaria" presso vari centri territoriali con sette sessioni formative rivolte a circa 650 volontari delle Regioni Molise, Marche, Friuli Venezia Giulia e Abruzzo.

Nel corso del 2016 il Gruppo FS ha inoltre apportato il proprio contributo all'emergenza sisma "Italia Centrale" con le seguenti modalità:

- / agevolazioni tariffarie per i residenti delle zone colpite dal terremoto e per i volontari di Protezione Civile;
- / messa a disposizione di vetture letto per l'assistenza alla popolazione dei Comuni di Fabriano e Foligno;
- / supporto nell'ambito delle verifiche strutturali AEDES (Agibilità e Danno nell'Emergenza Sismica) con risorse specializzate di RFI con competenze specifiche.

Il Gruppo continua, tramite i Comitati Tutela Aggressioni istituiti aziendali, a garantire assistenza legale al personale dipendente rimasto vittima di aggressione. Si è registrato, anche per il 2016, un sensibile aumento dei casi connesso anche all'istituzione dei varchi di accesso alla stazione di Roma Termini, Milano Centrale e Fi-

renze Santa Maria Novella.

È stato progettato un ulteriore *step* formativo, che segue quello anti-aggressione per il personale *frontline*, in chiave di *counselling*, ed è stata erogata una giornata di formazione pilota sulla difesa personale a circa 45 risorse di Protezione Aziendale.

Inoltre, sono state svolte molteplici attività di contrasto all'evasione tariffaria soprattutto sui treni regionali tramite la collaborazione di Protezione Aziendale alla formazione e in seguito all'affiancamento sul campo e al coordinamento delle attività del *Pool* Nazionale Antievasione.

Per quanto riguarda la messa in sicurezza degli *asset* societari, si segnalano: 23 nuovi sistemi integrati di *security* installati presso stazioni a elevato flusso viaggiatori su tutto il territorio nazionale. È stato, inoltre, potenziato l'impianto di videosorveglianza della stazione di Roma Termini con l'installazione di ulteriori 200 nuove telecamere ad alta definizione per la protezione dei *Gate* di accesso all'area ferroviaria e di tutte le aree a maggior afflusso di viaggiatori.

Per la tutela degli *asset* sensibili delle linee dell'alta velocità sono stati realizzati impianti di *security* presso 6 posti tecnologici della linea AV Roma-Napoli e sono stati avviati i lavori per la messa in sicurezza della linea AV del nodo di Bologna.

Nel corso dell'anno è stato avviato il programma per l'aggiornamento tecnologico della componente centralizzata di gestione di 143 impianti di *security* esistenti sul territorio nazionale con completamento dei lavori stessi presso 25 *asset* ferroviari.

Proseguendo nell'estensione del nuovo modello di *hub* ferroviario, dopo aver realizzato le delimitazioni presso Milano Centrale e Roma Termini in via provvisoria, Protezione Aziendale, nel corso dell'anno, ha collaborato allo sviluppo del progetto esecutivo per l'installazione dei *Gate* presso la stazione di Firenze Santa Maria Novella e ha partecipato agli incontri propedeutici alla formalizzazione del progetto per le fasi autorizzative presso la Sovrintendenza ai Beni Culturali e il Comando dei Vigili del Fuoco.

Tra gli *asset* strategici per l'impresa ferroviaria rientrano i parchi e gli impianti utilizzati per la sosta del materiale rotabile. Nel 2016 sono stati portati avanti i progetti di messa in sicurezza di tali *asset* che prevedono l'installazione e/o l'implementazione di apparati di videosorveglianza e di impianti di allarme. Si è proceduto inoltre alla emanazione delle Linee Guida "Progetti di

Security" per la messa in sicurezza delle biglietterie per i servizi *Long Haul* e quelli del trasporto regionale.

La criminalità informatica è uno dei temi di estrema complessità che il Gruppo FS sta in questi anni cercando di fronteggiare con la consapevolezza che i rischi *cyber* possono essere gestiti ma non eliminati del tutto.

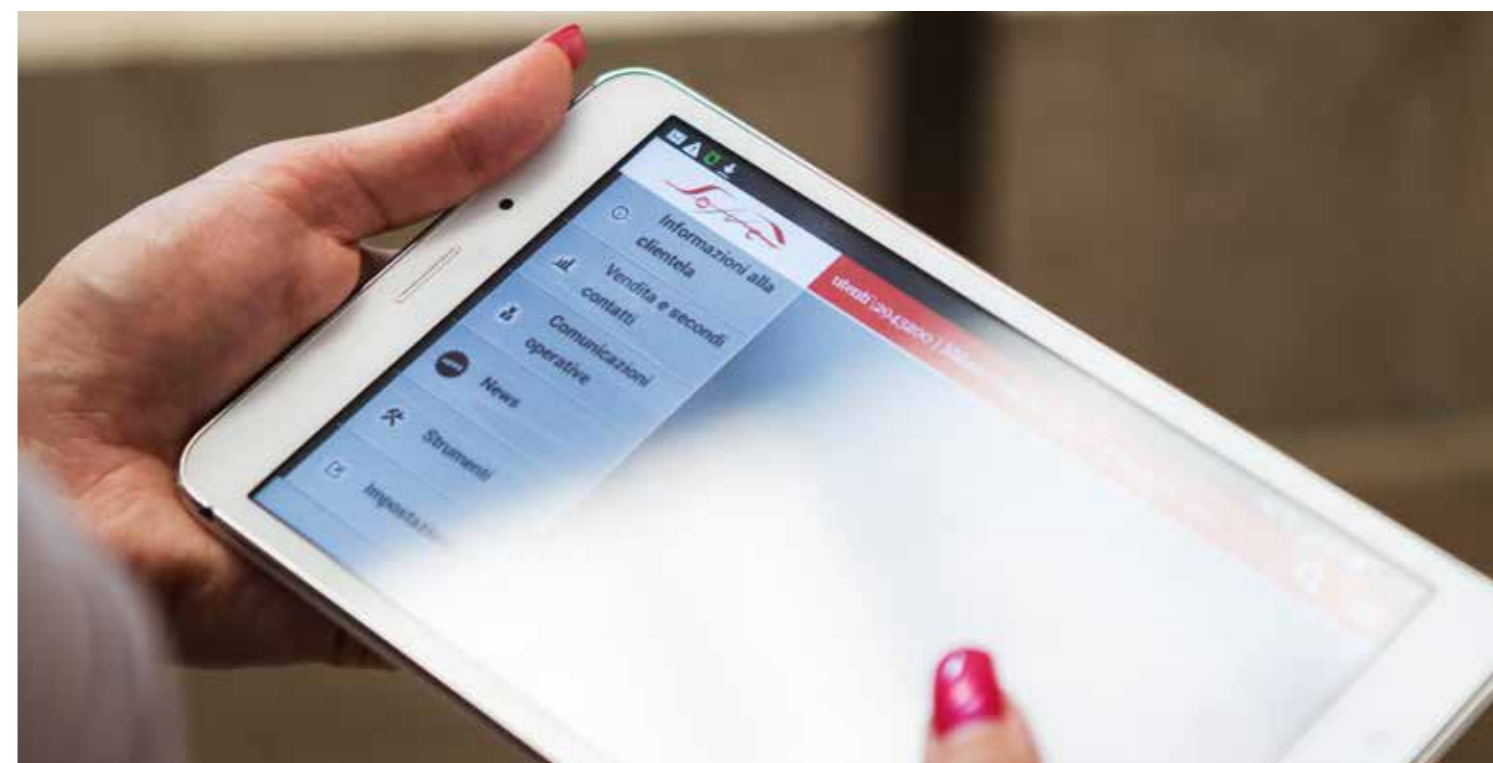
La struttura di *Cyber Security* adotta una analisi del rischio informatico in grado di garantire un monitoraggio continuativo e in tempo reale degli elementi di minaccia, delle vulnerabilità e dei controlli adottati per quantificare e qualificare il grado di esposizione ai rischi dei Sistemi IT a supporto dei processi critici del Gruppo FS, attraverso l'identificazione di specifici scenari di rischio.

Nel 2017, proprio per potenziare la capacità di prevenzione, individuazione, analisi e contrasto delle minacce informatiche alle infrastrutture IT si avvierà la realizzazione di un centro di sicurezza e la progettazione del *laboratorio zero day* per la ricerca di nuove minacce informatiche non pubblicamente note. Inoltre è stata avviata una collaborazione con la Polizia Postale e il Centro Nazionale Anticrimine Informatico per la Protezione delle Infrastrutture Critiche (CNAIPIC), per l'erogazione, per il 2017, di attività formativa in tale ambito rivolta al *top management* del Gruppo.

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 2016 a un livello di frodi complessive pari allo 0,05% rispetto al fatturato, dato ampiamente sotto la soglia critica dell'1%. Nel 2017 sarà pienamente attiva la nuova piattaforma di *Fraud Management* che porterà notevoli miglioramenti nell'attività di *detection* e *data analytics*.

Per quanto riguarda i titoli di viaggio falsi, nel 2016, ne sono stati individuati 247, dei quali 134 biglietti internazionali, con conseguente applicazione di sanzioni e denunce nei casi più rilevanti.

Anche nel 2016 Protezione Aziendale mantiene la presidenza del gruppo internazionale Colpolfer "Fraud and ticket forgery working group" per la collaborazione internazionale sulle tematiche di frode sui biglietti. La presidenza di Protezione Aziendale nel gruppo sta portando a una revisione delle priorità di interesse migliorando in tal modo, anche a livello europeo, l'importanza del presidio sul contrasto delle frodi nei sistemi di pagamento. Costanti rimangono i rapporti con l'Autorità Giudiziaria per il supporto nelle indagini collegate ai reati di frode.



I FORNITORI

Highlights

G4-2

ABBIAMO FATTO >



VOGLIAMO FARE >



Politiche degli acquisti

G4-56

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane effettua i propri acquisti in base alle Direttive Comunitarie, come recepite nel Codice degli Appalti, e al proprio "Regolamento per le Attività Negoziabili 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.

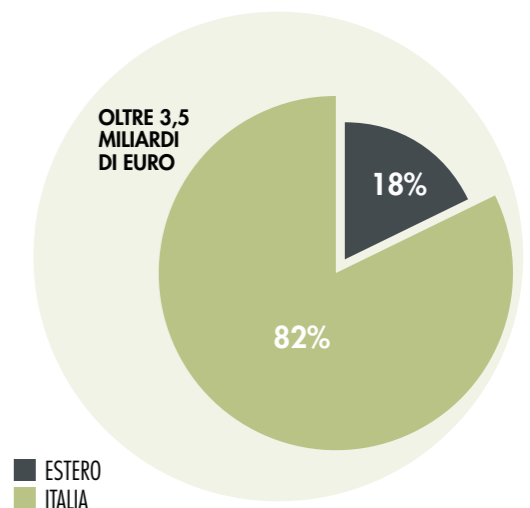
Gli acquisti *no core*, cioè non strettamente legati al *core business* delle società del Gruppo, sono demandati a Ferservizi. Gli acquisti *core* sono invece gestiti direttamente dalle singole società, salvo rari casi per i quali l'acquisto è effettuato comunque da Ferservizi.

Profilo e valutazione dei fornitori

G4-12 | G4-13 | G4-56 | G4-EC9 | G4-EN32 | G4-EN33 | G4-LA14 | G4-LA15 | G4-SO10

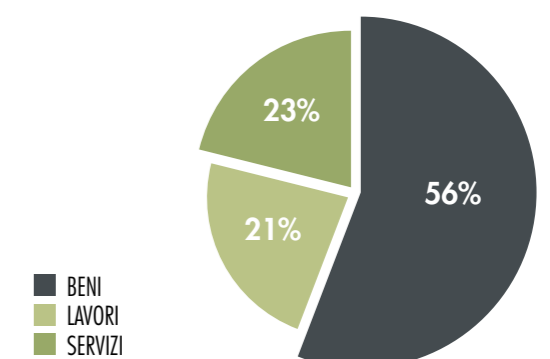
Nel 2016 le società del Gruppo hanno gestito acquisti *core* per oltre 3,5 miliardi di euro di cui oltre l'82% attribuibile a una base di fornitori diretti¹ costituita da società con sede legale in Italia generando, direttamente e indirettamente, reddito e opportunità di lavoro nelle comunità in cui opera il Gruppo.

¹ Società esterne al Gruppo che forniscono prodotti/servizi funzionali alle attività *core* della società del Gruppo, con le quali si hanno rapporti diretti.

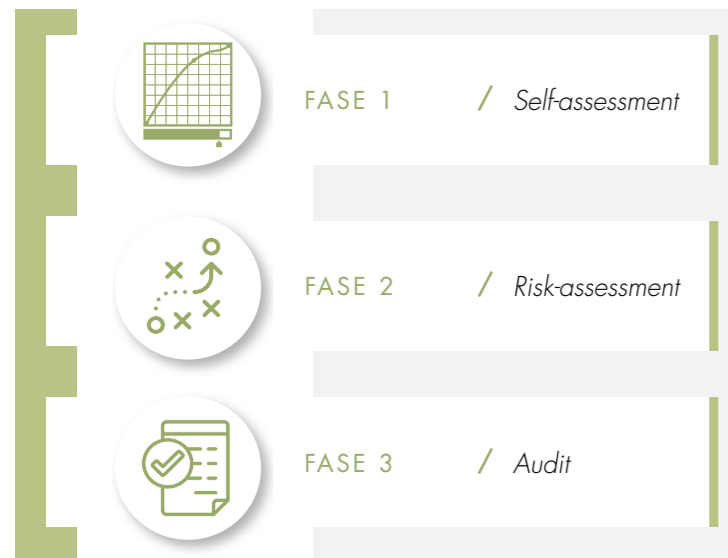


Nel 2016, circa il 78% del fatturato di acquisto di Gruppo è stato gestito dalle società Trenitalia e RFI attraverso 65 fornitori *core* (non si sono registrate variazioni significative nella struttura della catena di fornitura, né esternalizzazioni di attività, rispetto al 2015).

Di seguito è rappresentata la suddivisione degli acquisti *core* del Gruppo per tipologia:



Il Gruppo, consapevole di quanto il miglioramento delle proprie *performance* economiche, ambientali e sociali passi anche dal coinvolgimento dei fornitori, ha strutturato un processo di valutazione della catena di fornitura al fine di rafforzare la capacità di identificazione e gestione degli impatti a essa associati.



Il percorso intrapreso lo scorso anno dal Gruppo, per analizzare, e successivamente migliorare, le performance di sostenibilità della catena di fornitura è quindi proseguito nel 2016 con la somministrazione del questionario di auto-valutazione ai fornitori strategici² delle società e l'avvio delle prime attività di *audit*³.

Il questionario, composto da oltre 40 domande suddivise in 4 sezioni (diritti umani, ambiente, società e salute e sicurezza sul lavoro), ha consentito una prima valutazione della sostenibilità della catena di fornitura del Gruppo.

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, ciclo delle materie prime e dell'acqua; nel 2016, non emergono significativi eventi negativi in relazioni a tali aspetti.

Nell'ottica del miglioramento del processo di valutazione della *supply chain*, nel secondo semestre del 2016 è inoltre partito un progetto pilota di RFI per l'*assessment* dei fornitori attraverso l'utilizzo di EcoVadis, piattaforma collaborativa che permette di monitorare la performance di sostenibilità di imprese in 150 settori e 110 Paesi.

² I fornitori strategici sono stati individuati utilizzando come criterio il peso percentuale rispetto al fatturato di acquisto totale del 2016.

³ Ferservi ha svolto attività di *audit* in 3 sedi societarie sui fornitori di servizi di pulizia/*multiservice* e di conduzione/manutenzione impianti.

Homepage
Informazioni della Società

Nome e ragione sociale: _____
Indirizzo (code 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).

Fornitore	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 (ovvero, qualora 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%

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 una modalità attraverso la quale ridurre gli impatti ambientali e migliorare le condizioni di lavoro lungo la catena di fornitura.

I principali criteri utilizzati nel 2016 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 (per esempio, costruzioni d'opera, interventi all'armamento ferroviario, pulizia rotabile, ecc.);
- / utilizzo di materiali eco-compatibili e certificazione dei prodotti (per esempio, certificazioni FSC®, ed Ecolabel);
- / riduzione dei consumi energetici (per 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*.



05

IL NOSTRO RUOLO
NELLA COMUNITÀ



Un grande Gruppo industriale
deve essere un punto di riferimento
per la collettività.



IL NOSTRO RUOLO NELLA COMUNITÀ



Highlights

G4-2

ABBIAMO FATTO >

<p>Apertura del nuovo Help Center DI BRESCIA</p> 	<p>Organizzazione del Piano Emergenza Freddo</p> <p>nelle stazioni con il grande associazionismo italiano</p> 
<p>Conclusione progetto europeo Train in Stations</p> <p>promosso con le ferrovie francesi, bulgare e lussemburghesi</p> 	<p>Potenziamento dell' Help Center DI ROMA</p> 
<p>Campagna Raccolta Fondi Natalizia CON SAVE THE CHILDREN</p> <p>per i centri CivicoZero che accolgono i minori migranti non accompagnati</p> 	<p>Riqualficazione e inaugurazione COME GREEN STATION</p> <p>dell'ex scalo merci di Potenza Superiore</p> 

VOGLIAMO FARE >

<p>Apertura di nuovi Help Center</p> <p>nelle stazioni di Viareggio, Pisa, Livorno, Prato, Pistoia</p> 	<p>Analisi di fattibilità per l'apertura di nuovi Help Center</p> <p>a Genova Piazza Principe, Terni, Foligno, Cesena e Rovereto</p> 
<p>Analisi SROI delle Attività Sociali</p> <p>DEL GRUPPO FS ITALIANE</p> 	<p>Carta Europea DELLA SOLIDARIETÀ</p> <p>allargamento a nuovi partner (Germania, Grecia, Serbia e Croazia) e proposta nuovo progetto Europeo Switch in Stations</p> 
<p>Inaugurazione del Centro Polifunzionale</p> <p>PER ANZIANI E GIOVANI</p> <p>ex detenuti a Napoli Gianturco</p> 	

INIZIATIVE PER LA **SOLIDARIETÀ**

G4-24 G4-EC1 G4-EC7 G4-EC9 G4-SO1



La solidarietà è da sempre un valore fondamentale per il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, concretamente impegnato nella realizzazione di progetti e iniziative a favore delle persone disagiate.

Ferrovie dello Stato Italiane, d'intesa con l'associazionismo e gli Enti locali, ha fatto propria una politica di sostegno e programmazione per iniziative sociali nelle aree ferroviarie. Di fatto sta nascendo a partire dalle stazioni un nuovo sistema di *welfare*: non più il *Welfare State*, che ci ha accompagnato negli ultimi settant'anni ma un *welfare collaborativo*, basato sul principio di *sussidiarietà circolare*, che vede impegnati tre soggetti: Pubblico, Privato, Terzo settore. Gli *Help Center*, i Centri di Accoglienza notturni e diurni, le innumerevoli esperienze presenti negli spazi dati in comodato nelle stazioni sono tutti riconducibili a questa nuova via sperimentale di *welfare*. A questa trasformazione di modello di intervento sociale si accompagna una nuova interpretazione del concetto di responsabilità sociale (CSR), sempre più orientata verso la creazione di valore condiviso (CSV): il creare valore per l'impresa che sia anche valore per tutti gli *stakeholder* di riferimento, per la comunità, per i territori.

In tale ambito, il Gruppo FS sta portando a termine un progetto pilota di analisi *Social Return On Investment* (SROI) finalizzato alla stima degli impatti sociali ed economici (diretti e indiretti) generati dal Progetto "*Help Center*" e dai Centri di Accoglienza di Roma e Milano. L'analisi riguarda il triennio 2014-2016 e coinvolge tutti gli *Help Center* operanti al 31 dicembre 2016¹ e i Centri di Accoglienza di Milano (Progetto Arca) e Roma (Caritas). Obiettivo dell'analisi è quello di misurare il valore del *welfare* generato per la collettività grazie all'impegno sociale del Gruppo FS Italiane.

Help Center e Centri di Accoglienza

L'emergenza sociale, derivante sia dal protrarsi

della crisi economica in atto sia dall'acuirsi dei flussi migratori, investe tutto il territorio nazionale, concentrandosi in particolare nelle stazioni ferroviarie: il progetto di solidarietà degli *Help Center*, promosso e realizzato in collaborazione con gli Enti locali e il Terzo settore, rappresenta la risposta del Gruppo al crescente fenomeno di crisi sociale e al notevole incremento della pressione migratoria diretta verso l'Europa e l'Italia in particolare, visto il suo ruolo di porta d'accesso dell'Unione.

Gli *Help Center* sono degli sportelli di ascolto "a bassa soglia", privi cioè di un filtro all'ingresso, nati con l'obiettivo di intercettare e prendere in carico i più deboli della nostra società al fine di avviarli verso degli efficaci percorsi di recupero, collaborando con i servizi sociali e le istituzioni preposte del territorio di riferimento. Il Gruppo gioca un ruolo importante in questo progetto, concedendo in comodato d'uso gratuito locali, all'interno o nei pressi delle stazioni ferroviarie, ad associazioni ed enti, che si occupano di marginalità ed emergenza sociale, affinché possano creare le strutture degli *Help Center*.

Alla rete già presente si sono aggiunti l'*Help Center* di Brescia, inaugurato nel 2016 e quello di Trieste, aperto in via definitiva a seguito della fase sperimentale partita nel dicembre del 2015.

La rete degli *Help Center* si estende attualmente in 17 stazioni ferroviarie dal Nord al Sud dell'Italia.

L'istituzione dell'*Help Center* di Reggio Calabria, avvenuta nel 2015, e il potenziamento dell'*Help Center* di Catania sono i primi risultati dell'intensa attività svolta dal Gruppo di ricerca di nuovi spazi da allestire nel Sud del Paese, visto l'aumento delle correnti migratorie. Questo fenomeno che ha inizialmente colpito le regioni del Sud Italia, ha altresì interessato alcune città, come Ventimiglia, Bolzano, Como e soprattutto Milano², crocevia verso altri Paesi europei.

In questo contesto di emergenza, le Ferrovie dello Stato Italiane hanno agito concedendo ampi spazi al Comune meneghino, all'interno dei qua-

¹ Gli *Help Center* che rientrano nel perimetro di analisi sono: Bari, Bologna, Catania, Firenze, Genova, Messina, Milano, Napoli, Pescara, Reggio Calabria, Roma, Torino e Trieste.

² A Milano, dal 2013, circa 110.000 persone in fuga da guerre e povertà, in prevalenza di nazionalità siriana ed eritrea, sono transitate per la Stazione Centrale.

li la "Fondazione Progetto Arca" ha realizzato un importante progetto³ di prima accoglienza e orientamento.

Prossimamente saranno aperti altri *Help Center* nella Regione Toscana a seguito di un Protocollo d'accordo triennale tra il Gruppo FS e la Regione, sottoscritto nel 2013, per il riuso a scopi sociali del patrimonio non utilizzato: i prossimi *Help Center* saranno localizzati a Viareggio⁴, Pistoia, Pisa, Prato e Livorno. Con la Regione Toscana si sta lavorando a un nuovo accordo per il triennio 2017-2020. Altri *Help Center*, come

quello di Roma, sono stati potenziati e sono in corso le verifiche per l'ampliamento di quelli di Bari e Messina. È in fase di studio l'apertura di nuovi centri a Genova Piazza Principe, Terni, Foligno, Cesena e Rovereto.

A conferma dell'importanza del ruolo degli *Help Center* sono i dati relativi al loro operato del 2016, anno nel quale complessivamente è stato fornito supporto a oltre 22.500 persone e sono state svolte circa 470.000 azioni sociali tra interventi di orientamento e interventi a bassa soglia.

RETE HELP CENTER IN STAZIONE

Esistenti	Potenziati
Roma*	Pistoia
Chivasso	Prato
Milano	Pisa
Genova	Livorno
Messina	Genova (P. Principe)
Bologna	Viareggio
Bari	Foligno
Pescara	Terni
Foggia	Rovereto
Napoli	Cesena
Catania **	
Torino	
Firenze Santa Maria Novella	
Melfi	
Reggio Calabria ***	
Trieste	
Brescia	

(*) A seguito dell'introduzione, nel corso dell'anno, dei varchi di accesso ai binari della Stazione di Roma Termini, l'*Help Center* è in corso di spostamento in via di Porta San Lorenzo (nel quartiere San Lorenzo limitrofo alla stazione) in più ampi locali resi disponibili dal Gruppo FS. I locali sono attualmente in fase di ristrutturazione.

(**) 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).

(***) Inaugurato a marzo, in occasione della "Giornata Internazionale contro il razzismo", il nuovo *Help Center* di Reggio Calabria offre accoglienza, assistenza e orientamento per le persone in condizione di grave emarginazione sociale, senza fissa dimora e con difficoltà economiche, sanitarie o relazionali. Il centro, denominato "Casa di Lena", all'interno di locali concessi in comodato d'uso gratuito dal Gruppo FS Italiane con la collaborazione dell'Amministrazione comunale, è gestito dalla Caritas Diocesana in partenariato con Acisif, Agesci (Rc1 e Rc9), Comunità di Sant'Egidio, Maestri di speranza, Masci Rc5.

³ Complessivamente sono stati concessi gratuitamente alla "Fondazione Progetto Arca" 2.450 m² per la realizzazione del "Progetto HUB" in via Sarmatini dal civico 106 al 124 (esclusi i civici dal 110 al 116 del Rifugio Caritas, gestito già da anni da Caritas Ambrosiana), dove sono stati allestiti un ambulatorio, bagni, mensa, spazi con wi-fi e computer per poter contattare le famiglie e un'area per far giocare i bambini. I profughi sono stati accolti e sono stati distribuiti kit per l'igiene personale. L'attività dell'*hub* Stazione Centrale è stata realizzata, sostenuta e integrata da

numerose istituzioni, imprese e realtà associative cittadine.

⁴ L'*Help Center*, una volta aperto, funzionerà come centro d'ascolto, orientamento e reinserimento sociale; nei locali al primo piano sarà aperta una casa di prima accoglienza in particolare per donne anche con minori in difficoltà. Viareggio è stato il primo Comune toscano a sottoscrivere il contratto di comodato per l'apertura dell'*Help Center* a seguito della firma del Protocollo d'intesa con la Regione Toscana.

Le diverse esperienze internazionali messe in campo sono oggi oggetto di condivisione continua da parte di *Gare Européenne et Solidarité*, una rete europea di imprese operanti nel settore della mobilità ferroviaria che hanno deciso di mettere a fattore comune e valorizzare ciò che hanno imparato sul disagio sociale. La rete è stata istituita a Roma nel 2008 con la firma della Carta Europea per lo sviluppo di iniziative sociali nelle stazioni da parte di cinque imprese ferroviarie: ferrovie italiane (FS Italiane), francesi (SNCF), lussemburghesi (CFL), belghe (SNCB) e polacche (PKP). Oggi il documento raccoglie l'adesione di altre sette ferrovie europee: Romania (CFR), Slovenia (Zeleznice), Norvegia (NSB), Bulgaria (NRIC), Danimarca (DSB), Repubblica Ceca (CD) e Svezia (Jernhusen).

Sulla base degli scambi di buone pratiche tra le imprese ferroviarie che hanno firmato la Carta Europea della Solidarietà, altri *Help Center*, o analoghe strutture, sono stati istituiti in Europa: in Francia a Strasburgo, alla Gare du Nord e de l'Est, a Bruxelles e, prossimamente, nelle principali stazioni bulgare. È stato inoltre inaugurato a marzo l'*Help Center* di Lussemburgo, gemellato con l'*Help Center* di Trieste. Tra i due *Help Center* seguiranno scambi di formazione del personale e flussi di informazioni sui temi delle persone senza dimora e dei migranti.

In giugno, infine, si è concluso a Parigi il progetto europeo *Train in Stations* che ha visto collaborare insieme le ferrovie italiane, francesi, lussemburghesi e bulgare su di un progetto di formazione per i ferrovieri riguardante le problematiche migratorie e la presa in carico delle persone senza fissa dimora, potenziali beneficiari delle strutture di *Help Center*.

Oltre agli *Help Center*, sono molteplici i Centri di Accoglienza sorti all'interno di locali ferroviari non più utilizzati e gestiti dal grande associazionismo italiano, in particolare a Roma e Milano:

- / l'Ostello Caritas "Don Luigi Di Liegro" a Roma Termini gestito dalla Caritas Romana;
- / il Centro "Rifugio Caritas" a Milano gestito dalla Caritas Ambrosiana;
- / il Centro Diurno "Binario 95" in via Marsala a Roma gestito dalla Cooperativa Sociale "Europe Consulting";
- / il Centro "Pedro Arrupe" per i richiedenti asilo e rifugiati politici gestito dall'Associazione "Centro Astalli"⁵;
- / in fase di allestimento il nuovo *hub* migranti in un ex Ferrotel, concesso in comodato d'uso gratuito al Comune di Roma, di fronte alla stazione Tiburtina.

La superficie totale nel 2016 concessa in comodato d'uso gratuito per attività sociali corrisponde a 23.821 metri quadrati⁶ per un valore complessivo stimato pari a 35.731.500 euro⁷. Per fare in modo che gli *Help Center* lavorino sinergicamente, il Gruppo si avvale della stretta collaborazione dell'Osservatorio Nazionale sul Disagio e la Solidarietà nelle Stazioni (ONDS). L'ONDS, la cui direzione è affidata alla cooperativa sociale *Europe Consulting Onlus*, svolge attività di coordinamento di tutti i centri, di formazione per gli operatori degli *Help Center* e di analisi dettagliate nell'ambito del disagio sociale⁸. La situazione in tempo reale degli *Help Center* collegati in rete è visibile sul sito www.onds.it, nel quale sono presenti anche un insieme di informazioni utili agli operatori sociali.

⁵ Attivo dal 2002 nei locali dell'ex Ferrotel di Roma Smitamento, 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. Le sue attività riguardano: corsi di formazione professionale, progetti educativi per minori, corsi di lingua italiana con l'obiettivo di accompagnare gli ospiti verso un inserimento socio-lavorativo. I corsi di formazione hanno coinvolto 40 persone di cui 20 minori stranieri non accompagnati. I minori accolti nel Centro sono stati 55 e si sono realizzati 50 progetti educativi. Sono stati 15 gli inserimenti lavorativi.

⁶ Il dato relativo alla superficie comprende la rete degli *Help Center* (2.703 m²) e i Centri di Accoglienza (14.118 m²). A questa superficie va aggiunto, per le finalità sociali e culturali, il Museo della Shoah (7.000 m² a Milano Centrale per

un valore di mercato di 10.500.000 euro), concesso all'omonima Fondazione per un canone simbolico. Quest'anno all'interno della struttura sono state accolte, per l'emergenza profughi, 4.500 persone siriane ed eritree.

⁷ Il valore complessivo totale di 35.731.500 euro è stato ottenuto considerando il valore di vendita medio desumibile dal mercato pari a 1.500 euro/m². Quest'ultimo dato (invariato rispetto all'anno scorso) è stato fornito da Ferservi prendendo a riferimento i valori medi di mercato di immobili in grandi città in stato di parziale degrado e in zone non ad alta valenza commerciale per i metri quadrati concessi per attività sociali.

⁸ L'ONDS si avvale per la raccolta e l'analisi dei dati della piattaforma informatica *Anthology* appositamente creata grazie al contributo di tutti gli attori della rete e già vincitrice del *Sodalitas Social Innovation Award*.

PRINCIPALI PRESTAZIONI DELLA RETE DEGLI HELP CENTER

	2016	2015	2014	2013	2016 vs 2015
Giorni di apertura complessiva	4.565	3.798	3.570	3.744	20%
Ore di apertura complessiva	31.721	26.251	29.369	23.660	21%
Interventi di orientamento sociale	62.671	84.085	139.978	82.534	- 25%
Interventi di bassa soglia	406.715	364.987	330.844	133.196	11%
TOTALE INTERVENTI SOCIALI*	469.386	449.072	470.822	215.730	5%
Totale utenti serviti	22.687	21.292	31.702	25.110	7%
Totale nuovi utenti serviti	9.056	9.135	17.184	12.040	- 1%
Forza media**					
Interventi sociali/giorno	195	285	445	284	- 32%
Interventi bassa soglia/giorno	1.251	1.404	1.108	442	- 11%
Utenti/giorno	67	68	96	79	- 1%
Nuovi utenti/giorno	33	30	52	39	9%

(*) Si precisa che nel Rapporto ONDS 2015 sono riportati 520.000 interventi totali, ma in quel dato erano inclusi anche 71.500 interventi a bassa soglia realizzati dall'HUB Migranti di Milano Centrale gestito dal Progetto Arca. Nel 2016 tali interventi, che ammontano a 167.000 unità, sono stati scorporati per rendere il dato più omogeneo.

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

Per maggiori informazioni si veda la sezione *Approfondimenti*.

Campagna Raccolta Fondi

Durante il periodo natalizio, in collaborazione con Save the Children, è stata organizzata la Campagna di Solidarietà "#aBracciaAperte"⁹, iniziativa a sostegno dei centri diurni che accolgono i minori migranti non accompagnati giunti in Italia senza adulti di riferimento, in condizioni di particolare vulnerabilità, spesso esposti al rischio di abusi, violenze e sfruttamento lavorativo o sessuale. Nel 2016, secondo le stime di Save the Children, su circa 177.190 migranti giunti sulle nostre coste, 27.660 sono minori, di cui almeno 25.225 non accompagnati, più del doppio di quelli arrivati nel 2015. La raccolta dei fondi è avvenuta attraverso diversi canali, in particolare sono stati proposti ai viaggiatori delle Freccie torroncini Sperlari in cambio di una libera offerta. Altre forme di raccolta sono state organizzate in stazione dove i clienti hanno po-

tuto lasciare le loro offerte attraverso le emittitrici *self service*, le biglietterie e i *FRECCIAClub*. Al risultato finale ha contribuito anche la raccolta interna attivata tra i dipendenti del Gruppo. Le donazioni sono state destinate ai Centri diurni di supporto, orientamento e protezione Civico-Zero di Save the Children. A gennaio si è invece conclusa la campagna natalizia iniziata nel dicembre 2015 per il potenziamento dell'Ostello Caritas Don Luigi Di Liegro di via Marsala a Roma (raccolti circa 347.000 euro).

Progetti nazionali e campagne di sensibilizzazione sociale

Il Gruppo, nel corso dell'anno, ha realizzato un "Piano freddo" per il potenziamento delle attività previste per i mesi invernali dagli *Help Center*¹⁰ e da importanti attori dell'associazionismo italiano¹¹.

Sono state contattate 28.912 persone disagiate e ospitate 3.535 nei Centri di Accoglienza; sono state distribuite 14.404 coperte (Trenitalia

⁹ Litocartotecnica Ival, Sirena Group e Sperlari hanno collaborato all'iniziativa.

¹⁰ In particolare sono stati coinvolti i centri di Reggio Calabria, Messina, Catania, Bari, Napoli, Roma.

¹¹ Nello specifico: Associazione Centro Astalli, Caritas Ambrosiana, Caritas Roma, Comunità di Sant'Egidio e Fondazione Progetto Arca.

ha messo a disposizione ulteriori 2.795 coperte non più utilizzate sui treni, distribuite dai nostri *Help Center*) e 88.047 pasti. Gli operatori impiegati dalle associazioni sono stati 936.

Nel 2016, le principali collaborazioni per realizzare campagne di sensibilizzazione sono state con:

- / WeWorld Onlus, contro la violenza sulle donne con il progetto "#potreiessereio";
- / Censis, per la solidarietà attraverso l'esposizione fotografica "Non passarci sopra" alla stazione Tiburtina;
- / Associazione Telefono Amico, per la prevenzione dei suicidi, campagna "Riemergere si può".

Il Gruppo ha partecipato alla quarta edizione del salone della CSR, comunicando al mondo accademico il proprio impegno nel sociale attraverso le diverse iniziative e progetti di solidarietà.

Prosegue, inoltre, l'impegno con le università (*University Program*), volto a stimolare tesi di laurea e approfondimenti sulle iniziative sociali del Gruppo, che potranno anche essere utilizzate come proposte per integrare/migliorare i progetti in corso o lanciarne di nuovi.

Riadute socio-lavorative degli Help Center

Nel 2016 il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha impegnato più di 187 mila euro per iniziative di responsabilità sociale e per progetti connessi alla realizzazione di attività a favore delle persone in stato di disagio sociale.

VALORE ECONOMICO ATTIVITÀ SOCIALI

Attività	Dettaglio attività	Importo (€)
Proseguimento attività ONDS	Convenzione con l'Osservatorio Nazionale sul Disagio e la Solidarietà nelle Stazioni; attività internazionali, attività di <i>fundraising</i> ; gestione nuovi <i>database</i> sul riuso sociale del patrimonio ferroviario inutilizzato e sulla situazione socio-economica del Paese.	129.804
Redattore sociale	Agenzia giornalistica quotidiana dedicata al disagio e all'impegno sociale in Italia e nel mondo.	1.446
Progetti di comunicazione su CSR di Gruppo	Partecipazioni a iniziative, seminari ed eventi sulle tematiche della CSR e comunicazione su quanto realizzato dal Gruppo FS in termini di attività sociali.	37.000
Progetti Sociali	Campagna Raccolta Fondi Ostello Roma Termini.	9.500
Totale		177.750

Tali interventi hanno avuto ricadute positive in termini occupazionali, sia con riferimento alla creazione di nuovi posti di lavoro per operatori sociali, richiesti dai Centri di Accoglienza, sia in termini di inserimento socio-lavorativo delle persone in stato di disagio.

Per quanto riguarda il primo aspetto, si segnala che nel 2016 per ogni ora di apertura sono stati impiegati all'interno degli *Help Center* 46 operatori sociali, regolarmente stipendiati, che hanno svolto la loro attività supportati da una rete di migliaia di volontari.

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, par-

zialmente non utilizzato, costituito da stazioni, caselli e sedimi ferroviari. A oggi 432 stazioni, d'intesa con gli Enti locali e l'associazionismo, sono state dedicate ad attività che prevedono la valorizzazione del territorio o l'attivazione di servizi a favore della cittadinanza¹². Complessivamente sono stati destinati spazi¹³ per 91.594 m² per un valore complessivo di 91.594.000 euro¹⁴.

A Ecomondo è stato presentato l'"Atlante delle linee ferroviarie dismesse italiane", per sollecitare progetti di riconversione di ferrovie inutilizzate in percorsi ciclopedonali. Questo patrimonio è quantificabile in circa 1.500 km di sedime di ex linee ferroviarie comprendenti sia le linee definitivamente dismesse con decreto ministeriale, sia quelle costituite da tratti dismessi per la realizzazione di varianti di tracciato.

Per maggiori informazioni si veda la sezione *Approfondimenti*.

¹² Il numero si riferisce alle stazioni interessate da almeno un contratto di comodato d'uso gratuito.

¹³ 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 3.542.105 m².

¹⁴ Il valore medio di vendita è stato stimato da Ferservizi in 1.000 euro al m² trattandosi di immobili non di pregio ubicati in aree di non elevata valenza commerciale in città medio piccole.



LE 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 2016 è stata rinnovata l'importante collaborazione con le principali fondazioni e realtà museali del Paese, con il fine di creare nuove opportunità di viaggio incentivando l'utilizzo del treno come vettore ideale per arrivare nelle città d'arte, conoscere le eccellenze italiane e visitarne le più importanti esposizioni.

Tra i principali eventi a cui il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha partecipato nel 2016, vanno citati:

- / la Biennale di Venezia (Biennale d'Arte e Festival del Cinema);
- / le mostre a Palazzo Strozzi (Firenze), Scuderie del Quirinale, Palazzo delle Esposizioni e Museo delle Culture (Milano).

Da segnalare, inoltre, le *partnership* con le fondazioni Musei Civici di Venezia, Brescia Musei e Ferrara Arte.

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 2016 il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha sviluppato, insieme a importanti istituzioni di riferimento e associazioni di settore, iniziative volte a supportare temi di attualità come la salvaguardia della salute dell'infanzia, la prevenzione del rischio di abbandono e di dispersione scolastica, la promozione della salute e la tutela della donna e l'ecosostenibilità.

I principali progetti sviluppati nell'anno sono stati:

- / *Frecciarosa*: La prevenzione viaggia ad Alta Velocità – iniziativa, a bordo dei *Frecciarossa*, dedicata alla cura e alla prevenzione delle malattie del seno e all'educazione di corretti stili di vita;
- / Treno dei Bambini - iniziativa del Cortile dei Gentili, struttura del Pontificio Consiglio della Cultura – un viaggio, attraverso un *Frecciarogento*, con destinazione il Vaticano, di bambini delle scuole della Calabria, terra dove si vive quotidianamente l'accoglienza dei migranti;
- / Treno Verde – realizzata, in collaborazione con Legambiente, la 28 esima edizione; quattro i temi principali del 2016: *smart cities*, ecoquartieri, mobilità nuova e stili di vita con oltre 35 mila visitatori, tra studenti e cittadini.



RELAZIONI CON I MEDIA

Nel 2016 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 del Gruppo che includono:

- / il giornale *online* fsnews.it;
- / il sito istituzionale di Gruppo fsitaliane.it;
- / la radio FSNews Radio;
- / la televisione *web* La Freccia.TV;
- / i magazine La Freccia e FrecciaViaggi;
- / i social network.

Relazioni con i media e attività redazionali

Nel 2016, l'Ufficio Stampa nazionale di FS Italiane ha elaborato per la comunicazione con i media oltre 3.000 documenti, tra comunicati, note stampa, articoli redazionali e *news* per il sito *web* FS.

Il Gruppo comunica a livello locale grazie a una rete di corrispondenti territoriali che, nel 2016, hanno prodotto per i media oltre 1.700 comunicati, note stampa e lettere di precisazione.

RMAR ha inoltre curato nel 2016 anche i rapporti con le Associazioni dei Consumatori e delle Persone con Disabilità¹.

FSNews Radio

- / Nel 2016 la redazione di FSNews Radio ha messo in palinsesto 2.880 ore di diretta giornaliera, producendo oltre 4.976 notiziari sulla circolazione ferroviaria.

¹ Si sono svolti due incontri delle Associazioni Consumatori con l'AD di FS SpA, un incontro con il *top management* di Trenitalia e una serie di incontri delle associazioni che rappresentano le persone con disabilità sia con l'AD di FS SpA sia con i dirigenti e tecnici di Trenitalia e RFI. Nel corso dell'anno RMAR ha inoltre intrattenuto contatti *one-to-one* con i rappresentanti delle Associazioni e ha partecipato ai vari tavoli tecnici, promossi dalle stesse Associazioni e da Consumers' Forum, di cui FS Italiane è socio.

La Freccia.TV

Nel 2016 la redazione di LaFreccia.TV ha pubblicato 91 *videonews*, 25 telegiornali FS, 18 tra Speciali e *Videotutorial*, concluso 6 *Spot* per il palinsesto di bordo delle *Frecce* e realizzato 4 dirette *streaming*.

Il servizio fotografico ha prodotto 252 servizi per eventi, conferenze, documentazione e materiale promozionale. Il servizio audiovisivo ha invece elaborato 76 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 IS-SUU e nella sezione "Media ed Eventi" del sito fsitaliane.it e sono stampate su carta certificata FSC®.

Le pubblicazioni Edizioni La Freccia sono:

- / La Freccia, il mensile generalista di FS Italiane;
- / FrecciaViaggi, il *travel magazine* trimestrale;
- / La Freccia Fashion, Speciale in formato extralarge dedicato a Pitti Immagine Uomo;
- / La Freccia Gourmet, bimestrale sui grandi eventi *food&wine*;
- / La Freccia Arte, Speciale monografico realizzato per ArteFiera di Bologna, Artissima di Torino e Quadriennale di Roma;
- / La Freccia Design, edizione monografica dedicata al Salone del Mobile di Milano e alla Triennale di Milano;
- / La Freccia Beauty, Speciale extralarge dedicato al Cosmoprof di Bologna;
- / La Freccia Bio, Speciale in formato extralarge dedicato al Salone internazionale del biologico e del naturale di Bologna;
- / La Freccia Wellness, edizione speciale dedicata all'evento RiminiWellness;
- / La Freccia Collection, edizione speciale siti Unesco Italia.

(Distribuiti sulle *Frecce* e nei FRECCIAClub).

Le pubblicazioni Edizioni In Regione sono:

- / #Note, il quindicinale tascabile dedicato al trasporto regionale, settimanale dal 6 ottobre 2016 (Distribuito a Roma Termini e Milano Centrale, dal 6 ottobre 2016 anche a Bologna Centrale, Firenze Santa Maria Novella, Torino Porta Susa e Venezia Mestre).

Web & New Media

Nel corso del 2016 il sito *web* aziendale fsitaliane.it è stato arricchito, tra le altre, dalle sezioni dedicate alle Opere Strategiche e alla CSR.² È nato il *blog* "Opentreno - sui binari della rete", che ha l'obiettivo di affrontare in modo informale argomenti quali ambiente, innovazione, viaggi, storia e responsabilità sociale³.

Per informare il pubblico sulle opere relative agli assi ferroviari Napoli-Bari e Palermo-Catania-Messina sono stati aggiornati i due siti dedicati alle iniziative (www.napolibari.it e www.palermocataniamesina.it) dove è possibile trovare informazioni sui progetti, lo stato di avanzamento lavori e le ordinanze ufficiali.

È stato consolidato il processo di rinnovamento dei siti delle società del Gruppo, per migliorare l'efficacia della comunicazione visiva e architeturale, mentre è proseguito il processo di innovazione della sezione di FS Italiane "Lavora con noi", punto di contatto tra l'azienda e il mondo del lavoro.

Il 2016 ha visto anche il continuo aggiornamento dei siti internet www.fondazionefsitaliane.it e www.museodipietrarsa.it, mentre fsnews.it, il giornale *online* del Gruppo, ha confermato la sua natura di sito di servizio affidabile per i viag-

² Anche grazie a contenuti relativi a eventi quali la seconda edizione del Forum MED (Mediterranean Dialogues), la 20 esima edizione di Ecomondo, FS Competition, il Salone della CSR e dell'innovazione, la presentazione del Piano industriale 2017-2026, Innotrans, il World Congress on Railway Research, l'edizione 2016 del Trenoverde e ILCAD 2016.

³ I contenuti del sito sono sviluppati da una redazione interna con *blogger* di diverse aree del Gruppo e vede la collaborazione di "Cittadini di Twitter", il primo giornale *online* che approfondisce e sviluppa il tema dei social nella vita pubblica e privata di ogni giorno e in ogni campo. Il blog è accompagnato da una pagina Facebook e un profilo Twitter.

giatori aggiungendo due canali dedicati alla infomobilità e alle comunicazioni istituzionali su Telegram (@Infotreno e @FSNews).

Il Gruppo è inoltre presente su:



06

LE PERSONE DEL GRUPPO



Un quadro d'insieme
per conoscere meglio il profilo
di chi lavora nel Gruppo.



LE PERSONE DEL GRUPPO



Siamo il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, leader in Italia e principale attore europeo nel trasporto di persone e merci. Da sempre al fianco del Paese, rispondiamo alle esigenze di mobilità dei nostri clienti con velocità e qualità. Crediamo nell'innovazione continua che la nostra Azienda

può creare attraverso l'integrazione delle nostre idee e il coinvolgimento di ognuno di noi, in Italia e all'estero. Con entusiasmo operiamo ogni giorno secondo principi etici per realizzare gli obiettivi del nuovo Piano industriale.

Highlights

G4-2

ABBIAMO FATTO >



Il Gruppo FS Italiane conferma il primo posto nella classifica **Best Employer of Choice**

2.296
NUOVE ASSUNZIONI
oltre il 20% donne



FORMAZIONE
IN GIORNATE UOMO
Oltre **355.000**
Circa **90%** nell'area didattica
tecnico-professionale



DIMINUIZIONE INFORTUNI
E INDICE DI INCIDENZA
Performance
2016
ben oltre
gli obiettivi prefissati



Progetto
Moving Forward
per la condivisione con tutti i dipendenti dei valori e delle linee strategiche del nuovo Piano industriale



Firmato
l'accordo di rinnovo
del CCNL e del Contratto Aziendale di Gruppo



VOGLIAMO FARE >

Estensione del numero di persone coinvolte nel processo di
performance management
ED EVOLUZIONE DEL SISTEMA DI MBO



Proseguire con la
riduzione degli infortuni
E DELL'INDICE DI INCIDENZA
e investire nel benessere delle persone



Promuovere la
job rotation
ALL'INTERNO DEL GRUPPO



Valorizzare
IL CONTRIBUTO delle diverse generazioni presenti in Azienda



Incrementare
LA PRESENZA DELLE DONNE
nelle aree tecniche



Promuovere
INIZIATIVE DI WELFARE
per i dipendenti e le loro famiglie



COMUNICAZIONE E
social collaboration



CONSISTENZA DELL'ORGANICO

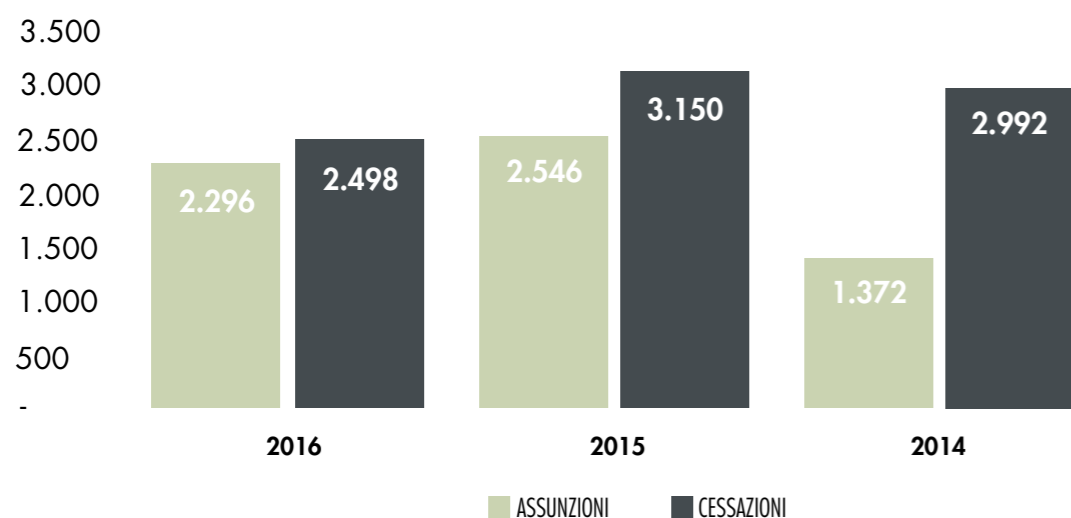
G4-10 G4-EC6 G4-LA1 G4-LA10 G4-LA12

CONSISTENZA DEL PERSONALE GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

	2016	2015	2014
Dirigenti	727	714	721
Quadri	11.005	10.945	10.867
Impiegati	32.117	31.296	31.163
Operai	26.331	26.047	26.364
Consistenza totale al 31 dicembre	70.180	69.002	69.115
Incidenza donne	14,6%	14,5%	14,0%
Incidenza uomini	85,4%	85,5%	86,0%
Consistenza media annua	69.056	69.276	69.487

L'incremento rispetto alle consistenze finali del 2015 è dovuto essenzialmente a variazioni del perimetro societario (Ferrovie del Sud Est). Nel 2016 si registra un incremento dell'incidenza della popolazione femminile sul totale. In particolare l'incremento riguarda la presenza femminile tra i dirigenti; in tale ambito le donne rappresentano il 16,1%. Inoltre sono state effettuate 2.296 assunzioni, confermando il trend del 2015.

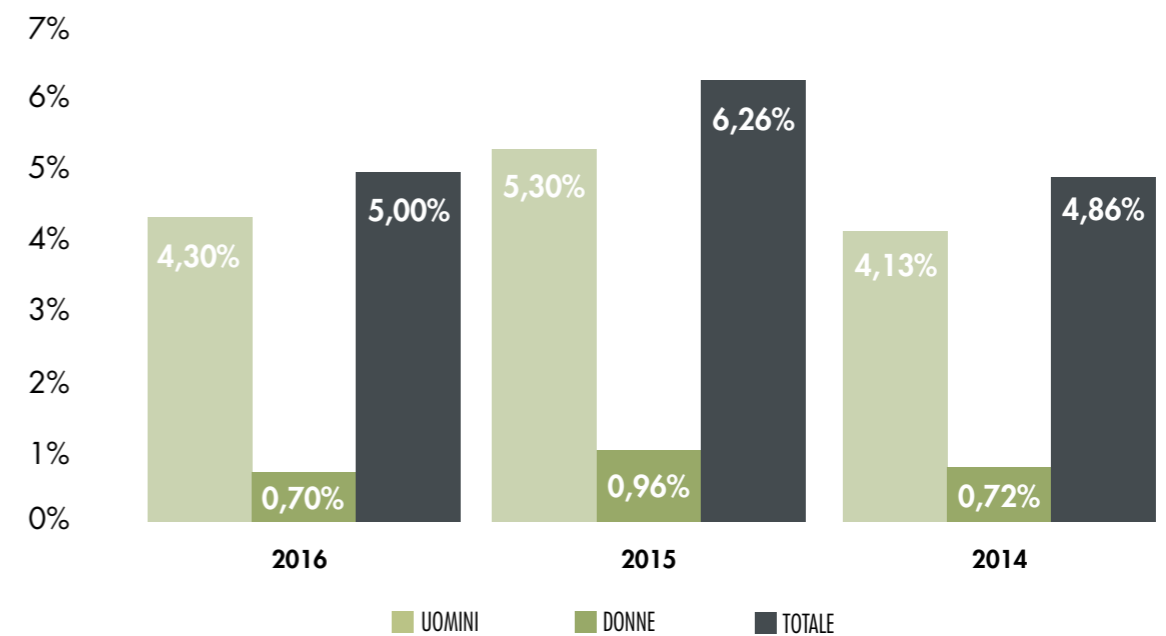
TREND ASSUNZIONI E CESSAZIONI



Di seguito si riportano alcuni grafici relativi a informazioni di dettaglio sulle consistenze nel periodo di riferimento¹.

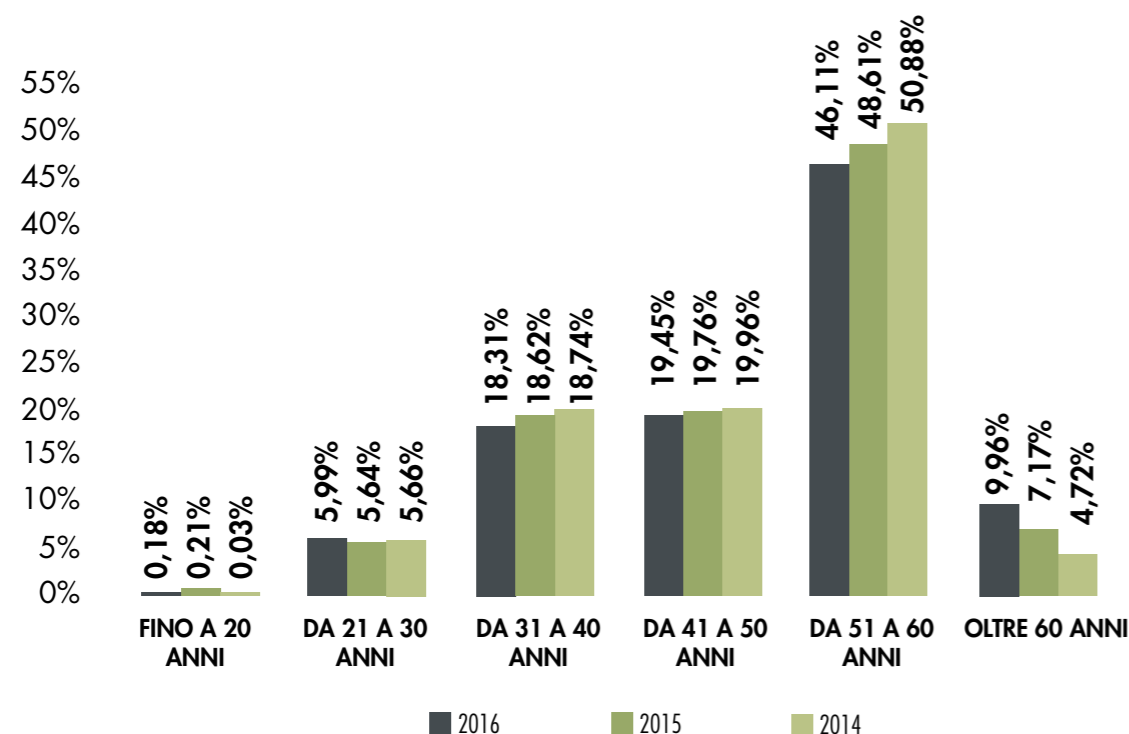
¹ Il perimetro di analisi riguarda le seguenti società: FS SpA, RFI, Trenitalia, Ferservizi, Italferr, FS Logistica, FS Jit, FS Sistemi Urbani, Terminali Italia e Cemat. Il totale delle consistenze del perimetro di analisi è pari a 60.191, circa l'86% del totale dell'organico.

TURNOVER PER GENERE

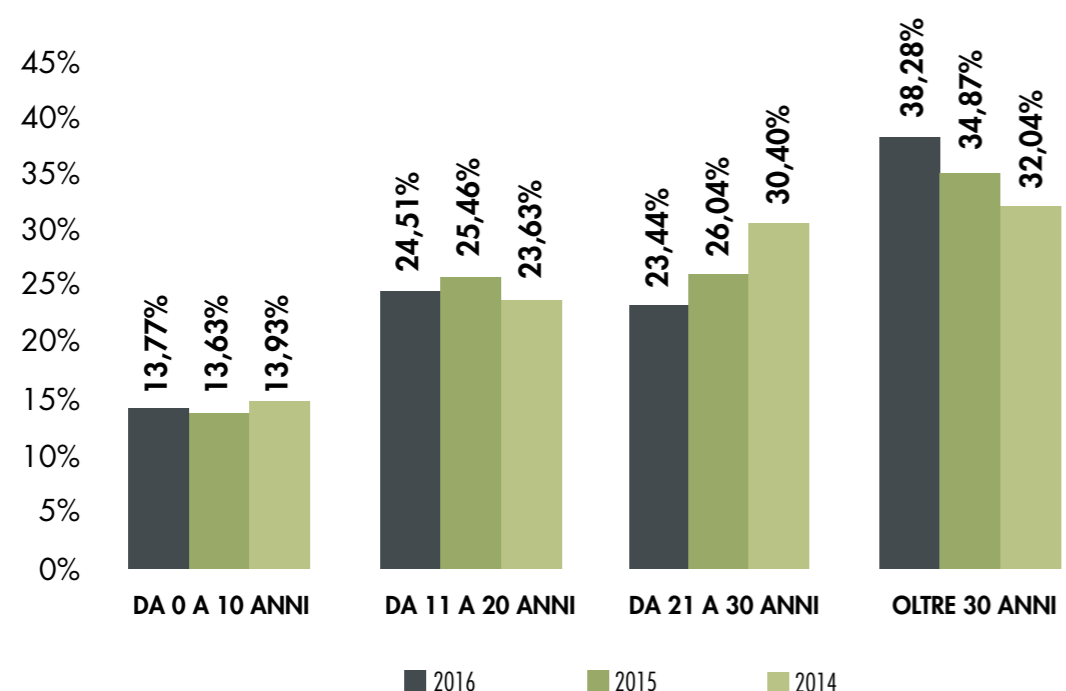


Il tasso di *turnover* si attesta al 5,00%, rispetto al 6,26% dell'anno precedente, decremento determinato dal minor numero di uscite rispetto al 2015.

DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE PER CLASSI DI ETÀ



DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE PER ANZIANITÀ DI SERVIZIO



L'anzianità di servizio media del 2016 è pari a 24 anni, mentre l'età media risulta essere pari a 49 anni.

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

Recruitment

Nel 2016 è stata promossa la formazione sul nuovo sistema informativo per il *job posting* interno in cui sono state coinvolte più di 120 risorse HR che operano su tali processi a livello territoriale e centrale, evidenziando l'importanza di promuovere la valorizzazione delle persone interne al Gruppo, favorendone la mobilità intersocietaria attraverso percorsi di diversificazione professionale e di *job rotation*. In tale ambito, si è verificato un incremento significativo dell'interesse da parte dei dipendenti del Gruppo verso le nuove opportunità lavorative, registrando un aumento del 40% delle domande di partecipazione alle ricerche interne.

La ricerca sul mercato esterno, aperta anche all'individuazione di profili di respiro internazionale, in linea con le esigenze di sviluppo del Gruppo sui mercati esteri, si è focalizzata su neolaureati non solo in ambito ingegneristico, ma anche economico e giuridico, e su figure specialistiche per il nostro *core business*. In particolare: sono stati valutati oltre 440.000 *curricula* presenti nella banca dati di Gruppo, individuando circa 179 neolaurati di sicuro interesse per l'inserimento nel Gruppo in relazione ai diversi ruoli ricercati, di cui 105 intercettati grazie alla costante collaborazione con le università e alla realizzazione di attività diversificate di *employer branding* (per esempio, *FS Competition*). Sono state coperte, inoltre, 68 posizioni di esperti e 15 manageriali.

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 ampliati i canali di comunicazione delle opportunità professionali presenti all'interno delle diverse società, anche attraverso la partecipazione a "fiere" virtuali su Twitter; è stato dato forte slancio allo sviluppo del *career web site* – che conta ogni mese mediamente 150.000 visitatori – ed è stata implementata l'*application online mobile responsive* – 1.000 in media al giorno. Per favorire l'orientamento e l'accesso al mondo del lavoro dei giovani, sono state realizzate e pubblicate *online* videointerviste di *testimonial* e *brand ambassador* aziendali e pagine *web* utili per consigli su come proporre al meglio la propria candidatura. Il canale LinkedIn è stato sviluppato ulteriormente attraverso sezioni e aggiornamenti dedicati a *People*, *Recruitment*, *Company* ed *Eventi/news*, raggiungendo a livello di Gruppo quasi 100.000 *follower*.

Il Gruppo FS Italiane è al primo posto, per il terzo anno consecutivo, nella classifica "*Best Employer of Choice 2016*". Si tratta del risultato di un'indagine statistica condotta da *Cesop Communication*² su un campione rappresentativo di 2.500 giovani neolaureati italiani, prendendo in esame 101 aziende nazionali e internazionali.

² Società di consulenza nell'ambito dell'*employer branding*.

IL CAPITALE UMANO

G4-LA9 G4-LA10 G4-LA11

Sviluppo

Nel 2016, le attività di sviluppo si sono focalizzate sui seguenti aspetti:

- / la valutazione dei *target* di interesse di Gruppo (dirigenti, quadri apicali e laureati: 468 persone) e di interesse societario (quadri e impiegati: 529 persone) per un totale di 997 persone coinvolte, nonché la gestione dei *feedback* e piani di sviluppo a valle dei processi di valutazione;
- / la formazione per il nucleo dei *coach* aziendali per il mantenimento e lo sviluppo delle competenze (27 persone) nonché l'inserimento di nuove risorse nel ruolo (12 persone);
- / la sperimentazione di una nuova metodologia per l'identificazione, lo sviluppo e la gestione dei Talenti con un *focus* particolare sull'Agilità evolutiva e il Potenziale di *Leadership*".

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 6.476 uomini e 1.838 donne, circa il 12% della consistenza media annua, registrando un incremento di circa il 12% rispetto ai valutati del 2015.

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

Formazione

La formazione ha lo scopo di accrescere le competenze manageriali e di mantenere aggiornate le competenze tecnico-professionali, supportando le risorse nel raggiungimento degli obiettivi di impresa e nella crescita professionale individuale.

Nel 2016 sono state erogate più di 355 mila giornate/uomo di formazione a livello di Grup-

po¹, finalizzate 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.

Inoltre sono state realizzate circa 15.000 giornate di formazione per il personale esterno appartenente a imprese fornitrici al fine di assicurare *standard* di competenze e di sicurezza omogenee.

Il costo complessivo, relativo alle sole giornate rivolte ai dipendenti è stato di 7 Milioni di euro, sostanzialmente coperto dal ricorso ai finanziamenti per la formazione.

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*.

I principali obiettivi formativi raggiunti sono stati:

- / sostenere lo sviluppo professionale dei lavoratori, valorizzando le capacità e il potenziale di ognuno;

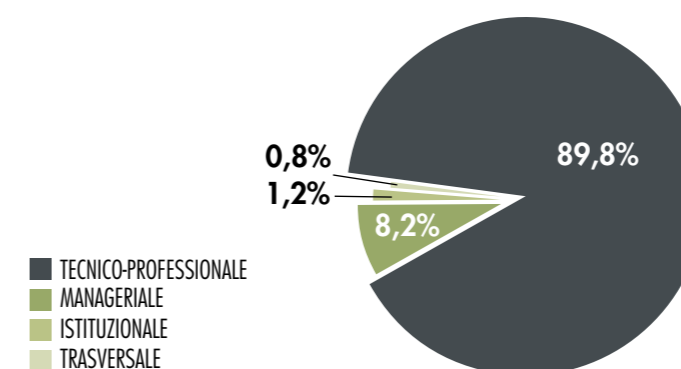
¹ Il perimetro di analisi riguarda le seguenti società: Ferrovie dello Stato Italiane, RFI, Trenitalia, Ferservizi, Italferr, FS Sistemi Urbani.

- / rinforzare i saperi specialistici connessi ai diversi mestieri tecnici;
- / focalizzare l'approccio comportamentale alla sicurezza nel lavoro oltre che l'aggiornamento tecnico normativo;
- / sviluppare l'orientamento al cliente, al mercato e alla competizione;
- / agevolare la diffusione di una cultura aziendale orientata all'internazionalizzazione;
- / accompagnare i processi di innovazione e cambiamento nonché di miglioramento continuo ed efficientamento;

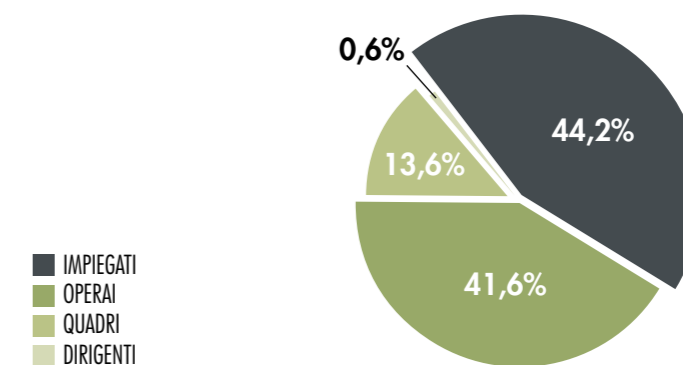
- / consolidare le competenze manageriali sostenendo la *performance* delle persone che arrivano a ricoprire posizioni a più alto e ampio grado responsabilità;
- / sostenere la cultura del *diversity management* anche attraverso una forte focalizzazione ai temi della conciliazione vita-lavoro;
- / accompagnare i neoassunti nei percorsi di *induction*.

Per maggiori informazioni si rimanda alla sezione *Approfondimenti*.

GIORNATE/UOMO DI FREQUENZA PER AREA DIDATTICA - 2016



GIORNATE/UOMO DI FREQUENZA PER INQUADRAMENTO PROFESSIONALE - 2016



Partnership con università e altre istituzioni

Nel corso del 2016 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:

- / oltre 10 *master* in collaborazione (a vari livelli) con i principali atenei italiani, istituzioni accademiche o scuole di *business*, per sviluppare una formazione di eccellenza che risponda al meglio alle esigenze di *business*, con supporto nel processo di selezione e organizzazione, docenze e testimonianze in aula di *manager FS*, *project work* e *stage* nelle società del Gruppo e finanziamenti di borse di studio;
- / corsi di laurea internazionali per favorire l'internazionalizzazione e lo sviluppo del nostro *know how*: incontrati oltre 100 ragazzi, italiani e stranieri, frequentanti percorsi di laurea di secondo livello in ingegneria e *business school*;

/ *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 (oltre 50 nell'anno);

/ 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* (7 in totale, con oltre 250 studenti coinvolti);

/ *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 (circa 3.000 partecipanti *online* e 60 *on site*);

/ tavole rotonde con studenti di corsi di ingegneria per raccontare il "mestiere dell'ingegnere" all'interno delle società del Gruppo (coinvolti 50 studenti);

/ progetti per sostenere la ricerca e l'innovazione attraverso la promozione di assegni e dottorati di ricerca in alto apprendistato d'intesa con le università, su temi di peculiare interesse per le nostre società (oltre 50 candidature per 3 assegni di ricerca e 1 dottorato in alto apprendistato);

/ 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 circa 7.000 giovani, in cui è stato presentato il Gruppo e le opportunità professionali nelle diverse società.

SISTEMA DI RETRIBUZIONE E PREVIDENZIALE¹

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 Gruppo². Come negli anni precedenti, il 100% dei dipendenti è coperto da accordi collettivi; il CCNL applicato al personale non dirigente del Gruppo è quello della Mobilità/Area Contrattuale Attività Ferroviarie, integrato con il Contratto Aziendale di Gruppo, del 20 luglio 2012, rinnovato il 16 dicembre 2016. 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 CCNL (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 prestative e alla responsabilità loro associata. È da considerare, per 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 (%)

		2016	2015	2014
Quadri	RAL*	102,3	101,9	101,5
	RGA**	96,3	96,2	96,1
Impiegati***	RAL	98,0	97,8	98,3
	RGA	83,7	82,8	83,5
Operai	RAL	100,9	100,7	100,6
	RGA	94,4	94,2	94,1

(*) RAL: Retribuzione Annuale Lorda.

(**) RGA: Retribuzione Globale Annuale.

(***) 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).

¹ Il perimetro di analisi riguarda le seguenti società: FS SpA, RFI, Trenitalia, Ferservizi, Italferr, FS Logistica, FS Jit, FS Sistemi Urbani, Terminali Italia e Cemat.

² L'1,5% dei contratti a tempo indeterminato sono *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 3.844³ 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 NASpl⁴ e il contributo ordinario al fondo per il perseguimento di politiche attive a sostegno del reddito e dell'occupazione. Tale fondo ha lo scopo di attuare, nei confronti dei lavoratori delle società del Gruppo, interventi volti a favorire programmi formativi per riconversione e/o riqualificazione professionale, a realizzare politiche attive di sostegno al reddito e dell'occupazione, a prevedere assegni straordinari per il sostegno del reddito riconosciuti ai lavoratori nel quadro dei processi di agevolazione all'esodo. Per quanto riguarda la previdenza complementare, i dipendenti del Gruppo FS Italiane possono aderire al fondo negoziale previsto dal CCNL FS (Eurofer) ovvero a un fondo aperto.

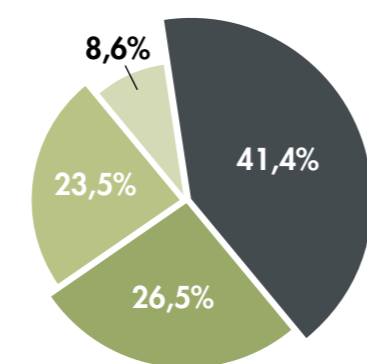
Al fondo Eurofer il datore di lavoro e il lavoratore concorrono in forma paritetica⁵. Il lavoratore può ulteriormente incrementare la propria contribuzione in forma volontaria, senza che ciò comporti un corrispettivo aumento della contribuzione datoriale. Inoltre, il Contratto della Mobilità e il Contratto Aziendale di Gruppo FS Italiane, del 16 dicembre 2016, ha previsto ulteriori incrementi di contribuzione da destinare al fondo Eurofer: versamento annuale per tutti i dipendenti di una somma pari a 100 euro *pro-capite*; versamento di un'ulteriore somma di 100 euro *pro-capite* annue qualora non utilizzata per agevolazioni per la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro; versamento, su base volontaria, di una quota, fino a un massimo del 40%, del premio risultato 2016. La contribuzione paritetica non è dovuta ai fondi aperti, ai quali è devoluto il solo Trattamento di

Fine Rapporto (TFR) nella misura indifferenziata del 100%.

Dal 2012 è stata introdotta per il personale non dirigente l'Assistenza sanitaria integrativa che fornisce una garanzia assicurativa per alcune specifiche prestazioni sanitarie dei dipendenti appartenenti alle società del Gruppo che applicano il CCNL della Mobilità/Area Contrattuale Attività Ferroviarie e il Contratto Aziendale di Gruppo.

È facoltà del lavoratore estendere la copertura assicurativa ai componenti del proprio nucleo familiare. In questo caso l'integrazione è a carico del lavoratore. Nella tabella che segue si riporta la scelta dei dipendenti per la destinazione del proprio TFR.

DESTINAZIONE TFR - 2016



■ INTERAMENTE VERSO INPS
■ INTERAMENTE VERSO EUROFER
■ MISTO INPS/EUROFER
■ INTERAMENTE VERSO ALTRI FONDI

Al personale con qualifica dirigenziale, invece, si applica il CCNL 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 CCNL 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* espres-

lavoro subordinato che abbiano perduto involontariamente la propria occupazione.

⁵ La contribuzione al fondo Eurofer è pari all'1% della retribuzione mensile così come definita dall'art. 22 del Contratto Aziendale di Gruppo.

³ Massimale INPS previsto per il 2016.

⁴ L'art. 1 del D.lgs. 4 marzo 2015 n. 22 istituisce, a decorrere dal 1° maggio 2015, un'indennità mensile di disoccupazione denominata Nuova prestazione di Assicurazione Sociale per l'Impiego (NASpl), avente la funzione di fornire una tutela di sostegno al reddito ai lavoratori con rapporto di

se. 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'offerta 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. Le politiche retributive prevedono due tipologie di provvedimenti economici: adeguamenti retributivi (aumenti di merito) mirati a supportare le politiche interne di gestione e di sviluppo e interventi annuali (*una tantum*) finalizzati a valorizzare e riconoscere l'apporto del singolo.

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 aziendali⁶.

Nel 2016 il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, in continuità con il passato, ha realizzato un sistema di incentivazione che, attraverso la definizione di obiettivi individuali connessi diret-

tamente alle responsabilità del singolo dirigente e di risultati economici collettivi di società e/o di Gruppo, contribuisca all'ottimizzazione e allo sviluppo dei *business* aziendali.

Nel processo di MBO 2016 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 ANNUALE DELLE DONNE RISPETTO A QUELLA DEGLI UOMINI (%)

	2016	2015	2014
RAL	95,51%	94,70%	93,90%
RGA	96,63%	95,90%	93,30%

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 (PRE-VINDAI) e, infine, l'assicurazione sanitaria integrativa al Fasi (ASSIDAI).

⁶ Gli obiettivi devono essere rappresentativi delle priorità delle strategie di Gruppo e devono essere individuati attraverso un approccio trasparente che permetta la loro misurazione e

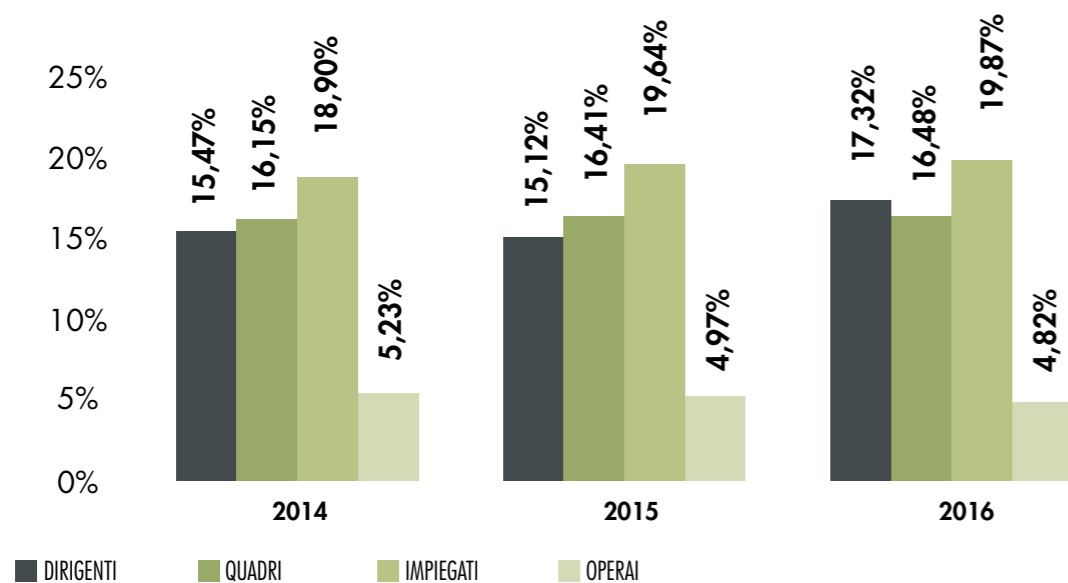
certificazione in maniera oggettiva attraverso i sistemi contabili e di *reporting* di Gruppo.

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 genere, di etnia, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. Inoltre, grazie ad azioni realizzate dalle strutture HR preposte e alle iniziative del Comitato Pari Opportunità (CPO)¹, il Gruppo si impegna a realizzare ambienti inclusivi in un'ottica di valorizzazione delle diversità e a promuovere programmi dedicati alle lavoratrici. La presenza femminile a fine 2016 si attesta sul 15%.

INCIDENZA DELLA POPOLAZIONE FEMMINILE PER INQUADRAMENTO



¹ Organismo aziendale bilaterale e paritetico istituito ai sensi dell'art. 1, punto 3, lett. C) del CCNL della Mobilità/Area Contrattuale Attività Ferroviarie e dell'art. 3 del Contratto Aziendale di Gruppo FS Italiane del 16 dicembre 2016. Il Comitato è articolato in un comitato nazionale e 15 comitati territoriali.

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.

Iniziative aziendali

Attività strutturali e trasversali:

/ è in fase di elaborazione una **policy sui temi del D&I (Diversity&Inclusion)** articolata per i diversi processi delle Risorse Umane e in definizione un sistema di monitoraggio con indicatori specifici per ciascun processo.

Area genere:

/ **30% Club:** il *top management* del Gruppo ha aderito al Programma "30% Club", una campagna globale nata per promuovere, al 2020, una più alta partecipazione femminile nel *management* di organizzazioni private e pubbliche. In tal senso il CdA di FS SpA ha firmato una delibera sottoscrivendo l'impegno del Gruppo a raggiungere il 30% di donne nelle posizioni manageriali di *staff* e il 20% nelle posizioni manageriali di *line*, con un incremento del 9% in entrambe le aree, entro il 2020;

/ **Network delle Presidenti:** costituzione di un *network* di donne, Presidenti di grandi aziende, importanti associazioni o PMI per sostenere la presenza delle donne nel mondo del lavoro. FS SpA ha il coordinamento delle attività del Gruppo di lavoro sui temi del D&I, sulla realizzazione di una *Policy* comune e sulle attività connesse al nuovo progetto comune *Women in Motion (WIM)*;

/ **Women in Motion:** avvio del progetto WIM, in collaborazione con "Valore D", associazione di grandi imprese per la diversità e la *leadership* femminile, il cui obiettivo è promuovere la carriera delle donne nelle aree tecniche e nei settori lavorativi che fino a oggi sono stati impiegati prevalentemente da uomini.

Nel 2016 è stata progettata l'intera campagna che prevede una dimensione esterna, attraverso visite nelle scuole e nelle università per sostenere tra le studentesse un percorso di studi tecnici, per informarle sulle prospettive lavorative e infine per fornire loro gli strumenti per realizzare al meglio il potenziale e talento; una dimensione interna con un percorso di *change management* per migliorare la situazione lavorativa delle donne impiegate nelle aree tecniche e abbattere le barriere culturali. A tal riguardo sono stati realizzati: 13 *focus group* (coinvolte 63 risorse, uomini e donne, degli impianti di manutenzione di Trenitalia e RFI); una *survey* interna (coinvolti oltre 1.000 dipendenti della manutenzione); sei gruppi di miglioramento con l'obiettivo di trovare soluzioni concrete per il superamento delle barriere identificate alla presenza delle donne nelle aree tecniche (coinvolte 49 risorse). Quanto alla dimensione esterna, è stato realizzato un sondaggio con l'obiettivo di analizzare la percezione delle carriere FS in un'ottica di genere; è stata progettata e realizzata tra dicembre 2016 e febbraio 2017 la formazione *mentorship* (coinvolte circa 80 donne del Gruppo in 5 edizioni);

/ **parental leave management:** realizzazione di altre quattro edizioni rivolte a 47 donne rientrate dal periodo della maternità e a 31 loro responsabili diretti o superiori, per un totale di 360 giornate/uomo. Come per le edizioni precedenti, durante le 6 giornate di corso le dipendenti con i loro rispettivi responsabili hanno lavorato sulla 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 sulla propria motivazione ed efficacia professionale; i responsabili diretti hanno approfondito le tematiche relative alla *leadership* poliedrica e alla gestione della motivazione;

/ **Associazione Valore D:** partecipazione a 57 eventi di *skill building* e *work life balance* per sostenere le donne attraverso iniziative di formazione mirata e a quattro percorsi di *mentoring* interaziendali (91 partecipanti tra i

dipendenti). Il ruolo del Gruppo come socio sostenitore dell'Associazione ha inoltre consentito di continuare 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.

Welfare

- / *Smart working* – costituzione, a valle del lavoro di analisi normativa e del *benchmarking* realizzato nel 2015, di un gruppo di lavoro interaziendale per un'analisi organizzativa mirata a identificare le aree in cui sperimentare l'attuazione nel Gruppo attraverso un pilota;
- / oltre alle attività promesse attraverso il canale *intranet* aziendale (per esempio, prezzi agevolati per la partecipazione dei dipendenti a eventi culturali in Italia), sono stati organizzati 36 appuntamenti di natura socio-culturale e concerti di musica classica e moderna;
- / 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 stata sviluppata, in accordo con la Direzione Sanitaria di RFI, una area dedicata alla promozione della salute.

Comunicazione interna

- / **Moving forward e Cascading del Piano industriale**: progettazione di un nuovo portale per la condivisione con tutti i dipendenti dei valori e delle linee del Piano industriale: oltre ai materiali presentati alla *convention* dirigenti sono state messe a fattor comune le testimonianze delle attività di "cascading" (con

riferimenti geolocalizzati), svolte sul territorio dai diversi responsabili per la diffusione dei principali temi del Piano. Nel 2017 inizierà un *roadshow* degli AD per rafforzarne il *commitment* nelle sedi operative del Gruppo;

- / **Area self service**: progettazione della nuova area sul portale aziendale che permette un accesso veloce e con grafica rinnovata ai servizi dedicati ai dipendenti (operativa nei primi mesi del 2017);
- / **Area CCNL Navigabile**: realizzazione sulla *intranet* aziendale di una area dedicata al Nuovo Contratto Nazionale di Lavoro che permette la navigazione dei contenuti e la raccolta *online* delle richieste di approfondimento.

Iniziative Comitato Pari Opportunità

Prevenzione

- / **"Prevenzione... si parte!"**: seminari territoriali per la prevenzione oncologica tenuti con Europa Donna Italia che hanno coinvolto le dipendenti non coperte dallo *screening* regionale delle Regioni Marche, Umbria, Abruzzo, Veneto, Trentino Alto Adige, Friuli Venezia Giulia e Calabria;
- / **"Frecciarosa: prevenzione ad alta velocità"**: quinta edizione dell'iniziativa promossa in *partnership* con Incontra Donna Onlus, l'INAIL, la Consigliera Nazionale di Parità del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, che ha coinvolto dipendenti del Gruppo, da quest'anno anche uomini, per la prevenzione delle patologie oncologiche e per la diffusione di corretti stili di vita, anche sui luoghi di lavoro;
- / **"Fatti un regalo con la settimana della prevenzione"**: iniziativa dedicata alla prevenzione oncologica delle dipendenti di Genova, in *partnership* con la LILT, con la Direzione Regionale INAIL e con la Consigliera di Parità della Regione Liguria che ha patrocinato l'iniziativa come "buona prassi" aziendale;
- / **"Abbi cura di te... via libera alla prevenzione"**: iniziativa dedicata alla prevenzione oncologica e ai comportamenti da tenere per la prevenzione in tema di salute e sicurezza sul lavoro per le dipendenti del Piemonte e Valle d'Aosta in *partnership* con la LILT, con la Direzione Regionale INAIL e la Consigliera di

Parità della Città Metropolitana di Torino, che ha patrocinato l'iniziativa in quanto "buona prassi" aziendale.

Condizioni di lavoro

- / **"Il Vocabolario della non violenza"**: distribuito un opuscolo negli impianti ferroviari della Toscana, oltre la pubblicazione sulla *intranet* aziendale, che raccoglie le testimonianze lasciate dai visitatori della mostra fotografica ("Fermati! Riconosci i volti della violenza") tenutasi nel 2015 nella stazione di Pisa, per sensibilizzare sul tema della violenza contro le donne;

/ **Codice di condotta contro le molestie sessuali nei luoghi di lavoro**: elaborate le linee guida uniformi in materia di provvedimenti da assumere per il contrasto delle molestie sessuali nei luoghi di lavoro. Il Codice è stato recepito nel nuovo CCNL rinnovato il 16 dicembre 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.



SALUTE E SICUREZZA

G4-25 G4-LA6 G4-LA7

Nel nuovo Piano industriale 2017-2026 i temi della salute e la sicurezza sul lavoro sono al centro dello sviluppo e della crescita del Gruppo, quali valori imprescindibili ed elementi qualificanti la sua identità industriale. Con specifica Disposizione di Gruppo, l'Amministratore Delegato di FS SpA ha individuato nuovi traguardi di prevenzione per le società del Gruppo; in particolare si prevede una riduzione annuale degli infortuni di almeno il 3% e una diminuzione annuale della loro frequenza di almeno il 2%, con particolare riguardo a quelli più gravi; il raggiungimento di tali obiettivi permetterà al Gruppo di confermarsi, in Europa, tra le aziende leader anche in materia di salute e sicurezza sul lavoro. Le attività di prevenzione realizzate nel 2016 sono state incentrate sulla piena attuazione degli obiettivi di riduzione degli infortuni e di miglioramento della prevenzione secondo i nuovi indirizzi. Le modalità di coinvolgimento attivo dei lavoratori e la loro responsabilità nella prevenzione sono state oggetto del seminario, tenutosi a Roma in luglio, "Le responsabilità e il ruolo consapevole dei lavoratori nella prevenzione della salute e sicurezza sul lavoro". L'iniziativa, che ha coinvolto i responsabili di salute e sicurezza delle società del Gruppo, s'inserisce nel quadro degli incontri per lo sviluppo di buone pratiche e migliori soluzioni al nostro interno.

Nell'ambito delle attività del "Tavolo interaziendale salute e sicurezza", a cui aderiscono le principali imprese italiane (Eni, Enel, Telecom, Poste Italiane, Terna, Anas, Autostrade per l'Italia, Vodafone, ecc.), si sono tenuti a Roma due seminari, nei mesi di giugno e novembre, rispettivamente sull'organizzazione della sorveglianza sanitaria e le attività di prevenzione della sicurezza e sul tema "Lavoro, alcol e sostanze stupefacenti: fra passato, presente e futuro".

Nel 2016 si conferma il trend di costante diminuzione degli infortuni: 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 di circa il 6%, rispetto al 2015, a fronte di un obiettivo rispettivamente del 3% e del 2%; risultano in aumento gli infortuni *in itinere*.

In Italia le malattie occupazionali, che danno luogo a immediati danni alla salute dei dipendenti, sono denunciate dal datore di lavoro all'INAIL nell'ambito degli infortuni sul lavoro, come previsto dalla normativa vigente in materia, e sono conteggiate dall'INAIL nel novero degli infortuni sul lavoro. A tal riguardo nel Gruppo si segnalano, in particolare, denunce di infortunio per stress post traumatico del personale di guida treno (in caso di investimenti di persone lungo le linee ferroviarie, generalmente suicidi).

A questa fattispecie, si aggiungono le malattie professionali determinate da genesi di lungo periodo dovute a fattori patogeni presenti nei luoghi di lavoro. Nel caso del Gruppo, 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 ipoacusie da rumore e le oste-articolari 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 15% 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 circa 52.000 giornate/uomo.

ORGANIZZAZIONE DELLE SOCIETÀ DEL GRUPPO IN MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA DEL LAVORO*

	2016	2015	2014
Numero di Unità Produttive	119	125	123
Unità Produttive certificate sicurezza del lavoro	84	114	113
RSPP	104	115	113
Medici competenti	158	192	190
Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza	474	473	534
Personale sottoposto a visite di sorveglianza sanitaria	45.074	45.495	46.753
Personale sottoposto a visite mediche di sicurezza ferroviaria	16.266	15.772	14.646

(*) 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.

INFORTUNI INDENNIZZATI INAIL DISTINTI IN OCCASIONE DI LAVORO E *IN ITINERE**

Anno	Infortuni in occasione di lavoro	Indice di incidenza**	Infortuni mortali	Indice di gravità***	Infortuni <i>in itinere</i>
2016****	1.322	22,09	2	n.d.*****	290
2015*****	1.453	24,08	0	827	264
2014	1.717	27,84	5	939	314
2013	1.933	30,01	2	1.022	344
2012	2.197	32,79	1	1.210	420

(*) Le lievi differenze numeriche rispetto ai dati pubblicati nel Rapporto di sostenibilità 2015 sono dovute a modifiche dei dati da parte dell'INAIL.

(**) Indice di incidenza: $[\text{n. infortuni sul lavoro}/\text{consistenza}] * 1.000$ dipendenti, calcolato secondo lo standard europeo ESAW.

(***) Indice di gravità: $[\text{numero di giornate perse}/\text{consistenza}] * 1.000$ dipendenti.

(****) Dati INAIL 2016 in fase di consolidamento.

(*****) Il dato INAIL ancora non disponibile.

(*****) Dati INAIL in fase di consolidamento.

INFORTUNI SUL LAVORO INDENNIZZATI INAIL: DETTAGLIO PER GENERE

Anno	Infortuni donne	Infortuni uomini	Indice di incidenza donne	Indice di incidenza uomini
2016*	165	1.157	19,15	22,59
2015**	177	1.276	20,02	24,60
2014	198	1.519	23,23	30,80
2013	225	1.708	25,41	31,30
2012	230	1.967	25,11	34,00

(*) Dati INAIL 2016 in fase di consolidamento.

(**) Dati INAIL in fase 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 CCNL¹. Anche le modifiche delle macrostrutture organizzative societarie e delle microstrutture delle singole unità produttive sono oggetto di informativa alle OOSS.

Lo stesso CCNL prevede che le modifiche relative all'organizzazione del lavoro e all'articolazione dei regimi di orario debbano essere precedute da una specifica procedura negoziale, destinata a esaurirsi nel termine massimo di 20 giorni dalla sua attivazione. La contrattazione con le OOSS avviene sia a livello centrale, attraverso le 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 2016 del Gruppo (cap. *Relazione sulla gestione*, par. *Risorse umane*).

Sostanzialmente immutati il tasso di sindacalizzazione e assenteismo nel Gruppo, pari rispettivamente a 63,16% e 8,9%.

	2016	2015	2014
Tasso assenteismo*	8,9%	8,8%	8,8%
Ore perse per sciopero	108.776	50.617	167.439

(*) 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.

Per quanto riguarda le ore perse per sciopero l'incremento registrato rispetto all'anno precedente è dovuto agli scioperi di carattere politico, proclamati ed effettuati da sigle sindacali autonome non stipulanti il CCNL, che sono pari all'85% del totale.

Congedo parentale nel Gruppo

Il Gruppo Ferrovie dello Stato 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 CCNL della Mobilità recepisce quanto contenuto nel D.lgs. 151/2011² 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 2016, è il seguente:

	N.	Giornate
Donne	988	22.284
Uomini	3.530	48.110
Totale	4.518	70.394

² Testo Unico delle disposizioni legislative in materia di tutela e sostegno della maternità e paternità.



¹ Nel Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane non esistono rischi per la libertà di associazione e contrattazione.

CONTENZIOSO CON I DIPENDENTI¹

G4-S08

	2016	2015	2014
N. ricorsi notificati nell'anno	1.680	2.074	2.398
N. delle vertenze pendenti	3.238	3.939	5.144
Valore economico delle vertenze (euro)	44.494.000	46.811.000	47.678.000

Nel corso del 2016, le tipologie di contenzioso maggiormente rilevanti, a livello di potenziali oneri economici, per le principali società del Gruppo sono state quelle relative a:

- 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.
- 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, at-

traverso il riconoscimento in via stragiudiziale di un corrispettivo economico, a fronte della rinuncia delle pretese azionate.

Obbligo solidale.

Come per il 2015, nel 2016 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. 276/2003 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 2016 sono state emesse diverse pronunce dei giudici di merito, di primo grado e d'appello, che hanno confermato tale orientamento.

Conversione a tempo indeterminato dei contratti di lavoro a termine nel settore marittimo. Nel 2016 si sono registrate nuove vertenze promosse da lavoratori marittimi i quali, premesso di aver prestato servizio per più periodi alle dipendenze di RFI, si sono rivolti all'autorità giudiziaria per chiedere la sussistenza di un unico rapporto di lavoro a tempo in-



determinato, con diritto a essere riammessi in servizio e condanna della società alle relative conseguenze economiche di natura retributiva e previdenziale.

Le convenzioni di arruolamento nelle quali era stata indicata la durata massima del rapporto di lavoro sono state equiparate dai giudici al contratto a tempo determinato, di conseguenza sono state rigettate le domande dei lavoratori.

Al contrario, l'orientamento della giurisprudenza di merito sulle convenzioni di arruolamento stipulate per "uno o più viaggi" ha continuato a essere sfavorevole alla società in quanto i contratti impugnati in giudizio sono stati ritenuti non conformi alle prescrizioni del codice della navigazione e per tale ragione sono stati convertiti in un unico rapporto a tempo indeterminato ed è stata liquidata un'indennità risarcitoria in favore dei lavoratori.

Nei casi in cui è stata dedotta anche la sussistenza dell'abuso nella reiterazione di più contratti a tempo determinato alcuni giudici hanno ritenuto che il solo dato formale rappresentato dalla pluralità di contratti a termine a-causali non era sufficiente a configurare una condotta fraudolenta del datore di lavoro,

mentre altri magistrati hanno ravvisato gli estremi della frode alla legge, giudizio formulato basandosi sul numero, sulla frequenza e sulla contiguità dei contratti di arruolamento impugnati e per tale ragione hanno accolto le domande dei lavoratori.

Amianto.

Il Gruppo gestisce anche le vertenze sull'amianto promosse da lavoratori che hanno contratto patologie per essere stati esposti a tale materiale in relazione alle mansioni svolte e agli ambienti nei quali hanno prestato servizio.

Considerato che l'utilizzo dell'amianto risale a prima della legge 257/1992 e che tale normativa ne ha vietato l'impiego, il contenzioso in materia ha coinvolto prevalentemente RFI in quanto successore dell'allora Ente Ferrovie dello Stato. Tale contenzioso ha a oggetto giudizi promossi da ex dipendenti del Gruppo, o da loro eredi in caso di decesso del lavoratore, i quali a seguito dell'insorgenza di malattie amianto-correlate chiedono il risarcimento dei danni, *jure proprio e/o hereditatis*, di natura patrimoniale ed extrapatrimoniale nella componente biologica, esistenziale, tanatologica.

¹ Il perimetro di analisi riguarda le seguenti società: FS, RFI, Trenitalia, Ferservizi, Italferr, Busitalia - Sita Nord e Sita Ataf Gestioni, Blufferies, FS Logistica, Metropark, Grandi Stazioni Rail, Serfer. Il valore economico si riferisce solamente alle prime cinque.

07

IL RISPETTO E LA TUTELA
PER L'AMBIENTE

La costante interazione
tra i diversi aspetti del Gruppo
per un miglioramento continuo.





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 incentrato sulla ferrovia e integrato dagli altri attori della mobilità collettiva e sostenibile.

Il modello di gestione ambientale di Gruppo ispira e coordina il percorso ambientale, delineando indirizzi 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, monitoraggi e valutazioni, le società traducono la strategia ambientale di Gruppo in autonomi percorsi di miglioramento delle performance, massimizzando i vantaggi ambientali correlati alle proprie attività e insistendo in particolare sull'uso razionale delle risorse, sulla riduzione delle emissioni di CO₂, e di altre sostanze inquinanti e in generale sulla riduzione dell'impronta ecologica.

Il livello di maturità raggiunto ha stimolato ulteriori evoluzioni: nel 2016 è iniziato un iter che porterà l'attuale Modello di Governo dei Sistemi di Gestione Ambientale a evolversi verso un *Business Model* teso a garantire l'equilibrio tra le componenti economiche, sociali e ambientali delle attività del Gruppo.

Già a partire dal nuovo "Piano industriale del Gruppo FS 2017-2026" si intende promuovere un complesso progetto di mobilità di lungo periodo all'interno del quale perseguire la ricerca di una maggiore sostenibilità attraverso lo sviluppo di due ambiti:

- / la riduzione del consumo di capitale naturale;
- / il lavoro sinergico di attori e tecnologie teso a promuovere lo *shift* verso modalità di spostamento più efficienti.

Per quanto riguarda il primo aspetto, l'obiettivo è quello di proseguire l'impegno nella riduzione delle emissioni (di inquinanti e climalteranti) e nella razionalizzazione dei consumi della rete ferroviaria, del trasporto e degli immobili con azioni quali il rinnovo del parco veicolare, l'efficientamento degli immobili, la realizzazione di impianti alimentati da fonti rinnovabili e l'acquisto di energia verde certificata.

Il perimetro delineato dal secondo ambito investe parte rilevante del Piano industriale, in base al quale è intenzione del Gruppo FS promuovere

e realizzare servizi capaci di soddisfare le esigenze di flessibilità, capillarità e puntualità della domanda di trasporto, rafforzando assi forti e nodi di scambio e combinando soluzioni offerte da diversi mezzi, infrastrutture e piattaforme tecnologiche. Per quanto riguarda i passeggeri, obiettivo centrale è quello di diminuire il numero di spostamenti effettuati su veicoli privati in favore di mezzi collettivi, su gomma o su ferro, o condivisi (la cd. *sharing mobility*). Questa evoluzione ricopre un aspetto rilevante, in particolar modo, nelle aree urbane, dove si concentra gran parte della popolazione e nelle quali ricadono le principali esternalità negative legate al trasporto (concentrazione di inquinanti, velocità media dei veicoli, incidentalità, ecc.).

Da qui l'interesse da parte del Gruppo FS nei confronti del trasporto pubblico locale, con l'acquisizione di nuovi operatori sul territorio, del trasporto su gomma per le lunghe distanze, per coprire le direttrici scoperte, e l'attenzione alla crescita dei collegamenti *Freccialink*, mediante i quali combinare gomma e Alta Velocità.

A queste iniziative si aggiungono quelle che riguardano la costruzione di *partnership* con altri operatori, siano essi di natura pubblica o privata, come per esempio i percorsi avviati negli anni scorsi con servizi di *car/scooter/bike sharing* in diverse città.

In questo progetto di integrazione modale, inoltre, risulta importante sviluppare piattaforme attraverso le quali sia possibile ridurre le criticità del viaggiatore (informazioni in tempo reale, bigliettazione integrata, ecc.) e favorire un'offerta di mobilità alternativa concorrente a quella individuale attraverso la quale indirizzare il singolo verso la mobilità collettiva.

Similmente, per il traffico merci la strategia imposta dal Gruppo FS mira alla massimizzazione dei benefici del trasporto intermodale attraverso la realizzazione di un polo della logistica e il rafforzamento di corridoi e nodi disegnando, così, una riorganizzazione del comparto merci che abbia nella rotaia il suo asse portante.

Tutto questo è subordinato all'ottimizzazione di infrastrutture materiali (per esempio, stazioni, parcheggi e *hub* di scambio) e digitali (applicazioni, sistemi informativi, ecc.) in grado di facilitare agli utenti la scelta verso modalità di trasporto più sostenibili.

LA **PERFORMANCE** AMBIENTALE

Highlights

G4-2

ABBIAMO FATTO >

Oltre **14,8 mln €**  **energie rinnovabili:**
È IL COSTO DEL PERSONALE DEDICATO ALLA GESTIONE DELLE TEMATICHE AMBIENTALI
dimostrazione dell'impegno del Gruppo nella riduzione degli impatti ambientali

FIRMATA INTESA CON TERNA
per l'individuazione di iniziative in materia di energie rinnovabili 

oltre **410 km** 
DI BARRIERE FONOASSORBENTI E DI INTERVENTI DIRETTI SU RICETTORI ISOLATI REALIZZATI AL 2016
La progettazione e la realizzazione di interventi per la riduzione del rumore rappresentano una attività rilevante per il Gruppo


665.000 €
DI COSTI DI FORMAZIONE AMBIENTALE
per garantire la crescita professionale del personale dedicato alla gestione delle tematiche ambientali 


Obiettivi ambientali INCLUSI NEL PIANO STRATEGICO 2017-2026 

- Efficienza energetica della rete ferroviaria, trasporto passeggeri, delle stazioni e degli impianti fissi
- Razionalizzazione delle utenze di energia elettrica, gas metano e acqua
- Approvvigionamento energetico: realizzazione di impianti fotovoltaici e minieolici e acquisto energia verde certificata

Oltre **2.100 TONNELLATE DI CO₂** 
la cui emissione in atmosfera è stata evitata ogni giorno grazie ai viaggiatori che hanno scelto i treni veloci al posto dell'auto

VOGLIAMO FARE >

Transizione alla nuova norma
ISO 14001:2015
estendendo le strategie di miglioramento in una più ampia ottica di sostenibilità ambientale 

Valutare LE ESTERNALITÀ AMBIENTALI
sulla base di un approccio improntato alla creazione di valore condiviso 

Principali aspetti ambientali del Gruppo

G4-2 G4-EN31

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane effettua un monitoraggio continuo dei propri impatti ambientali con l'obiettivo di ridurre al minimo quelli negativi, avviando contestualmente le necessarie misure finalizzate alla promozione dei vantaggi ambientali del trasporto collettivo, valorizzando le risorse territoriali.

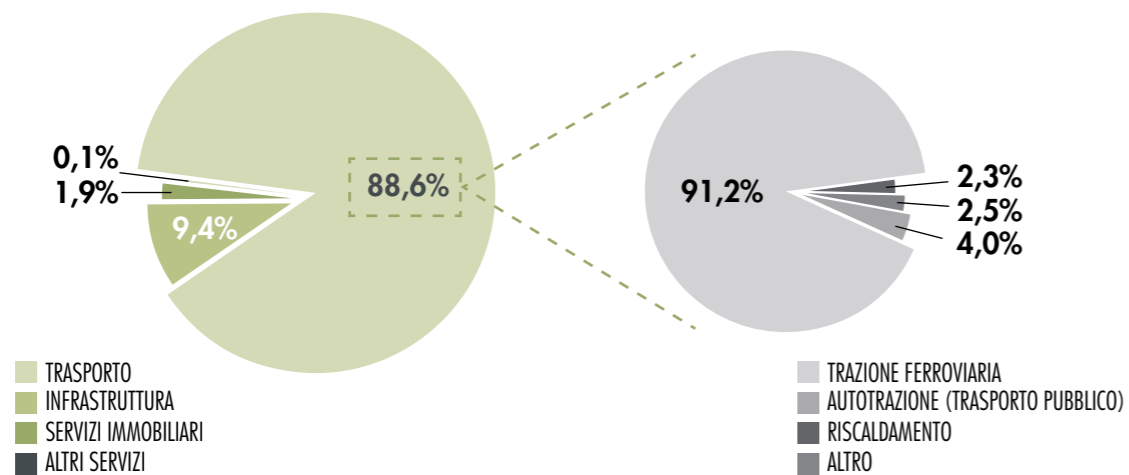
Le società comprese nel perimetro di rendiconta-

zione sono raggruppate in funzione del settore di business:

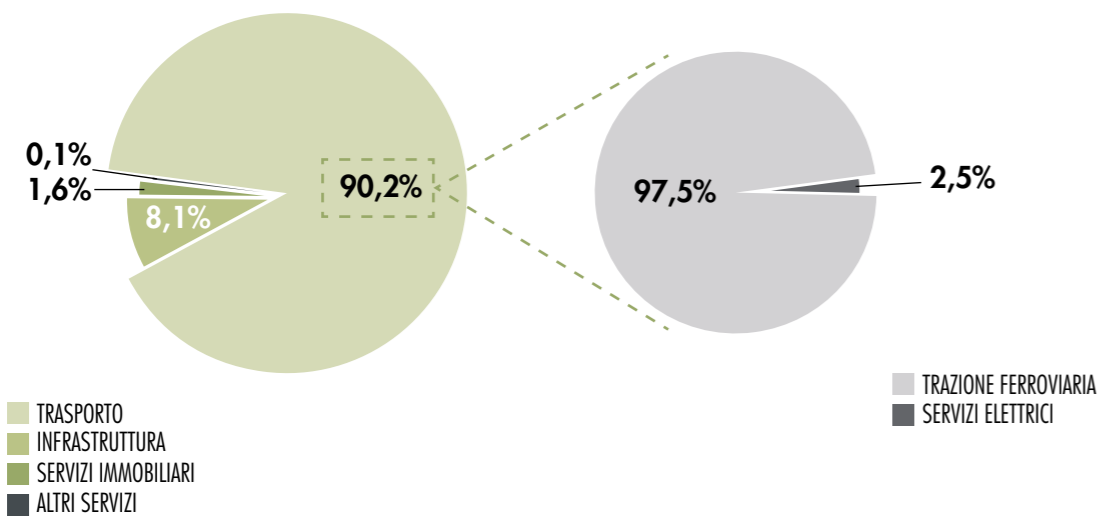
- / Infrastruttura: RFI, Italferr;
- / Trasporto: Trenitalia, gruppo Netinera, Busitalia - Sita Nord, Busitalia Veneto, Mercitalia Logistics (già FS Logistica), Serfer, Terminali Italia, TX Logistik, Ataf Gestioni, Blufferries;
- / Servizi immobiliari: Grandi Stazioni Rail, Centostazioni, FS Sistemi Urbani, Ferrovie dello Stato Italiane¹;
- / Altri servizi: Ferservizi.

¹ Gli aspetti ambientali di Ferrovie dello Stato Italiane sono stati inseriti nel settore "Servizi immobiliari" perché legati alle attività di gestione immobiliare della società.

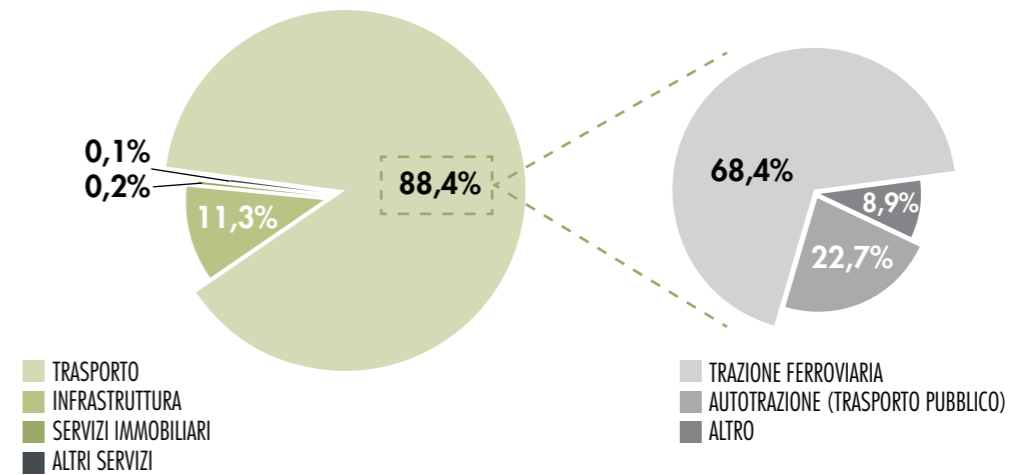
CONSUMI DI ENERGIA PRIMARIA
40,4 MILIONI DI GJ



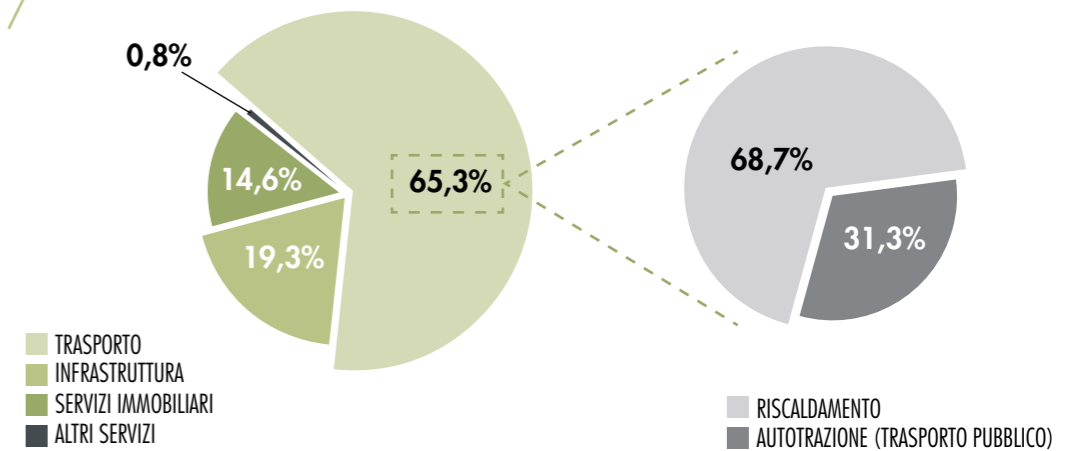
ENERGIA ELETTRICA
5.164 GWh



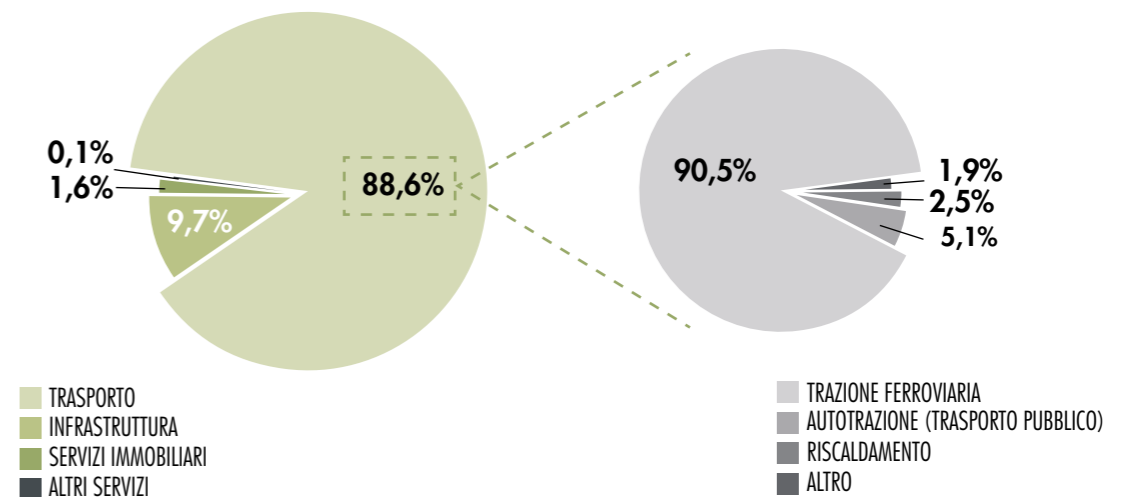
GASOLIO
130 MILA TONNELLATE



GAS METANO
46,8 MILIONI DI METRI CUBI



EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA
2,2 MILIONI DI TONNELLATE DI CO₂



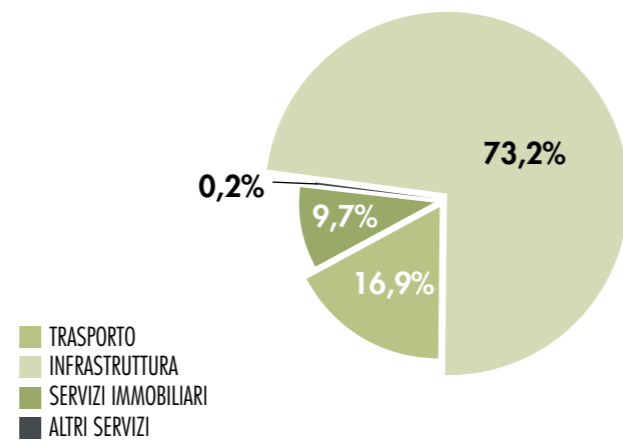
Come si evince dai valori e dai grafici, il trasporto, fortemente segnato dall'impatto dell'attività ferroviaria, assorbe la quota di gran lunga più elevata dei consumi energetici del Gruppo, pari all'89% dell'energia primaria. In particolare, le attività di trasporto determinano circa il 90% dei consumi elettrici, quasi interamente destinati alla trazione ferroviaria, mentre la restante parte della fornitura è quasi del tutto destinata all'infrastruttura (illuminazione delle stazioni, dei piazzali ferroviari, ecc.).

Differenti considerazioni possono essere effettuate in relazione all'impiego di gasolio. Benché anche in questo caso il dato sui consumi sia polarizzato sui servizi di trasporto, è possibile notare un differente contributo da parte delle varie attività: se, anche in questo caso, il trasporto su ferro ha un peso rilevante sui consumi, pari quasi ai due terzi del totale, anche la movimentazione su gomma (relativa al servizio passeggeri) contribuisce in maniera determinante al valore complessivo.

L'utilizzo del gas metano ha invece una differente prevalenza di scopo: per quanto riguarda i servizi immobiliari, il settore dell'infrastruttura e le attività di trasporto, i consumi di tale risorsa sono principalmente destinati al riscaldamento degli ambienti (stazioni, officine, uffici, immobili).

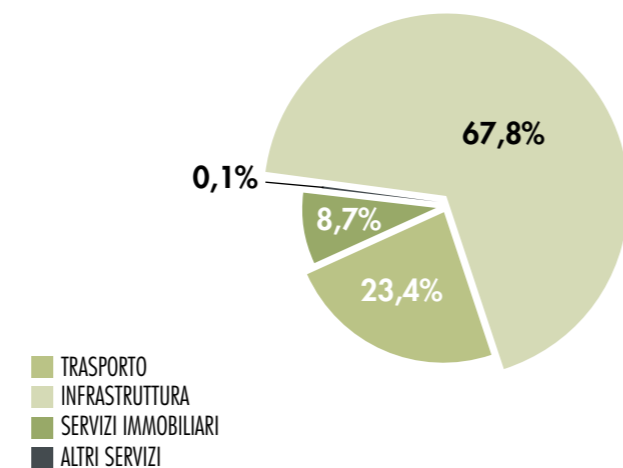
A fronte di questi consumi, il Gruppo FS monitora la quantità di gas a effetto serra che ogni anno viene riversato nell'atmosfera dalle proprie attività, quota rappresentante circa lo 0,5%, tra emissioni dirette e indirette, dell'intero monte emissioni prodotte annualmente in Italia. Nel 2016 l'ammontare di gas climalteranti emessi dal Gruppo è rimasto approssimativamente stabile rispetto all'anno precedente ed è stimato nella misura di 2,2 milioni di tonnellate. Similmente a quanto avviene per l'energia primaria, quasi il 90% delle emissioni sono relative ad attività di trasporto nelle sue differenti modalità, con una quota preminente di emissioni legate al trasporto su ferro e una parte residuale sulla quale incidono le emissioni relative alla gestione dell'infrastruttura.

CONSUMI IDRICI
24,5 MILIONI DI METRI CUBI

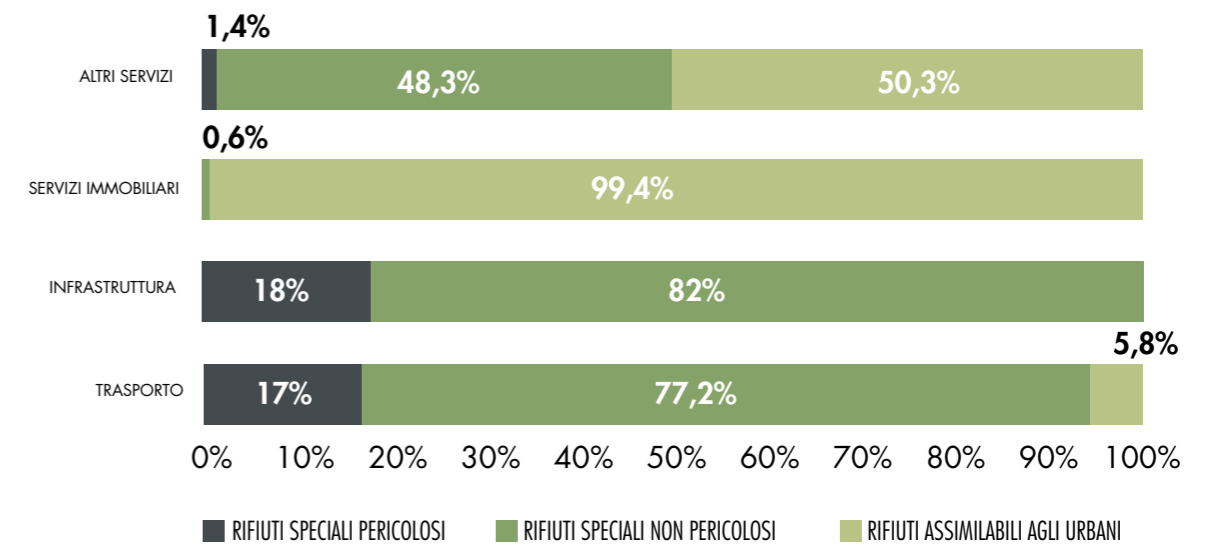


Il consumo idrico è un altro aspetto rilevante concernente le performance ambientali del Gruppo FS. Una buona parte dell'acqua prelevata è destinata a scopi civili (uffici, bagni, docce, acqua potabile nelle stazioni, ecc.) e su questa le società del Gruppo attivano periodicamente campagne di sensibilizzazione. Per quanto riguarda l'uso industriale, sono attivi diversi sistemi sia per una razionalizzazione degli usi, sia per destinare la risorsa verso un'opportuna raccolta e un efficace trattamento alla fine del ciclo di utilizzo.

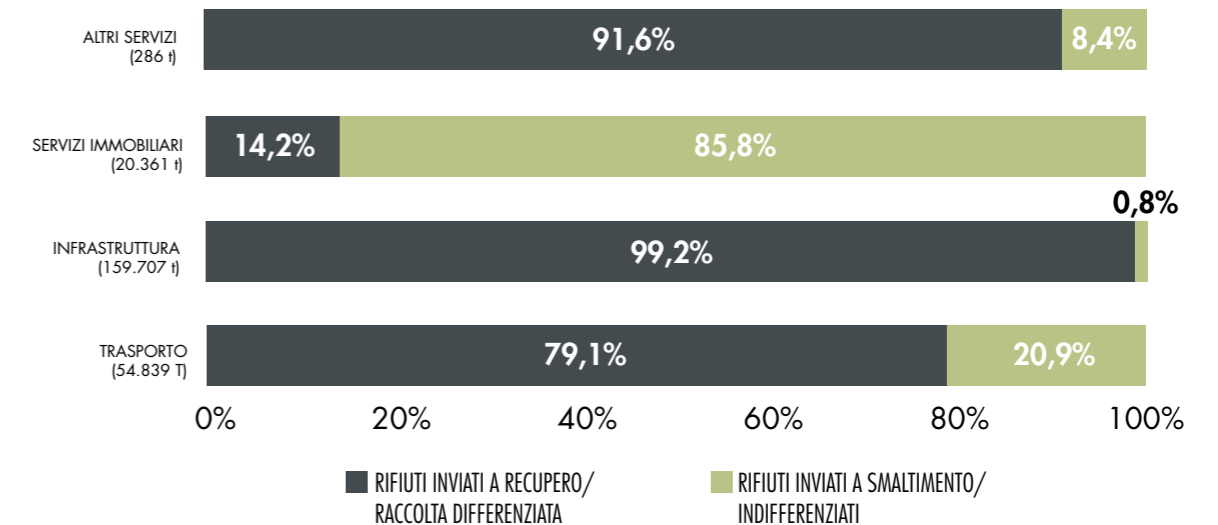
RIFIUTI PRODOTTI
235 MILA TONNELLATE



RIFIUTI PRODOTTI



RIFIUTI INVIATI A TRATTAMENTO



L'attenzione verso l'utilizzo delle materie coinvolge anche la fase dello smaltimento. All'interno del Gruppo sono le attività di manutenzione dell'infrastruttura e dei rotabili a produrre la maggior parte dei rifiuti, i quali possono essere opportunamente conferiti a trattamento per un loro effettivo recupero (per esempio il ferro per l'infrastruttura).

Sulla gestione dei rifiuti generati nelle aree pubbliche gestite dal Gruppo, come le stazioni, si stanno sviluppando iniziative tese ad aumentare la raccolta differenziata, la cui quota presenta

ancora valori migliorabili, attraverso sia nuovi sistemi per il conferimento, sia più efficaci campagne di sensibilizzazione.

L'impegno nella riduzione degli impatti ambientali non si limita tuttavia esclusivamente alla gestione dei rifiuti ma viene esteso a tutte le tematiche ambientali, come appare evidente analizzando i costi (oltre 14,8 milioni di euro) del personale dedicato alla gestione degli aspetti ambientali e le spese sostenute (circa 665 mila euro) per garantirne la crescita professionale.

Energia

G4-EN3 **G4-EN4** **G4-EN5** **G4-EN6**
G4-EN7 **G4-EN27**

Consapevole di essere un'azienda energivora, tra le prime a livello nazionale, il Gruppo FS opera con convinzione nella ricerca delle più opportune soluzioni di efficienza energetica al fine di migliorare le proprie performance e di offrire servizi con il minimo impatto ambientale.

Lo spettro di attività in cui sono impegnate le aziende appartenenti al Gruppo è ramificato in differenti settori, che pesano diversamente sul computo complessivo degli impatti ambientali relativi all'ambito energetico. Il trasporto, passeggeri e merci, rappresenta la voce principale nel bilancio energetico dell'azienda con una quota pari a circa l'86% dei consumi energetici del 2016, ed è allo stesso tempo il fattore che più ha determinato l'aumento (del 4%) dei consumi di energia primaria², derivante in parte dal crescente trend relativo alla trazione ferroviaria. Il volume maggiore di energia assorbito dall'ambito ferroviario è dovuto a diversi fattori, tra cui emerge l'aumento della circolazione ferroviaria, misurata con una variazione positiva di oltre il 2% di treni-km rispetto al 2015. L'energia primaria destinata a servizi elettrici e a servizi di riscaldamento è invece sostanzialmente rimasta invariata.

CONSUMI DI ENERGIA PRIMARIA PER DESTINAZIONE*

	2016	2015	2014	% Δ 16/15
Trazione ferroviaria	32.714.556	31.034.957	29.495.992	5,4%
Autotrazione (trasporto pubblico)	1.444.503	1.407.618	1.330.878	2,6%
Navigazione	537.695	573.361	562.937	-6,2%
Servizi elettrici	3.861.580	3.917.958	3.960.659	-1,4%
Riscaldamento	1.514.334	1.512.147	1.392.902	0,1%
Autotrazione (autoveicoli e mezzi di lavoro)	286.543	286.845	280.541	-0,1%
Totale	40.359.211	38.732.886	37.023.909	4,2%

Valori in GJ

(*) Nostra elaborazione secondo linee guida di riferimento Terna, International Union of Railways (UIC), Eurostat, International Energy Agency (IEA), ISPRA.

Nell'orizzonte del triennio considerato, l'andamento crescente dei valori energetici caratterizza tutte le attività di trasporto a eccezione di quelli relativi alla navigazione, che risultano in diminu-

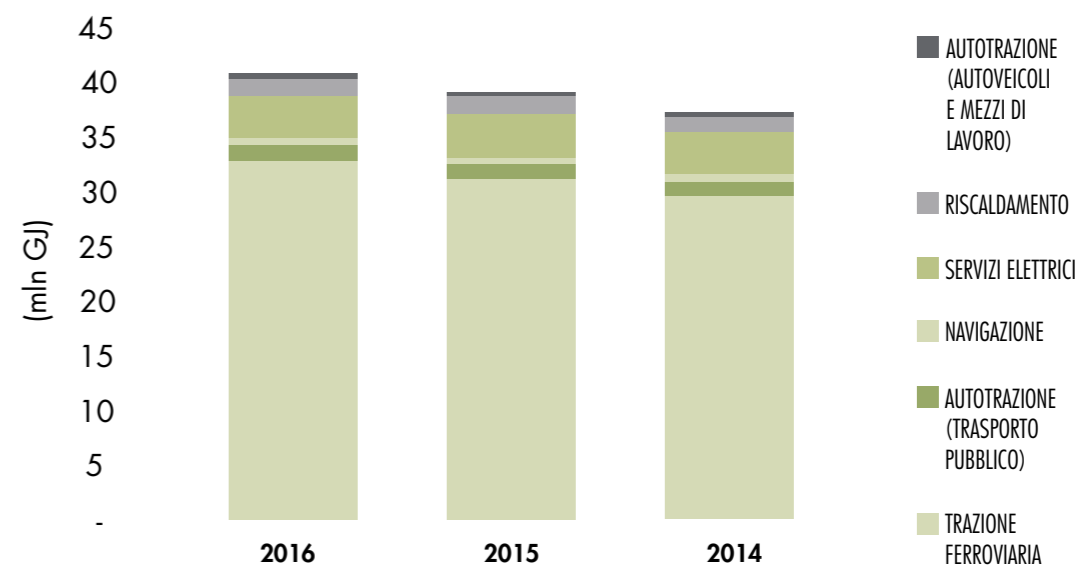
zione sia in termini assoluti sia in termini percentuali sul totale, soggetti in particolar modo alla riduzione del traffico commerciale sullo Stretto di Messina che ha caratterizzato l'ultimo anno.

² L'energia primaria rappresenta il contenuto energetico di fonti utilizzabili direttamente, così come si trovano in natura, come per esempio il carbone, il petrolio, il gas naturale, il sole, il vento, le maree, i laghi montani e i fiumi (da cui è possibile ottenere energia idroelettrica) e il calore della Terra che fornisce energia geotermica; si distingue dalla secondaria (o intermedia) che, invece, deriva dalla trasformazione delle fonti primarie di energia (per esempio, la benzina, che deriva dal trattamento del petrolio grezzo

o l'energia elettrica ottenuta dalla conversione di energia meccanica o chimica) e in questa forma viene consegnata all'utente finale. L'energia finale è la quantità di energia che l'utente finale utilizza per compiere un lavoro, dopo una eventuale ulteriore trasformazione (per esempio la trasformazione da corrente alternata a corrente continua) oppure nella stessa forma rispetto a come gli è stata consegnata; in questo ultimo caso energia intermedia e finale coincidono.

Trend dei consumi di energia primaria

TREND DEI CONSUMI DI ENERGIA PRIMARIA



Focalizzando l'attenzione sui consumi finali specifici riferiti alla sola trazione ferroviaria di Trenitalia, è possibile notare un andamento divergente per il comparto passeggeri (misurato in kilojoule per passeggero*km) e per quello merci (misurato in kilojoule per tonnellate*km).

Per il trasporto passeggeri l'aumento risulta sostanzialmente dovuto alla maggiore offerta AV derivante dal progressivo ingresso in esercizio della nuova flotta di Frecciarossa 1000.

A velocità superiori ai 250 km/h, infatti, la resistenza dell'aria costituisce fino all'80% della resistenza totale al moto, determinando una parte rilevante del consumo complessivo di energia. Per questo motivo l'aerodinamica del Frecciarossa 1000 è stata progettata con la massima cura nei dettagli modellando il profilo aerodinamico in galleria del vento, consentendo al treno di raggiungere le alte velocità in modo fluido e silenzioso e con un'efficienza superiore del 35% rispetto alla precedente generazione di Frecciarossa.

Per attenuare i maggiori consumi energetici dovuti alla velocità sono state studiate soluzioni che coinvolgono molti altri aspetti costruttivi: le luci a LED con cui sono illuminate le carrozze garantiscono un risparmio energetico di oltre il 70% rispetto alle lampade utilizzate in passato; sono stati installati dispositivi che consentono di sfrut-

tare la frenata per recuperare energia, restituendo alla rete elettrica fino al 15% della corrente prelevata; la termoregolazione degli ambienti interni, garantita da una serie di sensori presenti all'interno delle carrozze ed effettuata con pompe di calore di ultima generazione, consente il massimo confort col minimo consumo.

Per quanto riguarda, invece, il trasporto delle merci il consumo finale specifico ha avuto nell'ultimo anno una riduzione dell'11% in controtendenza rispetto al +17% che aveva caratterizzato il periodo 2014-2015. A contribuire a questo risultato è stata una diminuzione delle percorrenze dei treni merci effettuate con gasolio, che nel 2016 sono state circa la metà rispetto al 2015. A fronte di tali osservazioni è necessario fare alcune considerazioni. Come riportato lo scorso anno, i dati riferiti al 2014 hanno dei valori che si discostano in maniera anomala rispetto agli andamenti previsti e per cui si ritiene possano essere soggetti a futuri conguagli, i quali possono essere notificati fino a cinque anni successivi al periodo di consumo.

Un altro elemento di incertezza va ricondotto a una grande operazione che si è attuata a fine 2015, quando Terna ha acquisito la rete elettrica ad alta tensione di RFI, circa 8.400 km di elettrodotti, al fine di ottimizzarne l'uso. A causa

di ciò, attualmente non appare ancora congruo il riconoscimento delle perdite di energia uscente dalla rete che apparteneva a RFI.

A ogni modo, le società del Gruppo FS sono allineate con la politica ambientale orientata alla massimizzazione dei vantaggi ambientali derivanti dalle proprie attività e alla minimizzazione degli impatti ambientali e la perseguono attraverso interventi ordinari e straordinari.

Le nuove generazioni di mezzi che vengono periodicamente messe a disposizione dei clienti garantiscono, a parità di servizio, prestazioni maggiormente efficienti sotto il punto di vista energetico.

Alla messa su rotaia dei *Frecciarossa 1000* iniziata nel 2015 con i primi modelli e proseguita anche nel 2016, Trenitalia ha fatto seguire un'importante campagna di rinnovamento del materiale rotabile che coinvolgerà il trasporto regionale. Si è infatti conclusa la gara per l'acquisto di 450 convogli le cui caratteristiche risultano essere con *performance* energetica dichiarata di assoluto rilievo che consentirà significativi risparmi dell'energia di trazione. I treni entreranno in circolazione a partire dal 2019 a partire dall'Emilia Romagna, regione nella quale Trenitalia, insieme a TPER, ha vinto la "gara del ferro" e a cui sono destinati i primi 86 nuovi treni.

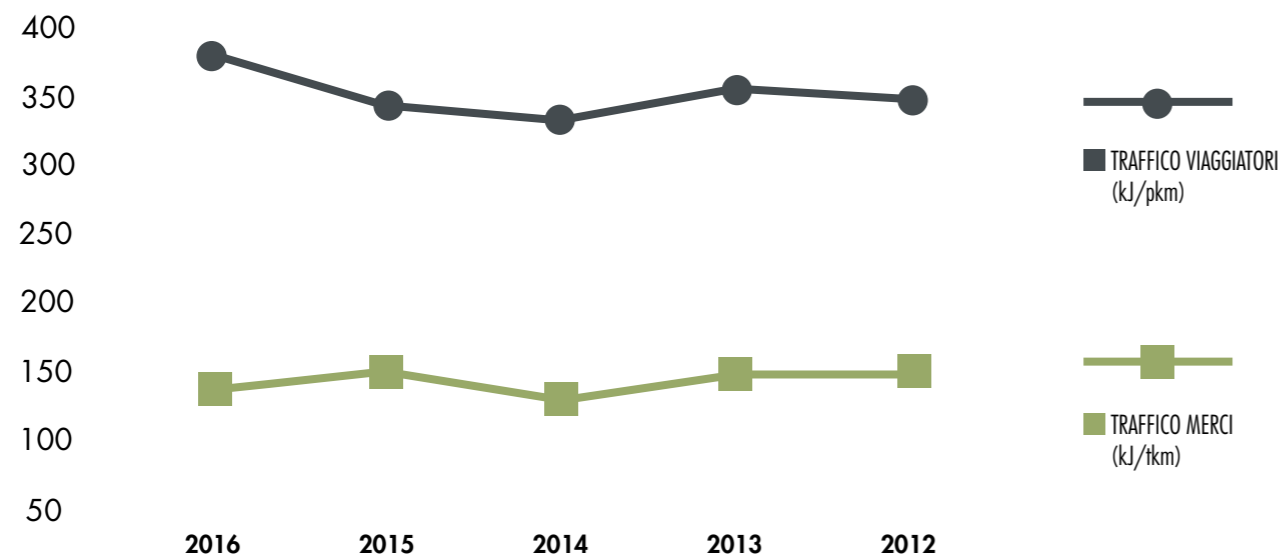
Anche in relazione al trasporto su gomma si stanno progressivamente sostituendo i mezzi più vecchi in favore di nuove vetture che garantiscono consumi minori. Nel 2016 Ataf Gestioni, Busitalia - Sita Nord e Busitalia Veneto hanno introdotto più di 90 nuove vetture che prevedono la do-

mentazione di tecnologie costruttive e di dispositivi in grado di garantire consumi sempre più ridotti. Iniziative tese al risparmio energetico sono partite anche relativamente all'infrastruttura e alla gestione degli immobili. RFI prosegue la campagna tesa ad avere sistemi d'illuminazione più efficienti: è attuata per quasi un terzo la sostituzione di circa 13.000 segnali bassi di manovra con tecnologia LED, mentre per i prossimi cinque anni è programmata l'installazione di LED al posto di lampade a fluorescenza in più di 500 impianti tra stazioni e uffici, estendendo poi, nell'arco di dieci anni, tale tecnologia anche a officine, centri controllo circolazione, ecc.

Ulteriori stimoli verso l'installazione di sistemi energeticamente efficienti sono venuti dalle diagnosi energetiche attuate dalle società del Gruppo. Trenitalia ha sottoposto a valutazione 10 dei suoi impianti, ha avviato interventi di efficientamento energetico, per esempio attraverso l'installazione di riscaldamento a nastri radianti, presso le OMC di Rimini e Vicenza, e predisposto lavori per la transizione al LED dell'illuminazione dell'IMC ETR Napoli Giannurco, IMC ES Roma, OMR Lecce e OMC Foligno.

Dalla somministrazione di un questionario di autovalutazione sui principali fornitori del Gruppo, inoltre, è stato possibile stimare a oltre 26 miliardi di kJ il quantitativo di energia impiegato dai fornitori di RFI per la realizzazione di materiali acquistati nell'anno per le infrastrutture ferroviarie e a 200 miliardi di kJ la quantità di energia consumata per la produzione dei convogli forniti a Trenitalia da Hitachi Rail nel corso dell'anno.

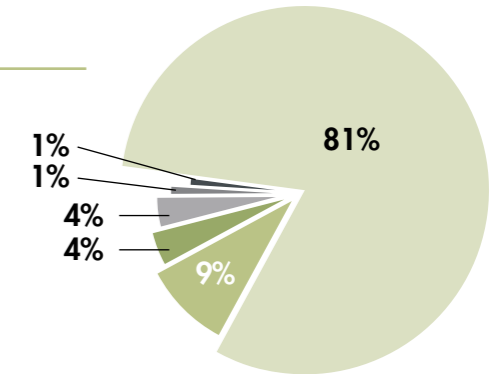
CONSUMI FINALI SPECIFICI PER TRAZIONE FERROVIARIA (TRENITALIA)



Consumo totale di energia primaria per destinazione (2016)

ENERGIA PRIMARIA PER DESTINAZIONE
40,4 MILIONI DI GIGAJOULE

- TRAZIONE FERROVIARIA
- SERVIZI ELETTRICI
- AUTOTRAZIONE (TRASPORTO PUBBLICO)
- RISCALDAMENTO
- NAVIGAZIONE
- AUTOTRAZIONE (AUTOVEICOLI E MEZZI DI LAVORO)



CONSUMO DIRETTO DI ENERGIA DA FONTI ENERGETICHE PRIMARIE

	2016	2015	2014	% Δ 16/15
Totale consumo diretto di energia da fonti energetiche primarie (A+B)	7.238.779	7.278.229	6.465.697	-0,5%
Consumo diretto di energia da fonti energetiche primarie non rinnovabili (A)	7.236.351	7.275.381	6.463.432	-0,5%
Gasolio	5.611.869	5.674.722	5.055.985	-1,1%
Gas metano	1.603.403	1.575.582	1.372.906	1,8%
Benzina	6.974	10.376	14.452	-32,8%
GPL	4.470	6.853	7.567	-34,8%
Olio combustibile	9.635	7.847	12.522	22,8%
Consumo diretto di energia da fonti energetiche primarie rinnovabili (B)	2.428	2.849	2.264	-14,8%
Energia autoconsumata da solare fotovoltaico	2.428	2.849	2.264	-14,8%

Valori in GJ

CONSUMO INDIRETTO DI ENERGIA DA FONTI ENERGETICHE PRIMARIE

	2016	2015	2014	% Δ 16/15
Consumo indiretto di energia primaria per la produzione di energia intermedia	33.120.432	31.454.657	30.558.212	5,3%
Consumo diretto di energia intermedia	18.621.182	17.522.259	16.478.586	6,3%
Energia elettrica	18.589.585	17.492.913	16.451.775	6,3%
- per trazione ferroviaria	16.368.857	15.330.442	14.364.059	6,8%
- per altri usi	2.220.728	2.162.471	2.087.716	2,7%
Calore	31.597	29.346	26.811	7,7%
- per riscaldamento	31.597	29.346	26.811	7,7%

Valori in GJ

Emissioni

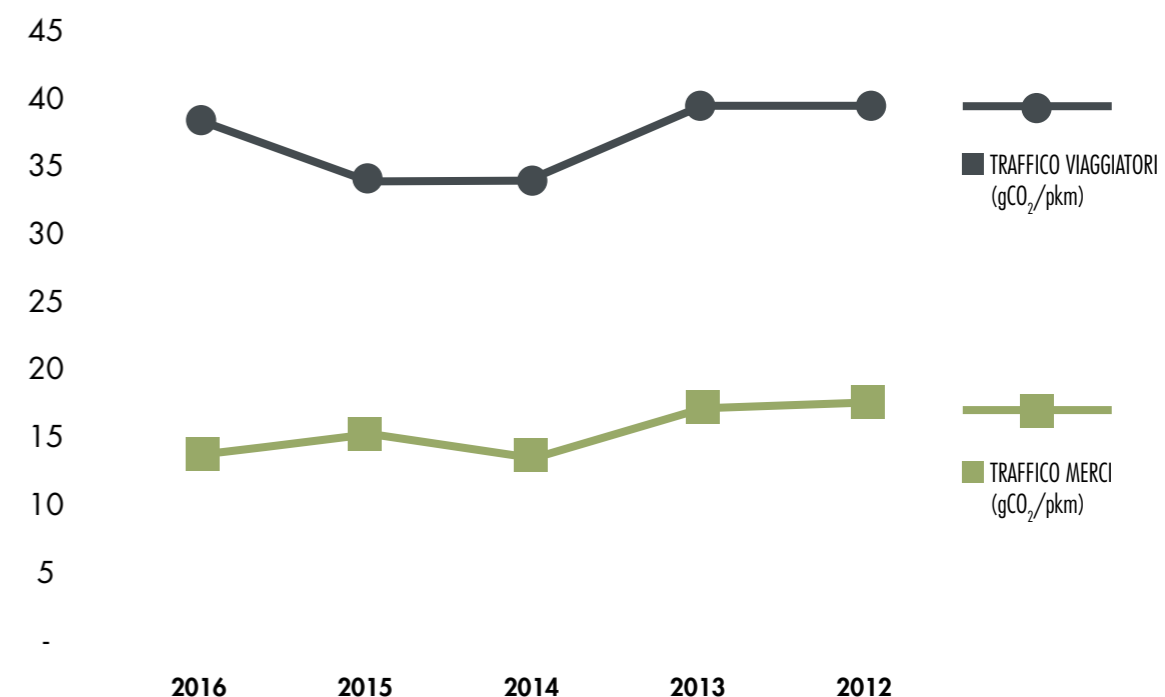
G4-EN6	G4-EN15	G4-EN16
G4-EN17	G4-EN18	G4-EN19
G4-EN20	G4-EN21	G4-EN27
G4-EN30	G4-PR1	

Negli ultimi tre anni i valori di gas a effetto serra riconducibili alle attività del Gruppo hanno visto un aumento dell'1% tra il 2014 e il 2015 e del 5% tra il 2015 e il 2016. Se da un lato le emissioni dirette hanno all'incirca mantenuto lo stesso volume dello scorso anno, dall'altro un incremento sensibile è riscontrabile tra le emissioni indirette (+6,7%), dovuto principalmente al servizio elettrico su ferro che, come illustrato anche nei dati relativi all'energia, ha visto una ridefinizione sia in termini di traffico sia di qualità offerta. Nel 2016 vengono quindi registrate più di 1,5 milioni tonnellate di CO₂ riconducibili alla trazione elettrica, che rappresentano più di due terzi delle 2,2 milioni di tonnellate immesse in atmosfera dall'intero Gruppo.



L'andamento descritto si ripercuote anche a livello di emissioni specifiche di anidride carbonica per unità di traffico della trazione le quali, per quanto riguarda il trasporto passeggeri, hanno mantenuto il trend crescente che aveva caratterizzato anche lo scorso biennio, al contrario di quanto è avvenuto per il trasporto merci, che, grazie anche alla riduzione nei consumi di gasolio, è tornato ad avere valori di grammi per tonnellata chilometro ai livelli del 2014.

EMISSIONI SPECIFICHE DI CO₂ PER TRAZIONE FERROVIARIA (TRENITALIA)



Oltre alle emissioni di anidride carbonica, il settore dei trasporti è responsabile di altri tipi di inquinanti che vanno a deteriorare la qualità dell'aria con ripercussioni sia sulla salute delle persone, specialmente negli ambienti urbani, sia sull'ambiente. Benché il sistema di mobilità promosso dal Gruppo sia incentrato su sistemi a impatto ridotto, soprattutto per quanto riguarda il trasporto ferroviario, è sempre fondamentale mantenere un monitoraggio costante e attento

su quanto e cosa viene riversato in atmosfera. Per quanto riguarda le altre principali emissioni, quindi, si nota un generale aumento dei valori, particolarmente accentuato per gli ossidi di azoto e il particolato. In questo caso sono le emissioni dirette a generare gran parte di questa variazione, al contrario di quanto accade gli ossidi di zolfo, i quali rispondono maggiormente alle fonti indirette.

EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA*

	2016	2015	2014	% Δ 16/15
Totale emissioni di gas a effetto serra (A+B)	2.224.065	2.119.862	2.094.927	4,9%
Emissioni totali dirette di gas a effetto serra (A)	507.558	510.926	453.340	-0,7%
Gasolio	414.677	419.326	372.711	-1,1%
Gas metano	91.339	89.791	78.165	1,7%
Benzina	511	761	1.028	-32,8%
GPL	293	450	491	-34,8%
Olio combustibile	737	600	945	22,8%
Emissioni totali indirette di gas a effetto serra (B)	1.716.507	1.608.936	1.641.586	6,7%
Energia elettrica	1.714.707	1.607.264	1.640.060	6,7%
- per trazione ferroviaria	1.531.721	1.414.908	1.433.290	8,3%
- per altri usi	182.986	192.355	206.770	-4,9%
Calore	1.800	1.672	1.526	7,6%
- per riscaldamento	1.800	1.672	1.526	7,6%

Valori in tCO₂

(*) Per il calcolo delle emissioni sono stati utilizzati i coefficienti indicati dall'IPCC "2006 Guidelines for National Greenhouse Gas inventories" e dall'ISPRA con riferimento all'anno 2015.

ALTRE EMISSIONI IN ATMOSFERA SIGNIFICATIVE*

	2016	2015	2014	% Δ 16/15
Totale emissioni indirette				
SO ₂	1.015,7	967,9	1.030,0	4,9%
NO _x	1.282,2	1.164,7	1.185,7	10,1%
PM ₁₀	35,1	36,7	39,7	-4,3%
Totale emissioni dirette				
SO ₂	381,9	399,0	394,2	-4,3%
NO _x	6.401,5	6.469,6	5.710,6	-1,1%
PM ₁₀	182,2	184,0	163,3	-1,0%
Totale emissioni				
SO₂	1.397,5	1.366,9	1.424,2	2,2%
NO_x	7.683,7	7.634,3	6.896,3	0,6%
PM₁₀	217,3	220,7	203,0	-1,5%

Valori in t

(*) 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 "Bilancio di Sostenibilità 2015" - *datasheet*.Altre emissioni non significative sono costituite da SF₆, utilizzato come dielettrico negli interruttori Alta Tensione delle sottostazioni elettriche, e HFC, usato come gas refrigerante negli impianti di climatizzazione. Gli impianti di condizionamento che utilizzano HCFC sono in numero limitato e in continua riduzione: le eventuali perdite di gas ozonolesivi sono state stimate e non risultano significative ai fini del presente Rapporto.

Come risulta evidente da diversi studi³, il settore dei trasporti ha un forte impatto sui valori dei climalteranti e degli inquinanti, strettamente dovuto alla dipendenza dai combustibili fossili dell'attuale configurazione del settore, sbilanciato in maniera decisa verso il trasporto privato.

Con l'approvazione del Piano industriale 2017-2026, il Gruppo FS ha rinnovato il proprio impegno verso la promozione di un sistema di mobilità integrata, con l'obiettivo di migliorare il trasporto collettivo di persone e merci, favorendo in questo modo anche una riduzione delle sostanze immesse in atmosfera. Nella nuova ottica, quindi, è ancora più importante promuovere sinergiche soluzioni di trasporto sostenute dall'asse portante della mobilità sostenibile, il trasporto ferroviario. L'andamento delle emissioni di CO₂ degli impianti industriali di Trenitalia soggetti alla direttiva *Emission Trading System* (impianti di com-

bustione con P_{tn} > 20 MW in esercizio presso gli Stabilimenti delle Direzioni Tecniche di Rimini, Foligno, Bologna) registra un decremento del 4,5% rispetto all'anno precedente. 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 2016 degli stabilimenti sopra citati sono state pari a 7.525 tonnellate.

Anche le società di trasporto su gomma hanno messo in atto politiche di minimizzazione dei propri impatti ambientali, per esempio attraverso il rinnovo del parco rotabile. Ataf Gestioni ha introdotto 39 nuovi autobus a gasolio Euro 6 e ha dismesso 11 mezzi a benzina Euro 1 e 2 sostituiti da più moderni Euro 5 a gasolio. Sulla stessa linea si sta muovendo Busitalia - Sita Nord che nel 2016 ha inserito nel parco veicolare

and smart mobility. Transport and environment in Europe (2016).

³ Cfr. tra gli altri IEA - UIC, *Railway handbook 2016, Energy consumption and CO₂ emissions* (2016) e EEA, *Toward cle-*

25 nuovi autobus motorizzati Euro 6 dotati di tecnologie costruttive e di dispositivi in grado di garantire bassi consumi. Inoltre, a rafforzare tale impegno è entrato in funzione un sistema di monitoraggio della pressione degli pneumatici ed è stato attivato un progetto pilota per verificare le *performance* di guida in chiave energetica degli autisti.

Busitalia Veneto ha messo in esercizio 28 autobus, tra urbani e interurbani, di categoria Euro 6, in sostituzione di veicoli di vecchia generazione (Euro 0 e Euro 2), che prevedono la dotazione di tecnologie costruttive e di dispositivi in grado di garantire bassi consumi; 4 di questi sono alimentati con carburante biodiesel.

Al fine di sensibilizzare, in particolare i giovani, a una maggior consapevolezza ambientale, anche nel 2016 è tornato sui binari il Treno Verde di Ferrovie dello Stato Italiane e Legambiente, la campagna che dal 1988 sensibilizza e promuove la sostenibilità ambientale nei consumi, negli stili di vita, nelle attività produttive e, soprattutto, nella mobilità. Nelle sue 11 tappe che hanno attraversato la penisola, il convoglio ambientale ha dato spazio alle esperienze virtuose anti-smog messe in atto da quei comuni che hanno avuto il coraggio di scommettere sulla rigenerazione urbana, sull'efficienza energetica, sul verde urbano e sulla mobilità sostenibile.

In chiave di spostamento integrato *door-to-door* il Gruppo FS, e in particolare Trenitalia, ha promosso un sistema di *partnership* con aziende *leader* della mobilità urbana, conseguendo importanti risultati in termini di riduzione di spostamenti su mezzi privati individuali. Nel 2016 è stato rinnovato l'accordo fra Trenitalia e Clear Channel per promuovere il *bike sharing* nelle città di Verona e Milano ed è stata stipulata una nuova *partnership* con l'operatore Bicincittà che riserva, ai clienti dei servizi di trasporto regionali, agevolazioni per l'acquisto di un abbonamento annuale ai servizi di *bike sharing* presenti in molte località della penisola. Enjoy, il servizio di *sharing mobility* gestito da Eni in *partnership* con Trenitalia, ha esteso nella città di Roma la possibilità di noleggiare gli *scooter* a tre ruote Piaggio MP3, già disponibili a Milano. Durante l'anno, inoltre, sono stati lanciati a Catania i servizi di *car* e *scooter sharing*, portando a 5 le città in cui Enjoy è presente con la propria offerta, composta complessivamente da oltre 2.000 Fiat 500 presenti a Milano, Roma, Catania, Torino, Firenze e dagli *scooter* Piaggio MP3 disponibili nelle prime tre località.

Nel 2016, le emissioni di gas serra emesse in conseguenza dei viaggi di lavoro con altri mezzi di trasporto sono stimate⁴ essere pari a circa 4.067 tonnellate di CO₂; il calcolo è stato effettuato tenendo presente tutti i servizi prenotati attraverso il sistema centralizzato aziendale e include il trasporto aereo e su gomma oltre che i servizi alberghieri.

Valorizzazione e tutela del territorio

G4-14	G4-EN1	G4-EN2	G4-EN3
G4-EN4	G4-EN6	G4-EN8	G4-EN9
G4-EN22	G4-EN23	G4-EN24	
G4-EN25	G4-EN26	G4-EN27	
G4-EN31	G4-EC7	G4-SO1	
G4-SO2	G4-SO10	G4-PR1	

Valorizzazione del territorio: progettazione

Il Gruppo considera come prioritarie, in un'ottica di minimizzazione degli impatti sul territorio, la progettazione e la realizzazione di investimenti infrastrutturali. Gli strumenti utilizzati per prevenire e mitigare i potenziali impatti sull'ambiente correlati alle opere infrastrutturali in corso di progettazione o realizzazione sono:

- / la Valutazione di Impatto Ambientale (VIA);
- / la Conferenza dei Servizi;
- / la disciplina speciale prevista per le opere prioritarie.

RFI, in qualità di soggetto proponente, nel 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) ogni possibile impatto sull'ambiente e sul territorio a lei imputabile, individuando le soluzioni tecniche e progettuali maggiormente adeguate, partendo 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

⁴ Fonte: Cisalpina Tour.

delle attività e degli insediamenti di cantiere. Italferr, nel suo ruolo tecnico, inizialmente predispone uno studio di prefattibilità ambientale del 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 con le comunità locali, Italferr sviluppa elaborati progettuali specifici quali il Progetto Ambientale della Cantierizzazione e il Progetto di Monitoraggio Ambientale, mirando all'individuazione degli aspetti significativi correlati alle lavorazioni di cantiere nonché delle misure di mitigazione e delle attività di monitoraggio ambientale. Il Progetto di Monitoraggio Ambientale, in particolare, definisce le componenti significative da rilevare e monitorare, 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 i progetti caratterizzati da complessità più elevata, Italferr si occupa anche del monitoraggio della componente sociale, al fine di valutare la percezione dell'opera, sia in fase di costruzione, sia in fase di esercizio, da parte della popolazione locale del territorio interessato. Promuovere la partecipazione alle decisioni in materia di sviluppo infrastrutturale, già nella fase di progettazione, attraverso il coinvolgimento attivo degli *stakeholder* istituzionali e non istituzionali, permette di focalizzarne le specifiche esigenze, ottenendo così un miglioramento dei rapporti con il territorio di riferimento. L'attività di confronto sistematico con tutti gli attori coinvolti nel processo di realizzazione di grandi opere quali le infrastrutture ferroviarie si esplica, per esempio, nella partecipazione alle Conferenze dei Servizi, attraverso le quali è possibile indirizzare le scelte di progetto. A tal proposito, nel 2016 è stato effettuato, nell'ambito della realizzazione del progetto di riassetto del nodo di Bari, il monitoraggio della componente ambiente sociale utile nel determinare le esigenze e la percezione dell'opera da parte degli *stakeholder*.

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 o da Piani di utilizzo in cui sono riportate non solo la descrizione delle opere in progetto, ma anche delle indicazioni sulle indagini conoscitive svolte e sulla caratterizzazione, sul bilancio e sulla gestione dei materiali di risulta.

Le politiche di comunicazione ambientale rappresentano per Italferr uno strumento per fornire un quadro completo e trasparente degli effetti conseguenti alle scelte progettuali. Sono stati all'uopo 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 finalizzati alla costante comunicazione ai cittadini dello stato di qualità ambientale del territorio interessato dalle attività di costruzione e dell'avanzamento delle opere di mitigazione ambientale e/o compensative connesse al progetto e delle attività di monitoraggio ambientale svolte.

In particolare, al fine di garantire una puntuale gestione e consultazione dei dati ambientali acquisiti nel corso delle varie 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 da una sezione tematica relativa alle bonifiche ambientali, che permette di verificare lo stato dei procedimenti di bonifica in corso, e una sezione "Progettazione", nella quale vengono raccolti 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. Questi stessi dati, a seguito di un'adeguata riorganizzazione, vengono resi 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 il costante aggiornamento della sezione "Ambiente e Sostenibilità" del sito di Italferr, nata con lo scopo di valorizzare l'approccio adottato dalla società nella progettazione ambientale che, attraverso una visione più ampia e integrata dei temi e degli aspetti tradizionali, consente di individuare l'effettivo bilancio, piuttosto che il mero impatto, ambientale dell'opera.

Valorizzazione del territorio: realizzazione nuove infrastrutture

La realizzazione delle opere infrastrutturali rappresenta una fase complessa, in particolare per le possibili ripercussioni ambientali sul 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 delle esigenze e dello schema contrattuale specifico, di direzione lavori e/o supervisione lavori, con il compito di svolgere direttamente, qualora previste, le attività di monitoraggio ambientale prima, durante e dopo i lavori individuando, ove presenti, le criticità e le opportune misure correttive.

In fase di realizzazione dell'opera, è prevista contrattualmente l'implementazione, 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 so-

cietà 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.

Attraverso questa procedura, Italferr ha, nel tempo, contribuito a instaurare nel settore delle costruzioni una crescente consapevolezza e attenzione relativa alle tematiche di gestione ambientale e di tutela del territorio.

Il controllo ambientale nei cantieri viene effettuato attraverso ispezioni e sopralluoghi periodici svolti da un *team* di esperti di Italferr nonché attraverso le attività di monitoraggio ambientale mediante le quali è possibile controllare la presenza di eventuali modifiche indotte nella costruzione dell'opera.

Il monitoraggio dello stato ambientale consente di:

- / verificare l'effettivo manifestarsi delle previsioni d'impatto;
- / verificare 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 vengono rappresentati gli aspetti ambientali più rilevanti relativi alle attività realizzate nei cantieri delle nuove infrastrutture ferroviarie ove opera Italferr⁵.

⁵ I dati riportati sono da ricondursi ai cantieri presi a riferimento per l'anno 2016: Nodo di Firenze, Nodo di Palermo, Tratta Bari-Sant'Andrea Bitetto, Tratta Fiumetorto-Ogliastrillo, Tratta Castelplano-Montecarotto, Raddoppio a nord di Ortona, Nodo di Brescia, Tratta Catania Ognina-Catania Centrale, Tratta Catania-Siracusa, Tratta Lunghezza-Guidonia, Tratta Arcisate-Stabio, Galleria Cattolica, Variante di Rastignano, Nodo di Bologna - Lotto 15, Nodo di Bologna - Lotto 13, Nodo di Bologna - Variante Rastignano, Tratta

Ogliastrillo-Castelbuono, Chiusura dell'Anello ferroviario di Palermo, Piano Regolatore Generale della Stazione di Bari, Viadotto sul fiume Bradano, Linea Arcisate-Stabio, Appalto 2 di Brescia, Tratta AV Treviglio-Brescia, Opere anticipate Catenanuova-Raddusa Agira, Opere anticipate Bicocca-Catenanuova, Soppressione del Passaggio a Livello di Istrana, Linea Torino-Padova, Apparato Centrale Computerizzato di Brescia.

Gli indicatori riportati sono relativi esclusivamente all'anno in corso poiché l'andamento temporale non fornisce indicazioni rilevanti, essendo i valori fortemente influenzati dal numero, dalla tipologia e dallo stato di avanzamento delle attività di cantiere.

MATERIE PRIME (CANTIERI)

	2016
Terre - Approvvigionamento	163.424
Terre - Riutilizzo	1.897.038
Calcestruzzo	1.449.796
Materiale inerte	366.825
Acciaio per armamento ferroviario	1.710
Acciaio per sistemi tecnologici ferroviari	59.884
Pietrisco	478.841
Traverse CAP	1.695
Ferro	58.946
Alluminio	2.440
Rame	430

Valori in tonnellate

RIFIUTI PRODOTTI (CANTIERI)

	2016
Rifiuti speciali non pericolosi	653.072
Rifiuti speciali pericolosi	8.876
di cui amianto	124

Valori in tonnellate

RIFIUTI INVIATI A SMALTIMENTO O A RECUPERO (CANTIERI)

	2016
Rifiuti speciali non pericolosi inviati a recupero	564.078
Rifiuti speciali non pericolosi inviati a smaltimento	90.996
Rifiuti speciali pericolosi inviati a recupero	6.346
Rifiuti speciali pericolosi inviati a smaltimento	2.529

Valori in tonnellate

ACQUA PRELEVATA (CANTIERI)

	2016
Acqua prelevata da acquedotto per uso civile	61.615
Acqua prelevata da acquedotto per uso industriale	31.256
Acqua prelevata da corpi idrici per uso industriale	7.118
Acqua prelevata da acque sotterranee per uso industriale	133.082

Valori in metri cubi

ACQUE REFLUE SCARICATE (CANTIERI)

	2016
Acque reflue industriali in fognatura	135.992
di cui a depurazione	135.892
Acque reflue industriali in altra destinazione	181.543
di cui a depurazione	16.972
Acque reflue domestiche in fognatura	2.246
Acque reflue domestiche in altra destinazione	135

Valori in metri cubi

In relazione alle fonti idriche comprese in aree protette, nel 2016, al pari dell'anno precedente, non sono stati registrati prelievi significativi, cioè pari a più del 5% del volume totale di acqua. Nella progettazione e realizzazione delle opere infrastrutturali, RFI e Italferr hanno attivato diverse iniziative tese al conseguimento di un sempre più razionale uso di risorse, 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. Particolare attenzione è stata posta nell'applicazione della metodologia sviluppata da Italferr, in conformità alla Norma UNI EN ISO 14064-1, relativa al calcolo dell'Impronta climatica nella progettazione e realizzazione di infrastrutture

ferroviarie. I risultati ottenuti dalle diverse applicazioni della metodologia hanno evidenziato che le emissioni originate dalla produzione del cemento e dell'acciaio risultano essere predominanti rispetto alle emissioni di CO₂ complessivamente prodotte in fase di realizzazione. A tal proposito, a partire dal 2015 è stato istituito il resoconto dell'applicazione della metodologia di calcolo dell'Impronta climatica, attualmente applicata ai progetti, nella fase realizzativa con il coinvolgimento degli appaltatori. Nel 2016 le spese sostenute per le attività di monitoraggio ambientale sono risultate pari a circa 2,4 milioni di euro, mentre i costi per le attività di ripristino ambientale, comprese le bonifiche del suolo, sono stati pari a poco meno di 4,4 milioni di euro.

CONSUMI DI ENERGIA PRIMARIA (CANTIERI)

	2016
Energia elettrica	161.420
Gasolio per autoveicoli e automezzi di lavoro	713.333

Valori in Gigajoule

EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA* (CANTIERI)

	2016
Energia elettrica	54
Gasolio per autoveicoli e automezzi di lavoro	52.536

Valori in tonnellate di CO₂

(* Per il calcolo delle emissioni sono stati utilizzati i coefficienti indicati dall'IPCC "2006 Guidelines for National Greenhouse Gas inventories" e dall'ISPRA con riferimento all'anno 2015.

Tutela del territorio: biodiversità

Lo sviluppo delle infrastrutture di trasporto riveste un ruolo particolarmente sensibile rispetto al tema della biodiversità; esso può infatti causare perdita di *habitat*, frammentazione degli ecosistemi, incremento della mortalità per alcune specie e altre tipologie di 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 perso a causa della realizzazione dell'infrastruttura, attraverso ripristini ecosistemici, ricreando altrove ambienti alternativi.

In relazione all'impegno profuso nei confronti del mantenimento della biodiversità è possibile citare il Progetto Definitivo "Linea Potenza-Foggia Lotto 3 - Interventi per la mitigazione del rischio idrologico e idraulico della Linea", sviluppato nel corso del 2016. In questo caso nei territori di Natura 2000 SIC - Valle del Cervaro, Bosco dell'Incoronata e SIC - Valle Ofanto, Lago Capaciotti, interessati dall'attraversamento della linea ferroviaria, è stata effettuata un'analisi al fine di rilevare potenziali interferenze con gli *habitat* di interesse comunitario.

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 di Impatto Ambientale). La suddetta procedura è stata recepita nel codice dei contratti pubblici ed è diventata norma di legge. Inizialmente viene effettuato uno 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 alle Soprintendenze territorialmente competenti che, ove opportuno, possono richiedere l'attivazione di una procedura di verifica preventiva dell'interesse archeologico; quest'ultima si articola in fasi costituenti livelli progressivi di approfondimento, integrative del progetto di fattibilità tecnico economico:

- / esecuzione di carotaggi;
- / prospezioni geofisiche e geochimiche;
- / saggi archeologici e, ove necessario, sondaggi e 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 dell'anno sono stati effettuati, al fine di ottenere i pareri di competenza dalle Soprintendenze archeologiche territoriali, studi sui seguenti progetti:

- / Trieste-Divacca;
- / Tratta Strassoldo-Cargnacco;
- / Verona-Fortezza Lotto 3, circonvallazione di Trento e Rovereto;
- / Ingresso Ovest di Verona, Verona-Fortezza Lotto 4;
- / *Upgrading* tecnologico Linea Bologna-Ferrara;
- / Potenza-Foggia Lotto 3;
- / Nodo di Bari, Sottovia di Sant'Anna.

Nel corso dell'anno è stata effettuata, inoltre, direttamente da Italferr la progettazione e l'esecuzione dei seguenti indagini/scavi archeologici:

- / Linea Torino-Lione, Fermata Ferriera;
- / Linea Torino-Lione;
- / Linea AV Milano Genova, area archeologica di Libarna;
- / Nodo di Bologna Rotatoria Carracci, fase 2;
- / Tratta Lunghezza-Guidonia, Opere Accessorie;
- / Linea Aprilia, Campoleone-Villa Literno;
- / 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;
- / Viabilità di accesso alla Stazione AV di Afragola lettera b e lettere d-g;
- / Potenziamento tecnologico Nodo di Napoli;
- / Nodo di Falconara, variante viadotto Esino;
- / Tratta Termoli-Lesina, Ripalta Lesina, Lotto 1;

- / Raddoppio Cervaro-Bovino;
- / Ammodernamento della Linea Potenza-Foggia, Lotti 2 e 4.

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, i quali registrano un *trend* costante negli ultimi anni. In particolare, i rifiuti prodotti nel 2016, nonostante un aumento rispetto all'anno precedente (+1,4%), si mantengono lievemente al di sotto dei valori registrati nel 2014. 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, un minor impatto ambientale, conseguito anche attraverso un costante recupero dei rifiuti speciali prodotti, pari al 95% nel 2016.

Analizzando i dati relativi alle società RFI e Trenitalia⁶, le quali contribuiscono per oltre il 95%

⁶ Per maggiori dettagli circa i dati relativi alle singole società del Gruppo, si rimanda alle schede societarie allegate.

al valore complessivo del Gruppo, si evince che: RFI, responsabile di oltre il 74% del totale della produzione dei rifiuti speciali del Gruppo, ha registrato una riduzione del 4,1% del valore assoluto di tonnellate prodotte rispetto al 2015, anno nel quale, tuttavia, vi è stato un incremento della attività di manutenzione della rete infrastrutturale rispetto agli anni precedenti;

Trenitalia contribuisce sul totale dei rifiuti speciali originati per circa il 21% e ha nello specifico registrato un incremento rispetto al 2015 di circa il 15%, giungendo a oltre 43 mila tonnellate prodotte. Questo risultato è riconducibile in egual misura a un incremento dei rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi. L'incremento dei primi è ascrivibile, quasi per intero, alla attività manutentiva e alla conseguente produzione di rifiuti riferibili alla Divisione Passeggeri *Long Haul*. La crescita dei rifiuti speciali non pericolosi dipende, invece, sia da una produzione straordinaria di rifiuti da demolizione rotabili per il trasporto regionale, sia, in ambito lunga percorrenza, dall'aumento dei rifiuti prodotti per la pulizia dei treni.



RIFIUTI PRODOTTI DAL GRUPPO
FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

	2016	2015	2014
Rifiuti assimilabili agli urbani	3.852	3.266	4.442
di cui raccolta differenziata	1.457	1.413	2.606
Rifiuti speciali non pericolosi	173.649	154.738	168.873
Rifiuti speciali pericolosi	38.101	54.720	42.572
Totale rifiuti prodotti	215.601	212.724	215.887

Valori in tonnellate

RIFIUTI INVIATI A DESTINAZIONE FINALE
DAL GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

	2016	2015	2014
Totale rifiuti speciali	211.520	209.376	211.299
di cui inviati a recupero	95%	96%	94%

Valori in tonnellate

Le società del Gruppo hanno altresì rafforzato i sistemi di raccolta dei rifiuti assimilabili agli urbani derivanti da attività proprie e dei propri clienti o fornitori; proseguono a tal proposito gli sforzi compiuti da Centostazioni e Grandi Stazioni Rail finalizzati al 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.

RIFIUTI PRODOTTI DA TERZI PER CONTO
DEL GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE *

	2016
Rifiuti assimilabili agli urbani**	19.964
di cui raccolta differenziata	14%
Rifiuti speciali non pericolosi	8.489
di cui inviati a recupero	73%
Rifiuti speciali pericolosi	356
di cui inviati a recupero	32%

Valori in tonnellate

(*) 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.

In base alla Convenzione di Basilea, Trenitalia e TX Logistik effettuano il trasporto di rifiuti pericolosi da e verso l'estero per conto di terzi. Nella tabella sottostante sono riportati i volumi dei rifiuti monitorati sulla base della Convenzione.

RIFIUTI PERICOLOSI IN BASE ALLA CONVENZIONE DI BASILEA
TRASPORTATI PER CONTO DI TERZI

	2016	2015	2014
Rifiuti inviati al recupero	138.532	156.449	159.509
Rifiuti inviati a smaltimento	190.459	316.328	150.863

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 di soggetti terzi.

RIFIUTI TRASPORTATI SU TERRITORIO NAZIONALE

	2016	2015	2014
Rifiuti non pericolosi	55.974	58.746	90.953
di cui trasportati per conto di terzi	100%	100%	100%
Rifiuti pericolosi	21.604	37.082	24.498
di cui trasportati per conto di terzi	92%	61%	92%

Valori in tonnellate



Rumore

G4-EN27 **G4-EN31**

Nello sviluppo ed esecuzione di investimenti infrastrutturali e, in particolare, nell'ambito delle attività finalizzate alla mitigazione dei relativi impatti ambientali, rivestono una notevole importanza la progettazione e la realizzazione di interventi per la riduzione del rumore, sia legato all'attività di cantiere sia 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, pur variando, di caso in caso, in funzione di molteplici variabili (posizione reciproca sorgenti/ricettori, orografia, presenza di ostacoli alla propagazione del rumore, ecc.), 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:

	2016	2015	2014
Progettazione di barriere acustiche	114.078	37.000	29.500
Barriere acustiche in costruzione	48.208	66.487	102.755
Barriere acustiche realizzate (lunghezza totale cumulata per anno)	350.352	343.434	306.816

Valori in metri

Si riportano in tabella i dati delle barriere acustiche che risultano nei diversi stati (progettazione e in costruzione) nell'anno di rendicontazione.

Per le linee già in esercizio, RFI è impegnata nelle attività di mitigazione acustica previste dal Piano di Risanamento Acustico approvato dalla Conferenza Unificata Stato-Regioni in base alla scala di priorità definita dal DM Ambiente del 29 novembre 2000. La programmazione attualmente in corso prevede l'esecuzione nell'arco di quattro anni di 428 interventi migliorativi, monitorati mediante il supporto di uno specifico applicativo aziendale denominato MolRA (Monitoraggio Interventi Risanamento Acustico). Nella tabella seguente sono riportati i risultati dell'attività di RFI.

	2016	2015	2014
Progettazione di barriere acustiche	452.837	394.387	371.316
Barriere acustiche approvate	12.950	17.110	17.008
Barriere acustiche in costruzione	12.376	8.927	8.423
Barriere acustiche realizzate (lunghezza totale cumulata per anno)	60.566	60.566	58.988

Valori in metri

Si riportano in tabella i dati delle barriere acustiche che risultano nei diversi stati (progettazione, approvati, in costruzione) nell'anno di rendicontazione.

Nel corso del 2016 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.

Altri impatti

G4-EN8 **G4-EN9** **G4-EN10**
G4-EN22 **G4-EN24** **G4-EN26**
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 individuate viene definito un piano d'indagine atto ad accertare 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, mediante

la quale è possibile attuare un controllo e una pianificazione delle attività dei procedimenti di bonifica e ripristino in corso.

Nel 2016 sono proseguite le attività di monitoraggio, caratterizzazione ambientale e bonifica relative al potenziamento infrastrutturale del nodo di Genova, del Nodo di Brescia, del collegamento ferroviario del Porto di Taranto con la rete nazionale, della stazione AV di Bologna Centrale, di Bologna Cava Corticella, della stazione di Napoli Centrale, della Tratta Campoleone - Villa Literno, del Nodo di Falconara, della nuova stazione di Chiasso, delle aree RFI di Trieste e Pioltello Rodano, della discarica Madonna della Grotta della Bari-Bitetto.

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 e di messa in sicurezza.

Per quanto concerne le attività svolte direttamente da RFI, si segnala che il numero totale dei siti interessati dai processi di bonifica nel 2016 è stato pari a 18, la quasi totalità dei quali è dovuta a inquinamenti storici. La diminuzione rispetto ai 41 processi del 2015 è legata alla chiusura di molti dei procedimenti allora in corso. Le spese sostenute per attività di ripristino ambientale, compresi i costi per le attività di bonifica, sono state appena inferiori ai 2 milioni di euro.

Acqua

Prosegue l'impegno delle società del Gruppo a un uso razionale della risorsa idrica anche attraverso formazione e sensibilizzazione sul tema.

L'analisi dei dati rileva un *trend* costante nonostante il lieve aumento registrato nell'anno 2016 (+4,4% rispetto all'anno precedente e +3,6% rispetto al 2014). 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

	2016	2015	2014
Uso industriale	3.098.311	2.963.111	3.174.072
di cui da acquedotto	47,5%	50,6%	45,5%
di cui da acque sotterranee *	51,1%	47,9%	53,1%
di cui da corpi idrici	1,4%	1,5%	1,4%
Uso civile	21.395.030	20.497.764	20.459.199
di cui da acquedotto	39,3%	36,9%	41,9%
di cui da acque sotterranee *	60,7%	63,1%	58,1%
Totale acqua prelevata	24.493.341	23.460.874	23.633.271

Valori in metri cubi

(*) Prelievo di acqua da falde e sorgenti.

I prelievi da fonti idriche del Gruppo si riferiscono principalmente a usi civili (uffici, bagni e docce delle officine, fontanelle di stazione, ecc.) e riguardano 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, per 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. A tal proposito vengono predisposti controlli di routine mirati a fornire informazioni sulla qualità dell'acqua e sull'efficacia dei trattamenti subiti; sui treni, inoltre, vengono anche eseguite bonifiche dell'intero circuito idraulico (serbatoi, tubazioni, ecc.), trattamenti di decalcificazione e disinfezione. Gli scarichi derivanti dagli utilizzi del Gruppo sono prevalentemente classificati come reflui domestici. Questi scarichi sono convogliati nelle reti fognarie comunali in ottemperanza ai requisiti indicati dal D.Lgs. 152/2006.

SCARICHI IDRICI

	2016	2015	2014
Acque reflue scaricate in fognatura	20.624.268	19.796.923	19.881.307
di cui inviate preliminarmente a trattamento	4,5%	4,2%	5,0%
Acque reflue scaricate in altra destinazione	360.257	388.969	363.561
di cui inviate preliminarmente a trattamento	92,5%	90,1%	89,2%

Valori in metri cubi

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. 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 tensione⁷ e comunica i valori registrati alle ARPA competenti.

⁷ La proprietà è passata alla società Terna in data 23 dicembre 2015.



08

APPROFONDIMENTI



Una lettura mirata
di alcuni elementi di dettaglio.





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. A oggi l'implementazione su più livelli è prevista per Trenitalia, RFI, Ferservizi, FS Italiane, Busitalia - Sita Nord e il gruppo Netinera 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 per-

formance 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). Con l'obiettivo di sviluppare un processo più ampio e organico di *stakeholder engagement*, il Gruppo ha deciso di raccogliere in modo strutturato contributi esterni e interni sulla rilevanza che le tematiche di sostenibilità hanno per il Gruppo.

A tal fine è stata condotta, a luglio 2016, una *survey online* dove la *community of stakeholder* esterni e interni (ca. 300) è stata invitata a esprimere il suo giudizio rispetto alla rilevanza di 35 tematiche di sostenibilità, individuate ispirandosi alle linee guida del GRI-G4. Ulteriori *input* per l'analisi sul contesto esterno sono arrivati da una *media analysis*, dal quarto *Panel degli stakeholder*, dagli *standard* di sostenibilità (*Global Reporting Initiative*, *Down Jones Sustainability Index*, *ISO14001*, ecc.) nonché da approfondimenti su *competitor*, *peer*, *best in class* e associazioni di settore (UIC, CER, ecc.).

Con l'obiettivo di comprendere quanto le strategie aziendali rispondessero a logiche di sostenibilità, sono state inoltre realizzate un'indagine interna *online* rivolta al *top management* del Gruppo e delle interviste con gli AD delle principali società del Gruppo (ulteriori *input* interni sono stati raccolti dal Piano industriale 2017-2026, da politiche, principi e modelli interni che guidano la *governance* del Gruppo).

L'incrocio dei risultati dell'analisi sugli *stakeholder* esterni con quelli relativi alle strategie aziendali ha consentito la predisposizione della matrice di materialità di Gruppo.

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.

ASPETTI MATERIALI PER IL GRUPPO FS ITALIANE	PERIMETRO INTERNO	PERIMETRO ESTERNO	ASPETTO GRI	COMMENTI
Efficienza energetica	✓	✓	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	
Emissioni in atmosfera	✓	✓	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	
Valore economico direttamente generato e distribuito agli stakeholder	✓		Performance economica	
Rifiuti, scarichi e inquinamento del suolo	✓	✓	Scarichi e rifiuti	Per il perimetro esterno, la valutazione è relativa alle attività di cantiere
Customer satisfaction	✓	✓	Etichettatura di prodotti e servizi	
Mobilità sostenibile	✓		Emissioni	
Impatto economico indiretto sulle comunità	✓		Performance economica, Impatti Economici Indiretti	
Valorizzazione e tutela del territorio	✓	✓	Comunità locali Materiali Acqua Scarichi e rifiuti	Per il perimetro esterno, la valutazione è relativa alle attività di cantiere
Relazione con gli stakeholder	✓		Stakeholder engagement	
Formazione e sviluppo dei dipendenti	✓		Formazione e istruzione	
Requisiti ambientali della supply chain		✓	Valutazione ambientale dei fornitori	Sono stati inclusi nella valutazione solo i fornitori core strategici
Diversity e pari opportunità	✓		Diversità e pari opportunità	
Politiche del personale	✓		Occupazione Parità di retribuzione per uomini e donne	
Anticorruzione	✓		Anticorruzione	
Digital transformation	✓	✓	Aspetto trasversale	

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: -

Qualità (Q) ISO 9001	Direzione Centrale Audit e Direzioni/Funzioni Audit del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane Ambito: / progettazione ed erogazione dei servizi di <i>internal audit</i> per le società del Gruppo.
Ambiente (A) ISO 14001	Ferrovie dello Stato Italiane (Sede centrale) Ambito: / indirizzo e coordinamento delle politiche e delle strategie industriali delle società operative del Gruppo, implementazione di processi di <i>corporate governance</i> , elaborazione del Piano d'Impresa di Gruppo, disciplina e controllo dei rapporti societari interni al Gruppo, gestione dei rapporti con lo Stato e con le altre autorità istituzionali.



RFI

Sistemi Integrati: Q + A + S

Qualità (Q) ISO 9001	<p>Direzione Commerciale ed Esercizio Rete e Direzioni Direttrici Ambito: / gestione della circolazione dei treni finalizzata alla sicurezza dell'esercizio ferroviario.</p> <p>Direzione Produzione (DPR) e Direzioni Territoriali Produzione Ambito: / 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>Officina Nazionale Apparecchiature Elettriche - Bologna, delle Officine Nazionali di DPR Ambito: / 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>Officina Nazionale Armamento - Pontassieve, delle Officine Nazionali di DPR Ambito: / 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>Officina Nazionale Mezzi d'Opera - Catanzaro, delle Officine Nazionali di DPR Ambito: / 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>
Ambiente (A) ISO 14001	<p>Direzioni Centrali Ambito: / progettazione, costruzione, messa in esercizio, gestione e manutenzione dell'infrastruttura ferroviaria nazionale.</p> <p>Direzioni Direttrici Ambito: / gestione della circolazione dei treni finalizzata alla sicurezza dell'esercizio ferroviario.</p> <p>Direzioni Territoriali Produzione Ambito: / 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>Officina Nazionale Apparecchiature Elettriche - Bologna, delle Officine Nazionali di DPR Ambito: / 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>Officina Nazionale Armamento - Pontassieve, delle Officine Nazionali di DPR Ambito: / 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>Officina Nazionale Mezzi d'Opera - Catanzaro, delle Officine Nazionali di DPR Ambito: / 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>

RFI

Sistemi Integrati: Q + A + S

Direzioni Direttrici

Ambito:

/ gestione della circolazione dei treni finalizzata alla sicurezza dell'esercizio ferroviario.

Direzioni Territoriali Produzione

Ambito:

/ 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.

Officina Nazionale Apparecchiature Elettriche - Bologna, delle Officine Nazionali di DPR

Ambito:

/ 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.

Officina Nazionale Armamento - Pontassieve, delle Officine Nazionali di DPR

Ambito:

/ 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.

Officina Nazionale Mezzi d'Opera - Catanzaro, delle Officine Nazionali di DPR

Ambito:

/ 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.

**Sicurezza
Lavoro (S)
OHSAS 18001**

TRENITALIA

Sistemi Integrati: Q + A + S

**Qualità (Q)
ISO 9001****Ambiente (A)
ISO 14001****Sicurezza
Lavoro (S)
OHSAS 18001****Trenitalia (Sede centrale e siti operativi)**

Ambito:

/ progettazione ed erogazione del servizio di trasporto di passeggeri e merci su ferrovia.

ITALFERR

Sistemi Integrati: Q + A + S

**Qualità (Q)
ISO 9001****Ambiente (A)
ISO 14001****Sicurezza
Lavoro (S)
OHSAS 18001****Italferr (Sede centrale e siti operativi)**

Ambito:

/ progettazione, gestione affidamenti di appalti di lavoro, direzione lavori e supervisione lavori di infrastrutture di trasporto a guida vincolata e relative interferenze.

GRUPPO NETINERA*

Sistemi Integrati: -

**Qualità (Q)
ISO 9001****SBN (Sede centrale e siti operativi)**

Ambito:

/ servizi di trasporto con autobus: trasporto pubblico regionale, urbano, trasporti occasionali, manutenzione, assistenza clienti.

Netinera Werke

Ambito:

/ manutenzione e ispezione dei veicoli ferroviari secondo le regole di funzionamento della costruzione e del servizio ferroviario tedesco.

OHE (Sede centrale e siti operativi)

Ambito:

/ attività di manutenzione e ammodernamento di veicoli ferroviari propri e di terzi.

(*) Sono state considerate 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****Ambiente (A)
ISO 14001****Sicurezza
Lavoro (S)
OHSAS 18001****Busitalia - Sita Nord (Sede centrale e siti operativi)***

Ambito:

/ progettazione ed erogazione di servizi di trasporto con autobus e tram: trasporto pubblico locale. Progettazione ed erogazione di servizi di trasporto con autobus: linee a lunga percorrenza, noleggio e servizi atipici. Manutenzione e rimessaggio del proprio parco veicolare.

(*) L'Ente di Certificazione ha validato il percorso di integrazione del Sistema di Gestione Qualità e Ambiente della Società Umbria Mobilità Esercizio (divenuta nel 2016 una Direzione Regionale della Società Busitalia - Sita Nord) con il Sistema di Gestione integrato adottato dalla Società Busitalia - Sita Nord. La certificazione non copre tutti i siti operativi della Direzione Regionale Umbria. Nel primo semestre 2017 saranno avviate le attività finalizzate all'estensione della certificazione ISO 14001 ad altri siti umbri e sarà altresì definito, con l'Ente di Certificazione, un percorso per il conseguimento dell'estensione della certificazione OHSAS 18001 di Busitalia - Sita Nord alla Direzione Regionale Umbria.

BUSITALIA VENETO

Sistemi Integrati: Q + A + S

Qualità (Q)
ISO 9001**Busitalia Veneto (Sede centrale e siti operativi)**

Ambito:

Ambiente (A)
ISO 14001

/ progettazione ed erogazione di servizi di trasporto con autobus e tram: trasporto pubblico locale. Progettazione ed erogazione di servizi di trasporto con autobus: linee a lunga percorrenza, noleggio e servizi atipici. Manutenzione e rimessaggio del proprio parco veicolare.

Sicurezza
Lavoro (S)
OHSAS 18001

CENTOSTAZIONI

Sistemi Integrati: Q + A + S

Qualità (Q)
ISO 9001**Centostazioni (Sede centrale e sedi di raggruppamento)**

Ambito:

Ambiente (A)
ISO 14001

/ valorizzazione e riqualificazione di complessi immobiliari;
/ servizi di progettazione e direzione lavori;
/ servizi di valorizzazione commerciale e *advertising*;
/ gestione portafoglio immobiliare; servizi di *property* e di *facility management*.

Sicurezza
Lavoro (S)
OHSAS 18001

FERSERVIZI

Sistemi Integrati: Q + A + S

Qualità (Q)
ISO 9001**Ferservizi (Sede centrale e Unità Operative)**

Ambito:

/ gestione dei servizi: di amministrazione, di acquisto, di vendita immobiliare, di locazioni e convenzioni, tecnici e patrimoniali, di manutenzione, di *facility management* ai fabbricati uffici, alberghieri, di rilascio concessioni di viaggio, di ristorazione aziendale, custodia immobiliare e legali, servizi stampa, gestione del credito, servizi fiscali, di corrispondenza e nucleo notifiche.

Ambiente (A)
ISO 14001**Ferservizi (Sede centrale e Unità Operative)**

Ambito:

/ 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 *facility*, di acquisti di Gruppo, informatici e di manutenzione, erogazione dei servizi di assistenza connessi alle attività di asilo nido.

Sicurezza
Lavoro (S)
OHSAS 18001**Ferservizi (Sede centrale e Unità Operative)**

Ambito:

/ 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 *facility*, di acquisti di Gruppo, informatici e di manutenzione;
/ erogazione dei servizi di assistenza connessi alle attività di asilo nido.

MERCITALIA LOGISTICS

Sistemi Integrati: Q + A + S

Qualità (Q)
ISO 9001**Mercitalia Logistics (Sede centrale di Roma)**

Ambito:

/ organizzazione ed erogazione di servizi di logistica relativamente a merci varie;
/ gestione del patrimonio immobiliare.

Ambiente (A)
ISO 14001**Mercitalia Logistics (Sede centrale di Roma, sedi di Bologna San Donato e Catania Bicocca e Unità locali di Torino Orbassano, Bologna Interporto, Pomezia Santa Palomba, Verona Porta Nuova e Marcanise)**

Ambito:

/ gestione e valorizzazione del patrimonio immobiliare della società;
/ organizzazione di servizi di logistica relativamente a merci varie e loro erogazione tramite terzi.

Sicurezza
Lavoro (S)
OHSAS 18001**Mercitalia Logistics (Sede centrale di Roma, Bologna Interporto e Milano via Valtellina)**

Ambito:

/ gestione e valorizzazione del patrimonio immobiliare della società;
/ organizzazione e coordinamento di servizi di logistica relativamente a merci varie;
/ servizi a supporto delle attività di *business*.

FS SISTEMI URBANI

Sistemi Integrati: -

Ambiente (A)
ISO 14001**FS Sistemi Urbani (Sede centrale)**

Ambito:

/ gestione, anche attraverso l'individuazione di soggetti terzi incaricati, del patrimonio immobiliare della società;
/ valorizzazione immobiliare, anche attraverso l'individuazione di soggetti terzi incaricati, del patrimonio immobiliare della Società e del patrimonio immobiliare non funzionale all'esercizio ferroviario di altre società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane;
/ pianificazione, sviluppo e attuazione dei processi di valorizzazione, gestione immobiliare e dei sistemi intermodali urbani.

SERFER

Sistemi Integrati: Q + A + S

Qualità (Q)
ISO 9001

Serfer (Sede Centrale, sede di Genova* e sito operativo di Udine)

Ambito:

Ambiente (A)
ISO 14001Sicurezza
Lavoro (S)
OHSAS 18001

- / progettazione, costruzione, manutenzione e ristrutturazione di raccordi ferroviari;
- / servizi di trasporto merci e passeggeri in qualità di Impresa Ferroviaria nell'ambito della infrastruttura ferroviaria nazionale;
- / servizi di accoglienza, assistenza e ristorazione collettiva su carrozze viaggiatori attrezzate;
- / gestione delle manovre in raccordi ferroviari;
- / manutenzione e ristrutturazione di mezzi di trazione diesel, rotabili ferroviari per trasporto merci e servizi ausiliari.

(*) La sede di Genova è certificata solo ai sensi della norma ISO 14001.

TERMINALI ITALIA

Sistemi Integrati: -

Ambiente (A)
ISO 14001

Terminali Italia (Sede centrale e siti operativi)

Ambito:

- / gestione ed esercizio di terminali attrezzati per i trasporti intermodali;
- / erogazione di servizi terminalistici.

ATAF GESTIONI

Sistemi Integrati: Q + A

Qualità (Q)
ISO 9001

Ataf Gestioni (Sede centrale e sedi operative)

Ambito:

- / progettazione di trasporti pubblici;
- / erogazione di servizi di trasporto pubblico urbano personale: servizi convenzionali e flessibili.

Ambiente (A)
ISO 14001

Ataf Gestioni (Sede centrale e sedi operative)

Ambito:

- / 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.

LA SOSTENIBILITÀ
NEL BUSINESS

I clienti

Highlights

ABBIAMO FATTO

Servizi ai passeggeri

RFI

- / Prosecuzione degli interventi previsti dal progetto 500 stazioni, con particolare riguardo a quelli relativi all'innalzamento dei marciapiedi, l'installazione di nuovi ascensori, l'installazione di percorsi tattili, la ripavimentazione di banchine e atrio, il rifacimento dell'illuminazione mediante l'utilizzo di luci a LED.
- / Ampliato il perimetro delle stazioni da rinnovare e ridisegnati gli interventi per renderle più accessibili, connesse e sostenibili: 2,5 miliardi di euro previsti nel nuovo Piano industriale per i progetti "Easy stations" e "Smart stations".
- / Prosecuzione del programma di attivazione del nuovo sistema di informazione al pubblico leC - Informazione e Comunicazione (incluso nell'ambito del Progetto Easy Stations).
- / Proseguimento delle attività relative all'affidamento dei servizi di pulizia delle stazioni RFI secondo una valutazione che tiene conto delle caratteristiche di sostenibilità ambientali di prodotti, macchinari e attrezzature utilizzati.
- / Miglioramento dell'accessibilità delle stazioni interessate dall'accordo con la Federazione Italiana Amici della Bicicletta (Fiab) per l'adozione di dotazioni finalizzate allo scambio bici-treno (stalli adeguatamente pavimentati e attrezzati, sistema di discesa e salita con bici dalle scale dei sottopassi, attività di noleggio/manutenzione dei mezzi in locali di stazione, aree di bike sharing, segnaletica fissa e variabile dedicata).
- / Pubblicazione del bando MuovilarTE - street art in stazione con lo scopo di riqualificare le stazioni.

TRENITALIA

Divisione Passeggeri Long Haul

- / Aumento della flotta Frecciarossa 1000 sulla rotta Torino-Salerno, attraverso l'upgrading di servizi effettuati con treni ETR500 e l'introduzione di nuovi collegamenti nelle fasce orarie di punta.
- / Introduzione del Frecciarossa sulla trasversale padana Torino-Milano-Venezia.
- / Consolidamento della presenza di treni Frecciarossa sulla rotta Venezia-Roma/Napoli/Salerno, attraverso l'upgrading di servizi Frecciargento, e nuovi collegamenti.
- / Lancio delle rotte Frecciargento Bolzano-Trento-Verona-Napoli, Roma-Modena-Mantova e Roma-Bergamo.
- / Conclusione dell'attività di restyling delle carrozze Bistrò Frecciarossa.
- / Consolidamento del nuovo portale unico di bordo "FRECCCE", con nuovi servizi e offerta completamente free.
- / Lancio della nuova app gratuita, per Android e IOS, per la navigazione del portale di bordo "FRECCCE".
- / Lancio di nuove funzionalità dei monitor di bordo (quali, per esempio, la georeferenziazione dei contenuti, il palinsesto personalizzato in base al collegamento effettuato dal treno, news scorrevoli).
- / Prosecuzione del progetto di applicazione delle nuove livree Frecciabianca.
- / Rinnovamento dei convogli utilizzati per i servizi Intercity diurni.
- / Avvio un progetto di upgrading del Wi-Fi sui treni ETR500, con l'installazione di nuovi modem più performanti.

ABBIAMO FATTO

Servizi ai passeggeri

TRENITALIA

Divisione Passeggeri Regionale

- / Prosecuzione dell'ammodernamento della flotta, anche in virtù della sottoscrizione con le Regioni di Contratti di Servizio pluriennali.
- / Introduzione del nuovo biglietto regionale con l'indicazione del giorno di viaggio ed eliminazione dei biglietti a fascia chilometrica: importanti tasselli del piano di antievasione avviato dal 2015 dalla Divisione Passeggeri Regionale di Trenitalia, che impegna un pool nazionale composto da oltre 150 agenti e più di 3 milioni di controlli effettuati in circa un anno.
- / Introduzione della possibilità di acquisto del Biglietto Elettronico Regionale fino a 5 minuti prima della partenza del treno, invece dei 20 minuti richiesti in precedenza.
- / Eliminazione dell'obbligo di stampa su carta degli abbonamenti mensili acquistati *online*, con possibilità di dimostrare l'acquisto tramite supporto informatico (per esempio, *smartphone*, *tablet*).
- / Sottoscrizione di accordi e convenzioni per incentivare la mobilità integrata "treno+bici".
- / Organizzazione del 1° *training* internazionale "Commuter and Regional Train Services". L'evento, in collaborazione con l'UIC ha avuto l'obiettivo di approfondire alcune problematiche del trasporto regionale in Europa.

Divisione Cargo

- / Costituzione della nuova società Mercitalia Rail all'interno del polo unico della logistica Mercitalia, che consentirà maggiori sinergie con le altre società del Gruppo che si occupano di logistica.
- / Potenziamento del servizio di *customer care*, con l'obiettivo di consolidare e migliorare i flussi informativi alla clientela.

BUSITALIA - SITA NORD

- / Inseriti nel parco veicolare 25 nuovi autobus motorizzati Euro 6 dotati di tecnologie costruttive e di dispositivi in grado di garantire più bassi consumi.
- / È stato avviato, presso la Direzione Regionale Umbria, il servizio BUS & BICI sulle linee Terni-Scheggino e Spoleto-Norcia utilizzando autobus dotati di rastrelliera per il trasporto delle biciclette.
- / È stato attivato, per il servizio *The Mall*, il canale di vendita sulla piattaforma *e-commerce* Busitalia-Sita Nord al fine di consentire l'acquisto *online* dei titoli di viaggio.
- / Sono state promosse campagne di *co-marketing* mirate alla divulgazione di eventi e progetti attraverso spazi di comunicazione messi a disposizione a bordo autobus, sul sito *internet*, ecc., al fine di offrire ai clienti la possibilità di usufruire di sconti e promozioni per mostre, cinema, fiere, ecc.
- / *Restyling* delle biglietterie presso i *Bus Terminal* di Perugia e Terni.

ATAF GESTIONI

- / Ingresso nel parco veicolare di nuovi autobus (39 vetture a gasolio categoria Euro 6).
- / Sono state ultimate le attività finalizzate al monitoraggio dei consumi grazie anche al programma Mercurio per la gestione automatica dei dati energetici, per quantificare il risparmio dei consumi a seguito delle azioni intraprese.

BUSITALIA VENETO

- / Istituzione di nuovi collegamenti del servizio urbano ed extraurbano di Padova e urbano di Rovigo.
- / Crescita dell'offerta tramviaria nella fascia oraria serale e introduzione di 2 nuovi convogli tramviari che garantiscono una maggiore frequenza delle corse.
- / Messa in esercizio di 28 autobus urbani e interurbani con dispositivi in grado di migliorare il servizio offerto. BIV continuerà ad adeguare la propria flotta agli *standard* comunitari in materia ambientale, in linea con le più moderne tecnologie.

ABBIAMO FATTO

Sicurezza
della circolazione

TRENITALIA

- / Miglioramento della tracciabilità delle operazioni di manutenzione effettuate sugli organi di sicurezza dei veicoli.
- / Prosecuzione dell'implementazione dei sistemi di rilevamento della temperatura delle boccole da parte del personale di macchina, attraverso strumenti portatili.
- / Conclusione della mappatura dei rischi idrogeologici e antropici con potenziale impatto sulle linee ferroviarie.
- / Prosecuzione delle attività per il miglioramento dei sistemi informativi che gestiscono e monitorano attività connesse alla manutenzione e alla sicurezza d'esercizio.
- / Prosecuzione delle attività di attrezzaggio delle locomotive da manovra con dispositivo vigilante, secondo quanto previsto dal Decreto ANSF 1/2015.
- / Prosecuzione delle attività di riattivazione del sistema di controllo dello stato di vigilanza del macchinista.
- / Prosecuzione delle attività di aggiornamento hardware delle ACPF (Apparecchiatura Computerizzata Prova Freno).
- / Conclusione del progetto relativo al miglioramento della sicurezza nel trasporto delle merci pericolose.
- / Installazione del nuovo impianto porte sulle vetture tipo "Aln 668/663" e miglioramenti sugli impianti porte delle carrozze "Media Distanza" e "Piano Ribassato".
- / Sviluppo della manutenzione predittiva, che consente di identificare e intervenire su possibili guasti prima che questi si manifestino durante l'esercizio.

Servizi di sicurezza

Ferrovie dello Stato Italiane - Protezione aziendale

- / Realizzazione di circa 70 nuovi impianti di *security* presso siti ferroviari distribuiti su tutto il territorio nazionale.
- / Avvio del cantiere e delle attività propedeutiche per la realizzazione di *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.

Assistenza
viaggiatori
con disabilità

RFI

- / Estensione del circuito di assistenza PRM, sia con l'inclusione delle stazioni di Campobasso, Isernia e Scalea, sia con l'ampliamento a servizio di viaggiatori AV che utilizzano servizi di scambio modale (bus) provenienti/diretti tramite bus messi a disposizione dall'Impresa Ferroviaria a/da: Siena e Perugia (Firenze Santa Maria Novella), L'Aquila (Roma Tiburtina), Potenza e Matera (Salerno), Cortina D'Ampezzo (Venezia Mestre); Courmayeur (Torino Porta Susa), Madonna di Campiglio (Verona e Trento).
- / Aumento del numero di stazioni del circuito dotate di carrelli elevatori per la salita a bordo treno di persone su sedia a ruote (necessari nei casi in cui non vi sia allineamento alla stessa quota del marciapiede di binario e del predellino del treno), ora presenti anche a Belluno, Cagliari, Campobasso, Isernia, Sassari, Scalea, Villafranca di Verona.
- / Dotazione del carrello elevatore sulle navi traghetto impiegate per l'attraversamento dello stretto di Messina.
- / Introduzione di una nuova piattaforma telefonica basata sulla tecnologia VoIP, che ha sensibilmente migliorato l'efficienza del canale telefonico (Numero Unico Nazionale 199303060 e Numero Verde 800906060), portando al 90% la percentuale di risposta al primo tentativo.
- / Avanzamento del servizio informativo Infoaccessibilità stazioni (*online* sul sito internet RFI nella sezione "Accessibilità stazioni") finalizzato a fornire informazioni in merito ai servizi e alle *facility* di accessibilità delle principali stazioni della rete.
- / Rilascio funzionalità di ReteBlu per le Imprese Ferroviarie e Ditta appaltatrice.
- / Avvio attivazione del sistema informatico PRM-Assistance Booking Tool, per viaggi internazionali tra stazioni di reti europee.
- / Attivazione di uno specifico presidio per la gestione dei reclami relativi al servizio di assistenza alle persone con disabilità e a ridotta mobilità.

ABBIAMO FATTO

Per la valorizzazione
sociale del patrimonio

RFI

- / Rinnovi e nuove stipule, con organizzazioni *no profit* ed Enti locali, di contratti di comodato d'uso gratuito di spazi di stazione e aree adiacenti.
- / Pubblicazione dell' "Atlante delle linee dismesse" per la promozione del loro riutilizzo come *greenways* da parte di istituzioni ed Enti locali.
- / Riattivazione o mantenimento in esercizio di linee secondarie non più utilizzate per il trasporto pubblico locale inserite in territori di alto valore storico paesaggistico per la realizzazione di percorsi turistici su treni storici organizzati da Fondazione FS.

VOGLIAMO FARE

Servizi ai passeggeri

RFI

- / Prosecuzione degli interventi per le 500 stazioni secondo la pianificazione prevista dal Piano industriale RFI per i progetti *Easy stations* e *Smart Stations*.
- / Prosecuzione del programma di attivazione del nuovo sistema di informazione al pubblico *leC* (incluso nell'ambito del progetto *Easy stations*).
- / Attrezzaggio, per le stazioni interessate all'accordo *Fiab*, di dotazioni finalizzate allo scambio bici-treno.
- / Sperimentazione di un sistema di telecontrollo e telegestione da remoto degli impianti elevatori.

TRENITALIA

Divisione Passeggeri Long Haul

- / Conclusione del rilascio in esercizio della flotta *Frecciarossa 1000*.
- / Completamento della conversione in *Frecciarossa* dell'offerta sulla trasversale padana Torino-Milano-Venezia.
- / Utilizzo della flotta *Frecciarossa 1000* sulla rotta Venezia-Roma/Napoli/Salerno.
- / Avvio del servizio *Frecciarossa 1000* in doppia composizione.
- / Aumento dell'offerta di posti e di collegamenti nelle fasce orarie di punta e sulle rotte a maggior richiesta.
- / Lancio della rotta *Frecciargento* Roma-Genova via Firenze.
- / Accesso al servizio di navigazione del portale di bordo per dispositivi *Windows mobile*.
- / Completamento del progetto di *upgrading* del *WiFi* sui treni *ETR500*, con l'installazione di nuovi *modem* più performanti.
- / Realizzazione di un'unica *experience* sui servizi di intrattenimento multimediale e connettività internet fra le stazioni, *FrecciaClub* e bordo treno.
- / Completamento del progetto di applicazione delle nuove livree *Frecciabianca*.
- / Avvio delle attività di *restyling* degli arredi delle carrozze dei treni *Frecciabianca*.
- / Realizzazione di nuove livree per servizi *Intercity* e *Intercity Notte*.
- / Inserimento del servizio di pulitore viaggiante sui treni a maggiore percorrenza e del servizio di minibar sui treni a maggiore affluenza, del servizio universale.

VOGLIAMO FARE

Servizi ai passeggeri

TRENITALIA

Divisione Passeggeri Regionale

- / Estensione della *Smart Card Trenitalia* – già presente in Piemonte e in Valle d'Aosta – anche in altre regioni, iniziando da Veneto, Emilia Romagna, Toscana, Umbria e Lazio.
- / Ampliamento delle possibilità di acquisto di biglietti e abbonamenti tramite *web* e *app*, utilizzando anche il proprio credito telefonico.
- / Realizzazione di notifiche automatiche *push* inviate tramite *app*, con informazioni in tempo reale sull'andamento della circolazione ferroviaria.

BUSITALIA - SITA NORD

- / Attivazione di un servizio integrato treno/bus per il centro *Outlet The Mall* con la collaborazione di Trenitalia.
- / Progettazione di un nuovo collegamento tra il porto di Livorno e il centro *Outlet The Mall* durante la stagione crocieristica (marzo - ottobre).
- / Attivazione di sistemi di bigliettazione *online* per l'acquisto dei titoli di viaggio per i servizi *The Mall* e *Volainbus* (collegamento centro città di Firenze con l'aeroporto Vespucci).
- / Implementazione di un nuovo sistema di gestione dei reclami e delle segnalazioni pervenuti dalla clientela, ottimizzato sia in *back* che in *front end*, al fine di allineare la gestione in tutte le società controllate del gruppo Busitalia.
- / Ripianificazione delle indagini di *customer satisfaction*, con una metodologia comune per tutte le società del gruppo Busitalia.
- / Prosecuzione del progetto di integrazione dei servizi TPL ferro-gomma tra Busitalia, Trenitalia e Centostazioni presso la Direzione Regionale Umbria.

ATAF GESTIONI

- / È pianificata l'immissione in servizio di 34 nuovi veicoli Euro 6 in sostituzione di vecchi autobus Euro 2 e Euro 3 nel corso del 2017.
- / Si prevede l'installazione di 4 emettitori automatiche presso spazi concordati con l'Università di Firenze.



VOGLIAMO FARE

Sicurezza
della circolazione

TRENITALIA

- / Sviluppo dell'applicazione "La mia borsa" su tablet, per implementare strumenti di ausilio agli Agenti di Condotto al fine di ridurre il rischio di salti di fermate.

Servizi di sicurezza

FERROVIE DELLO STATO ITALIANE - PROTEZIONE AZIENDALE

- / Realizzazione di 5 portali "gate" di accesso per la separazione delle aree dedicate all'esercizio rispetto alle aree destinate alle attività commerciali presso le stazioni di Roma Termini e di Firenze Santa Maria Novella e avvio della progettazione per la realizzazione di analoghe strutture presso la stazione di Venezia Santa Lucia.
- / Potenziamento delle capacità di individuazione delle anomalie di sicurezza presenti nel traffico diretto verso il web e i file scambiati via e-mail su internet.
- / Realizzazione dell'infrastruttura centralizzata e attivazione di misure tecniche e organizzative per il monitoraggio dello stato della sicurezza logica di Gruppo.
- / Stipula/Rinnovi di Convenzioni tra FS e le Articolazioni Territoriali della Protezione Civile.
- / Realizzazione di nuovi sistemi integrati di security installati presso stazioni a elevato flusso viaggiatori su tutto il territorio nazionale.
- / Installazione di dissuasori mobili e fissi per evitare l'accesso illecito di auto presso la stazione di Roma Tiburtina.
- / Elaborazione e diffusione di Procedura Operativa Funzionale "Prevenzione e gestione delle aggressioni al personale di Protezione Aziendale" destinata a tutto il personale operativo della Struttura impegnato nelle attività front-line.

Assistenza ai
viaggiatori
con disabilità

RFI

- / Ampliamento a nuove stazioni del servizio web *InfoAccessibilità stazioni*.
- / Avvio nuovo contratto per il servizio di assistenza PRM strutturato in modo da promuovere l'intermodalità.
- / Sviluppo app con funzioni per PRM.
- / Pubblicazione del modulo internet per la richiesta dei servizi di assistenza Sala Blu online, in visione presso le associazioni delle persone con disabilità.
- / Attivazione nuovo canale di prenotazione rivolto ai non udenti/ipoudenti tramite le funzionalità chat e video-chat già presenti nella piattaforma VolP.
- / Realizzazione nuova Sala Blu di Roma.
- / Ulteriori sviluppi di funzionalità del sistema informatico ReteBlu.

Gestione segnalazioni
e reclami

RFI

- / Reingegnerizzazione del sistema informatico di supporto al processo reclami "Itinere RFI" e sviluppo nuove aree e funzionalità, in particolare per favorire l'interazione con i sistemi informatici di gestione reclami di Grandi Stazioni Rail, Centostazioni e delle Imprese Ferroviarie.

Settore Infrastruttura:
servizi per la mobilità

Con specifico riferimento al periodo 1° gennaio 2016 - 10 dicembre 2016 il mercato presenta:

- / 39 IF dotate di licenza ferroviaria valida rilasciata dal MIT (di cui 3 valide per solo traffico avente origine/destino nel territorio italiano)¹;
- / 1 IF dotata di licenza ferroviaria europea rilasciata dalla Repubblica Federale Tedesca (TX Logistik);
- / 33 IF che espletano servizio di trasporto a seguito della sottoscrizione del "Contratto di utilizzo dell'infrastruttura";
- / 41 contratti di utilizzo dell'infrastruttura², così suddivisi:
 - 19 per lo svolgimento del traffico viaggiatori;
 - 19 per lo svolgimento del traffico merci;
 - 3 per lo svolgimento del traffico di treni tecnici destinati a corse prova di rotabili.

Con specifico riferimento al periodo 11 dicembre 2016 - 31 dicembre 2016, le uniche variazioni che il mercato presenta rispetto al periodo precedente sono le seguenti:

- / 32 IF che espletano servizio di trasporto a seguito della sottoscrizione del "Contratto di utilizzo dell'infrastruttura";
- / 39 contratti di utilizzo dell'infrastruttura³, così suddivisi:
 - 19 per lo svolgimento del traffico viaggiatori;
 - 19 per lo svolgimento del traffico merci;
 - 1 per lo svolgimento del traffico di treni tecnici destinati a corse prova di rotabili.

Al 31 dicembre 2016 sono inoltre in corso di validità 21 Accordi Quadro/Protocolli d'Intesa così suddivisi:

- / 15 con soggetti Richiedenti aventi un interesse pubblico (13 Regioni e 2 stipulati con Province Autonome);
- / 3 con soggetti Richiedenti aventi un interesse commerciale, per servizi merci;
- / 3 con IF di cui 2 per servizio passeggeri su rete e 1 per servizio trasporto merci.

Qualità dei servizi

Trenitalia

> La gestione dei reclami

Il processo di gestione dei reclami avviene con la seguente modalità:

- / i reclami ricevuti dai clienti – via web, con modulo cartaceo o lettera – confluiscono nella piattaforma informatica "CRM Reclami" e vengono assegnati a idonei uffici territoriali con il compito di gestirli;
- / il reclamo, dopo essere stato analizzato, viene trasmesso ai "Focal Point", referenti tecnici in grado di individuare le problematiche segnalate dal cliente, attivare le eventuali azioni correttive per rimuovere la causa del disservizio segnalato e fornire a chi gestisce il reclamo le informazioni necessarie a formulare una risposta (se necessario, vengono richiesti anche ulteriori dettagli al cliente);
- / invio della risposta al cliente ed eventualmente, in funzione della gravità del disservizio, offerta di un bonus a favore del cliente.

¹ Fonte Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti - Direzione Generale del Trasporto Ferroviario (<http://www.mit.gov.it/documentazione/impreseferroviarie-titolari-licenza>).

² 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 TUA, Serfer e Ferrovie Udine Cividale sono titolari ognuna di 2 contratti (differenti per tipologia di servizio).

³ 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 n. 5 contratti (merci, passeggeri lunga percorrenza "a mercato", lunga percorrenza servizio "universale", passeggeri lunga percorrenza su rete AV e passeggeri regionale) e le IF TUA, Serfer e Ferrovie Udine Cividale sono titolari ognuna di n. 2 contratti (differenti per tipologia di servizio).

Rete Ferroviaria Italiana

Customer satisfaction: tecniche di rilevazione

Le indagini base di *customer* sono svolte con cadenza mensile e sono effettuate su un campione di 755 stazioni e vengono integrate da approfondimenti *ad hoc* di tipo qualitativo (*focus group*) relativi a specifici territori o tematiche:

✓ i risultati di dettaglio delle indagini, relativi agli indicatori monitorati, sono utilizzati per

tarare i piani di miglioramento territoriale così come le scelte di *marketing* strategico e operativo e i contratti con le società coinvolte nella gestione delle stazioni. Entro 24 ore dalla rilevazione questi dati vengono messi a disposizione del *management* societario, in modo che, in caso di criticità, siano approntate, quando possibile, soluzioni immediate; i risultati relativi agli indicatori più rappresentativi tra i 90 monitorati sono invece presentati su base annuale nella Carta dei Servizi RFI insieme ai relativi obiettivi.

CUSTOMER SATISFACTION – METODOLOGIA DI INDAGINE

Universo di riferimento	Le oltre 2.000 stazioni RFI con servizi viaggiatori attivi, gestite sia direttamente sia tramite Grandi Stazioni Rail e Centostazioni
Target	Viaggiatori in partenza, con età superiore a 14 anni e residenti in Italia
Campione annuale qualità percepita	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> 157.160 interviste
Campione annuale qualità offerta	755 stazioni, le stesse indagate per la qualità percepita 10.072 rilevazioni del cliente misterioso

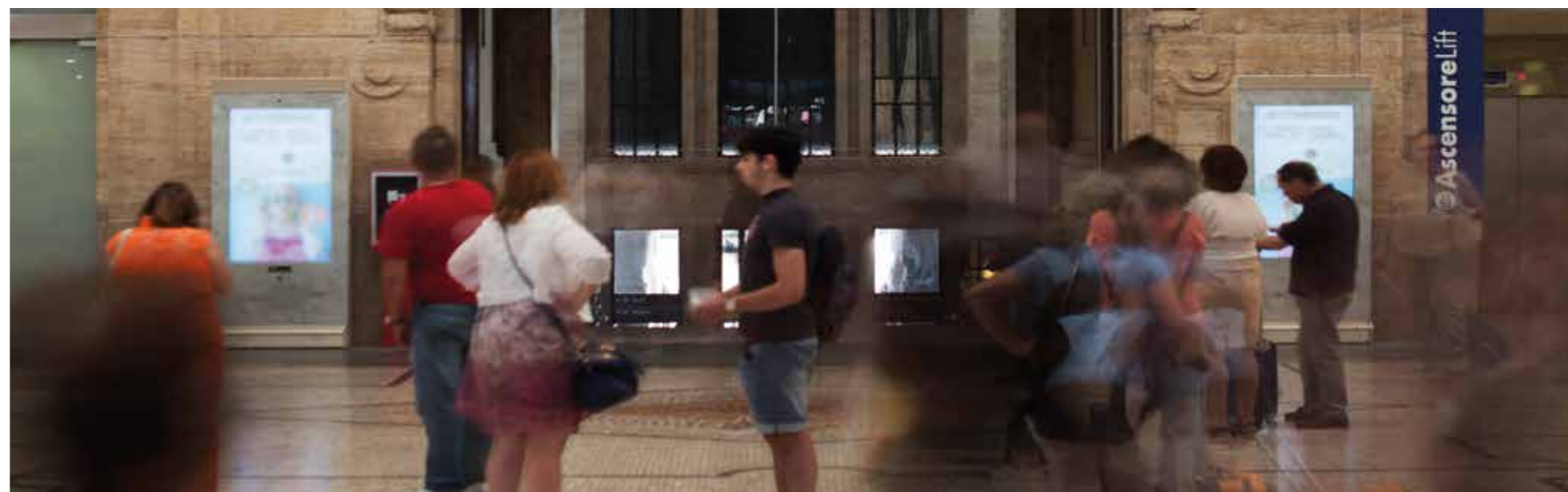
Classificazioni delle stazioni

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 garantita la presenza di servizi per l'AV, di servizi specifici per la città e per i frequentatori non viaggiatori. La gestione è di norma affidata da RFI a Grandi Stazioni Rail e Centostazioni (fa eccezione solo Milano Porta Garibaldi sotterranea gestita direttamente da RFI);
- ✓ *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. È generalmente garantita la presenza di servizi per frequentatori non viaggiatori e, più saltuariamente, per la città. La gestione è di norma affidata da RFI a Grandi Stazioni e Centostazioni;
- ✓ *silver*: comprende due tipi di impianti:
 - stazioni e fermate medio/piccole, con frequentazione consistente (generalmente maggiore di 2.500 frequentatori medi/giorno circa) e servizi per la lunga, media e breve percorrenza: la gestione di norma è affidata a Centostazioni o mantenuta in carico diretto a RFI (per analisi specifiche, all'interno della categoria può essere individuata la sotto categoria "top silver" con la frequentazione più alta);

- stazioni e fermate medio/piccole, con consistente o elevata frequentazione nei casi di metropolitana urbana (anche maggiore di 4.000 frequentatori medi/giorno), spesso prive di fabbricato viaggiatori aperto al pubblico, non presenziate da personale RFI e dotate unicamente di servizi regionali/metropolitani. La gestione è condotta per la gran parte direttamente da RFI o, a volte, è demandata a Enti istituzionali o associazioni *no-profit* tramite contratti di comodato d'uso gratuito;
- *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. La gestione è condotta direttamente da RFI o, a volte, è demandata a Enti istituzionali o associazioni *no-profit* tramite contratti di comodato d'uso gratuito.

I parametri di classificazione sono stati di recente aggiornati in coerenza con gli esiti del gruppo di lavoro UIC *Station Managers Global Group* e del comune interesse per un sistema univoco trans-nazionale di classificazione delle stazioni ferroviarie aperte al pubblico. Tra le novità più rilevanti, l'inclusione, tra i criteri di classificazione, della valutazione della capacità di interscambio della stazione, cioè dell'attitudine di un impianto ferroviario a connettersi, interagire e operare in maniera integrata con altri sistemi di trasporto pubblico.



Busitalia - Sita Nord

Di seguito si riportano gli indicatori che la Direzione Regionale Umbria di Busitalia - Sita Nord utilizza per monitorare la qualità del servizio erogato.

PUNTUALITÀ E REGOLARITÀ

In merito alla regolarità dei servizi è stato effettuato il 100% delle corse rispetto alle corse programmate, con esclusione degli effetti degli scioperi e degli eventi di forza maggiore.

Tipologia di servizio	Risultato 2016	Obiettivo 2016	Risultato 2015	Scostamento 2016 vs 2015 (punti %)	
Servizio TPL gomma urbano	Corse in orario	95,50%	95,6%	95,6%	-0,10
	Corse con ritardo >5' e <=10'	4,35%	4,3%	4,3%	0,05
	di cui per cause interne	0,01%	0,0%	0,0%	0,01
	Corse con ritardo >10'	0,15%	0,1%	0,1%	0,05
	di cui per cause interne	0,01%	0,0%	0,0%	0,01
Servizio TPL gomma extraurbano*	Corse in orario	96,50%	96,6%	96,6%	-0,10
	Corse con ritardo >5' e <=10'	3,30%	3,2%	3,2%	0,10
	di cui per cause interne	0,01%	0,0%	0,0%	0,01
	Corse con ritardo >10'	0,20%	0,2%	0,2%	0,00
	di cui per cause interne	0,01%	0,0%	0,0%	0,01
Servizio ferroviario	Corse in orario	37,6%	34,7%	34,7%	2,90
	Corse con ritardo > 1' e <= 5'	30,2%	35,78%	35,8%	-5,60
	Corse con ritardo > 5' e <= 15'	24,6%	24,8%	24,8%	-0,20
	Corse con ritardo > 15'	7,6%	4,7%	4,7%	2,90
	km percorsi / km programmati	99,90%	100%	100%	-0,10
Servizio navigazione	% di motonavi in orario (0' - 5') nelle corse di punta	99,20%	97,8%	97,8%	1,40
	% di motonavi in orario (0' - 5') nelle corse rimanenti	99,99%	100%	100%	-0,01
	% delle corse effettive sulle corse programmate	100%	100%	100%	0,00

(*) Il lieve scostamento (-0,1%) dell'indicatore "corse in orario" dei servizi TPL gomma urbano ed extraurbano è sostanzialmente ascrivibile al maggior congestionamento da traffico derivato dagli interventi di manutenzione straordinaria del raccordo autostradale Perugia-A1.

L'attuale andamento degli indicatori di puntualità del servizio ferroviario, in particolare in riferimento alle corse con ritardo superiore a 15 minuti, è legato a limitazioni derivanti dall'uso dell'infrastruttura

ferroviaria verificatesi negli anni 2015 e 2016¹. I dati di puntualità sono relativi ai servizi ferroviari nella loro interezza, compresa la porzione effettuata con servizi automobilistici sostitutivi.

¹ Interruzione della tratta Umbertide-Città di Castello dal settembre 2015 a oggi; indisponibilità dei binari di circolazione nella stazione di Perugia Ponte San Giovanni (dal 2015); introduzio-

ne di misure mitigative imposte da ANSF a partire da settembre 2016 (velocità massima 70 km/h, fermate in corrispondenza di PL senza barriere - Croce di Sant'Andrea).

DIFFUSIONE RETE DI VENDITA

Tipologia di servizio	Risultato 2016	Obiettivo 2016	Risultato 2015	
Servizio TPL gomma*	Rivendite	1.105	1.146	1.146
	Rivendite/km rete	0,49	0,5	0,5
	Rivendite/Comuni serviti	10,94	11,4	11,4
	Corse con vendita biglietti a bordo con sovrapprezzo	100%	100%	100%
Servizio ferroviario	Rivendite	57	58	58
	Rivendite/km rete	0,38	0,4	0,4
	Rivendite/Comuni serviti	4,07	4,1	4,1
	Corse con vendita biglietti a bordo con sovrapprezzo	100%	100%	100%
Servizio navigazione	Rivendite	4**	4**	4**
	Rivendite/Attracchi	1	1	1

(*) Si mantiene una adeguata copertura territoriale delle rivendite in relazione ai chilometri di rete e ai comuni serviti, pur registrando una flessione nel numero assoluto delle rivendite, dovuta principalmente alla cessazione di attività di edicole intervenuta nel corso del 2016.

(**) 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 2016	Obiettivo 2016	Risultato 2015
Servizio TPL gomma Sinistri passivi	1 ogni 84.931 km percorsi	1 ogni 90.000 km percorsi	1 ogni 85.078 km percorsi
Servizio ferroviario Sinistri passivi	1 ogni 570.015 km percorsi	1 ogni 690.000 km percorsi	1 ogni 608.222 km percorsi
Servizio navigazione Sinistri passivi	0	0	0
Servizio mobilità alternativa Sinistri passivi	1 ogni 72.877 km equivalenti percorsi	1 ogni 32.000 km equivalenti percorsi	1 ogni 31.776 km equivalenti percorsi

(*) Relativamente all'incidentalità, i sinistri passivi sono attribuibili sostanzialmente a caduta per scivolamento del passeggero e le variazioni del dato derivano dal leggero incremento/diminuzione del numero di eventi registrati (1 sinistro in più sul servizio ferroviario, 7 sinistri in più sul TPL gomma e 13 sinistri in meno sulla mobilità alternativa).

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

Tipologia di servizio	Risultato 2016	Obiettivo 2016	Risultato 2015
Servizio TPL gomma urbano Mezzi con motore Euro 2 o superiore	98,4%	98,1%	98,1%
Servizio TPL gomma extraurbano Mezzi con motore Euro 2 o superiore	87,9%	87,2%	87,2%
Servizio ferroviario Complessi a trazione elettrica	8,2%	8,2%	8,2%

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 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 2016, hanno riguardato, per esempio, i seguenti aspetti:

- / certificazione dei prodotti (per esempio, certificazione *Ecolabel*, dichiarazione ambientale di prodotto ISO 14024);
- / riduzione dei consumi energetici (per 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. 134 D.Lgs. 50/2016) 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.

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 un minimo dello 0,7% a un massimo del 25%.

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

Tipologia gare

Criteri richiesti

Pulizie rotabili

- / Certificazione ISO 14001 e OHSAS 18001
- / Requisito premiante: utilizzo di prodotti e materiali di consumo a basso impatto ambientale; utilizzo di macchinari a elevata efficienza energetica, predisposizione di reportistica in materia ambientale e di salute e sicurezza sul lavoro, erogazione di formazione tecnico-professionale

Servizio di demolizione carri ferroviari e vendita materiali ferrosi di risulta

- / Certificazione ISO 14001 o EMAS

Fornitura convogli EMU (*Electrical Multiple Units*) a media e alta capacità

- / Requisito premiante: efficienza energetica, rumorosità ed efficienza impianti di climatizzazione

Servizio di reingegnerizzazione elettrica/elettronica dei convogli TAF (Treno ad Alta Frequentazione)

- / Requisito premiante: efficienza energetica, certificazione ISO 14001 e OHSAS 18001



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 sorveglian-

za 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. Nel corso del 2016 le specifiche contrattuali utilizzate da Italferr sono state oggetto di revisione in seguito al recepimento delle novità introdotte dalle nuove edizioni delle Norme ISO 14001 e ISO 9001.

GRUPPO BUSITALIA

Nell'ambito dell'affidamento degli appalti per la fornitura e manutenzione degli autobus, il gruppo Busitalia ha inserito prescrizioni tecniche di sostenibilità ambientale sia minime, e come tali rientranti nelle prescrizioni da accettare espressamente ai fini dell'ammissibilità dell'offerta, sia oggetto di valutazione e attribuzione di punteggio, pari a circa il 10% del punteggio massimo assegnabile.



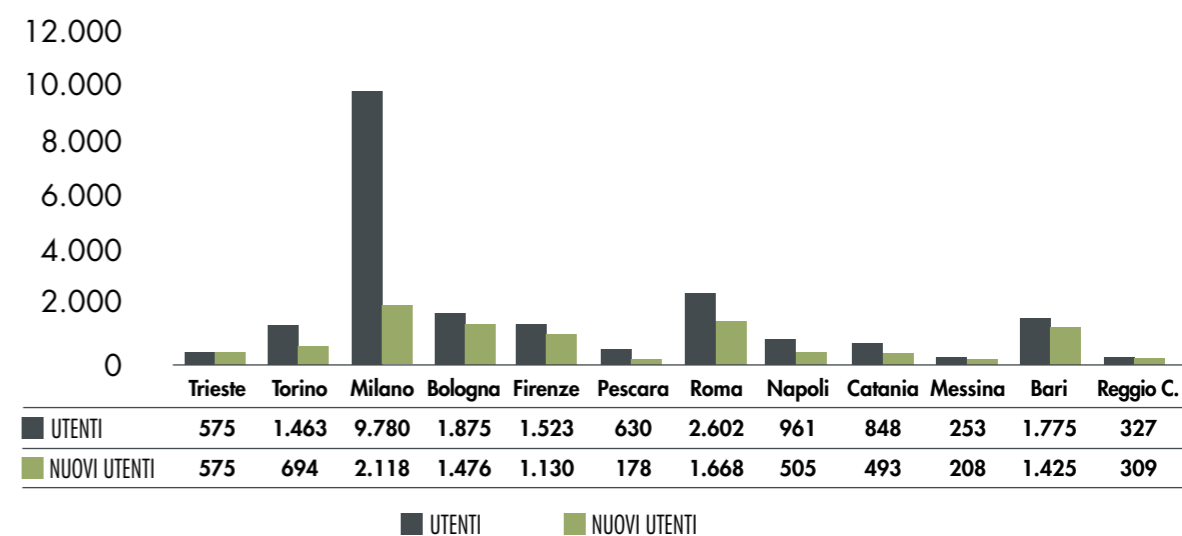
IL NOSTRO RUOLO NELLA COMUNITÀ

Iniziative per la solidarietà

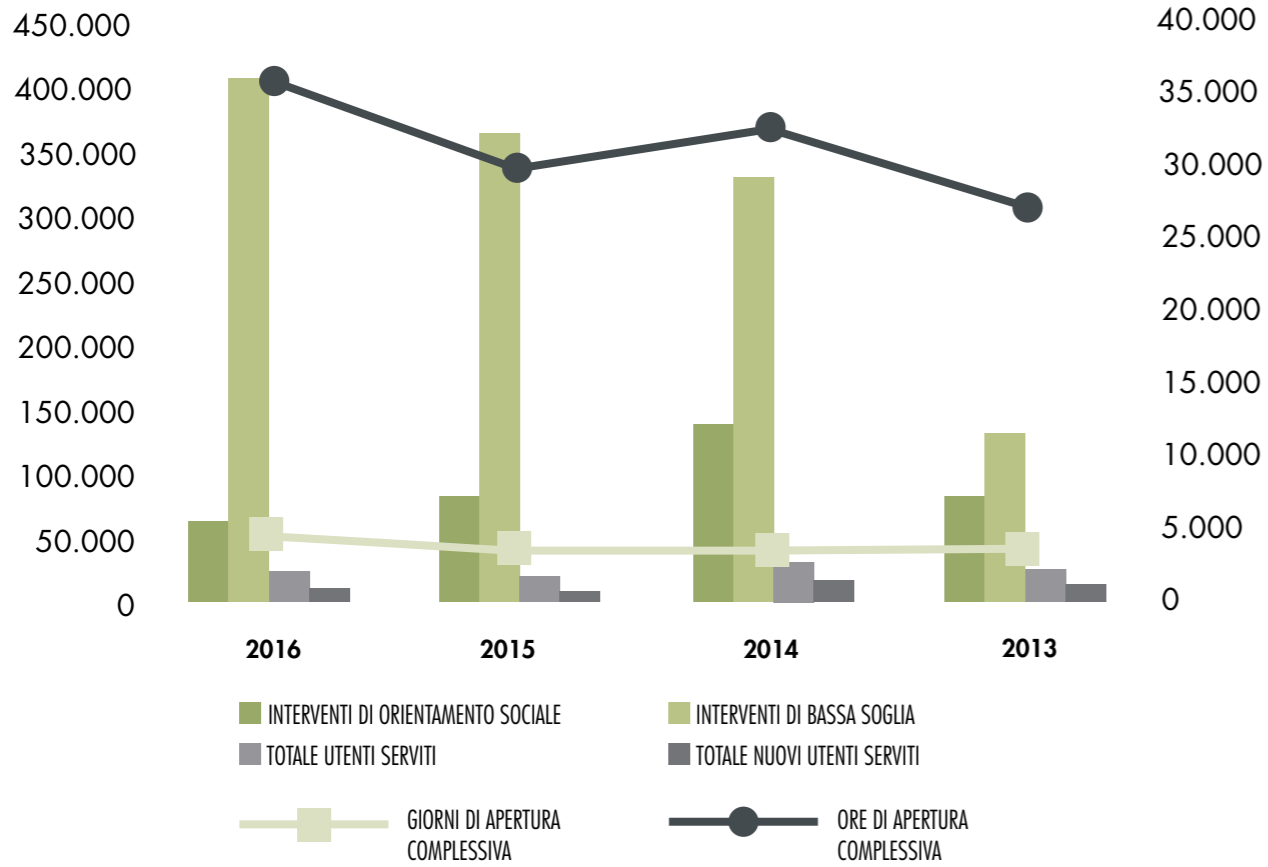
Help Center e Centri di Accoglienza

Di seguito alcuni grafici che mostrano i risultati e le analisi maggiormente significative sull'operatività della rete degli *Help Center*.

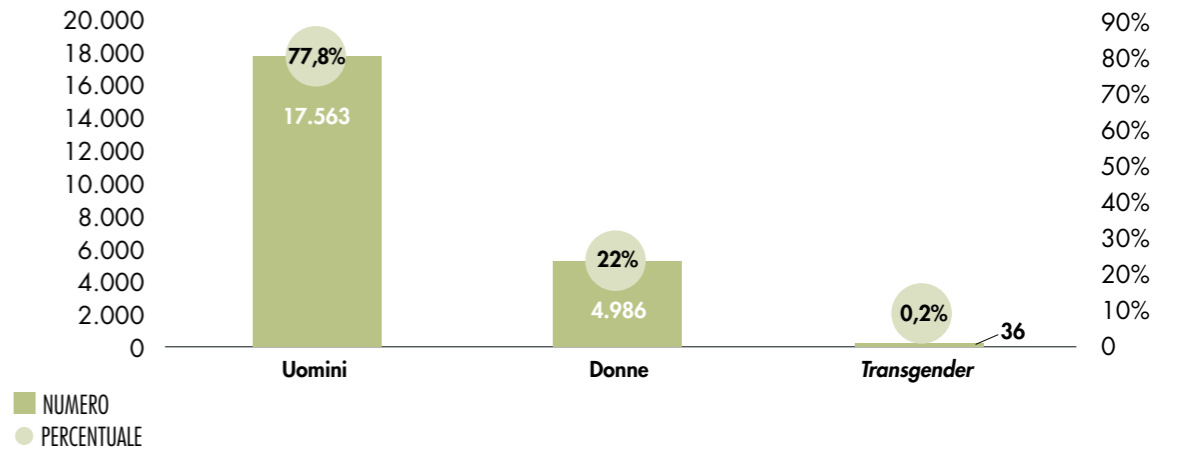
TOTALE UTENTI E NUOVI UTENTI REGISTRATI
DAI CENTRI DELLA RETE ONDS NEL 2016



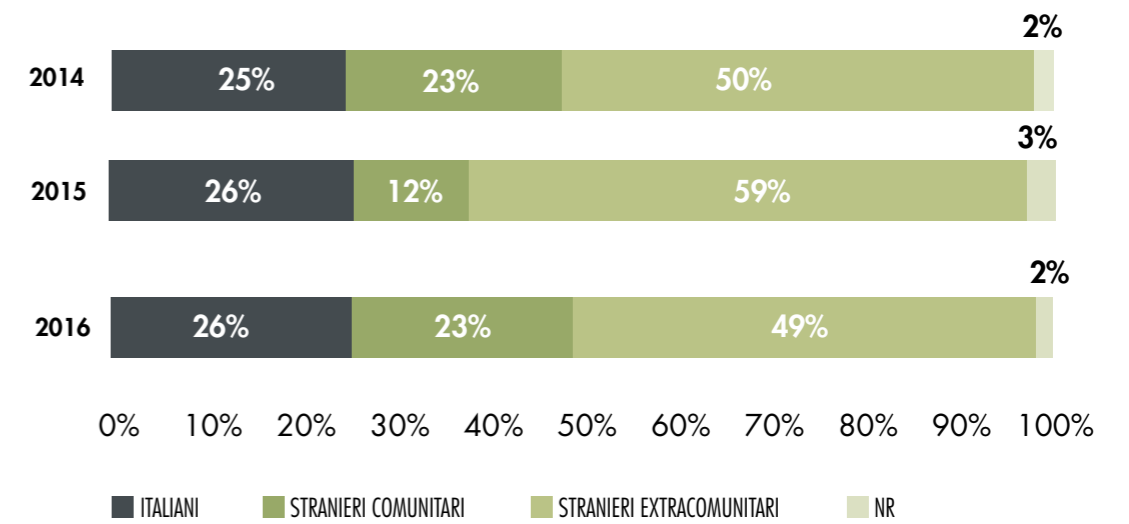
DATI ONDS 2013-2016



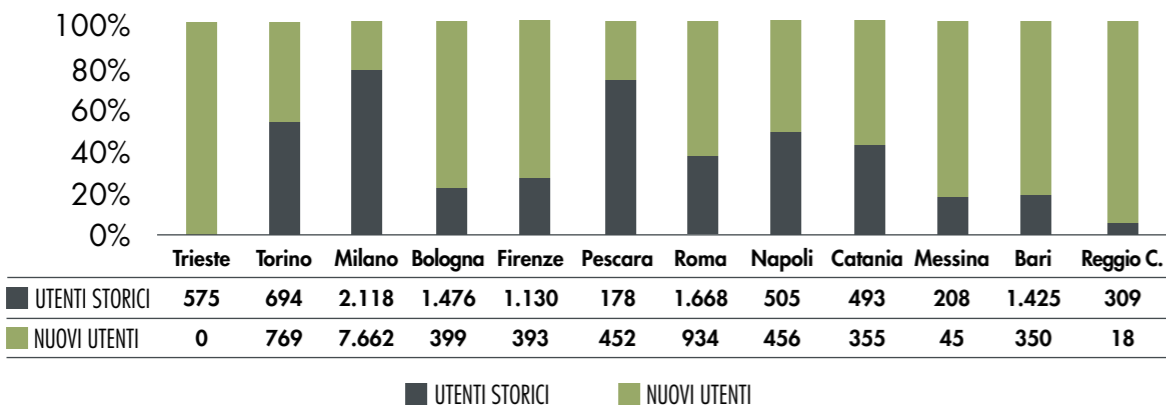
DISTRIBUZIONE PER GENERE UTENTI PRESI IN CARICO ONDS 2016



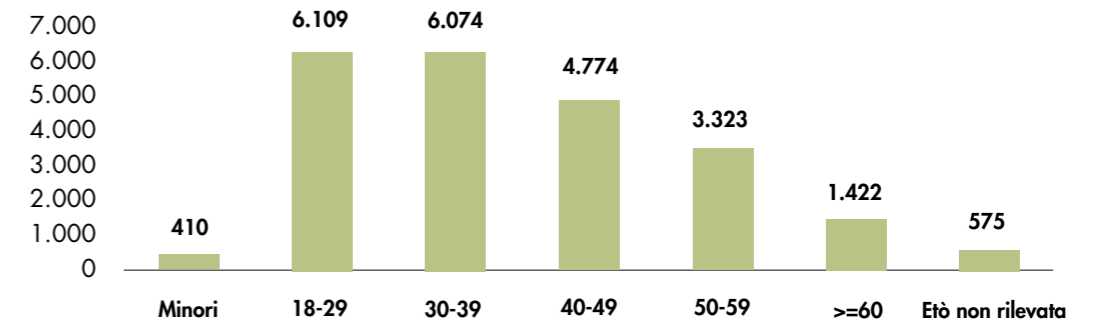
DISTRIBUZIONE PER NAZIONALITÀ DEGLI UTENTI PRESI IN CARICO ONDS



PRESENZA PERCENTUALE UTENTI STORICI E NUOVI UTENTI ONDS NEL 2016



DISTRIBUZIONE PER ETÀ DEGLI UTENTI PRESI IN CARICO DAI CENTRI ONDS NEL 2016



Riuso del patrimonio immobiliare e linee ferroviarie dismesse

Per una panoramica sugli spazi riqualificati per finalità sociali si veda il link:

http://www.fsitaliane.it/cms-file/allegati/fsitaliane/Impegno/Ricerca_stazioni_impresenziate.pdf.

Inoltre, in tale ambito, rientrano le seguenti iniziative:

- protocollo con Legambiente:** sono stati concessi locali, in comodato, nelle stazioni di Potenza Superiore, Pescara Centrale, Brenna Alzate (Como) e Santo Stino di Livenza (Venezia) per il progetto *Green Station*¹;
- accordo con l'Associazione Italiana Alberghi per la Gioventù:** riqualificazione sociale del patrimonio immobiliare e riuso di fabbricati inutilizzati e aree dismesse da destinare a scopi turistici, in particolare per i giovani attraverso la creazione di Ostelli della Gioventù².

In relazione alle linee dismesse sono molteplici i possibili riusi sociali a beneficio dei territori e delle Comunità attraversate. Esempi tipici sono la riconversione del sedime in pista ciclabile o, più in generale, in *greenways*.

¹ Il progetto *Green Station*, frutto della firma del Protocollo d'intesa tra Ferrovie dello Stato Italiane e Legambiente, ha come obiettivo il recupero di spazi non più utilizzati all'interno delle stazioni ferroviarie per realizzare centri di sostenibilità ambientale, turistica e di mobilità innovativa.

Si registrano già vari casi di linee dismesse che nel tempo sono state trasformate in piste ciclabili (per una lunghezza complessiva di circa 160 km) a opera di soggetti esterni, successivamente alla cessione delle stesse da parte del Gruppo FS.

A beneficio della mobilità locale nei grandi ambiti urbani, il Gruppo FS ha anche individuato porzioni di tracciati su aree ferroviarie residuali, anche in affiancamento a binari in esercizio, che potrebbero essere destinati alla realizzazione di piste ciclabili che, fungendo da collegamento tra comparti urbani e stazioni ferroviarie, sarebbero in grado di offrire un valido contributo al miglioramento della mobilità urbana. In particolare gli studi preliminari hanno riguardato i due nodi ferroviari di Roma e Milano, e hanno consentito di individuare percorsi per circa 18 km su aree ferroviarie potenzialmente attrezzabili.

Altra attività riconducibile alla valorizzazione turistica del patrimonio ferroviario del Gruppo è la specializzazione di percorsi ferroviari ancora in esercizio da destinare all'effettuazione di treni storico-turistici mediante i quali innescare azioni di valorizzazione dei territori da essi attraversati. Tale riuso preserva la funzionalità ferroviaria e il ruolo territoriale di linee secondarie, oramai oggetto di scarsa richiesta di trasporto commerciale.

² L'AIG propone il servizio ferroviario come prima scelta per la mobilità dei propri soci offrendo tra l'altro speciali pacchetti turistici "treno più ostello", dedicati a scuole, famiglie e gruppi con un'attenzione particolare al mondo della disabilità.

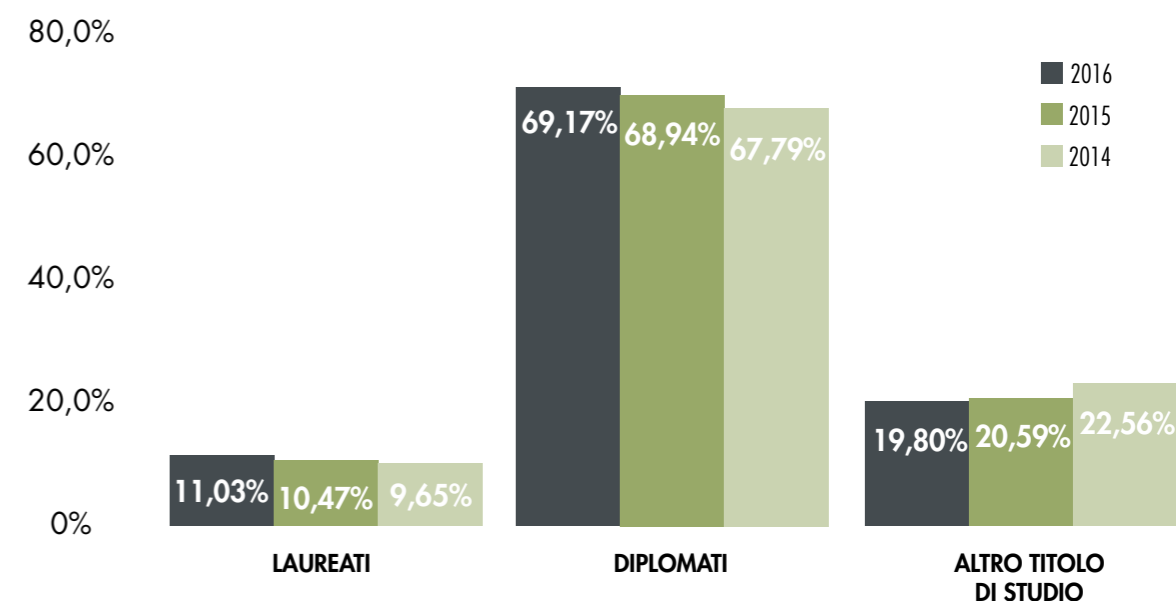


LE PERSONE DEL GRUPPO

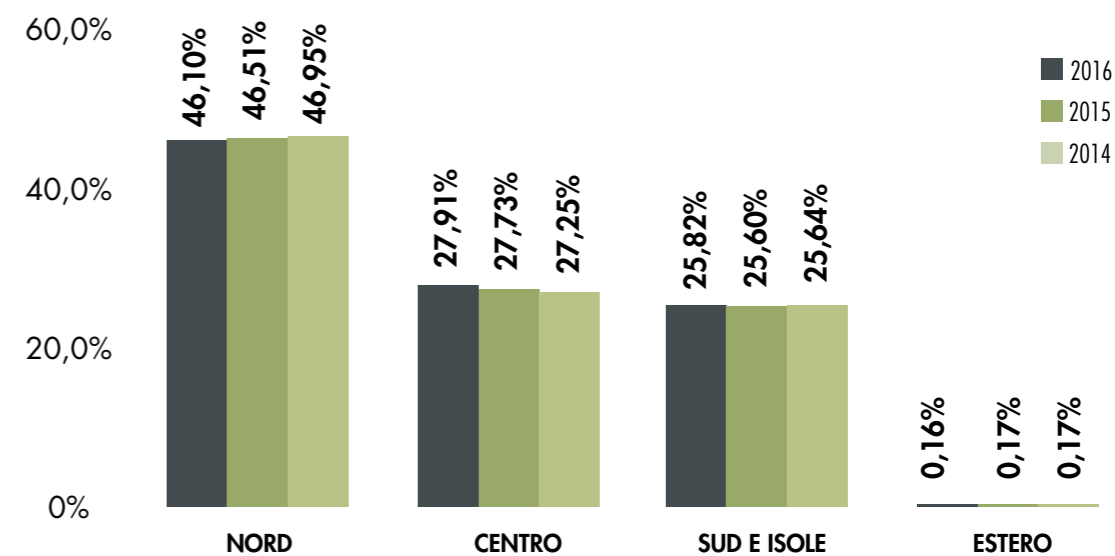
Consistenza dell'organico

Di seguito ulteriori analisi grafiche di dettaglio sulle consistenze e il turnover.

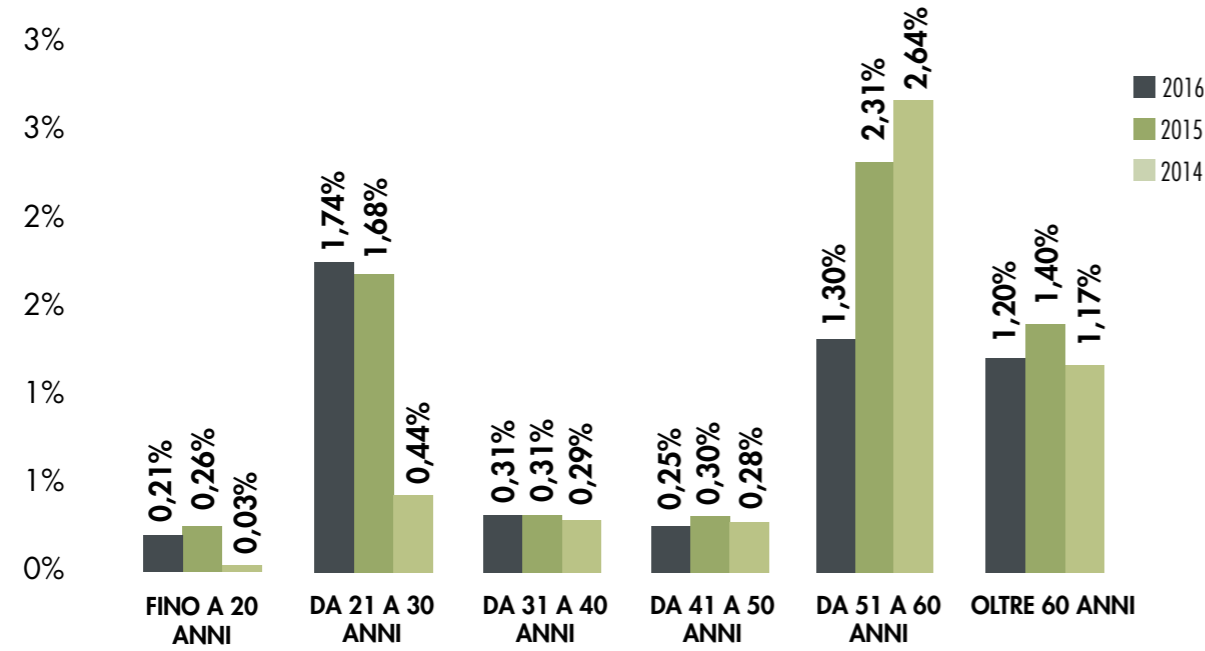
DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE PER LIVELLO DI SCOLARITÀ



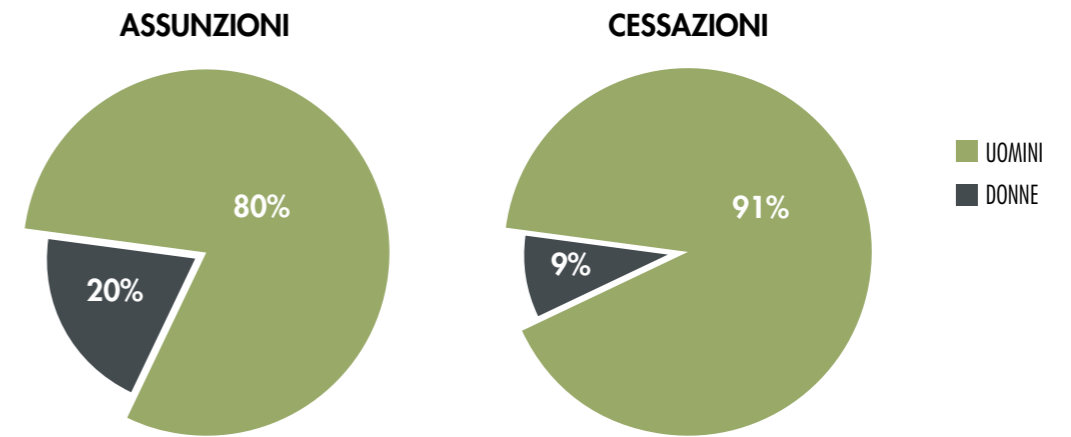
DISTRIBUZIONE TERRITORIALE DEL PERSONALE



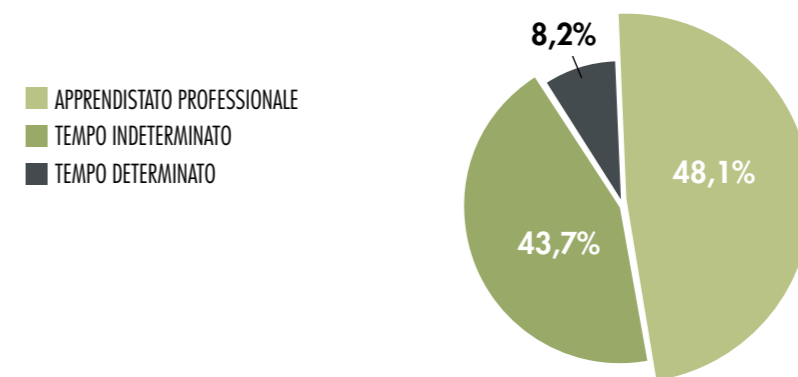
TURNOVER PER FASCIA D'ETÀ



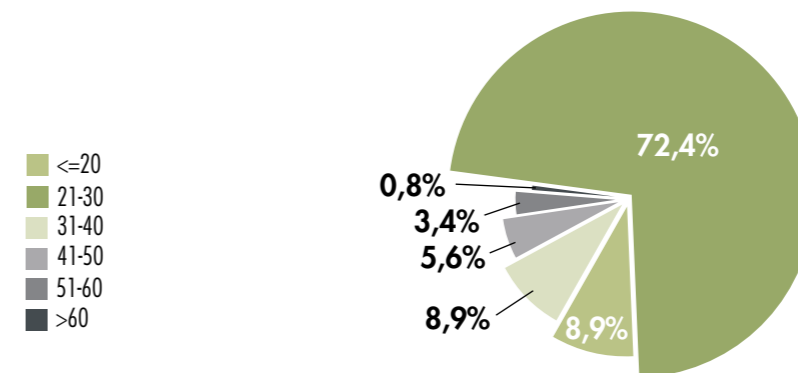
ASSUNZIONI E CESSAZIONI PER GENERE - 2016



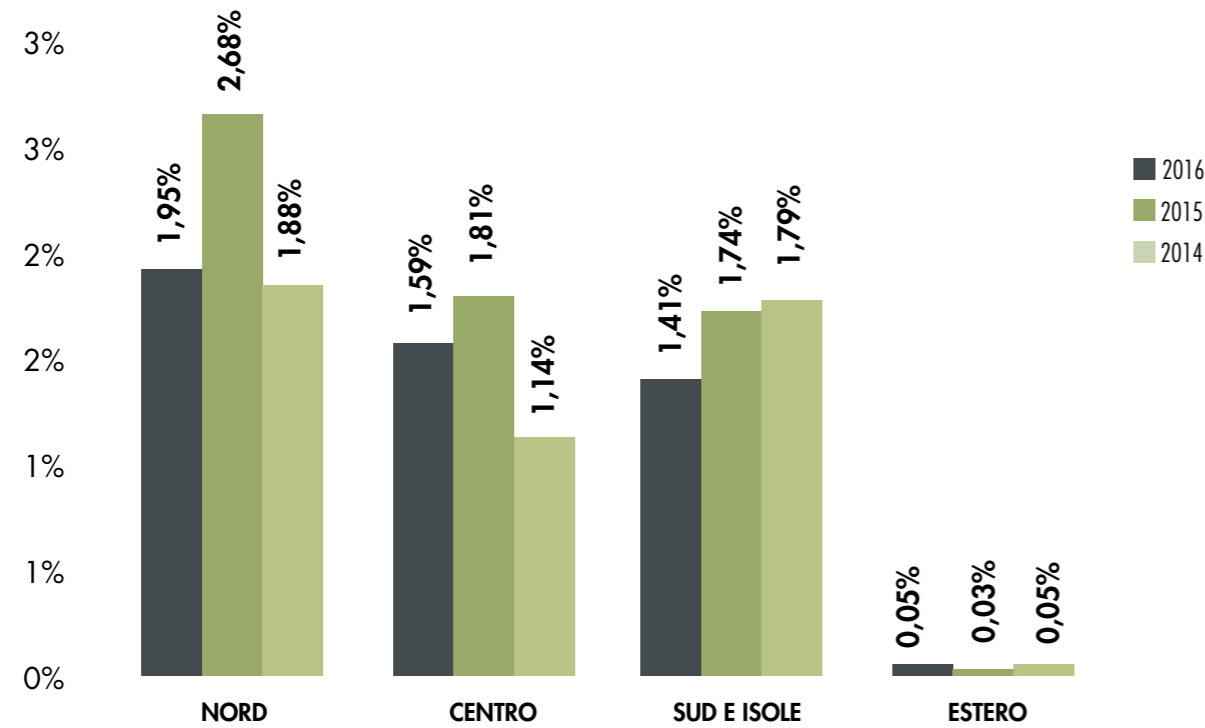
ASSUNZIONI PER FORMA CONTRATTUALE - 2016



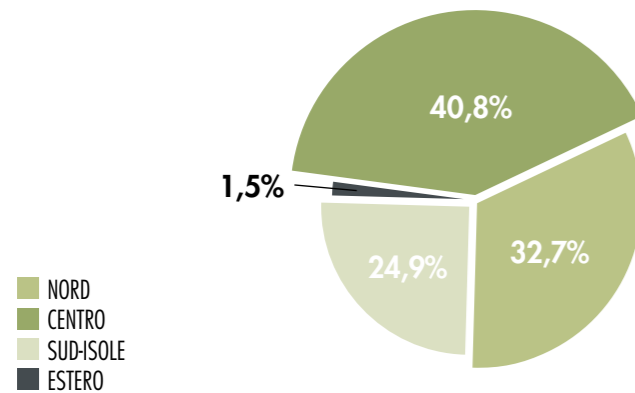
ASSUNZIONI PER FASCE D'ETÀ - 2016



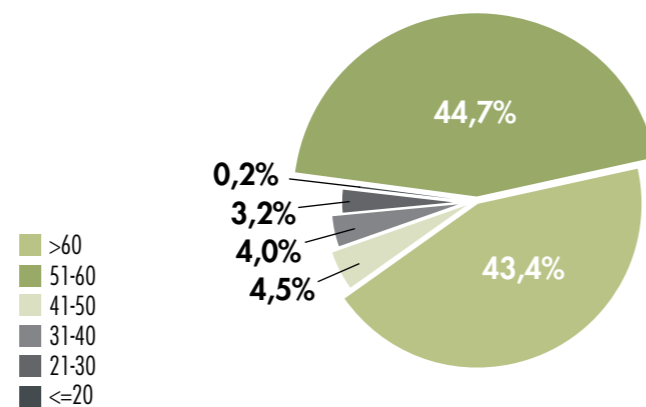
TURNOVER PER AREA GEOGRAFICA



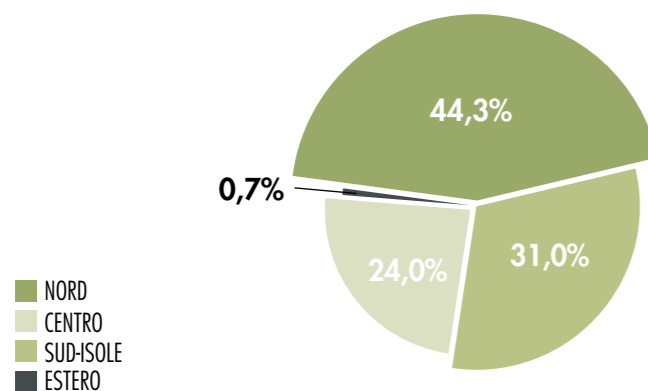
ASSUNZIONI PER DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA - 2016



CESSAZIONI PER FASCE D'ETÀ - 2016



CESSAZIONI PER DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA - 2016



Il capitale umano

Di seguito un dettaglio delle principali attività di formazione svolte nel 2016.

Formazione Istituzionale

Proseguono i progetti per i giovani laureati ed esperti: il percorso di *induction* ha coinvolto circa 200 giovani tra aula, visite sul campo – per favorire la conoscenza del contesto e dei principali processi operativi del Gruppo – e modalità didattiche innovative come i *Learning Game* – in grado di stimolare, attraverso la dimensione ludica, la crescita dei giovani ferrovieri e la *Gamification* – dove squadre di giovani si sfidano e competono su temi del Piano d'Impresa.

Nell'ambito delle iniziative formative sui temi della *diversity*, in coerenza con gli anni precedenti, è continuato il percorso di formazione destinato alle donne al rientro dalla maternità e ai loro responsabili diretti per sviluppare un equilibrio tra il ruolo professionale e il ruolo familiare (coinvolte 50 donne del Gruppo). Sono terminati inoltre i *workshop* di sensibilizzazione sul talento al femminile iniziati nel 2015 con altre due edizioni su Roma.

Formazione Manageriale

Prosegue il percorso di formazione rivolto ai quadri responsabili di microstrutture (coinvolte 100 risorse 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* in un'ottica di valorizzazione e sviluppo.

Nell'ambito della formazione rivolta al *management*, oltre alla partecipazione a *workshop* e seminari di confronto esterno con istituzioni e testimoni di eccellenza su temi di scenario econo-

mico, sociale e manageriale, sono state avviati progetti formativi sui temi della comunicazione efficace e sulla *leadership* con modalità di laboratori esperienziali al fine di garantire l'allenamento delle abilità manageriali.

Formazione Tecnico-Professionale

La formazione tecnico-professionale con circa 320.000 giornate/uomo di formazione erogate, si è focalizzata sul trasferimento e sull'aggiornamento di conoscenze specialistiche per le principali famiglie professionali.

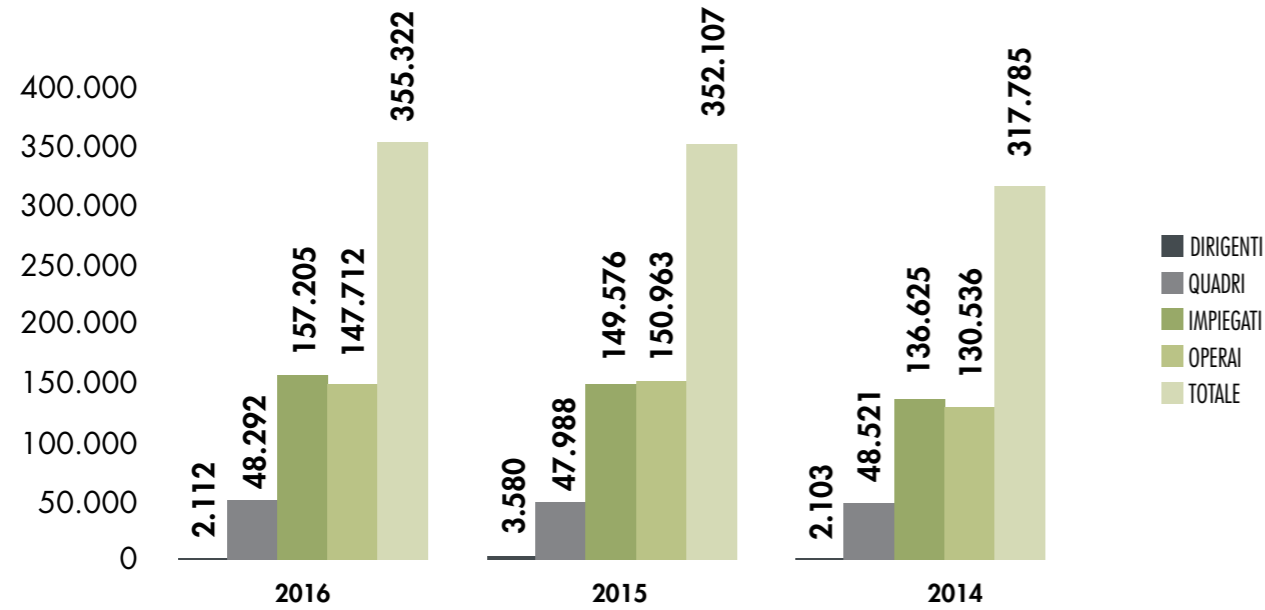
La Capogruppo ha coinvolto più di 500 persone in attività di formazione e di aggiornamento tecnico specialistico su tematiche relative alle aree amministrazione e bilancio, *audit*, sostenibilità e risorse umane.

Le società operative hanno focalizzato la loro formazione a supporto dei diversi *business* di competenza. Come ogni anno hanno avuto grande rilevanza i corsi di natura tecnica abilitativa all'esercizio, manutentiva e specialistica; inoltre si è posta particolare attenzione ai temi della salute e sicurezza del lavoro sia da un punto di vista normativo che comportamentale e di consapevolezza del ruolo; è proseguito il progetto verso "Il Cliente" che ha coinvolto circa 8.000 persone. Per finire la società ingegneristica del Gruppo si è focalizzata sul progetto del *Building Information Modeling* (BIM) per fornire i fondamenti logici strategici e operativi della metodologia integrati con la formazione sui *tool* informatici e sui progetti internazionali e sul *training* internazionale (Ethiopian Railways Corporation).

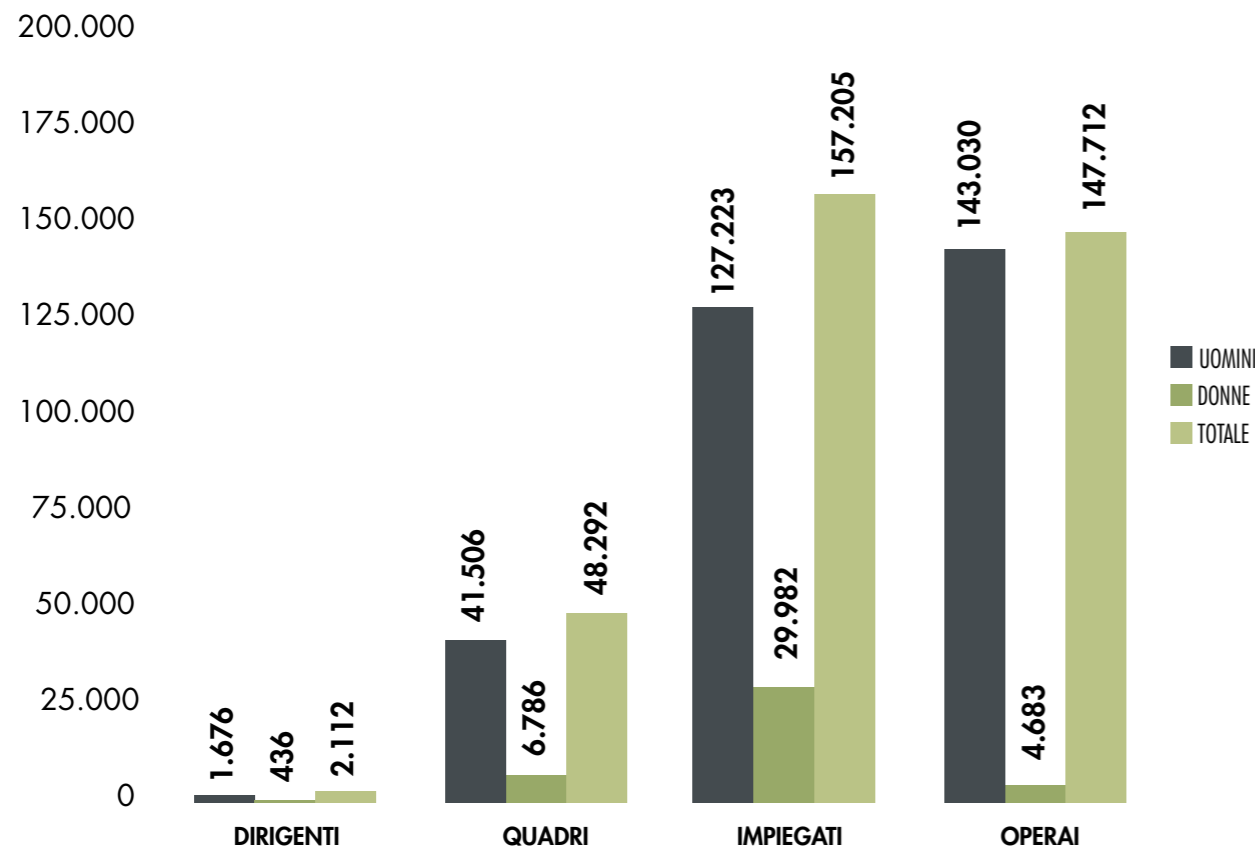
Formazione Trasversale

La formazione linguistica è aumentata del 30% rispetto al 2015 registrando un notevole incremento nei corsi sia collettivi sia individuali e *full immersion*, in linea con il processo di internazionalizzazione in corso.

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
Strategia e analisi			
G4-1	✓	✓	Lettera agli <i>stakeholder</i> La strategia e gli obiettivi Il nostro approccio alla sostenibilità Il rispetto e la tutela per l'ambiente - Il nostro approccio Relazione finanziaria annuale 2016 (prg. "Quadro macroeconomico", "Principali eventi dell'esercizio", "Note esplicative al Bilancio consolidato - Fatti di rilievo intervenuti dopo la chiusura dell'esercizio")
G4-2	✓	✓	Lettera agli <i>stakeholder</i> La sostenibilità del Gruppo in sintesi Nota metodologica La strategia e gli obiettivi Il nostro approccio alla sostenibilità Il sistema di controllo interno e gestione dei rischi I risultati della gestione - <i>highlights</i> I clienti - <i>highlights</i> I fornitori - <i>highlights</i> Il nostro ruolo nella Comunità - <i>highlights</i> Le persone del Gruppo - <i>highlights</i> Il rispetto e la tutela per l'ambiente - Il nostro approccio La <i>performance</i> ambientale - <i>highlights</i> La <i>performance</i> ambientale - Principali aspetti ambientali del Gruppo Allegati schede societarie Relazione finanziaria annuale 2016 (prg. "Fattori di rischio")



INDICATORI GRI	RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ	RELAZIONE FINANZIARIA ANNUALE	RIFERIMENTI/COMMENTI
Profilo dell'organizzazione			
G4-3	✓		Nota metodologica
G4-4	✓		Il modello di <i>business</i> Il settore dei trasporti e il mercato di riferimento
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
G4-7	✓	✓	Il modello di <i>business</i> Il Sistema di <i>Governance</i> Relazione finanziaria annuale 2016 (prg. "Note esplicative al Bilancio consolidato - Partecipazioni"; "Allegati - Area di consolidamento e partecipazioni del Gruppo")
G4-8	✓	✓	Il settore dei trasporti e il mercato di riferimento Settore trasporto: servizi per la mobilità Settore infrastruttura: servizi per la mobilità Relazione finanziaria annuale 2016 (prg. "Andamento dei mercati di riferimento e focus sul Gruppo Ferrovie")
G4-9	✓	✓	Il modello di <i>business</i> La sostenibilità del Gruppo in sintesi Relazione finanziaria annuale 2016 (prg. "Le performance economiche e finanziarie del Gruppo")
G4-10	✓		Consistenza dell'organico <i>People Care</i>
G4-11	✓		Sistema di retribuzione e previdenziale Le relazioni industriali
G4-12	✓		Profilo e valutazione dei fornitori
G4-13	✓	✓	Nota metodologica Il modello di <i>business</i> Profilo e valutazione dei fornitori Relazione finanziaria annuale 2016 (prg. "Principali eventi dell'esercizio")
G4-14	✓		Valorizzazione e tutela del territorio
G4-15	✓		Nella valutazione e gestione dei rischi economici, ambientali e sociali il Gruppo adotta un approccio basato sul principio precauzionale. I Sistemi di Gestione Il nostro approccio alla sostenibilità Qualità dei servizi Sicurezza nel viaggio Le relazioni industriali
G4-16	✓		Gli <i>stakeholder</i>

INDICATORI GRI	RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ	RELAZIONE FINANZIARIA ANNUALE	RIFERIMENTI/COMMENTI
Aspetti materiali e perimetro			
G4-17	✓	✓	Il modello di <i>business</i> Il settore dei trasporti e il mercato di riferimento Relazione finanziaria annuale 2016 (prg. "Allegati-Area di consolidamento e partecipazioni del Gruppo")
G4-18	✓		Nota metodologica
G4-19	✓		Nota metodologica
G4-20	✓		Nota metodologica
G4-21	✓		Nota metodologica
G4-22			Nota metodologica Gli eventuali <i>re-statement</i> e riclassifiche sono di volta in volta indicati all'interno del presente documento.
G4-23	✓		Nota metodologica Gli eventuali <i>re-statement</i> e riclassifiche sono di volta in volta indicati all'interno del presente documento.
Stakeholder engagement			
G4-24			Gli <i>stakeholder</i>
G4-25	✓		
G4-26			I criteri utilizzati per l'individuazione degli <i>stakeholder</i> sono i seguenti: responsabilità, influenza, prossimità, rappresentanza, strategia.
G4-27			

INDICATORI GRI	RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ	RELAZIONE FINANZIARIA ANNUALE	RIFERIMENTI/COMMENTI
Profilo del report			
G4-28	✓		Il periodo di riferimento è il 2016
G4-29	✓		Nota metodologica
G4-30	✓		La periodicità di rendicontazione è annuale
G4-31	✓		Questionario di valutazione Email: rapportostenibilita@fsitaliane.it Fax: +39 06 644102077
G4-32	✓		Nota metodologica Content index Relazione della società di revisione Per la redazione del Rapporto è stata scelta l'opzione "in accordance – Comprehensive".
G4-33	✓		Nota metodologica Relazione della società di revisione
Governance			
G4-34	✓		Il Sistema di <i>Governance</i> Il sistema di controllo interno e gestione dei rischi
G4-35, G4-36	✓		Il Sistema di <i>Governance</i> 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 Sostenibilità" 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 <i>Brand Strategy</i> e Comunicazione" sono affidate la responsabilità delle iniziative sociali e culturali, in coordinamento con la "Direzione Centrale Strategie, Pianificazione e Sostenibilità". 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.

INDICATORI GRI	RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ	RELAZIONE FINANZIARIA ANNUALE	RIFERIMENTI/COMMENTI
G4-38	✓	✓	Il Sistema di <i>Governance</i> Il sistema di controllo interno e gestione dei rischi Relazione finanziaria annuale 2016 (prg. "Relazione sul governo societario e sugli assetti societari - Consiglio di Amministrazione di FS SpA")
G4-39		✓	Relazione finanziaria annuale 2016 (prg. "Relazione sul governo societario e sugli assetti societari - Consiglio di Amministrazione di FS SpA")
G4-40	✓	✓	Il Sistema di <i>Governance</i> Relazione finanziaria annuale 2016 (prg. "Relazione sul governo societario e sugli assetti societari - Consiglio di Amministrazione di FS SpA")
G4-41	✓		Il Sistema di <i>Governance</i> Il sistema di controllo interno e gestione dei rischi Il tema degli interessi degli Amministratori è disciplinato, in generale, dall'art. 2391 cod. civ. 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. http://www.fsitaliane.it/fsi/Chi-Siamo/Governance/Codice-Etico
G4-42	✓	✓	Il sistema di controllo interno e gestione dei rischi Relazione finanziaria annuale 2016 (prg. "Relazione sul governo societario e sugli assetti societari") - Il CdA propone all'assemblea modifiche statutarie anche in relazione all'oggetto sociale - il CdA ha riservato alla propria competenza la definizione, su proposta dell'Amministratore Delegato, delle linee strategiche della Società e del Gruppo - 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 (per esempio, piani strategici, industriali, finanziari, operazioni straordinarie, ecc.).
G4-43		✓	Relazione finanziaria annuale 2016 (prg. "Relazione sul governo societario e sugli assetti societari") 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 (per esempio, un'informativa da parte dell'AD sulle attività svolte nell'esercizio delle deleghe, sulle attività del Gruppo e sulle operazioni atipiche o inusuali; informazione preventiva da parte dell'AD su tutte le operazioni che rivestano una importanza strategica e/o un rilevante valore in termini economici; informativa periodica dell'attuazione del <i>business plan</i> ; informativa periodica, almeno semestrale, comitati endoconsiliari).
G4-44	✓	✓	Il Sistema di <i>Governance</i> Relazione finanziaria annuale 2016 (prg. "Relazione sul governo societario e sugli assetti societari")

INDICATORI GRI	RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ	RELAZIONE FINANZIARIA ANNUALE	RIFERIMENTI/COMMENTI
			<p>Il Sistema di <i>Governance</i> Il sistema di controllo interno e gestione dei rischi Relazione finanziaria annuale 2016 (prg. "Relazione sul governo societario e sugli assetti societari")</p> <p>I progetti che impattano significativamente sulla <i>performance</i> dell'impresa sono sottoposti all'attenzione del Consiglio di Amministrazione che ne analizza le opportunità e i rischi connessi. 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. 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>
G4-45, G4-46	✓	✓	<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"> - 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; - 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; - 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; - approvazione, con cadenza almeno annuale, del piano di lavoro predisposto dal responsabile della Direzione Centrale <i>Audit</i>, sentito il Collegio Sindacale; - 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.
G4-47			<p>Oltre alle informazioni riportate negli indicatori G4-43, G4-44, G4-45 e G4-46, si precisa che:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il Comitato <i>Audit</i>, Controllo Rischi e <i>Governance</i> riferisce almeno semestralmente sull'attività svolta nonché sull'adeguatezza del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi; - l'OdV di FS riferisce semestralmente al CdA e al Collegio sindacale in merito alle attività svolte nel periodo di riferimento; - l'OdV di FS riferisce al Presidente del CdA e all'AD, relativamente a violazione del Modello ex D.Lgs. 231/01 accertate o tali da generare l'opportunità di determinazioni urgenti.
G4-48	✓		<p>Nota metodologica</p> <p>Il CdA approva il Rapporto di sostenibilità</p>

INDICATORI GRI	RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ	RELAZIONE FINANZIARIA ANNUALE	RIFERIMENTI/COMMENTI
G4-49			<p>Il <i>reporting</i> al più alto organo di governo delle eventuali criticità è assicurato dal Responsabile della Direzione Centrale <i>Audit</i>. Questi riferisce periodicamente 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, nelle procedure interne vigenti sono previste 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 Italiane. A fine 2016 è stato infine avviato un progetto finalizzato a individuare il migliore assetto organizzativo e di funzionamento dell'<i>Internal Audit</i> nel Gruppo, progetto che sarà completato entro la prima metà del 2017.</p>
G4-50			<p>Nell'ambito delle attività di <i>audit</i> concluse nel 2016 non sono stati riscontrati fatti o circostanze che abbiano comportato l'esigenza di produrre "informative d'urgenza" al più alto organo di governo.</p> <p>In ogni caso, nello svolgimento delle attività di <i>audit</i> concluse nel 2016 sono stati riscontrati 383 rilievi di <i>audit</i> per i quali è stato richiesto un piano di azioni migliorative.</p> <p>I piani di azioni migliorative, definiti dal competente <i>management</i>, indicano i responsabili della loro realizzazione e i tempi previsti per portarle a compimento. Alcuni di questi rilievi di <i>audit</i> sono classificabili come carenze strutturali del sistema di controllo interno (SCI*); gli altri – la maggior parte – sono classificabili come non conformità o comportamenti inopportuni a carattere episodico.</p> <p>Rispetto ai rilievi sopra indicati, il 60% circa delle azioni migliorative individuate risultano concluse al 31 dicembre 2016, mentre il restante 40% circa, alla stessa data, risulta in corso.</p> <p>L'andamento di tali azioni è costantemente monitorato e comunicato al più alto organo di governo nell'ambito della reportistica nei confronti dello stesso.</p>
			<p>A fine 2016 è stato infine avviato un progetto finalizzato a individuare il migliore assetto organizzativo e di funzionamento dell'<i>Internal Audit</i> nel Gruppo, progetto che sarà completato entro la prima metà del 2017.</p>
			<p>*Il SCI è l'insieme degli strumenti a disposizione del più alto organo di governo per esercitare l'azione di governance. Nelle procedure vigenti il Sistema di Controllo Interno è definito come l'"insieme organizzato e sistemico di risorse, disposizioni interne e procedimenti operativi volto al raggiungimento degli obiettivi aziendali, assicurando l'efficacia e l'efficienza delle operazioni, oltre al rispetto di leggi, regolamenti e contratti".</p>

INDICATORI GRI	RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ	RELAZIONE FINANZIARIA ANNUALE	RIFERIMENTI/COMMENTI
G4-51 G4-52	✓	✓	Sistema di retribuzione e previdenziale Relazione finanziaria annuale 2016 (prg. "Relazione sul governo societario e sugli assetti societari - Consiglio di Amministrazione di FS SpA - Remunerazione degli Amministratori")
G4-53			A 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 20,69.
G4-55			L'incremento percentuale, rispetto all'anno precedente, della retribuzione annua dell'individuo più pagato è pari a -0,36%. L'incremento percentuale, rispetto all'anno precedente, della mediana della retribuzione annua del restante personale è pari a +0,11%.
Etica e integrità			
G4-56	✓	✓	Il nostro approccio alla sostenibilità Il Sistema di <i>Governance</i> Relazione finanziaria annuale 2016 (prg. "Relazione sul governo societario e sugli assetti societari - Profilo e Valori") http://www.fsitaliane.it/fsi/Chi-Siamo/Governance/Codice-Etico 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 governance, 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
G4-57			Come riportato nel Codice Etico "Il Gruppo si impegna a dare sempre riscontro ai suggerimenti e ai reclami dei clienti e delle associazioni a loro tutela, avvalendosi di sistemi di comunicazione idonei e tempestivi (posta, e-mail, fax, telefono, siti internet). A tal fine, apposite strutture sono dedicate a questo tipo di dialogo, fornendo spiegazioni o risolvendo i problemi di volta in volta esposti dai singoli clienti". Inoltre, in base a quanto stabilito nello stesso Codice, "Il personale ha inoltre l'obbligo di: - [...]; - rivolgersi ai propri Responsabili o al Comitato Etico in caso di necessità di chiarimenti circa l'interpretazione e l'attuazione delle norme contenute nel Codice; - [...]." Nel 2016 è stato avviato un percorso di aggiornamento del Codice Etico del Gruppo. In particolare, con la Disposizione di Gruppo n. 215/AD del 29 novembre 2016, l'Amministratore Delegato e Direttore Generale di FS SpA ha costituito un Gruppo di Lavoro per supportare il Comitato Etico di Ferrovie dello Stato Italiane nel sottoporre a verifica l'attuale Codice Etico ed eventualmente provvedere al suo aggiornamento rafforzando, ove necessario, i presidi anticorruzione in esso previsti.

INDICATORI GRI	RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ	RELAZIONE FINANZIARIA ANNUALE	RIFERIMENTI/COMMENTI
G4-58			Nel Codice Etico del Gruppo è precisato che chiunque (personale interno, 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. Anche con riferimento alle denunce interne, è assicurata la riservatezza del segnalante ed è espresso l'impegno del <i>management</i> volto a impedire qualunque tipo di ritorsione nei confronti del segnalante. Ulteriori obblighi di denuncia interni sono quelli vigenti nei confronti degli Organismi di Vigilanza ex D.Lgs. n. 231/2001 esplicitati nei Modelli Organizzativi adottati dalle Società del Gruppo. In particolare, nei Modelli Organizzativi sono indicati gli indirizzi sia di posta elettronica (che veicolano in modo contestuale le informazioni verso tutti i membri dell'Organismo), sia di posta ordinaria, ove poter trasmettere ai competenti Organismi denunce e segnalazioni su violazioni dei Modelli o su sospetti di reati di cui al D.Lgs. n. 231/2001. Anche per queste tipologie di denunce, è assicurata la tutela dei segnalanti contro ogni forma di ritorsione, discriminazione o penalizzazione, così come la riservatezza della loro identità, fatti salvi gli obblighi di legge e la tutela dei diritti della Società o delle persone coinvolte.



INDICATORI GRI

RAPPORTO
DI SOSTENIBILITÀRELAZIONE
FINANZIARIA ANNUALE

RIFERIMENTI/COMMENTI

Categoria economica

G4-DMA

Lettera agli *stakeholder*
Il modello di *business*

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".

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.

Il percorso intrapreso lo scorso anno dal Gruppo, per analizzare, e successivamente migliorare, le *performance* di sostenibilità della catena di fornitura è proseguito nel 2016 con la somministrazione del questionario di auto-valutazione ai fornitori strategici delle società e l'avvio delle prime attività di *audit*.

Politiche degli acquisiti
Profilo e valutazione dei fornitori

Nota metodologica - Matrice di Materialità

Performance economica

G4-EC1	✓		I principali dati economici Iniziativa per la solidarietà
G4-EC2		✓	Relazione finanziaria annuale 2016 (prg. "Fattori di rischio") Il <i>management</i> del Gruppo al momento non ha effettuato stime relative alle possibili implicazioni finanziarie dei cambiamenti climatici.
G4-EC3	✓	✓	Sistema di retribuzione e previdenziale Relazione finanziaria annuale 2016 (prg. "Note esplicative al Bilancio consolidato - TFR e altri benefici ai dipendenti")
G4-EC4	✓	✓	Gli investimenti Relazione finanziaria annuale 2016 (prg. "Principali eventi dell'esercizio")

INDICATORI GRI

RAPPORTO
DI SOSTENIBILITÀRELAZIONE
FINANZIARIA ANNUALE

RIFERIMENTI/COMMENTI

Presenza sul mercato

G4-EC5 ✓ Sistema di retribuzione e previdenziale

G4-EC6 ✓ Consistenza dell'organico
Il Gruppo opera prevalentemente in Italia. Pertanto, l'indicatore è poco significativo.

Impatti economici indiretti

G4-EC7 ✓ Gli investimenti
Iniziativa per la solidarietàG4-EC8 ✓ Il nostro approccio alla sostenibilità
Iniziativa per la solidarietà

Forniture

G4-EC9 ✓ Profilo e valutazione dei fornitori

Categoria ambientale

G4-DMA

Il rispetto e la tutela per l'ambiente - Il nostro approccio
I Sistemi di GestioneL'impegno del Gruppo nella gestione degli aspetti ambientali è riportato all'interno della Politica Ambientale:
<http://www.fsitaliane.it/fsi/Impegno/Per-l'Ambiente/Politica-Ambientale>

Nota metodologica - Matrice di Materialità

INDICATORI GRI	RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ	RELAZIONE FINANZIARIA ANNUALE	RIFERIMENTI/COMMENTI
Materiali			
G4-EN1	✓		Valorizzazione e tutela del territorio Al momento non è possibile identificare la percentuale delle risorse non rinnovabili utilizzate.
G4-EN2	✓		Valorizzazione e tutela del territorio Al momento non è possibile identificare la percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato.
Energia			
G4-EN3	✓		Energia Valorizzazione e tutela del territorio L'energia prodotta dagli impianti fotovoltaici di proprietà delle Società del Gruppo FS e immessa nella rete elettrica ammonta a circa 1.200 GJ.
G4-EN4	✓		Energia Valorizzazione e tutela del territorio
G4-EN5	✓		Energia
G4-EN6	✓		Energia
G4-EN7	✓		Energia
Acqua			
G4-EN8	✓		Altri impatti Valorizzazione e tutela del territorio
G4-EN9	✓		Altri impatti Valorizzazione e tutela del territorio
G4-EN10	✓		Altri impatti
Emissioni			
G4-EN15	✓		Emissioni
G4-EN16	✓		Emissioni
G4-EN17	✓		Emissioni
G4-EN18	✓		Emissioni
G4-EN19	✓		Emissioni
G4-EN20	✓		Emissioni
G4-EN21	✓		Emissioni

INDICATORI GRI	RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ	RELAZIONE FINANZIARIA ANNUALE	RIFERIMENTI/COMMENTI
Scarichi e rifiuti			
G4-EN22	✓		Valorizzazione e tutela del territorio Altri impatti
G4-EN23	✓		Valorizzazione e tutela del territorio Gestione dei rifiuti
G4-EN24	✓		Valorizzazione e tutela del territorio Altri impatti Nel 2016 non ci sono stati sversamenti significativi.
G4-EN25	✓		Valorizzazione e tutela del territorio Gestione dei rifiuti
G4-EN26	✓		Valorizzazione e tutela del territorio Altri impatti Non ci sono scarichi in aree protette.
Prodotti e servizi			
G4-EN27	✓		La <i>performance</i> ambientale
Compliance			
G4-EN29	✓		La <i>compliance</i> Nel corso del 2016 non sono state irrogate significative sanzioni amministrative o giudiziarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale.
Trasporti			
G4-EN30	✓		Emissioni
Complessivo			
G4-EN31	✓		Valorizzazione e tutela del territorio La <i>performance</i> ambientale – Principali aspetti ambientali del Gruppo Rumore Altri impatti
Valutazione ambientale dei fornitori			
G4-EN32	✓		Politiche degli acquisti Profilo e valutazione dei fornitori Sostenibilità negli acquisti
G4-EN33	✓		Profilo e valutazione dei fornitori Nel 2016 non risultano significativi eventi negativi in relazione a impatti ambientali, reali o potenziali, associati alla catena di fornitura del Gruppo.

INDICATORI GRI

RAPPORTO
DI SOSTENIBILITÀRELAZIONE
FINANZIARIA ANNUALE

RIFERIMENTI/COMMENTI

Meccanismi per i reclami in materia ambientale

G4-EN34

Nel 2016 sono pervenute n. 492 segnalazioni, tutte prese in carico da parte delle società del Gruppo, di cui n. 458 sono state risolte nel periodo di rendicontazione.
Si registrano n. 48 segnalazioni pervenute prima del periodo di rendicontazione e risolte nel corso del 2016.

Categoria sociale

Pratiche di lavoro e condizioni di lavoro adeguate

G4-DMA

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". 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. 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.

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. Inoltre le principali società del Gruppo hanno introdotto sistemi di gestione certificati in conformità alla Norma OHSAS 18001.

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 business.

Il nostro approccio alla sostenibilità

I Sistemi di Gestione
<http://www.fsitaliane.it/fsi/Chi-Siamo/Governance/Codice-Etico>
Nota metodologica - Matrice di Materialità

Occupazione

G4-LA1	✓	Consistenza dell'organico
G4-LA2	✓	Sistema di retribuzione e previdenziale
G4-LA3	✓	Le relazioni industriali Il tasso di rientro dal congedo parentale è pari al 100%. Il tasso di retention dal congedo parentale è pari al 100% salvo casi di uscita volontaria.

Relazioni industriali

G4-LA4	✓	Le relazioni industriali
--------	---	--------------------------

INDICATORI GRI

RAPPORTO
DI SOSTENIBILITÀRELAZIONE
FINANZIARIA ANNUALE

RIFERIMENTI/COMMENTI

Salute e sicurezza sul lavoro

G4-LA5

Attualmente non è stato costituito un Comitato Salute e Sicurezza.

G4-LA6

✓

Salute e sicurezza
Le relazioni industriali
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 2015, 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 * 1.000) è stato di 2,7 (perimetro societario: RFI, Trenitalia, Italferr, Ferservizi, FS, Italcertifer e FSlogistica). Tra le azioni di prevenzione delle malattie si sottolinea il rilevante sistema di controllo periodico sanitario effettuato 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 2016 sono stati sottoposti almeno a un visita medica di controllo sanitario 50.312 dipendenti.

G4-LA7

✓

Salute e sicurezza

G4-LA8

✓

Le relazioni industriali

Formazione e istruzione

G4-LA9

✓

Il capitale umano

G4-LA10

✓

Consistenza dell'organico
Il capitale umano
Sistema di retribuzione e previdenziale

G4-LA11

✓

Il capitale umano

Diversità e pari opportunità

G4-LA12

✓

Il Sistema di Governance
Consistenza dell'organico
People care

Il 57% dei membri del CdA di FS SpA è di genere femminile e ha oltre 50 anni d'età, mentre il restante 43% è di genere maschile e ha un'età compresa tra i 30 e i 50 anni.

Per quanto riguarda le categorie protette il Gruppo è in linea con la normativa vigente.

Parità di retribuzione per uomini e donne

G4-LA13

✓

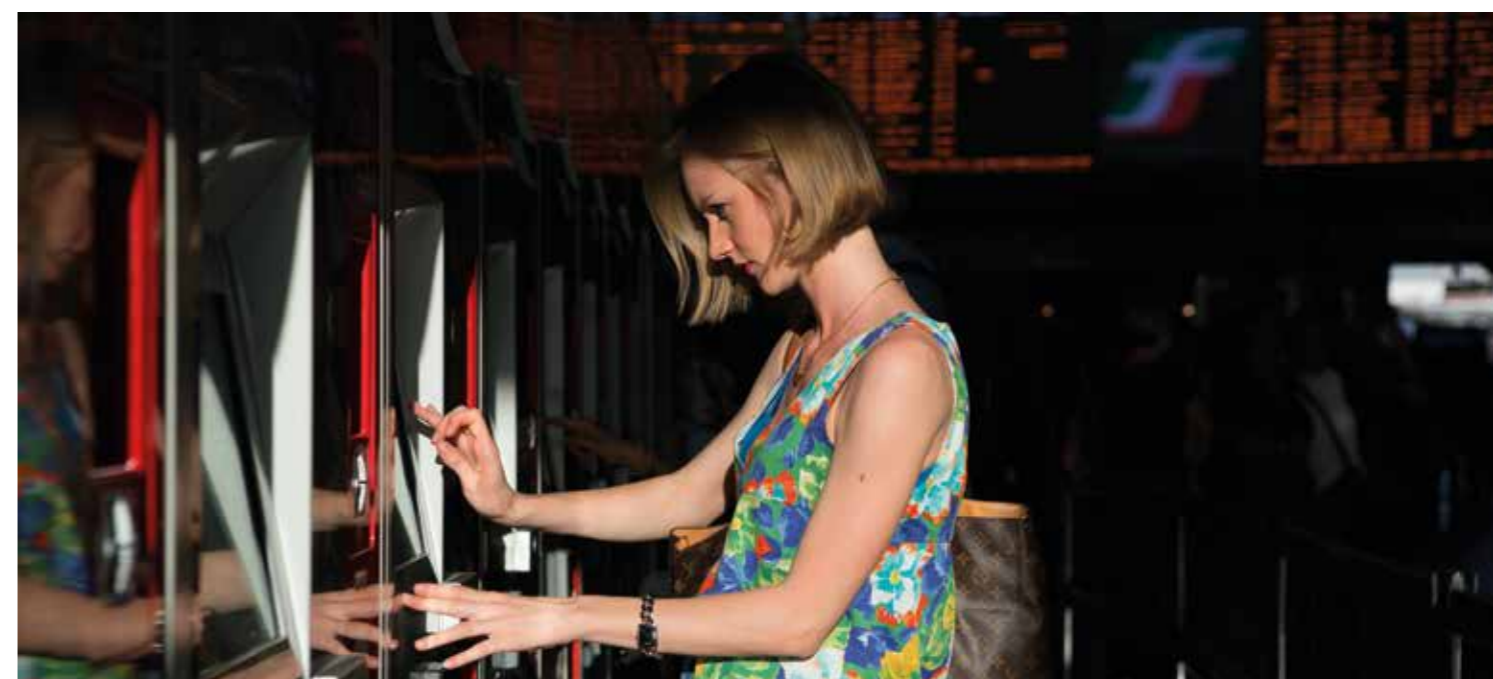
Sistema di retribuzione e previdenziale

INDICATORI GRI	RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ	RELAZIONE FINANZIARIA ANNUALE	RIFERIMENTI/COMMENTI
Valutazione dei fornitori sulla base delle politiche e condizioni di lavoro			
G4-LA14	✓		<p>Profilo e valutazione dei fornitori</p> <p>Il Gruppo FS Italiane nell'ambito della selezione dei fornitori applica la normativa vigente in materia giuslavoristica.</p>
G4-LA15	✓		<p>Profilo e valutazione dei fornitori</p> <p>Nel 2016, non risultano significativi eventi negativi in relazione a impatti, reali o potenziali, associati a politiche del lavoro relative alla catena di fornitura del Gruppo.</p>
Meccanismi per i reclami in materia di condizioni di lavoro			
G4-LA16			<p>Nel 2016 sono pervenute 1.172 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.</p>
Diritti umani			
G4-DMA			<p>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 http://www.fsitaliane.it/fsi/Chi-Siamo/Governance/Codice-Etico</p>
Investimenti			
G4-HR1			<p>Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane effettua i propri acquisti in base alle Direttive Comunitarie, come recepite nel Codice degli Appalti, 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).</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"> - 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". <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. 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			<p>Non viene erogata formazione specifica in tema di diritti umani.</p>

INDICATORI GRI	RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ	RELAZIONE FINANZIARIA ANNUALE	RIFERIMENTI/COMMENTI
Non discriminazione			
G4-HR3			<p>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.</p>
Libertà di associazione e contrattazione collettiva			
G4-HR4			<p>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.</p>
Lavoro minorile			
G4-HR5			<p>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.</p>
Lavoro forzato			
G4-HR6			<p>Tutti i contratti del Gruppo includono l'accettazione integrale del Codice Etico. Non si segnalano fornitori o attività con significativo rischio di impiego di lavoro forzato.</p>
Pratiche di sicurezza			
G4-HR7			<p>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 sul lavoro.</p>
Diritti della comunità locale			
G4-HR8			<p>Non sono state commesse violazioni dei diritti di popolazioni indigene.</p>
Valutazione			
G4-HR9			<p>Attualmente non è stato effettuato alcun <i>assessment</i> in merito al rispetto dei diritti umani.</p>
Valutazione dei fornitori sulla base dei diritti umani			
G4-HR10			<p>Si segnala che per tutti i contratti del Gruppo è prevista l'accettazione integrale del Codice Etico. Nel 2016, 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.</p>
G4-HR11			<p>Non risultano impatti, reali o potenziali, associati alla catena di fornitura del Gruppo in tema di diritti umani.</p>
Società			
G4-DMA			<p>Il nostro approccio alla sostenibilità Il Sistema di <i>Governance</i> Il sistema di controllo interno e gestione dei rischi</p>

INDICATORI GRI	RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ	RELAZIONE FINANZIARIA ANNUALE	RIFERIMENTI/COMMENTI
Comunità locali			
G4-SO1	✓		Gli <i>stakeholder</i> Valorizzazione e tutela del territorio Iniziative per la solidarietà
G4-SO2	✓		Valorizzazione e tutela del territorio
Anti-corruzione			
			Il sistema di controllo interno e gestione dei rischi
			Nel 2014 è stata emanata la DdG n. 172/AD "Linee Guida per la prevenzione della corruzione tra privati nel Gruppo FS Italiane".
			Con specifico riferimento a RFI, va segnalato che la società, il 26 febbraio 2016, ha stipulato con ANAC un "Protocollo di Vigilanza Collaborativa" per prevenire episodi di corruzione nell'ambito degli appalti ferroviari relativi a interventi di potenziamento infrastrutturale e tecnologico.
			In tutte le Società del Gruppo, anche se con un livello di profondità che dipende dal taglio delle analisi, alcune delle attività svolte dagli <i>internal auditor</i> permettono di monitorare alcuni rischi di corruzione e individuarne i fenomeni connessi, con particolare riferimento alle attività di vigilanza quali: - risk assessment per la definizione e l'aggiornamento dei Modelli Organizzativi e di Gestione ex D.lgs. n. 231/2001; - interventi di vigilanza svolti su richiesta degli Organismi di Vigilanza ex D.lgs. n. 231/2001; - gestione delle segnalazioni inerenti a fatti contrastanti con i principi del Codice Etico e con la normativa richiamata dai Modelli Organizzativi e di Gestione ex D.lgs. n. 231/2001; - <i>audit</i> svolti da risorse dotate della sensibilità necessaria a individuare i segnali di frode (conoscitori degli <i>standard</i> professionali, soggetti certificati CIA, CCSA e CFE). Ulteriori attività svolte dagli <i>internal auditor</i> su richiesta degli Organismi di Vigilanza ex D.lgs. n. 231/2001 o dei Vertici aziendali, funzionali alla mitigazione del rischio di corruzione sono: - sessioni formative/informative sui rischi di corruzione di cui al D.lgs. n. 231/2001; - <i>workshop</i> in cui sono trattati – tra gli altri – anche i rischi di corruzione. Inoltre, a novembre 2016 il CdA di FS SpA ha approvato la proposta di introduzione, su base volontaria, di un modello di prevenzione della corruzione in FS SpA.
G4-SO3	✓		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
G4-SO5	✓		Il sistema di controllo interno e gestione dei rischi La <i>compliance</i>

INDICATORI GRI	RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ	RELAZIONE FINANZIARIA ANNUALE	RIFERIMENTI/COMMENTI
Politica pubblica			
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. http://www.fsitaliane.it/fsi/Chi-Siamo/Governance/Codice-Etico
Concorrenza sleale			
G4-SO7	✓	✓	La <i>compliance</i> Relazione finanziaria annuale 2016 (prg. "Altre informazioni - Procedimenti e contenziosi")
Conformità			
G4-SO8	✓	✓	La <i>compliance</i> Contenzioso con i dipendenti Relazione finanziaria annuale 2016 (prg. "Altre informazioni - Procedimenti e contenziosi")
Valutazione dei fornitori sulla base degli impatti sulla società			
G4-SO10	✓		Profilo e valutazione dei fornitori Valorizzazione e tutela del territorio



INDICATORI GRI

RAPPORTO
DI SOSTENIBILITÀRELAZIONE
FINANZIARIA ANNUALE

RIFERIMENTI/COMMENTI

Responsabilità di prodotto

G4-DMA

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 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.

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

Ciascuna società del Gruppo pone la massima attenzione nell'offrire ai propri clienti un servizio di qualità.

Di seguito sono riportate le condizioni di viaggio e le carte dei servizi delle società del Gruppo:

- Condizioni Generali di trasporto dei passeggeri di Trenitalia - <http://www.trenitalia.com/tcom/Informazioni/Condizioni-Generali-di-trasporto/Condizioni-Generali-di-trasporto>
- Carta dei Servizi Passeggeri Media Lunga percorrenza - <http://www.trenitalia.com/tcom/Informazioni/Carta-dei-servizi>
- 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 a ogni singola Regione (<http://www.trenitalia.com/tcom/Treni-Regionali>)
- Carta dei Servizi di RFI - <http://www.rfi.it/rfi/NOTIZIE-E-DOCUMENTI/La-Carta-dei-Servizi-2017>
- Carta dei Servizi di Busitalia - Sita Nord - <http://www.fsbusitalia.it/fsb/Clienti/Carta-dei-servizi>
- Carta dei Servizi di ATAF - <http://www.ataf.net/it/servizio-clienti/carta-dei-servizi.aspx?idC=70&LN=it>
- Carta dei Servizi di Busitalia Veneto - <http://www.fsbusitaliaveneto.it/index.php/clienti/carta-dei-servizi>
- La guida del viaggiatore - <http://www.trenitalia.com/tcom/Informazioni/La-guida-del-viaggiatore/La-guida-del-viaggiatore>

Nello svolgimento delle proprie attività il Gruppo opera nel pieno rispetto della normativa in tema di tutela della *privacy* dei clienti e dei suoi *stakeholder*.

Il nostro approccio alla sostenibilità

<http://www.fsitaliane.it/fsi/Chi-Siamo/Governance/Codice-Etico>

Nota metodologica - Matrice di Materialità

Salute e sicurezza dei consumatori

G4-PR1	✓	I Sistemi di Gestione Qualità dei servizi Sicurezza nel viaggio Emissioni Valorizzazione e tutela del territorio Altri impatti
--------	---	---

G4-PR2	✓	Sicurezza nel viaggio
--------	---	-----------------------

Etichettatura di prodotti e servizi

G4-PR4	✓	Qualità dei servizi
--------	---	---------------------

G4-PR5	✓	Qualità dei servizi
--------	---	---------------------

Attività di marketing

G4-PR7	✓	Gli <i>stakeholder</i>
--------	---	------------------------

INDICATORI GRI

RAPPORTO
DI SOSTENIBILITÀRELAZIONE
FINANZIARIA ANNUALE

RIFERIMENTI/COMMENTI

Rispetto della privacy

G4-PR8

✓

Qualità dei servizi

Nel corso del 2016 non si sono verificati casi di reclami per presunta violazione della *privacy* della clientela.

Conformità

G4-PR9

✓

La *compliance*
Qualità dei servizi

Nel corso del 2016 non sono state irrogate significative sanzioni amministrative o giudiziarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi riguardanti la fornitura/ utilizzo di prodotti/servizi.



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
PEC kpmgspa@pec.kpmg.it

Relazione della società di revisione indipendente sul Rapporto di sostenibilità

Al Consiglio di Amministrazione di
Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A.

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (*"limited assurance engagement"*) del Rapporto di sostenibilità del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane (di seguito anche il "Gruppo") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2016.

Responsabilità degli Amministratori per il Rapporto di sostenibilità

Gli Amministratori di Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A. sono responsabili della 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 di Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A. 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.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Abbiamo rispettato i principi sull'indipendenza e gli altri principi etici del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'International Ethics Standards Board for Accountants, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo di qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamentari applicabili.

Responsabilità della società di revisione

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 ISAE 3000 (revised) – Assurance"*

KPMG S.p.A. è una società per azioni di diritto italiano e fa parte del network KPMG di entità indipendenti affiliate a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), entità di diritto svizzero.

Ancora Acosta Bari Bergamo
Bologna Bolzano Brescia
Cagliari Como Firenze Genova
Lecce Milano Napoli Novara
Padova Palermo Parma Perugia
Pescara Roma Torino Treviso
Trieste Varese Verona

Società per azioni
Capitale sociale
Euro 10.150.950,00 i.v.
Registro Imprese Milano e
Codice Fiscale N. 00709600159
R.E.A. Milano N. 512857
Partita IVA 00709600159
VAT number IT00709600159
Sede legale: Via Vittor Pisani, 25
20124 Milano MI ITALIA



Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane
Relazione della società di revisione indipendente
sul Rapporto di sostenibilità
31 dicembre 2016

Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information ("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.

Le procedure svolte si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Rapporto di sostenibilità, analisi di documenti, ricalcoli, riscontri ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

Tali procedure hanno riguardato il rispetto dei principi per la definizione del contenuto e della qualità del Rapporto di sostenibilità, nei quali si articolano le "G4 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 2016, sul quale abbiamo emesso la relazione ai sensi degli artt. 14 e 16 del D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 39, in data 15 maggio 2017;
- 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 ATAF Gestioni s.r.l., Autobus Sippel GmbH, Italferr S.p.A., Rete Ferroviaria Italiana – RFI S.p.A. e Trenitalia S.p.A., al fine di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione del Rapporto di sostenibilità, nonché circa i processi e le procedure di controllo interno che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del Rapporto di sostenibilità;
 - analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del Rapporto di sostenibilità, al fine di ottenere evidenza dei processi in atto, della loro adeguatezza e del funzionamento del sistema di controllo interno per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni in relazione agli obiettivi descritti nel Rapporto di sostenibilità;
- analisi della conformità e della coerenza interna delle informazioni qualitative riportate nel Rapporto di sostenibilità rispetto alle linee guida identificate nel paragrafo "Responsabilità degli Amministratori per il Rapporto di sostenibilità" della presente relazione;



Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane
Relazione della società di revisione indipendente
sul Rapporto di sostenibilità
31 dicembre 2016

- 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 Revised ("reasonable assurance engagement") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

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 2016 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, 27 giugno 2017

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 2016 potranno invece essere inviate via e-mail a

rappertosostenibilita@fsitaliane.it

Ferrovie dello Stato Italiane **GRI 2.4**

Piazza della Croce Rossa, 1
00161 Roma

ALLEGATI: SCHEDE SOCIETARIE

G4-2

FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

IL NOSTRO APPROCCIO

La Società intende integrare la tutela dell'ambiente nelle proprie strategie e nelle attività di tutto il Gruppo, promuovendo e sviluppando un progetto di mobilità collettiva e sostenibile incentrata sul trasporto su ferro.

Ferrovie dello Stato 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'ef-

ficienza energetica, alla promozione dell'impiego di fonti energetiche 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 valorizzare il capitale naturale.

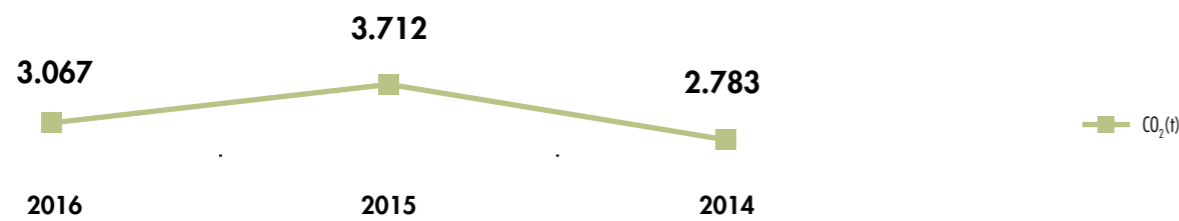
PRINCIPALI CONSUMI FINALI DI ENERGIA

		2016	2015	2014
Energia elettrica	MWh	6.397	6.579	6.176
Gas naturale	Sm ³	291.406	318.502	275.760

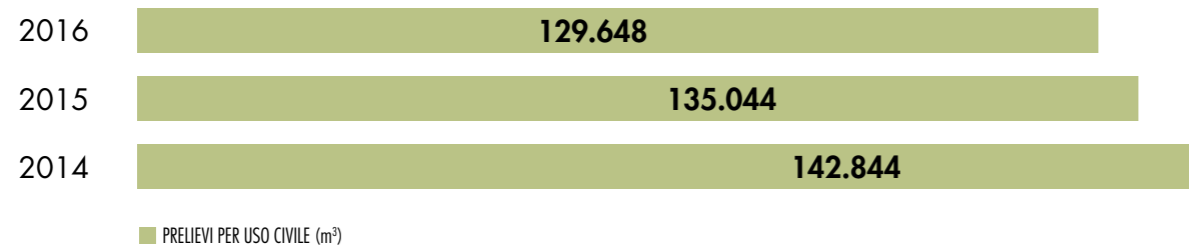
Commento al trend

I consumi energetici si riferiscono prevalentemente alla gestione dell'immobile della Sede Centrale di Villa Patrizi a Roma; il loro andamento risente delle condizioni atmosferiche e, quindi, delle diverse esigenze di climatizzazione.

EMISSIONI TOTALI DI CO₂



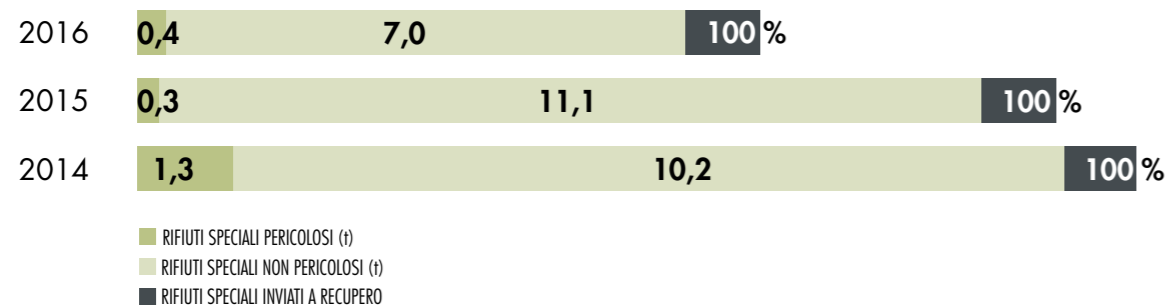
ACQUA, PRELIEVI PER USO CIVILE



Commento al trend

I valori in tabella si riferiscono prevalentemente ai prelievi di Villa Patrizi a Roma e risultano costanti in virtù della tipologia di attività di ufficio svolta presso tale sede. Il trend in diminuzione a partire dal 2014 è motivato da una perdita rilevata nel corso dello stesso anno e risolta nel 2015.

RIFIUTI



Commento al trend

I valori in tabella si riferiscono ai rifiuti speciali prodotti dalla sede di Villa Patrizi a Roma. I dati rilevano un trend pressoché stabile motivato dalla tipologia di attività di ufficio che determina una produzione costante di rifiuti (apparecchiature informatiche, arredi e condizionatori). La diminuzione dei rifiuti speciali non pericolosi è dovuta al termine della campagna di sostituzione degli arredi presenti nelle stanze occupate dal personale.

GLI IMPEGNI ASSUNTI	COSA ABBIAMO FATTO	VOGLIAMO FARE
<p>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</p> <p>Proseguiranno le attività di <i>audit</i> di parte seconda su <i>asset</i> 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</p> <p>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 <i>vision</i>, identificando <i>commitment</i> e <i>target</i> per ciascuna delle 3 dimensioni di analisi (economica, sociale e ambientale)</p>	<p>È stato intrapreso un percorso che prevede lo sviluppo di nuovi strumenti di governance e che porterà l'attuale Modello di Governo dei Sistemi di Gestione Ambientale a evolversi verso un <i>Business Model</i> teso a garantire l'equilibrio tra le componenti economiche, sociali e ambientali delle attività del Gruppo</p> <p>Sono state effettuate le attività di <i>audit</i> di parte seconda su <i>asset</i> di diversa tipologia</p> <p>Con il nuovo Piano industriale 2017-2026, il Gruppo FS Italiane si è dotato di una <i>vision</i> di lungo periodo con la quale ha rinnovato e rafforzato la sua ambizione di realizzare opere e servizi di trasporto in grado di creare valore per la collettività in modo duraturo, attraverso una ridefinizione del settore all'insegna dell'intermodalità. Inoltre, a luglio 2016, è stato istituito il Comitato di Sostenibilità, organo consultivo espressione dei vertici delle principali società del Gruppo</p>	<p>Sarà emesso il Modello di Governo della Sostenibilità, strumento organizzativo atto a garantire una gestione integrata delle 3 dimensioni della sostenibilità (economica, sociale e ambientale)</p> <p>Sulla base dell'approccio del <i>Corporate Shared Value</i>, saranno avviati progetti pilota con l'obiettivo di realizzare una metodologia capace di tener conto di una valutazione multidimensionale delle attività</p> <p>Il Sistema di Gestione e le Linee Guida in materia ambientale saranno aggiornate in <i>compliance</i> alla nuova Norma UNI EN ISO 14001:2015</p> <p>Proseguiranno le attività di <i>audit</i> di parte seconda su <i>asset</i> di proprietà</p>
<p>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</p>	<p>Sono stati avviati i lavori di ristrutturazione della sede di Villa Patrizi a Roma</p>	

ASPETTI



RFI

IL NOSTRO APPROCCIO

L'impegno per l'ambiente e per il sociale 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 del-

le 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", a 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 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).

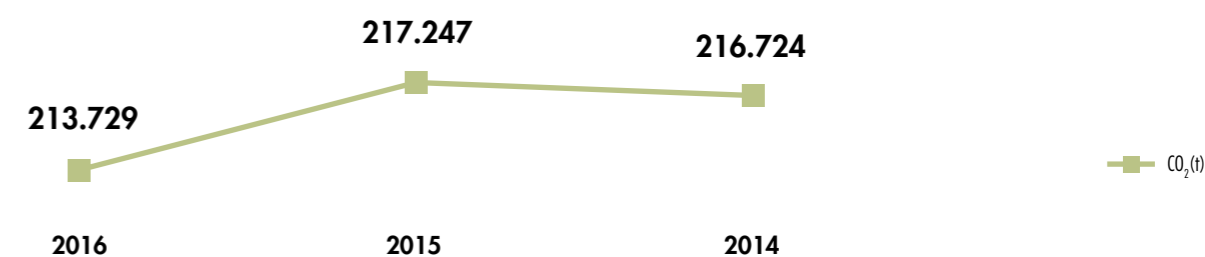
PRINCIPALI CONSUMI FINALI DI ENERGIA

		2016	2015	2014
Gasolio	t	14.652	16.204	16.745
Energia elettrica*	MWh	414.113	416.764	399.696
Gas naturale	Sm ³	8.992.544	8.913.116	8.029.684

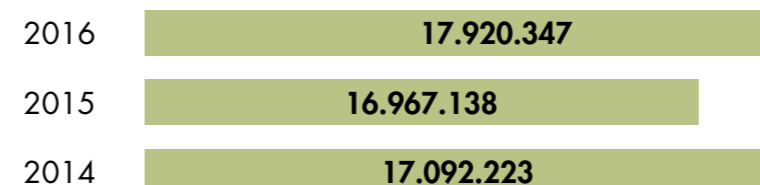
*Include l'energia elettrica prodotta e autoconsumata da impianti fotovoltaici. Non include l'energia elettrica ad alta tensione assorbita dai treni delle imprese ferroviarie che operano sulla rete nazionale.

Commento al trend

Analizzando l'andamento triennale complessivo, si rileva una sostanziale stabilità dei consumi di energia elettrica. Nel 2016, nonostante l'inserimento nel perimetro della nuova Officina Nazionale Armamento Fonderie di Bari, che per tipologia e volumi di produzione presenta importanti fabbisogni energetici, i consumi di energia elettrica sono in linea con quelli registrati nel 2015, anno in cui vi è stata l'introduzione di nuovi impianti e sistemi per la sicurezza della circolazione ferroviaria. Sostanzialmente stabili si mantengono anche i consumi di gas naturale per l'effetto combinato della razionalizzazione delle singole utenze e dei miglioramenti nella gestione delle forniture, con la crescente adozione, soprattutto nelle stazioni, di impianti di riscaldamento a metano in sostituzione di quelli, energeticamente meno efficienti, a gasolio. È prevalentemente riconducibile proprio alle sostituzioni degli impianti la significativa riduzione dei consumi di gasolio nel 2016, su cui incide in subordine anche il minor fabbisogno determinato dalle favorevoli condizioni climatiche e la diminuzione nel traffico commerciale sullo Stretto di Messina.

EMISSIONI TOTALI DI CO₂

ACQUA

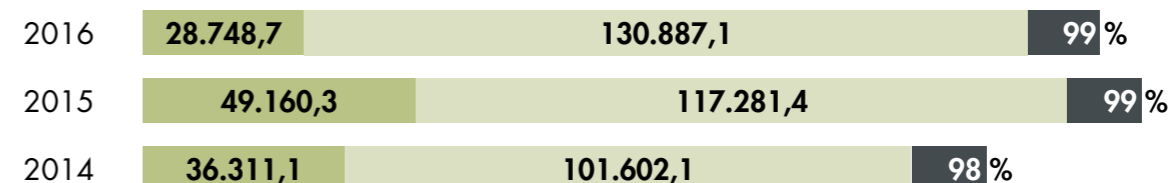


PRELIEVI PER USO CIVILE (m³)

Commento al trend

L'oscillazione nei consumi idrici registrata nel triennio si riferisce alle acque prelevate da acquedotto e, nel 2016, è imputabile, oltre che all'andamento delle attività manutentive, all'acquisizione di nuovi impianti (per esempio, platee di lavaggio).

RIFIUTI



RIFIUTI SPECIALI PERICOLOSI (t)
RIFIUTI SPECIALI NON PERICOLOSI (t)
RIFIUTI SPECIALI INVIATI A RECUPERO

Commento al trend

Dietro la lieve diminuzione del totale dei rifiuti prodotti nel 2016 rispetto al 2015 (-4%) si evidenzia un contenuto aumento dei rifiuti non pericolosi (che rappresentano l'82% del totale) e una notevole flessione dei rifiuti pericolosi in particolare per la componente inviata a smaltimento. La variazione si correla all'andamento ciclico delle attività di manutenzione e consente di mantenere sostanzialmente invariato il quantitativo totale dei rifiuti inviati a recupero.

GLI IMPEGNI ASSUNTI	COSA ABBIAMO FATTO	VOGLIAMO FARE
 <p>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</p> <p>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)</p> <p>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</p> <p>Verrà avviato sulle 4 Officine di RFI uno studio illuminotecnico finalizzato a implementare il completo relamping</p>	<p>Completata la diagnosi energetica sui 23 siti fra officine, stazioni, impianti per la circolazione del traffico e presidi operativi individuati come significativi per la definizione delle aree di efficientamento delle diverse tipologie di impianti core RFI</p> <p>Organizzazione corso di Energy Management per il conseguimento della certificazione EGE</p> <p>È stata bandita la gara europea la cui aggiudicazione è prevista nel primo semestre del 2017</p> <p>Completato lo studio illuminotecnico</p> <p>Prosecuzione dell'attività di sostituzione dei circa 13.000 segnali bassi di manovra a lampada tradizionale con segnali bassi a LED, già attuata per circa 1/3</p> <p>Sul fronte energie rinnovabili, è stata firmata con Terna una Lettera di Intenti per lo sviluppo di un progetto volto alla realizzazione di impianti fotovoltaici che alimenteranno con energia pulita i consumi elettrici di RFI</p> <p>Avvio di numerose attività/studi/sperimentazioni di efficientamento energetico in ambito tecnologie di segnalamento, telecomunicazioni e trazione elettrica quali: studio per alimentazione fotovoltaica di garitte di linea, impiego segnali LED per apparati ACC/ACCM, soluzioni tecniche per SSE a 3kVcc, sviluppo sistemi di rilevamento temperature boccole e freni (RTB e RTF), riduzione elementi della rete GSM-R, impiego apparati a ridotto consumo energetico, ecc.</p> <p>Proseguite le attività per la definizione di una procedura aziendale per il Mobility Management. Incontro di condivisione e allineamento tra i Mobility Manager di RFI nell'ambito del workshop organizzato dalla Capogruppo. Coordinamento e presentazione Piani Spostamento Casa Lavoro (PSCL) per NA, FI, GE, ME, TO, PA, BA e collaborazione per i PSCL delle altre città</p>	<p>Si procederà con il conseguimento della certificazione EGE (Esperto in Gestione dell'Energia) per almeno tre Referenti Energy Manager RFI</p> <p>Sarà implementato un Sistema di Gestione dell'Energia all'interno del Sistema di Gestione Ambientale di RFI. Il Sistema coinvolgerà tutte le Direzioni territoriali e i relativi Referenti Energy Manager</p> <p>Sarà aggiudicata la "gara LED" e saranno avviate le relative attività di implementazione</p> <p>Saranno avviate le attività per il relamping delle officine con i nuovi corpi illuminanti disponibili a valle della "gara LED"</p> <p>Proseguirà l'attività di aggiornamento tecnologico dei segnali bassi di manovra (sostituzione con LED per ulteriori 800 segnali)</p> <p>Verranno condotti sopralluoghi e analisi per l'individuazione di siti dove la realizzazione degli impianti fotovoltaici presenti le dovute caratteristiche di convenienza tecnico-economica</p> <p>Saranno avviati gli interventi previsti dal nuovo progetto di installazione nelle sottostazioni elettriche (SSE) di misuratori e sostituzione dei trasformatori di vecchia generazione</p> <p>Sarà sottoscritto un accordo con un ente di ricerca per la realizzazione di due prototipi per il recupero e la trasformazione dell'energia cinetica di frenatura dei treni in energia elettrica</p> <p>Sarà sottoscritto un contratto di fornitura di energia da Fonti Energetiche Rinnovabili (FER) per usi diversi dalla trazione ferroviaria</p>
 <p>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</p>	<p>Conclusa l'implementazione del sistema informativo "Atlantide" e avviata la pianificazione del training, rivolto agli operatori, per la messa in esercizio del sistema</p>	<p>Verrà conclusa la sessione di training e la messa in esercizio del sistema informativo "Atlantide" funzionale, tra l'altro, alla dichiarazione MUD</p>

GLI IMPEGNI ASSUNTI	COSA ABBIAMO FATTO	VOGLIAMO FARE
	<p>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</p> <p>Sono stati realizzati incontri di formazione rivolti ai referenti ambientali delle Direzioni Territoriali Produzione sulla tutela delle aree protette e della biodiversità ed è stato nominato un referente centrale per l'omogenea applicazione della procedura in materia</p> <p>Emessa la nuova procedura di "Valutazione ambientale degli investimenti" per supportare la gestione aspetti ambientali, da parte del committente RFI, in fase di analisi, progettazione ed esecuzione delle opere</p> <p>Proseguita l'implementazione della Banca Dati Ambientale e sviluppato un tool per la classificazione automatica del "livello di rischio ambientale" degli asset censiti</p>	<p>Sarà avviato uno specifico progetto di "water management" per l'ottimizzazione e la riduzione dei consumi idrici mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> interventi strutturali per l'eliminazione delle perdite implementazione di un sistema di monitoraggio dei 700 principali impianti idrici della rete (tra stazioni, scali merci e platee di lavaggio) anche attraverso l'installazione di sistemi di telelettura verifica e aggiornamento dei contratti idrici per allineamento ai parametri definiti per i "grandi utenti" separazione delle utenze promiscue di RFI quando possibile; in alternativa installazione di contabilizzatori che permettano di ripartire/ribaltare oneri ai soggetti terzi a esse collegati <p>Saranno presidiati gli indicatori ambientali previsti dalla procedura di "Valutazione ambientale degli investimenti" relativi alle fasi di analisi, progettazione e realizzazione</p> <p>Con riferimento alla Banca Dati Ambientale, il tool per la classificazione automatica del "livello di rischio ambientale" sarà messo in esercizio e saranno sviluppati archivi digitali della documentazione rilevante per la gestione ambientale (per esempio autorizzazioni, concessioni, planimetrie, ecc.)</p>
	<p>Sarà alimentata la Banca Dati Ambientale con tutte le informazioni relative agli asset con aspetti ambientali</p>	<p>Il Sistema di Gestione Ambientale sarà allineato alla nuova versione della norma ISO 14001:2015 e saranno inseriti criteri ambientali premianti nelle gare per l'affidamento dei servizi di pulizia delle stazioni del network</p> <p>Verrà estesa a tutta la Società la certificazione OHSAS 18001</p>
	<p>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</p>	<p>È stato esteso a tutta la società il perimetro di certificazione in ambito ambientale (ISO 14001)</p>

ASPETTI

 <p>Miglioramento continuo</p>	 <p>Ciclo materie prime</p>	 <p>Ciclo acqua</p>	 <p>Energia ed emissioni</p>	 <p>Territorio</p>
---	--	--	---	---

CONTROLLATE DI RFI

PRINCIPALI CONSUMI FINALI DI ENERGIA

		2016	2015	2014
Gasolio	t	6.952	7.116	6.803
Energia elettrica	MWh	2.807	2.611	2.296

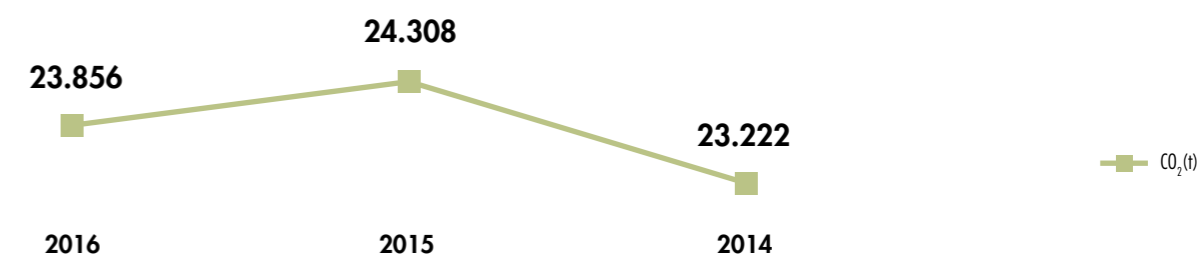
Commento al trend

Nel consumo di gasolio non si evidenziano scostamenti significativi né per Blufferries, che mantiene sostanzialmente invariato il programma di esercizio (rotte e numero di corse), né per Terminali Italia che, a fronte di un aumento nei consumi di gasolio legati all'attività di manovra ferroviaria, vede diminuire il fabbisogno per le gru mobili grazie al rinnovamento del parco macchine con mezzi a minor impatto ambientale.

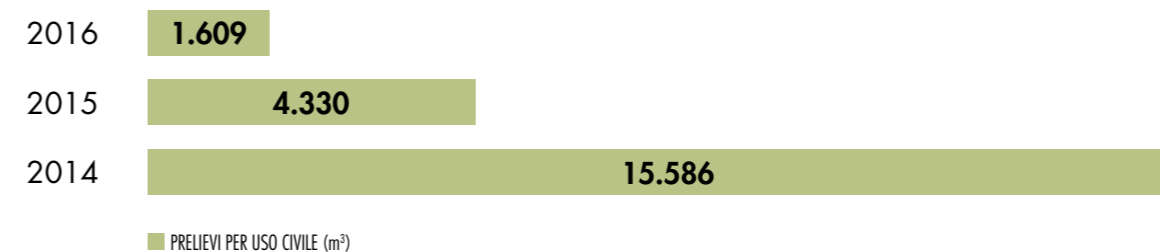
Le variazioni nel consumo di energia elettrica sono correlate all'andamento delle attività commerciali di Terminali Italia, in particolare del numero delle movimentazioni con le gru a portale presso il terminal di Verona.



EMISSIONI TOTALI DI CO₂



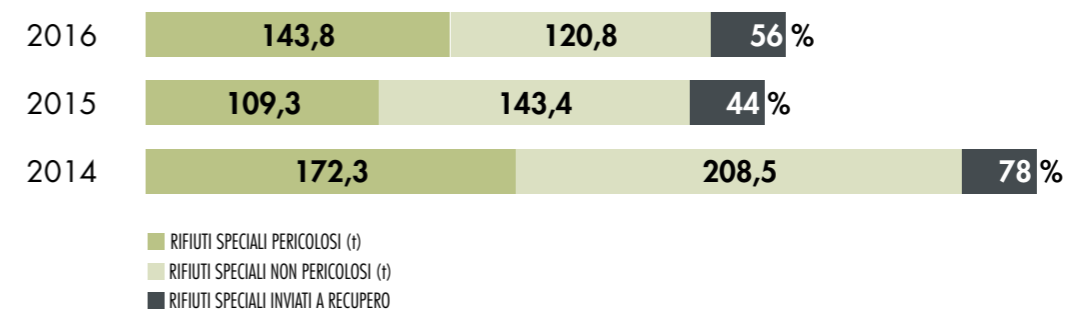
ACQUA



Commento al trend

Le controllate utilizzano utenze intestate a RFI a eccezione di due, intestate a Terminali Italia negli impianti non di proprietà di RFI, Terzo Modulo Verona e Milano Smistamento. Il trend vistosamente in calo è dovuto alla risoluzione, nel II trimestre 2015, di un guasto nelle condotte che ha fatto registrare un prelievo anomalo nei periodi precedenti.

RIFIUTI



Commento al trend

La sostanziale parità nella complessiva produzione di rifiuti delle controllate rispetto al 2015 e il significativo aumento della percentuale di quelli inviati a recupero è il risultato di valori in forte crescita per Blufferries e in diminuzione per Terminali Italia. In particolare Blufferries, impegnata nel 2016 in lavori di manutenzione condotti sulle navi in sosta in cantiere secondo la periodicità prestabilita, registra notevoli aumenti sia per i rifiuti pericolosi – con diminuzione però della quota inviata a smaltimento – sia, in misura drasticamente maggiore, per quelli non pericolosi. Terminali Italia registra, invece, una significativa diminuzione dei rifiuti non pericolosi riconducibile alla chiusura del terminal di Milano Certosa, nel contesto di un trend pluriennale soggetto comunque a forti variazioni legate, per la maggior parte, ad attività di manutenzione straordinaria di piazzali e mezzi.

I valori si riferiscono ad aspetti ambientali gestiti direttamente dalla Società o per conto di altre Società del Gruppo.

GLI IMPEGNI ASSUNTI

COSA ABBIAMO FATTO

VOGLIAMO FARE

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

È stato sottoscritto per l'anno 2016 un contratto con ditta specializzata di pronto intervento ecologico

Sarà erogato un corso avanzato di primo intervento ambientale per alcuni componenti della squadra di emergenza

Saranno erogate sessioni formative rivolte a tutto il personale in materia di merci pericolose e gestione emergenze

Effettuati gli incontri di formazione rivolti a tutto il personale in materia di merci pericolose e gestione emergenze

Saranno avviate le attività propedeutiche alla certificazione ISO 14001

Verrà perseguita l'integrazione del terminal di Bologna nella Piattaforma Integrata di Logistica

Sono proseguite le attività per l'integrazione del terminal di Bologna Interporto nel PIL (Piattaforma Integrata Logistica) per l'ottimizzazione e la semplificazione dei flussi informativi tra gli attori della catena logistica intermodale

Sarà attivato, in collaborazione con RFI, il nuovo impianto antincendio presso il terminal di Segrate e si concluderà, presso il terminal di Catania, lo spostamento del distributore di gasolio per il miglioramento della viabilità interna e della gestione delle interferenze



Sono state acquistate 6 gru mobili di nuova generazione con maggiori dotazioni di sicurezza e a minor impatto ambientale per i terminal di Verona e Segrate

Nel terminal di Verona saranno sostituite, in collaborazione con RFI, circa 140 lampade di vecchia generazione delle torri faro con nuove a tecnologia LED per un risparmio energetico previsto superiore al 50%



È stata avviata, in collaborazione con RFI, la progettazione di un nuovo impianto di depurazione delle acque meteoriche presso il terminal di Verona



GLI IMPEGNI ASSUNTI

COSA ABBIAMO FATTO

VOGLIAMO FARE

Blufferies



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

Erogare le sessioni formative e informative previste per il personale di bordo su base annuale dalla nuova versione del *safety management system* (SMS) emanata nel luglio 2016

Verranno erogate le annuali sessioni formative e informative previste dal SMS



Verrà installato e certificato, sui mezzi veloci, il nuovo impianto di trattamento delle acque nere come prescritto dalla recente normativa emessa dall'Autorità Marittima

Sono stati installati e certificati sui due mezzi veloci i nuovi impianti di trattamento delle acque nere



È stata avviata la produzione di un nuovo traghetto, in sostituzione di una delle più datate navi della flotta. Il nuovo motore - con certificato EIAPP - *Engine International Air Pollution Prevention* - consentirà risparmi di carburante e abbattimento delle emissioni, del rumore e delle vibrazioni



Avviata la procedura per la certificazione ISO 14001 del Sistema di Gestione Ambientale con emissione a dicembre 2016 del Documento di Valutazione della Significatività

Verrà completato l'iter per l'ottenimento della certificazione ISO 14001

ASPETTI

Miglioramento continuo	Ciclo materie prime	Ciclo acqua	Energia ed emissioni	Territorio

TRENITALIA

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 all'installazione di impianti di illuminazione a LED e riqualificazione energetica di sistemi di aria compressa e di riscaldamento e alla produzione di energia rinnovabile da impianti fotovoltaici. Anche per quanto concerne l'acquisto di nuovi rotabili, Trenitalia si sta impegnando a inserire, come fatto per la gara dei 450 treni regionali assegnata nel 2016, una serie di clausole che consentiranno un significativo progresso dell'efficienza energetica dei mezzi.

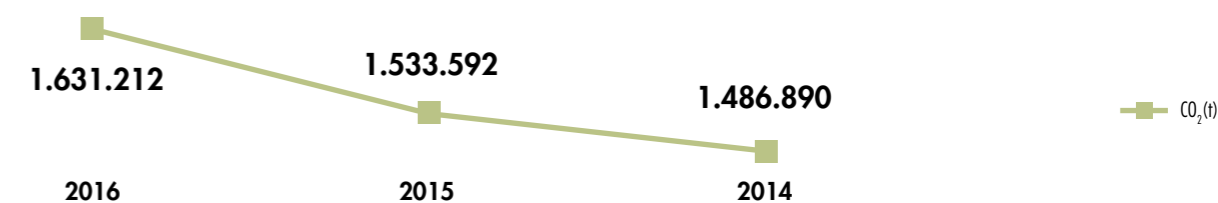
PRINCIPALI CONSUMI FINALI DI ENERGIA

		2016	2015	2014
Gasolio	t	46.034	47.611	46.460
Energia elettrica totale	MWh	4.300.109	4.030.149	3.746.274
di cui per trazione ferroviaria	MWh	4.220.639	3.957.506	3.670.262
di cui per altri usi	MWh	79.470	72.643	76.012
Gas naturale	Sm ³	19.204.129	17.889.855	16.011.033

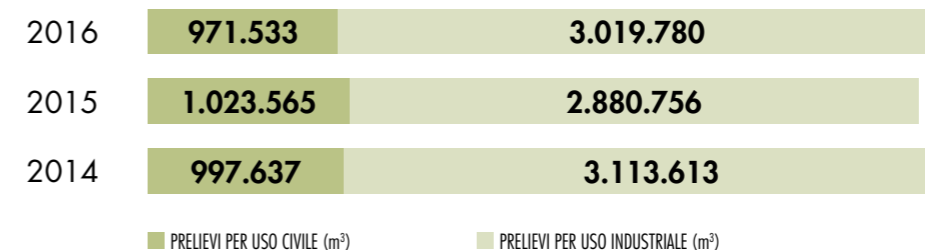
Commento al trend

L'aumento dei consumi di energia elettrica per trazione ferroviaria è sostanzialmente legato alla maggiore offerta AV derivante dal progressivo ingresso in esercizio della nuova flotta di *Frecciarossa 1000*. L'incremento nei consumi di energia elettrica per usi diversi dalla trazione ferroviaria tra il 2015 e il 2016 è imputabile alle nuove utenze attivate tra fine 2015 e il 2016, alcune delle quali relative a impianti piuttosto rilevanti ed energivori. L'aumento dei consumi di gas naturale, invece, è in massima parte imputabile all'affinamento delle modalità di rilevazione del dato avvenuto a partire dalla fine del 2015.

EMISSIONI TOTALI DI CO₂



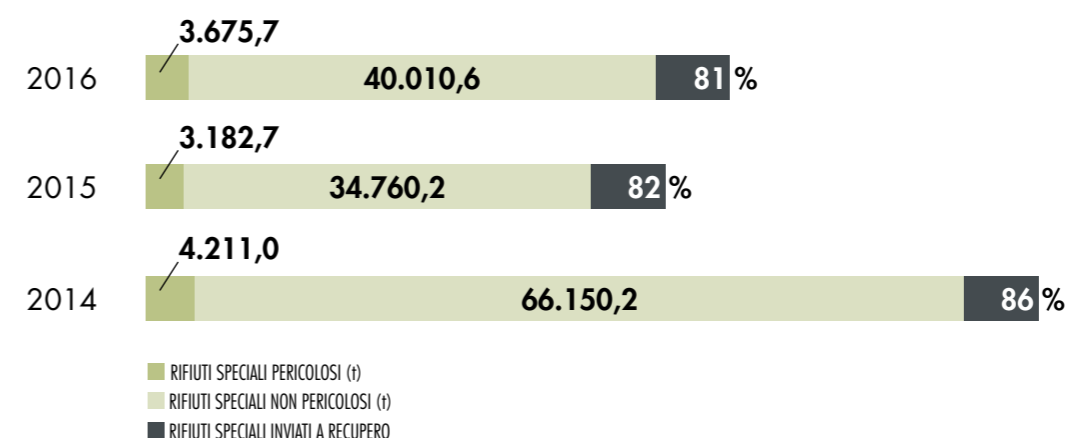
ACQUA



Commento al trend

I consumi di acqua – sostanzialmente stabili nel corso dell'ultimo triennio ma in diminuzione complessiva rispetto al passato – sono la conseguenza degli interventi di efficientamento dei processi e di controllo delle perdite effettuati nello stesso periodo. Il decremento risulta essere significativo in considerazione del fatto che, nell'ultimo triennio, si è rilevato un aumento del fattore di produzione in termini di treni-km.


RIFIUTI



Commento al trend

A fronte di una sostanziale stabilità nella produzione dei rifiuti speciali pericolosi, l'andamento nella produzione dei rifiuti speciali non pericolosi è fortemente influenzato dalle campagne periodiche di demolizione del materiale rotabile non più idoneo al servizio.

GLI IMPEGNI ASSUNTI	COSA ABBIAMO FATTO	VOGLIAMO FARE
 <p>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</p>	<p>Costruzione di una copertura fotovoltaica presso l'impianto di Firenze Osmannoro (53 kWp con avvio dell'impianto previsto nel 2017)</p> <p>L'avvio dei lavori di costruzione degli impianti di Roma San Lorenzo e Napoli S.M. La Bruna ha subito un ritardo per criticità nell'ottenimento di permessi urbanistici e ambientali. Sopraggunte difficoltà tecniche hanno fatto slittare anche l'avvio dei lavori di installazione di Milano Martesana. Si prevede, in tutti e 3 i siti, di avviare i lavori entro il 2017</p>	<p>Verranno attivati ulteriori investimenti per la produzione di energia da fonti rinnovabili e per l'efficienza energetica, con particolare riferimento all'installazione di lampade a LED, all'installazione di impianti di riscaldamento a nastri radianti, al miglioramento dei sistemi di produzione e distribuzione di aria compressa, presso gli impianti di Roma, Milano, Napoli, Rimini e Foligno, con l'obiettivo di diminuire i consumi di energia elettrica del 50% e i consumi di gas da riscaldamento del 30%, negli impianti, o nelle parti di impianto, interessati dagli interventi</p> <p>Proseguirà la campagna di diagnosi energetiche intrapresa nel 2015 e proseguita nel 2016 (per un totale di 18 diagnosi già eseguite), con ulteriori 9 diagnosi presso impianti industriali aziendali</p> <p>Sarà realizzato, in collaborazione con Ferrovie, un nuovo sistema di monitoraggio dei consumi energetici di Trenitalia, basato su un flusso digitale di dati provenienti dai fornitori</p>
<p>Proseguirà la campagna di Diagnosi Energetiche intrapresa nel corso del 2015 presso ulteriori 10 impianti industriali aziendali</p>	<p>Sono state svolte le diagnosi energetiche presso i 10 siti individuati</p>	
<p>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</p>	<p>È stato individuato tramite gara il fornitore unico per le circa 120 utenze aziendali di gas</p>	
<p>Verrà ultimata l'implementazione di un sistema di misurazione dell'energia elettrica consumata dal Frecciarossa 1000</p>	<p>È stato implementato un sistema di misurazione dell'energia elettrica consumata dal Frecciarossa 1000</p>	
<p>Saranno selezionati i nuovi convogli dedicati al trasporto regionale che verranno acquistati nei prossimi anni anche sulla base di specifici requisiti di efficienza energetica</p>	<p>È stata conclusa la gara per la fornitura di 450 nuovi convogli, dalle elevate performance energetiche, per il trasporto regionale</p>	
<p>Verranno erogati ulteriori 2 moduli di formazione in materia di energia per l'aggiornamento dei circa 40 Referenti Locali Energia aziendali</p>	<p>Sono stati erogati i 2 moduli formativi per l'aggiornamento del personale addetto alla gestione dell'energia negli impianti</p>	
	<p>"Enjoy", il servizio di Car Sharing gestito da Eni in partnership con Trenitalia e Fiat, è stato esteso alla città di Catania. Nella città di Roma, inoltre, è stato attivato il servizio di Scooter Sharing nato grazie alla partnership fra Eni, Trenitalia e il Gruppo Piaggio</p>	
	<p>È stato rinnovato l'accordo tra Trenitalia e Clear Channel per promuovere il Bike Sharing nelle città di Verona e Milano. I clienti del trasporto regionale, grazie alla partnership con l'operatore Bicincittà, hanno ottenuto agevolazioni per l'acquisto di un abbonamento annuale per i servizi di Bike Sharing presenti a Torino e in altre località della penisola e, attraverso l'accordo stipulato con FIAB, hanno beneficiato di sconti nelle strutture ricettive bike friendly del network Albergabici</p>	

GLI IMPEGNI ASSUNTI	COSA ABBIAMO FATTO	VOGLIAMO FARE
	<p>Sono proseguite le attività di sensibilizzazione al personale e ai fornitori sul tema della gestione delle materie prime e dei rifiuti con lo scopo di garantire un utilizzo più accurato delle materie, migliorare la gestione dei depositi di rifiuti e di sostanze pericolose, ridurre i fattori di rischio di contaminazione ambientale nonché incrementare la raccolta differenziata e la quota parte di rifiuti destinata a recupero</p>	<p>Sarà incrementata la quantità di carta riciclata acquistata riducendone, al contempo, il consumo attraverso l'adozione e il completamento di progetti di dematerializzazione</p> <p>Saranno definiti ulteriori obiettivi per ridurre la produzione di rifiuti</p> <p>Saranno realizzati interventi di miglioramento delle aree adibite allo stoccaggio di rifiuti (IMC Milano)</p>
	<p>Sono stati realizzati e avviati interventi per il risanamento di reti idriche interrate e la separazione degli scarichi (Dir. Reg. Puglia, Dir. Reg. Marche, IMC Roma, IMC Napoli e Reggio Calabria in ambito Divisione Passeggeri Long Haul), installati contatori dedicati ed erogatori temporizzati, sostituite le bocchette vetuste e suscettibili di malfunzionamenti presenti presso le platee di lavaggio (Dir. Reg. Veneto e Dir. Reg. Campania, IMC Milano e Torino in ambito Divisione Passeggeri Long Haul). Sono stati installati moderni sistemi di depurazione delle acque di scarico assomigliate alle domestiche (IMC Milano) e di seconda pioggia (IMC Bari)</p>	<p>Saranno individuate soluzioni gestionali/tecnologiche volte a minimizzare i consumi di acqua per uso civile e industriale e definiti progetti per la riduzione dei consumi idrici nei siti con maggiori criticità. Saranno pianificati, in taluni casi, interventi strutturali per il risanamento delle reti idriche (Dir. Reg. Marche e Dir. Reg. Abruzzo)</p> <p>Saranno installati contatori dedicati ed erogatori temporizzati (Dir. Reg. Puglia, Dir. Reg. Sicilia, Dir. Reg. Toscana, Dir. Reg. Campania, Dir. Reg. Liguria, Dir. Reg. Piemonte, IMC Bari di Div. Pass. Long Haul)</p> <p>Saranno completati gli interventi di rifacimento delle reti idriche già avviati/pianificati (Div. Pass. Long Haul: IMC Napoli e IMC Milano, Dir. Reg. Sardegna)</p> <p>Sarà sperimentata la disinfezione delle acque destinate al consumo umano con ozono (Dir. Reg. Friuli Venezia Giulia)</p>
	<p>Effettuata la valutazione delle attività industriali svolte in prossimità di aree tutelate, di zone di protezione e conservazione speciali o di osservatori astronomici, al fine di evitare e prevenire il verificarsi di impatti negativi sulla biodiversità e sugli habitat naturali</p>	<p>Sarà progettato e realizzato, con il supporto del Direttore dell'Osservatorio Astronomico di Campocatino (Unione Astrofili Italiani), un seminario sull'inquinamento luminoso correlato all'esercizio degli impianti di illuminazione esterna notturna delle grandi aree industriali e dei parchi ferroviari aziendali e sul relativo impatto ambientale (coinvolgendo 50 risorse)</p>
		<p>Sarà avviato un progetto per gestire la transizione verso la norma ISO 14001:2015 e sarà implementata una piattaforma informatica integrata per la gestione e l'interrogazione intelligente dei dati del Sistema di Gestione Trenitalia</p>

ASPETTI

 <p>Miglioramento continuo</p>	 <p>Ciclo materie prime</p>	 <p>Ciclo acqua</p>	 <p>Energia ed emissioni</p>	 <p>Territorio</p>
---	--	--	---	---

CONTROLLATE DI TRENITALIA

PRINCIPALI CONSUMI FINALI DI ENERGIA

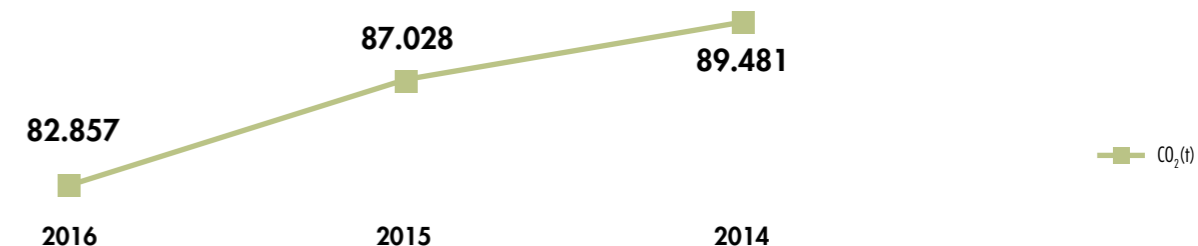
		2016	2015	2014
Gasolio	t	2.213	2.185	2.126
Energia elettrica totale	MWh	160.672	171.034	175.596
di cui per trazione elettrica	MWh	159.644	170.050	175.004
di cui per altri usi	MWh	1.029	984	592

Comento al trend

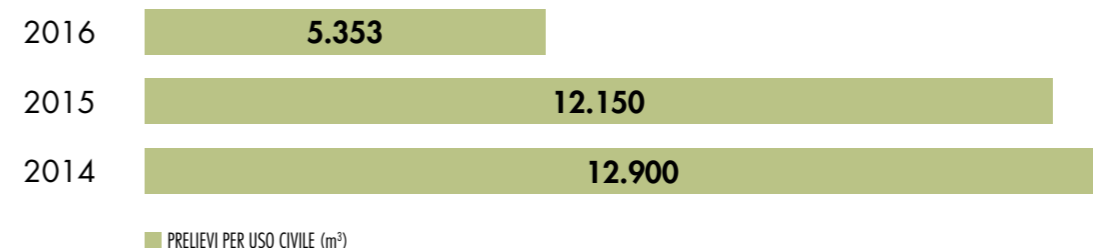
Nel 2016 i consumi di gasolio sono stati sostanzialmente stabili rispetto all'anno precedente. Con riferimento ai consumi di energia elettrica, la variazione rilevata negli ultimi due anni è riconducibile alla diminuzione della quota di energia elettrica per la trazione ferroviaria, sia da parte della controllata Serfer – che ha ridotto nell'anno le attività di trazione – sia da parte di TX Logistik.



EMISSIONI TOTALI DI CO₂



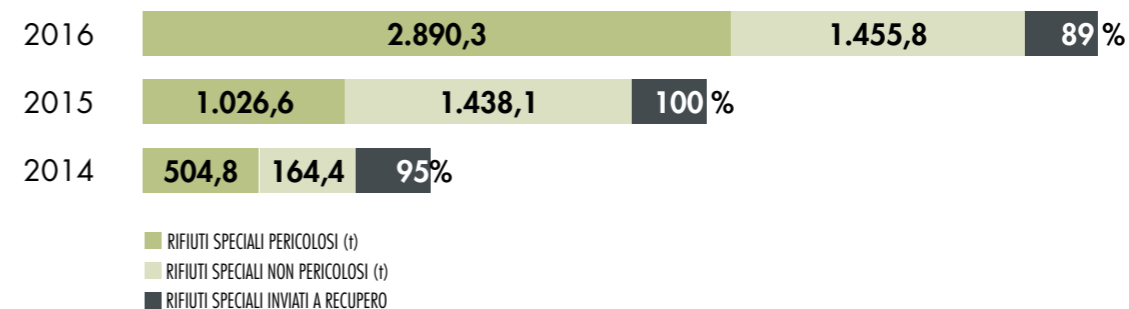
ACQUA



Comento al trend

La diminuzione dei consumi di acqua registrata nel 2016 è riconducibile essenzialmente alla società controllata Serfer ed è dovuta alla dismissione di alcune utenze nonché dall'utilizzo prevalente, presso i cantieri di manovra, di uffici e di spogliatoi di terzi.

RIFIUTI




Comento al trend

L'incremento dei rifiuti nel 2016 rispetto al 2015 è riconducibile alla maggiore produzione di rifiuti speciali pericolosi da parte di Serfer, generati dal notevole aumento dei lavori di armamento ferroviario gestiti dalla Divisione Costruzioni.

I valori si riferiscono ad aspetti ambientali gestiti direttamente dalla Società o per conto di altre Società del Gruppo.

GLI IMPEGNI ASSUNTI
COSA ABBIAMO FATTO
VOGLIAMO FARE



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

Saranno attivati interventi di miglioramento dell'efficienza energetica attraverso, per 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

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

È stata effettuata la valutazione del parco mezzi di proprietà ai fini dell'individuazione delle macchine da ammodernare e da alienare anche in funzione dell'acquisizione di macchine di manovra (modello D245)

La convenienza economica dell'operazione di sostituzione dei corpi luminosi situati presso l'officina è in fase di valutazione

Il cambio di sede amministrativa presso uffici di proprietà di terzi non ha permesso la sostituzione dei corpi illuminanti

Sono stati rottamati 28 locomotori, sostituiti con 15 modelli D245

La modifica delle marmite si è rivelata troppo onerosa in termini di costi/benefici

L'efficienza in termini di servizio sarà monitorata una volta consolidati i dati attraverso il *software* INFOPMS che monitora il numero di guasti per macchina e il numero di giorni di fermo macchina

Situazione attuale:

Revamping di n. 2 loco modello V100 e n. 2 in fase di lavorazione

Revamping Modello MAK C764 n. 2 in lavorazione

In merito alle emissioni sono appena state effettuate le analisi fumi sulle locomotive V100 per acquisizione di valori di riferimento

ASPETTI



ITALFERR

IL NOSTRO APPROCCIO

In linea con le strategie del Gruppo FS, Italferr opera scelte progettuali coerenti con i principi di prevenzione e salvaguardia ambientali dettati dalle norme comunitarie e con le strategie dello sviluppo sostenibile, sviluppando un Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza conforme alle norme ISO 9001, ISO 14001 e BS OHSAS 18001, per garantire l'efficienza e l'efficacia dei processi di produzione, migliorare la propria prestazione ambientale e fornire prodotti e servizi in linea con le prescrizioni legislative applicabili.

Italferr sviluppa in Italia e all'estero soluzioni progettuali orientate ai principi di sostenibilità attraverso l'adozione di metodologie innovative che garantiscono un approccio olistico nelle fasi di progettazione e realizzazione dell'infrastruttura. La territorializzazione dell'opera, il coinvolgimento degli *stakeholder*, la valutazione integrata degli obiettivi ambientali, economici e sociali, il monitoraggio ambientale e sociale, gli strumenti di comunicazione rappresentano gli elementi cardine per uno sviluppo sostenibile dell'intervento.

La progettazione ambientale riveste un ruolo determinante per migliorare l'interazione dell'opera con il territorio e le popolazioni interessate. La Società sviluppa studi specialistici per la verifica degli impatti ambientali e paesaggistici dei progetti e, più in generale, per la valutazione degli effetti diretti e indiretti che la realizzazione delle infrastrutture può determinare. Italferr sviluppa, inoltre, elaborati progettuali specifici atti a individuare gli aspetti significativi correlati alle lavorazioni di cantiere, alle misure di mitigazione e alle attività di monitoraggio necessarie a garantire un corretto presidio della fase di realizzazione delle opere.

Nell'ambito di una progettazione ecosostenibile, vengono individuati soluzioni e interventi volti in particolare a promuovere un uso sempre più razionale delle risorse impiegate, attraverso un maggior

riutilizzo dei materiali provenienti dagli scavi, e un più efficace inserimento dell'opera nel territorio, attraverso la realizzazione di opere a verde.

Sono inoltre realizzati interventi finalizzati a migliorare e riqualificare i territori attraversati, tramite le attività di censimento e bonifica dei siti contaminati interferenti, nonché alla conoscenza dei processi storici d'uso e frequentazione del territorio e alla conseguente valorizzazione dei siti archeologici, attraverso l'archeologia preventiva, rendendo così evidenti i benefici indotti dalla realizzazione dell'opera infrastrutturale in progetto.

In tema di territorializzazione, Italferr ricerca soluzioni progettuali indirizzate allo studio di compatibilità dell'opera con lo stato dei luoghi per il più efficace inserimento dell'opera nel territorio. Nell'ultimo decennio, Italferr ha dato impulso alla progettazione architettonica e urbanistica mettendo a punto un processo ideativo accurato e originale in ogni sua fase, dalla pianificazione su scala territoriale, alla progettazione dell'opera singola, fino al design applicato alle soluzioni costruttive di dettaglio. Partendo dall'attenta esplicitazione del programma funzionale, che recepisce le richieste formulate dal cliente e dagli *stakeholder* e gli *input* derivanti dallo studio trasportistico, la Società elabora il *concept* architettonico, cioè l'idea formale e formativa che trasforma l'insieme di funzioni e le suggestioni, nonché i condizionamenti, derivanti dai luoghi in una "architettura". Questa, attraverso l'intervento dell'ingegneria strutturale e impiantistica, si completa delle componenti che ne assicurano la fattibilità tecnico-economica e la costruibilità.

Tra gli strumenti di controllo impiegati in fase di realizzazione dell'opera, il ruolo preponderante è assunto dalle attività di monitoraggio che interessano tutte le componenti ambientali potenzialmente interferite dalle lavorazioni, al fine di verificare l'effettivo manifestarsi delle previsioni d'impatto, di valutare l'efficacia dei sistemi di mitigazione e di rilevare e gestire tempestivamente eventuali situazioni anomale.

PRINCIPALI CONSUMI FINALI DI ENERGIA

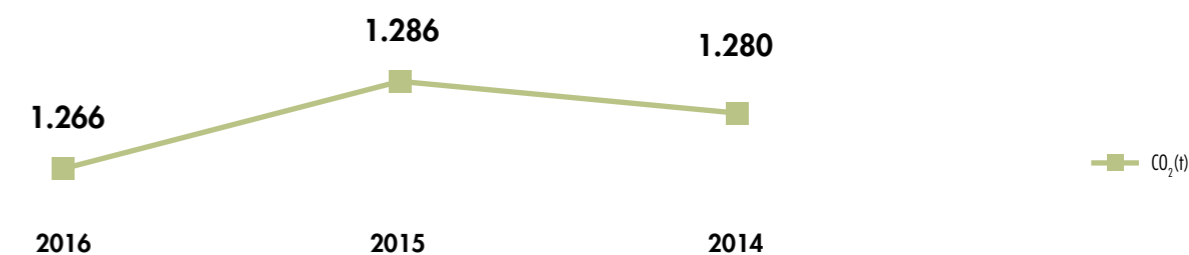
		2016	2015	2014
Gasolio	t	113	117	125
Energia elettrica	MWh	2.251	2.290	2.113
Gas naturale	Sm ³	33.355	39.276	42.151

Commento al trend

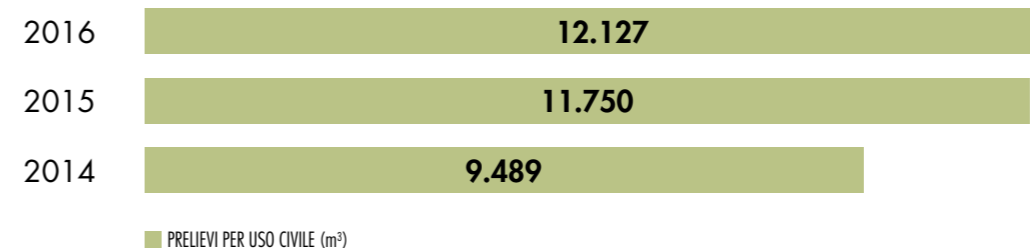
Per l'anno 2016 si registra una ulteriore diminuzione del consumo di gasolio per autotrazione pari al 4% rispetto al 2015, dovuta sia a una riduzione dei mezzi aziendali (4 in meno rispetto al 2015) sia alla procedura che ha aggiornato le modalità di uso con particolare attenzione alle percorrenze giornaliere.

I consumi di energia elettrica registrano un *trend* costante e, relativamente alla sede di Roma e Torino, si stima una riduzione complessiva dei consumi per il riscaldamento (gas naturale) pari al 15%.

EMISSIONI TOTALI DI CO₂



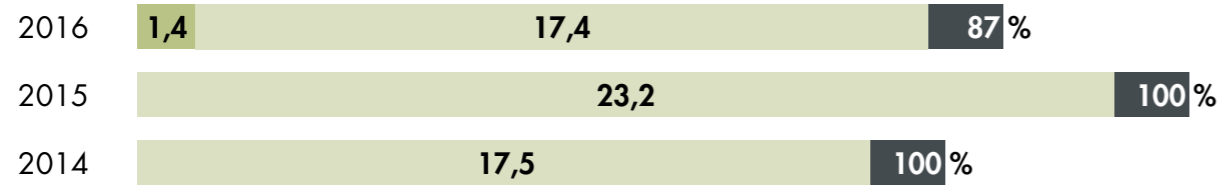
ACQUA



Commento al trend

Nel 2016 il prelievo complessivo di acqua nelle sedi è stato pari a 12.127 m³, lievemente in crescita rispetto al 2015. A tal proposito si precisa che la variazione dei consumi idrici è imputabile a un andamento variabile del numero di risorse presenti negli uffici.

RIFIUTI



- RIFIUTI SPECIALI PERICOLOSI (t)
- RIFIUTI SPECIALI NON PERICOLOSI (t)
- RIFIUTI SPECIALI INVIATI A RECUPERO

Comento al trend

In merito alla produzione di rifiuti speciali, si registra una riduzione dei quantitativi prodotti (oltre il 19% in meno rispetto al 2015). Delle 18,8 t di rifiuti speciali prodotti nel 2016, 1,4 t sono costituiti da rifiuti pericolosi (RAEE, batterie al piombo, pitture e vernici di scarto). Il trend, pressoché stabile, presenta delle lievi variazioni dovute alla chiusura e/o agli spostamenti di sedi periferiche avvenute nell'ultimo triennio.

ASPETTI

Miglioramento continuo

Ciclo materie prime

Ciclo acqua

Energia ed emissioni

Territorio



GLI IMPEGNI ASSUNTI	COSA ABBIAMO FATTO	VOGLIAMO FARE
<p>Saranno valutate ulteriori attività di razionalizzazione dei consumi energetici delle sedi</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> / riqualificazione facciata per migliorare l'impatto sulla climatizzazione e ridurre i consumi; / inversione gruppi frigo per sfruttare i differenti coefficienti di prestazione <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p>	<p>Diverse iniziative sono state effettuate, presso la sede di Roma al fine di ridurre i consumi energetici, nello specifico queste hanno riguardato:</p> <ul style="list-style-type: none"> / l'inversione dei gruppi frigo per sfruttare i differenti coefficienti di prestazione / bilanciamento dei collettori dell'impianto termico, al fine di ottimizzare il rendimento della caldaia <p>Nel corso del 2016 è stata valutata l'opportunità di realizzare tale intervento attraverso un'analisi costi-benefici che ha evidenziato gli scarsi vantaggi conseguibili a fronte dell'investimento richiesto per l'implementazione</p> <p>Si è concluso, con esito positivo, l'audit che SGS (Société Générale de Surveillance) ha svolto per il mantenimento della certificazione di conformità alla norma UNI ISO 14064-1:2012 della "metodologia per la quantificazione e la rendicontazione, su base progettuale, delle emissioni (rimozioni) di gas serra generate dalla progettazione e dalla realizzazione di infrastrutture di trasporto"</p> <p>Sono state applicate le prescrizioni contrattuali per la riduzione delle emissioni di gas serra negli appalti di lavori con importo superiore a 30 milioni di euro al fine di promuovere azioni, da parte dell'appaltatore, volte a migliorare il profilo ambientale dell'opera in fase di realizzazione e, più in particolare, alla riduzione delle emissioni di gas serra relative alla produzione e al trasporto dei materiali da costruzione (cemento e acciaio)</p>	<p>Continua anche nel 2017 l'attività di razionalizzazione dei consumi energetici delle sedi orientando le scelte di trasferimento di alcuni uffici periferici della Società verso immobili con migliori prestazioni energetiche o presso immobili del Gruppo FS anche per fruire delle azioni di risparmio energetico</p> <p>Mantenimento delle certificazioni UNI ISO 14064-1:2012, UNI EN ISO 9001:2008, UNI EN ISO 14001:2004 e OHSAS 18001:2007</p> <p>Sarà verificata l'applicazione delle prescrizioni contrattuali per la riduzione delle emissioni di gas serra negli appalti di lavori. L'obiettivo di tale azione è quello di indurre l'Appaltatore ad adottare azioni e comportamenti a sostegno della sostenibilità ambientale dell'opera in fase di realizzazione e, più in particolare, della riduzione delle emissioni di gas a effetto serra prodotte</p> <p>Saranno predisposte Linee Guida per l'applicazione del Protocollo di Sostenibilità "Envision" alle infrastrutture ferroviarie</p> <p>Saranno sviluppati nuovi servizi di valorizzazione dei beni culturali e di comunicazione delle attività archeologiche</p> <p>Sarà applicato il modello Building Information Modeling (BIM) al fine di rendere disponibile un'analisi territoriale in relazione alla presenza di vincoli di carattere ambientale, paesaggistico e archeologico</p>
<p>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</p>	<p>Si è concluso il progetto del gruppo di lavoro con l'emissione della Linea Guida "Requisiti ambientali nei contratti di appalto di lavori"</p>	

FERSERVIZI

IL NOSTRO APPROCCIO

Ferservizi, in coerenza con gli indirizzi espressi nella Politica Ambientale di Gruppo e con gli indirizzi e obiettivi riguardanti la Salute e Sicurezza sul Lavoro del Gruppo FS 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 la tutela della Salute e Sicurezza sul Lavoro elementi strategici nello sviluppo delle proprie attività.

In un'ottica di miglioramento continuo, Ferservizi si impegna a perseguire:

- / la soddisfazione del Cliente attraverso l'osservanza dei requisiti concordati, verificata mediante l'utilizzo di opportuni sistemi di monitoraggio e di rilevazione delle informazioni di ritorno sul livello di gradimento dei servizi resi;
- / il coinvolgimento, la sensibilizzazione e l'informazione delle persone, mediante la formazione e la comunicazione interna, per incrementare il livello di consapevolezza sul contributo che ciascuno può apportare;
- / la definizione di obiettivi misurabili, coerenti con le strategie aziendali, utilizzando mezzi e risorse necessarie al loro perseguimento;
- / il pieno rispetto della normativa cogente e, ove possibile, il suo superamento investendo

sulle persone e nella tutela delle risorse ambientali;

- / il coinvolgimento delle parti interessate, affinché attuino in maniera efficace politiche in grado di sensibilizzare tutti i loro lavoratori;
- / la costante attenzione verso la filiera di approvvigionamento, considerando nel processo di acquisto il rispetto di adeguati criteri ambientali nonché il possesso di adeguati requisiti tecnici e organizzativi in materia di Salute e Sicurezza sul Lavoro e la sussistenza nel tempo della loro idoneità in coerenza con le norme e i requisiti stabiliti, quali condizioni necessarie per la prosecuzione del rapporto contrattuale;
- / il consolidamento della cultura della prevenzione dei rischi per la realizzazione di ambienti di lavoro sani e sicuri e la promozione di comportamenti responsabili, anche al fine del perseguimento dell'obiettivo di Gruppo sulla costante riduzione degli infortuni;
- / l'impiego razionale ed efficiente delle risorse naturali e delle materie prime, attraverso la riduzione dei consumi e il recupero energetico, la promozione dell'uso di energie da fonti rinnovabili, l'ottimizzazione del ciclo dei rifiuti, la prevenzione e la riduzione dell'inquinamento lungo tutto il ciclo di vita.

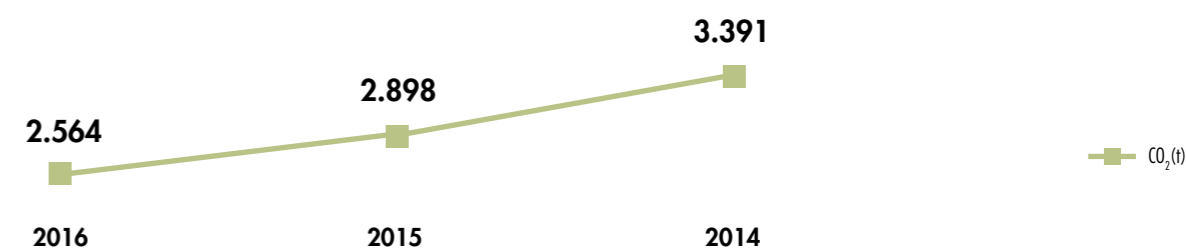
PRINCIPALI CONSUMI FINALI DI ENERGIA

		2016	2015	2014
Gasolio	t	163	169	243
Energia elettrica	MWh	3.375	4.206	4.585
Gas naturale	Sm ³	362.789	379.417	467.754

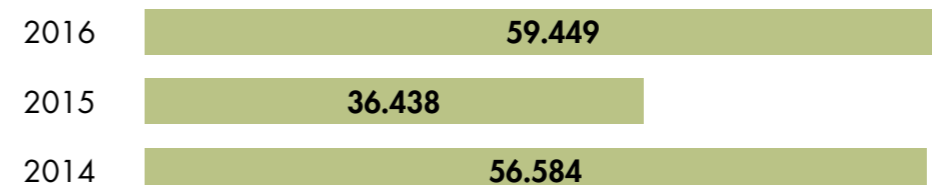
Commento al trend

La diminuzione del *trend* energetico, meno evidente per il gasolio e il gas naturale e molto più significativa per l'energia elettrica, è dovuta essenzialmente alla razionalizzazione delle utenze e all'ottimizzazione degli impianti esistenti.

EMISSIONI TOTALI DI CO₂



ACQUA

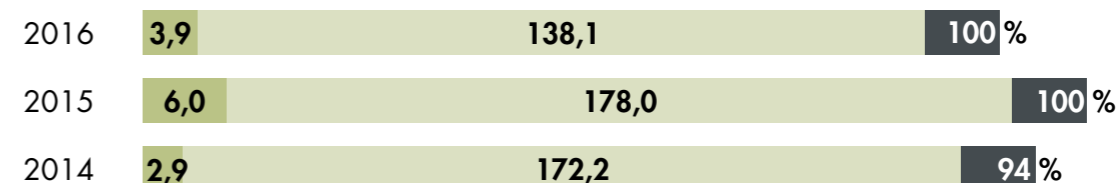


PRELIEVI PER USO CIVILE (m³)

Commento al trend

L'aumento del *trend* riscontrato per il 2016 è dovuto essenzialmente a una perdita individuata e risolta nel corso dello stesso anno stimata in circa 22.500 m³.

RIFIUTI



■ RIFIUTI SPECIALI PERICOLOSI (t)
■ RIFIUTI SPECIALI NON PERICOLOSI (t)
■ RIFIUTI SPECIALI INVIATI A RECUPERO

Commento al trend

La diminuzione dei rifiuti speciali pericolosi e non, è dovuta essenzialmente allo sgombero di alcuni edifici (per esempio, Ferrotel, trasferimento sedi di Trieste e Genova). Eventi per i quali, nel corso del 2015 si era colta l'occasione per inviare a recupero mobili e materiale informatico divenuti obsoleti. È proseguita, inoltre l'attività di sensibilizzazione del personale per una raccolta differenziata sempre più consapevole.



GLI IMPEGNI ASSUNTI

Attivare l'impianto fotovoltaico presso la sede di Genova e presentare il progetto preliminare per un nuovo impianto presso la sede di Verona

COSA ABBIAMO FATTO

Collaudato l'impianto di Genova e presentato lo studio preliminare del nuovo impianto fotovoltaico presso la sede di Verona

VOGLIAMO FARE

Attivazione dell'impianto fotovoltaico presso la sede di Genova

Completamento della progettazione esecutiva dell'impianto e affidamento dei lavori per la realizzazione dell'impianto fotovoltaico presso la sede di Verona. Si prevede una riduzione dei consumi di circa 30 MWh annui

Si procederà con la separazione delle utenze elettriche, presso la sede di Bari, con lo scopo di monitorare i consumi energetici effettivi e mettere in atto azioni volte alla riduzione degli stessi. Attualmente le utenze risultano promiscue tra diverse società e questo limita le iniziative verso un consumo più razionale delle risorse energetiche

Piano di diagnosi energetica su almeno 3 immobili con utenze intestate

Effettuare, per la centrale termica presente nel Ferrotel di Venezia, il passaggio dall'alimentazione a gasolio all'alimentazione a gas

Approvato il progetto di conversione a gas presentato per il Ferrotel di Venezia. La realizzazione di questo intervento conclude il piano di conversione degli impianti da alimentazione a gasolio a gas naturale. Rimangono fuori dal piano di conversione i seguenti Ferrotel: Chiusi, Como e Ancona

Realizzazione del progetto di conversione per il Ferrotel di Venezia. Si prevede una riduzione dei consumi pari al 20%

Approvare il progetto di efficientamento dell'impianto di illuminazione dell'archivio presente presso la sede di Foligno

Approvato il progetto per l'innovazione esterna dei corpi illuminanti presenti presso l'archivio di Foligno con tecnologia a LED

Realizzazione del progetto dell'illuminazione esterna del centro documentale di Foligno. Si prevede una riduzione dei consumi pari a 3 MWh annui

Redazione di un progetto per il passaggio a una illuminazione con tecnologia a LED presso gli spazi comuni della sede di Roma di Via Tripolitania

Realizzazione del progetto per la sostituzione dei corpi illuminanti negli spazi comuni della sede di via Tripolitania con tecnologia a LED; è previsto un risparmio energetico di circa 50 MWh annui

Installato presso la sede di Napoli un nuovo impianto di climatizzazione a pompa di calore con la chiusura della centrale termica a gasolio

Installata una nuova centrale termica a condensazione a servizio del Ferrotel di Torino (via Nizza)

Attivare una nuova gara per il noleggio delle auto aziendali inserendo requisiti ambientali finalizzati a una riduzione delle emissioni di CO₂

Assegnata la gara per il noleggio delle auto aziendali inserendo requisiti ambientali finalizzati a una riduzione delle emissioni di CO₂

È stata rinnovata, in coordinamento con i Mobility Manager delle società del Gruppo, la Convenzione con ATAC SpA per l'acquisto di abbonamenti agevolati, Metabus Roma e Lazio

Installata rastrelliera porta bici presso la sede di Roma (via Tripolitania) per incentivare l'utilizzo di mezzi non inquinanti per raggiungere il posto di lavoro



GLI IMPEGNI ASSUNTI

Avviare in tutta Italia accordi con società Onlus per il recupero e il reimpiego dei materiali obsoleti quali computer e arredi

COSA ABBIAMO FATTO

È stato avviato uno studio di verifica sulla tipologia di beni, sul volume dei materiali oggetto di possibile donazione e sulle implicazioni che tale attività potrebbe generare a livello normativo e gestionale

Il progetto per la fornitura di sola carta riciclata per le attività d'ufficio, avviato sperimentalmente da Ferservizi e che ha coinvolto successivamente i maggiori fruitori di carta delle società clienti, ha raggiunto i seguenti risultati:

- 3.106 alberi salvati
- 90.270.000 litri di acqua risparmiati
- 1.400.000 kWh risparmiati
- 269.000 kg CO₂ in meno nell'atmosfera

Sarà definita una linea guida per la gestione delle donazioni a titolo gratuito di materiale hardware e arredi fatte a enti pubblici, associazioni riconosciute o fondazioni aventi esclusivamente finalità di assistenza, beneficenza, educazione, istruzione, studio o ricerca scientifica e Onlus. Le determinazioni conseguenti saranno allineate con le linee guida fornite dalla Capogruppo

Continuerà la campagna di sensibilizzazione del personale a una raccolta differenziata sempre più attenta

Sarà esteso a tutte le Società del Gruppo il progetto per la fornitura di sola carta riciclata per le attività d'ufficio, a valle del percorso di sperimentazione avviato nel 2014

ASPETTI



Miglioramento continuo



Ciclo materie prime



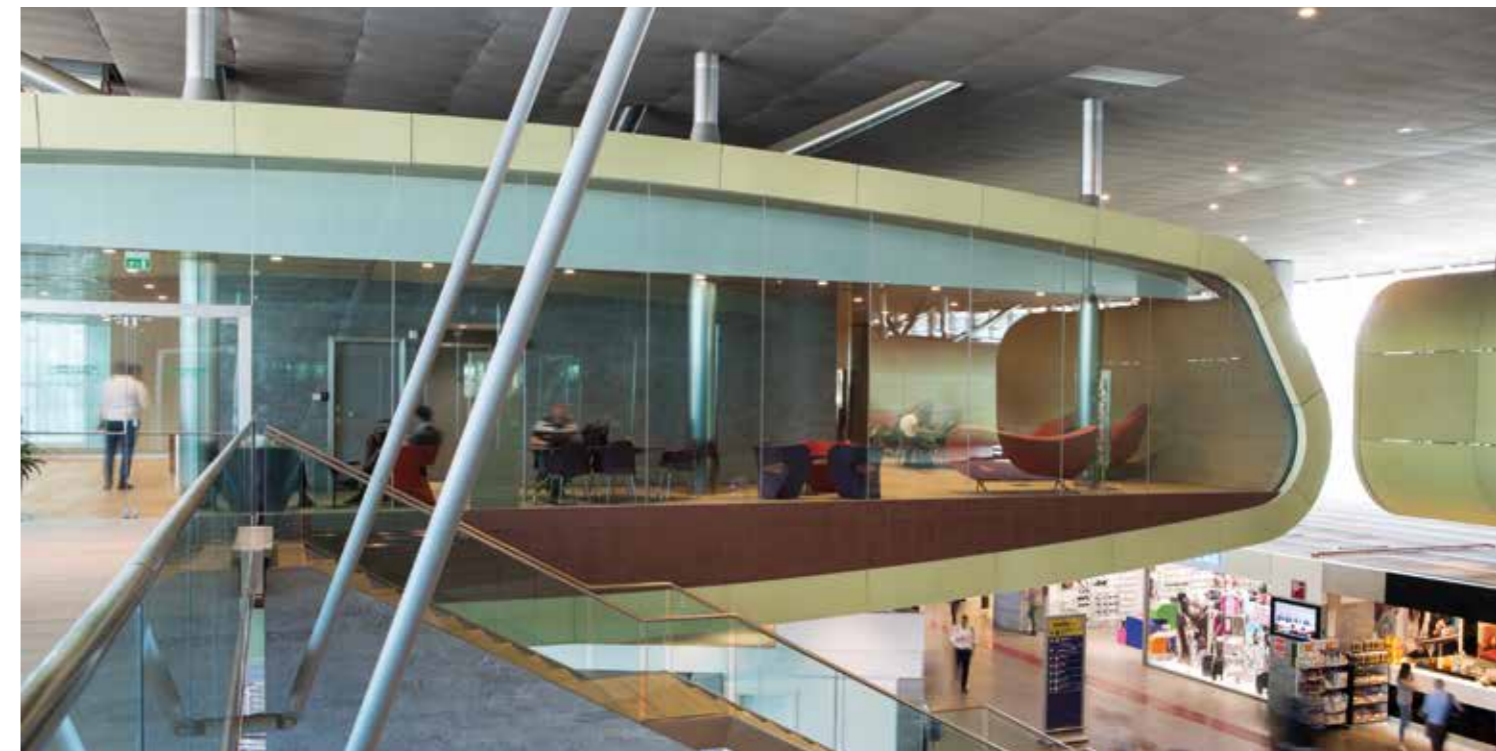
Ciclo acqua



Energia ed emissioni



Territorio



GRANDI STAZIONI RAIL

IL NOSTRO APPROCCIO

Grandi Stazioni Rail garantisce la gestione dei complessi immobiliari delle principali stazioni ferroviarie italiane e la valorizzazione degli spazi direzionali, logistici e delle aree parcheggio, in coerenza con le politiche ambientali del Gruppo FS. La sostenibilità ambientale è considerata un elemento strategico nelle attività di gestione integrata dei servizi di manutenzione e pulizia, di valorizzazione, di progettazione e costruzione. Grandi Stazioni Rail 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 Rail vengono tradotti in obiettivi misurabili e periodicamente valutati.

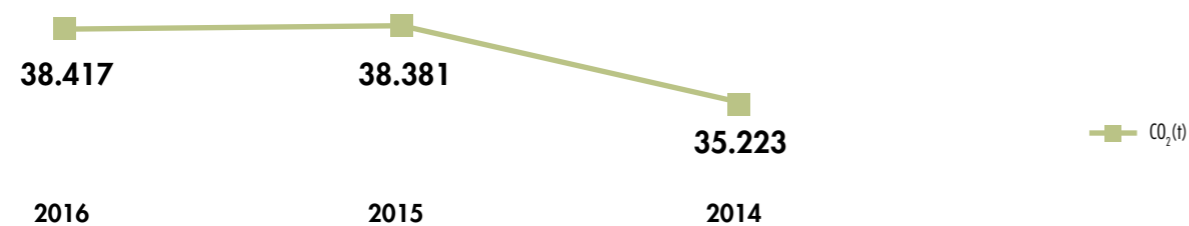
PRINCIPALI CONSUMI FINALI DI ENERGIA

		2016	2015	2014
Gasolio	t	51	66	135
Olio combustibile	t	188	182	171
Energia elettrica	MWh	78.127	74.043	66.126
Teleriscaldamento	MWht	2.969	2.318	2.143
Gas naturale	Sm ³	8.339.271	7.892.085	7.077.786

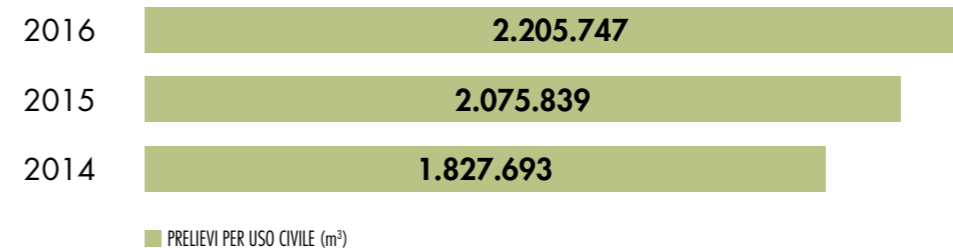
Commento al trend

L'aumento generale dei consumi è dovuto principalmente alle nuove aperture nelle stazioni, come per esempio l'attivazione delle utenze a servizio dei parcheggi, delle aree commerciali riqualificate e delle locazioni di uffici.

EMISSIONI TOTALI DI CO₂



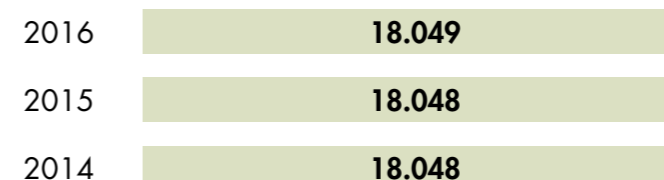
ACQUA



Commento al trend

L'aumento dei consumi è dovuto principalmente alle nuove aperture commerciali soprattutto a Roma Termini.

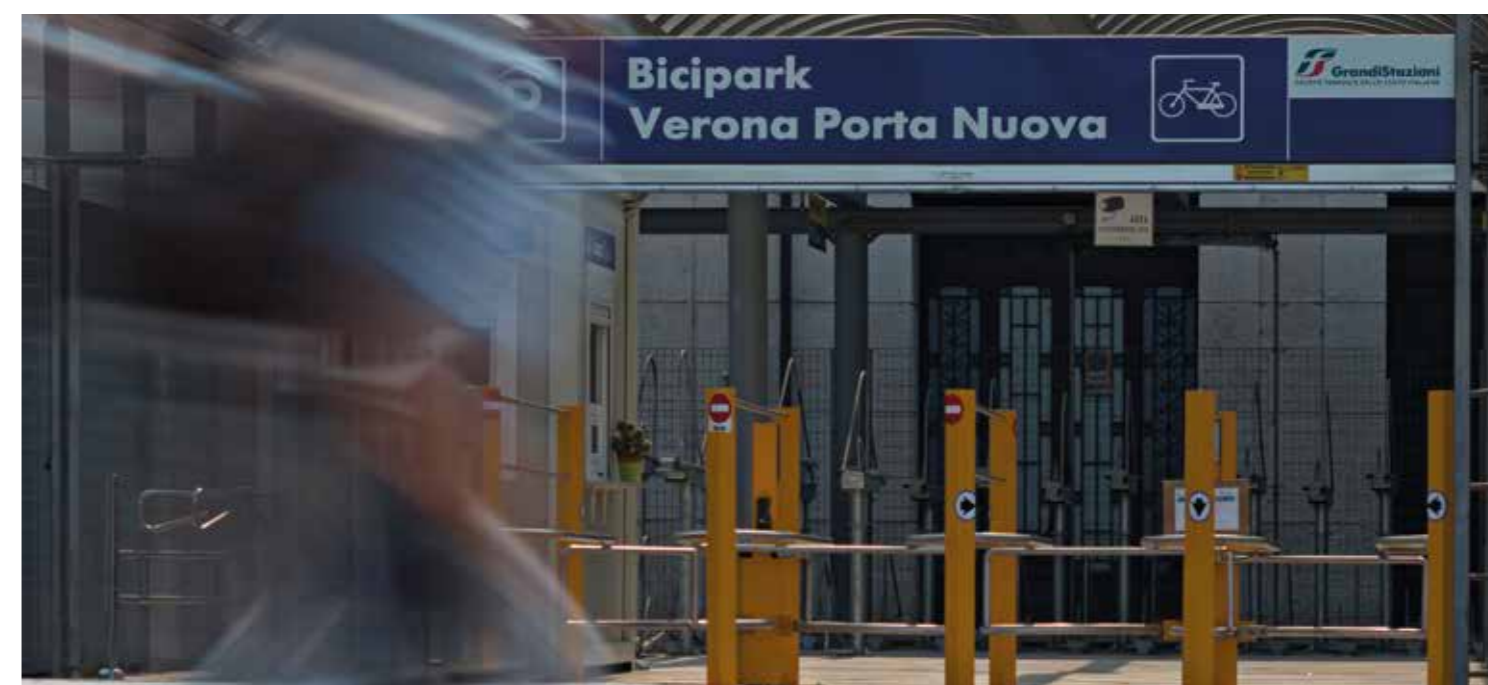
RIFIUTI



Commento al trend

La produzione dei rifiuti non ha subito notevoli variazioni nel corso degli anni e sono confermati i criteri di stima adottati a partire dall'anno 2013.

I valori si riferiscono ad aspetti ambientali gestiti direttamente dalla Società o per conto di altre Società del Gruppo.



GLI IMPEGNI ASSUNTI	COSA ABBIAMO FATTO	VOGLIAMO FARE
 <p>Esecuzione diagnosi energetiche ai sensi del D.lgs. 102/2014 per le stazioni di Roma Termini e Napoli Centrale</p>	<p>Sono state effettuate le diagnosi energetiche ai sensi del D.lgs. 102/2014 per le stazioni di Milano C.le, Venezia SL, Venezia Mestre e Torino PN in conformità al piano di clusterizzazione previsto dalla normativa per aziende multi sito</p>	<p>Completamento verifiche in merito agli obblighi di cui al D.lgs. 102/2014</p>
<p>Studio per la riduzione dei consumi energetici e incremento del <i>comfort</i> per la stazione di Milano Centrale</p>	<p>Sono state avviate le indagini di sostenibilità energetica delle stazioni di Milano Centrale e Roma Tiburtina</p>	<p>Si procederà con una razionalizzazione energetica del Complesso Immobiliare di Milano Centrale e di Roma Tiburtina con interventi specifici sull'involucro e sugli impianti di stazione. Per la stazione di Roma Tiburtina tali interventi consentiranno risparmi pari a circa il 15% dei consumi attuali e il rispetto delle condizioni di <i>comfort</i> di progetto</p> <p>Per la stazione di Milano C.le si prevede la riduzione di circa 2.300 tCO₂ a seguito degli interventi di razionalizzazione degli impianti termici</p>
 <p>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</p>	<p>Sono state espletate le gare per l'affidamento della fornitura di energia elettrica e gas per tutte le stazioni del <i>network</i></p> <p>Sono state adeguate, d'intesa con le municipalizzate, le aree di raccolta rifiuti delle stazioni di Milano Centrale, Napoli Centrale e Venezia Santa Lucia. Al contempo è stata eseguita una gara di appalto per l'affidamento del servizio di pulizia delle stazioni, nel quale è stato richiesto di sviluppare uno specifico progetto per l'incremento della quota di rifiuti differenziati</p>	<p>Si procederà all'affidamento dei nuovi contratti di fornitura di energia elettrica per tutte le stazioni del <i>network</i>, nel quale è prevista la certificazione di una fornitura minima del 30% da fonti rinnovabili</p> <p>Avvio processo di separazione delle utenze dedicate alle nuove società GS Retail e GS Immobiliare</p> <p>Saranno adeguate le aree di raccolta rifiuti delle stazioni di Roma Termini, Roma Tiburtina, Bologna Centrale e Bari Centrale</p>
 <p>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</p> <p>Ottenimento della certificazione ISO 14001 per i complessi immobiliari di Roma Termini, Milano Centrale e Venezia Santa Lucia</p>	<p>Sono proseguite le attività di implementazione e miglioramento del Sistema di Gestione Ambientale</p> <p>L'attività è stata posticipata a seguito dei cambiamenti organizzativi avvenuti nel corso del 2016 e di interventi sull'<i>asset</i> propedeutici alla certificazione</p>	<p>Sarà ottenuta la certificazione secondo il nuovo <i>standard</i> ISO 14001:2015 per i complessi immobiliari di Roma Termini, Milano Centrale e Venezia Santa Lucia</p>

ASPETTI



Miglioramento continuo



Ciclo materie prime



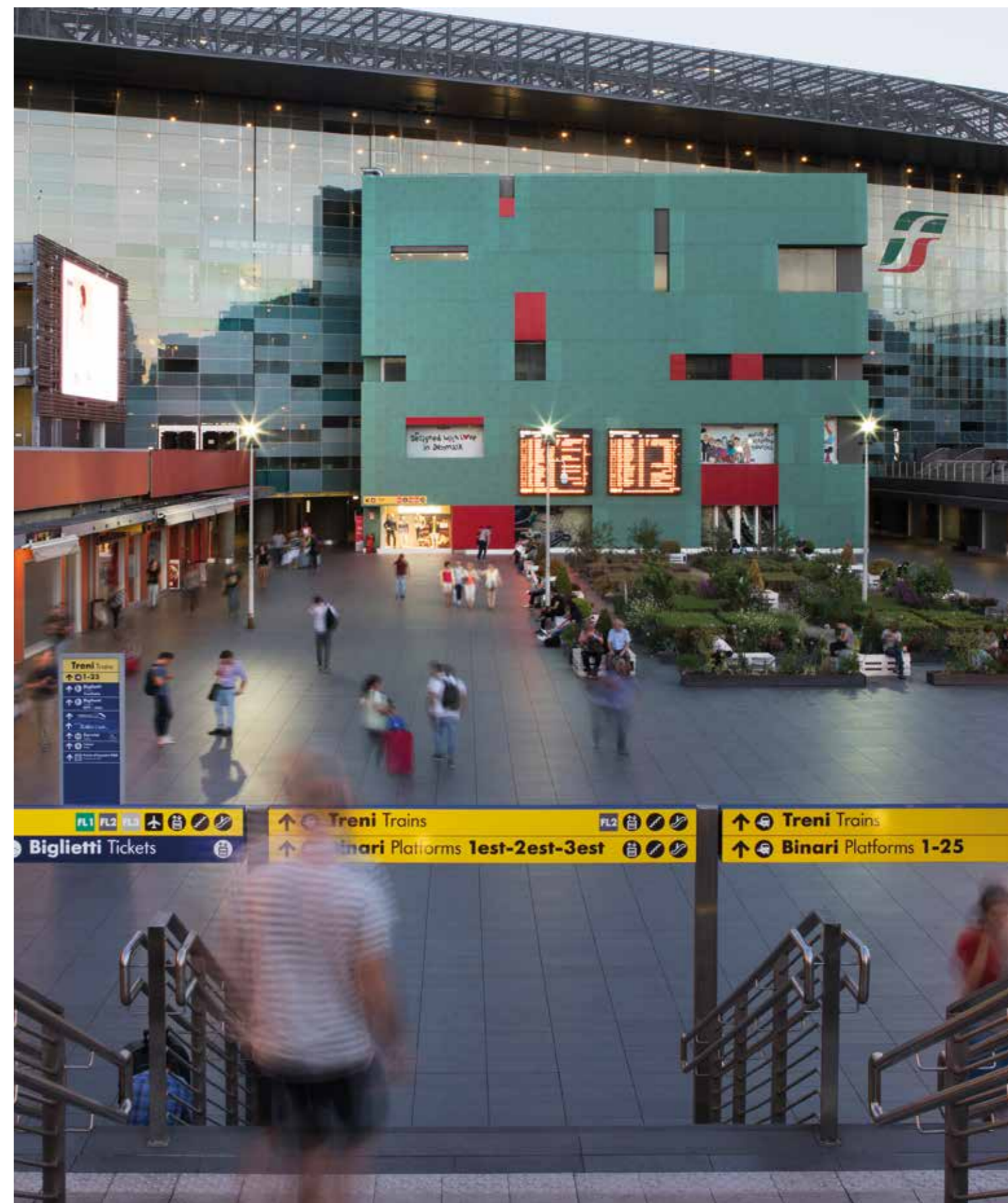
Ciclo acqua



Energia ed emissioni



Territorio



CENTOSTAZIONI

IL NOSTRO APPROCCIO

Centostazioni in linea con le politiche di Gruppo FS è impegnata concretamente in azioni volte a sviluppare un nuovo *concept* di stazione: *smart* e più funzionale anche attraverso progetti legati alla mobilità sostenibile e integrata e all'offerta di servizi connessi al viaggio e in grado di intercettare le esigenze degli utenti.

La nostra politica ambientale si basa su due principi guida:

- / massimizzazione dei vantaggi ambientali nella valorizzazione, manutenzione e gestione delle stazioni e dei relativi servizi di supporto;
- / riduzione al minimo degli impatti negativi sull'ambiente, quale concreta espressione della responsabilità d'impresa.

Nella gestione delle nostre attività già volte a realizzare i più alti livelli di servizio in termini di sostenibilità ambientale, sicurezza, puntualità e comfort, ci impegniamo a:

- / effettuare analisi ambientali finalizzate a in-

dividuare gli aspetti ambientali che possono avere un significativo impatto ambientale e attuare specifici programmi di monitoraggio che ne minimizzino gli effetti;

- / adeguare le stazioni al modello di gestione dell'energia e di diagnostica evoluta attraverso il progetto SEM (*Smart Energy Management*) sviluppato da Rete Ferroviaria Italiana;
- / adottare tecnologie innovative, acquistare energia proveniente da fonti rinnovabili e mantenere in efficienza gli impianti per l'ottimizzazione e la razionalizzazione dei consumi;
- / progettare soluzioni gestionali mirate all'efficientamento energetico degli immobili;
- / selezionare 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 alla Norme Internazionali ISO 9001, ISO 14001 e OHSAS 18001.

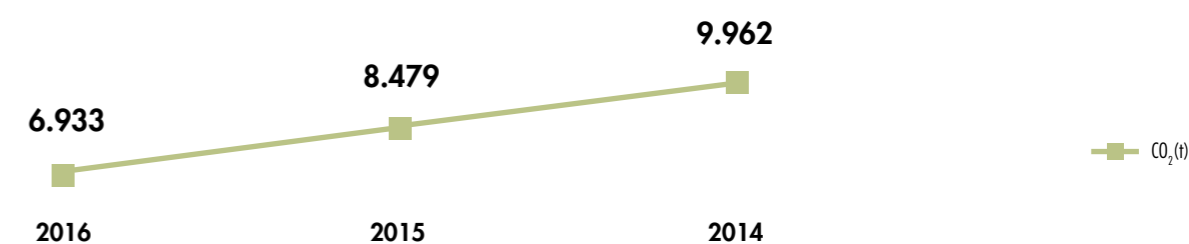
PRINCIPALI CONSUMI FINALI DI ENERGIA

		2016	2015	2014
Gasolio	t	195	256	296
Energia elettrica	MWh	12.126	14.120	15.931
Gas naturale	Sm ³	1.520.387	1.773.356	1.541.512

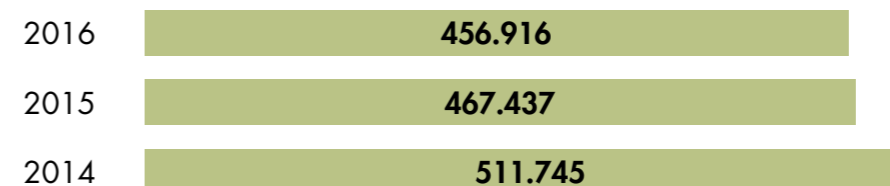
Commento al trend

Il complessivo decremento dei consumi energetici è dovuto alla messa in atto di azioni mirate alla razionalizzazione e all'ottimizzazione degli impianti elettrici e termici. Un significativo contributo alla riduzione dei consumi elettrici è derivato dall'utilizzo di rifasatori intelligenti e ottimizzatori di flussi di corrente.

EMISSIONI TOTALI DI CO₂



ACQUA

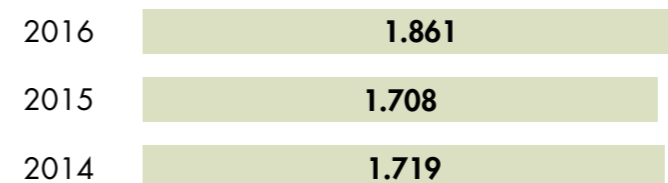


PRELIEVI PER USO CIVILE (m³)

Commento al trend

Si continua a registrare un *trend* positivo di riduzione dei consumi di acqua grazie all'efficacia dei sistemi di monitoraggio utilizzati, che consentono di rilevare in tempo reale i consumi anomali e intervenire sui circuiti per contenere gli sprechi. Attuati interventi di razionalizzazione mediante l'eliminazione di apparecchi a flusso continuo (per esempio, fontanelle, ecc.)

RIFIUTI



RIFIUTI ASSIMILABILI AGLI URBANI (t)

Commento al trend

Trend in crescita a causa dell'elevata contaminazione dei rifiuti nelle aree pubbliche dovuta al non corretto conferimento dei rifiuti da parte degli utenti di stazione.

I valori si riferiscono ad aspetti ambientali gestiti direttamente dalla Società o per conto di altre Società del Gruppo.

GLI IMPEGNI ASSUNTI	COSA ABBIAMO FATTO	VOGLIAMO FARE
 <p>Proseguirà la sottoscrizione di forniture di energia elettrica da fonti energetiche rinnovabili certificate per una quota minima del 30% rispetto al fabbisogno; 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</p> <p>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</p>	<p>Il 30% dell'energia elettrica acquistata nel 2016 è derivata da fonti rinnovabili e, inoltre, sono stati portati a termine interventi di efficienza energetica in grado di garantire una riduzione dei consumi elettrici di oltre il 10%</p> <p>Attuato il piano di monitoraggio dei rendimenti e delle emissioni su tutti gli impianti termici in gestione</p> <p>Le iniziative programmate per il 2016 riguardanti l'installazione di sonde temperatura ambiente sono state procrastinate a causa dello slittamento delle procedure di affidamento della gara relativa al Facility Management (servizi integrati di pulizia e igiene ambientale, attività integrate di manutenzione ordinaria e straordinaria e servizio energia presso i complessi immobiliari di stazione)</p>	<p>Saranno avviate azioni finalizzate alla ottimizzazione e alla razionalizzazione delle prestazioni energetiche degli immobili attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> effettuazione di diagnosi energetiche su 10 stazioni installazione di lampade a tecnologia LED nelle aree aperte al pubblico di n. 10 stazioni nell'ottica di efficientare i consumi elettrici da illuminazione realizzazione di un sistema puntuale di monitoraggio e supervisione dei consumi degli impianti elettrici (70% degli immobili) e termici (66% degli immobili) attraverso l'installazione di analizzatori di rete e sonde di calore
 <p>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</p>	<p>Le iniziative programmate per il 2016 riguardanti la messa a punto di sistemi di ottimizzazione della raccolta differenziata dei rifiuti sono state procrastinate a causa dello slittamento delle procedure di affidamento della gara relativa al Facility Management</p>	<p>Sarà avviato un processo di raccolta sistematica dei dati e relativa reportistica sui quantitativi di rifiuti raccolti in forma differenziata su tutte le stazioni del network</p>
 <p>Sarà avviato un processo di mappatura su supporto informativo degli schemi grafici relativi ai circuiti idrici di stazione</p>	<p>Le iniziative programmate per il 2016 riguardanti le mappature dei circuiti idrici di stazione sono state procrastinate a causa dello slittamento delle procedure di affidamento della gara relativa al Facility Management</p>	<p>Sarà realizzato un sistema di monitoraggio e supervisione per la lettura dei consumi idrici attraverso l'installazione di appositi misuratori a idroimpulsi che consentiranno l'elaborazione e la gestione dei parametri dei consumi, sulla base dei quali individuare interventi migliorativi puntuali sugli impianti gestiti</p>
 <p>Nell'ambito del Modello Gestionale "Presidio Operativo di Stazione" saranno effettuate:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>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</p>	<p>Sono state portate a termine tutte le attività previste nell'ambito del Modello Gestionale "Presidio Operativo di Stazione" ottenendo l'estensione della certificazione del Sistema di Gestione Ambientale alle stazioni di Roma Ostiense, Padova, Milano Porta Garibaldi, Napoli Mergellina, Novara, Modena</p>	<p>Sarà avviato il processo di revisione del Sistema di Gestione Ambientale per l'adeguamento alla nuova Norma UNI EN ISO 14001:2015</p>

ASPETTI



Miglioramento continuo



Ciclo materie prime



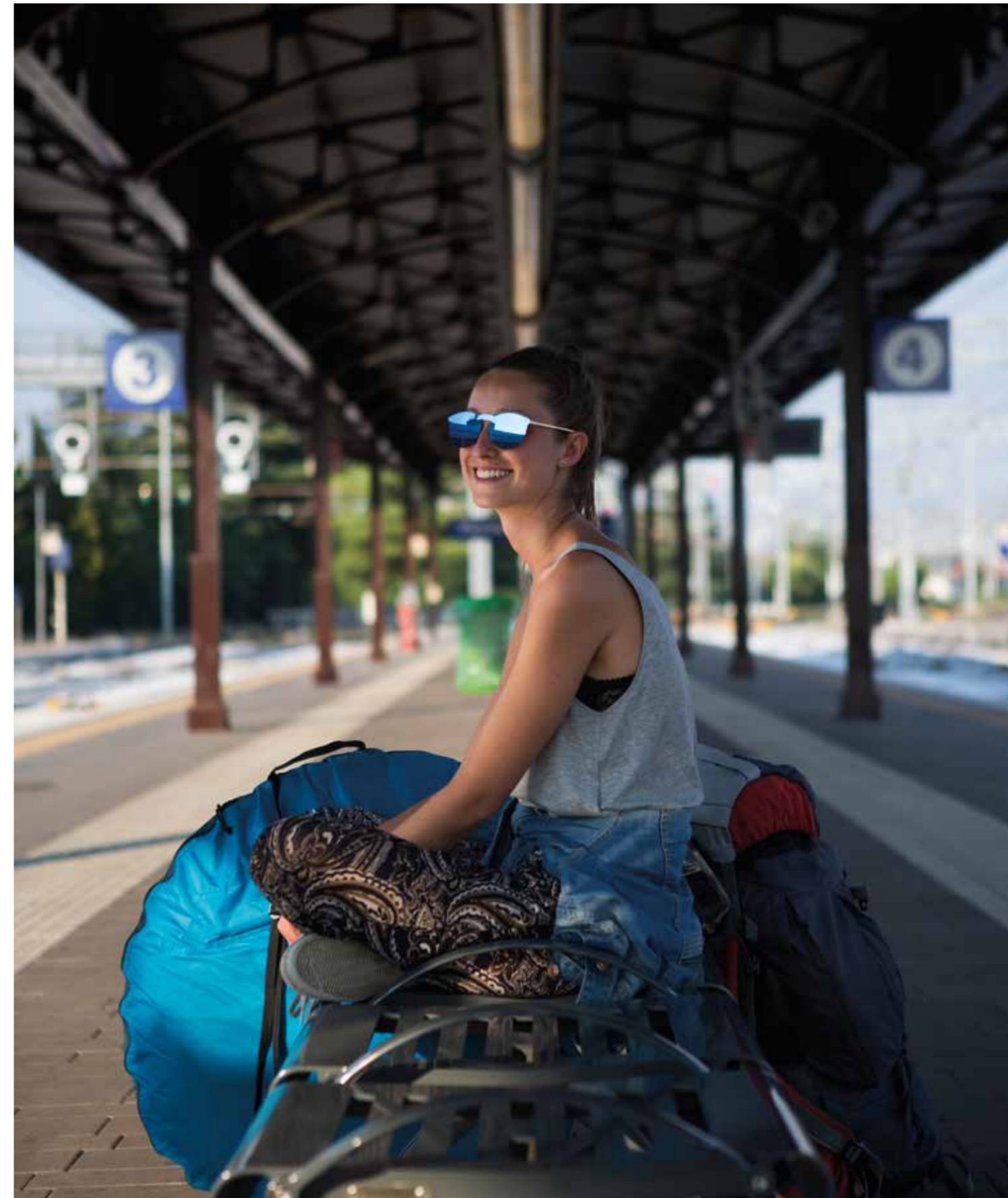
Ciclo acqua



Energia ed emissioni



Territorio



BUSITALIA - SITA NORD

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 integrata e sostenibile, anche con progetti condivisi con le Parti Interessate.

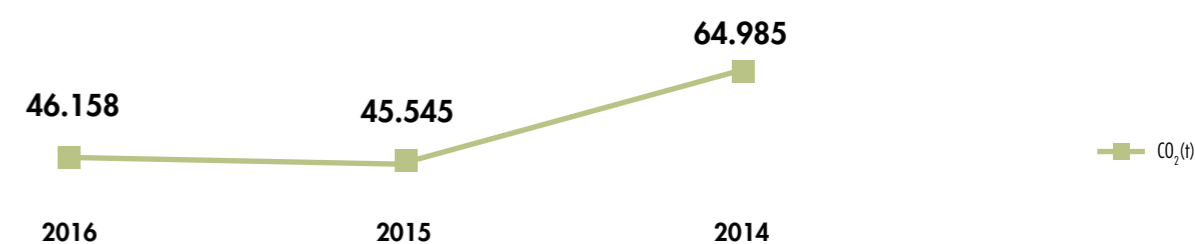
PRINCIPALI CONSUMI FINALI DI ENERGIA

		2016	2015	2014
Gasolio	t	11.306	10.984	17.251
Energia elettrica	MWh	4.710	7.414	5.540
Gas naturale	Sm ³	4.118.692	4.219.186	4.454.667

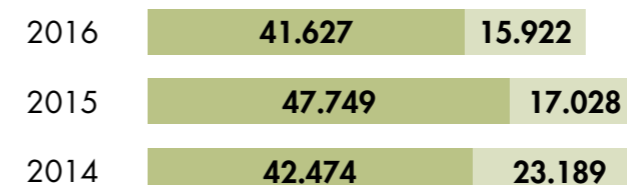
Commento al trend

I trend dei consumi di gasolio e gas naturale rilevati tra il 2016 e il 2015 sono sostanzialmente invariati. La riduzione del consumo di energia elettrica, registrata nel 2016, è riconducibile alla suddivisione delle competenze tra la Direzione Regionale Umbria e la Società Umbria TPL e Mobilità SpA, proprietaria degli asset e da cui Busitalia - Sita Nord ha rilevato la gestione operativa del trasporto pubblico locale su ferro e su gomma, nonché il servizio di navigazione sul Lago Trasimeno e le altre attività accessorie alla mobilità.

EMISSIONI TOTALI DI CO₂



ACQUA

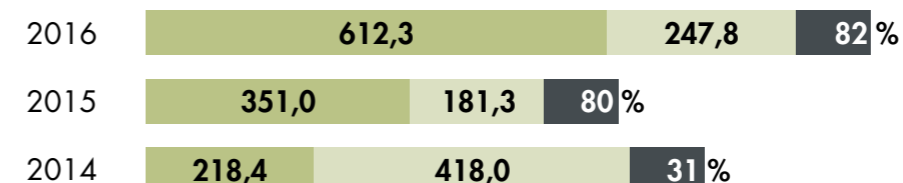


■ PRELIEVI PER USO CIVILE (m³)
■ PRELIEVI PER USO INDUSTRIALE (m³)

Commento al trend

La riduzione del consumo di acqua prelevata per uso civile, registrata nel 2016 rispetto al 2015, è principalmente riconducibile agli interventi di manutenzione straordinaria effettuati sulla rete idrica di un sito della Direzione Regionale Umbria. Il trend del consumo di acqua per uso industriale rilevato tra il 2016 e il 2015 può considerarsi sostanzialmente stabile.

RIFIUTI



■ RIFIUTI SPECIALI PERICOLOSI (t)
■ RIFIUTI SPECIALI NON PERICOLOSI (t)
■ RIFIUTI SPECIALI INVIATI A RECUPERO

Commento al trend

Il significativo aumento dei rifiuti speciali pericolosi, registrato nel 2016 rispetto all'anno precedente, è imputabile a una consistente rottamazione di autobus. L'aumento dei rifiuti speciali non pericolosi, rilevato fra il 2015 e il 2016, è dovuto ad attività straordinarie di pulizia effettuate presso la Direzione Regionale.

I valori si riferiscono ad aspetti ambientali gestiti direttamente dalla Società o per conto di altre Società del Gruppo. I dati relativi al 2015 e 2014 includono i valori dichiarati dalla Società Umbria Mobilità Esercizio divenuta, nel 2016, una Direzione Regionale della Società Busitalia - Sita Nord. I dati 2014 includono, inoltre, i valori dichiarati dalla sede operativa Veneto divenuta nel 2015 una nuova società controllata da Busitalia - Sita Nord.

GLI IMPEGNI ASSUNTI	COSA ABBIAMO FATTO	VOGLIAMO FARE
 <p>È prevista l'acquisizione di 37 autobus con motorizzazione Euro 6 per sostituire i veicoli di vecchia generazione Euro 0/ Euro 2</p> <p>Sarà attivato il piano che prevede l'installazione progressiva di nuovi sistemi di monitoraggio telematico della flotta</p>	<p>Sono stati inseriti nel parco veicolare 25 nuovi autobus motorizzati Euro 6 dotati di tecnologie costruttive e di dispositivi in grado di garantire bassi consumi</p> <p>È stato attivato, in via sperimentale, il nuovo sistema di monitoraggio telematico sulla flotta di ultima generazione, attraverso il quale è possibile verificare costantemente le performance di guida degli autisti e individuare le aree di miglioramento su cui intervenire, attraverso percorsi formativi individuali, al fine di migliorare le prestazioni personali con una conseguente riduzione dei consumi</p>	<p>Saranno acquistati 71 nuovi autobus con motorizzazione Euro 6 in sostituzione di altrettanti veicoli di vecchia generazione (Euro 0 / Euro 1/ Euro 2) che consentiranno una riduzione dei consumi e un abbattimento delle emissioni di particolato, degli ossidi di azoto e di CO₂</p> <p>Presso la palazzina uffici del deposito di Perugia, sarà realizzato un impianto di illuminazione con lampade a risparmio energetico</p>
<p>Proseguirà la sostituzione negli uffici dei vecchi impianti di condizionamento con nuovi impianti di ultima generazione</p>	<p>Sostituzione del generatore di calore della palazzina uffici di Terni con nuova caldaia a condensazione di ultima generazione ad alta efficienza e del bruciatore della caldaia uffici del deposito di Perugia con una nuova apparecchiatura a maggior rendimento: interventi che hanno consentito un risparmio dei consumi e una riduzione delle emissioni</p> <p>Sono stati sostituiti, negli uffici di Firenze, vecchi impianti di condizionamento R22 con nuovi impianti con gas refrigerante R410a</p>	<p>Saranno sostituiti i vecchi impianti di condizionamento degli uffici con nuovi impianti di ultima generazione anche nel corso del 2017</p>
 <p>Saranno utilizzati, nei nuovi veicoli Euro 6, liquidi lubrificanti per il motore più performanti che consentiranno un allungamento degli intervalli di sostituzione, ottenendo una conseguente riduzione della quantità di rifiuti smaltiti</p>	<p>Sono stati utilizzati, nei nuovi veicoli Euro 6, i liquidi lubrificanti per il motore più performanti che hanno consentito un allungamento degli intervalli di sostituzione e quindi una conseguente riduzione della quantità di rifiuti smaltiti. Inoltre, grazie alla maggiore protezione dei componenti meccanici, si prevede un allungamento del ciclo di vita degli stessi</p>	<p>Proseguirà l'implementazione presso tutti i siti aziendali dei dispositivi per l'utilizzo esclusivo delle stampanti/fotocopiatrici tramite autenticazione (utilizzo del badge aziendale) per consentire un puntuale monitoraggio dei consumi di toner e carta</p>
 <p>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</p>	<p>È stata ultimata la progettazione del sistema a ciclo chiuso e osmosi inversa che consentirà il riutilizzo delle acque trattate derivanti dall'impianto di lavaggio e la conseguente diminuzione del prelievo delle acque da pozzo per uso industriale</p>	<p>Il sistema a ciclo chiuso e osmosi inversa per il recupero delle acque industriali, soggette a trattamento, da riutilizzare per il lavaggio autobus al fine di ridurre il prelievo delle acque da pozzo diverrà operativo nel corso del 2017</p>

ASPETTI

				
Miglioramento continuo	Ciclo materie prime	Ciclo acqua	Energia ed emissioni	Territorio



CONTROLLATE DI BUSITALIA - SITA NORD

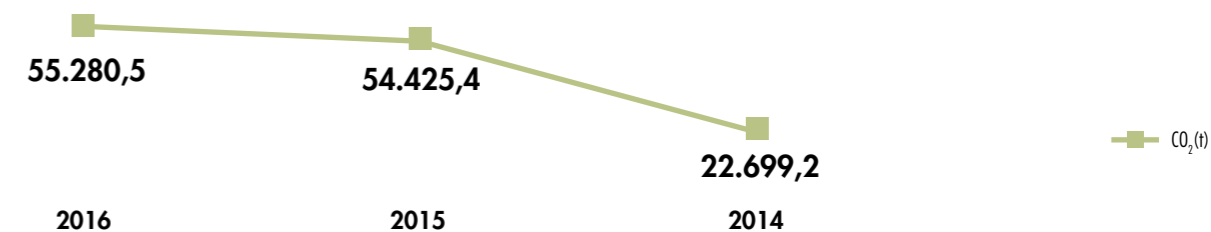
PRINCIPALI CONSUMI FINALI DI ENERGIA

		2016	2015	2014
Gasolio	t	12.559	12.383	4.731
Energia elettrica	MWh	5.677	5.684	2.754
Gas naturale	Sm ³	6.160.571	6.839.746	3.491.681

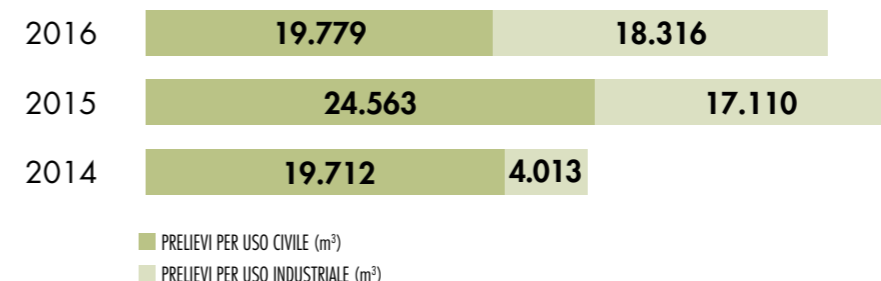
Comento al trend

I consumi di gasolio e di energia elettrica rilevati negli anni 2015 e 2016 sono sostanzialmente invariati. La diminuzione del consumo di gas naturale, registrata nel 2016, è legata alla minore percorrenza effettuata con autobus a metano.

EMISSIONI TOTALI DI CO₂



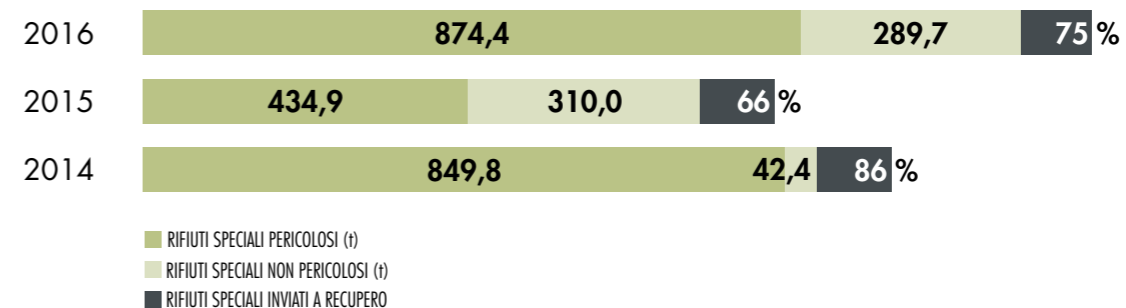
ACQUA



Comento al trend

La diminuzione del consumo di acqua prelevata per uso civile, rilevata nel 2016, è sostanzialmente riconducibile agli interventi di manutenzione straordinaria effettuati nel 2015 sulla rete idrica utilizzata da Ataf Gestioni.

RIFIUTI



Comento al trend

Il significativo aumento dei rifiuti speciali pericolosi, rilevato nel 2016, è dovuto alla 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 o per conto di altre Società del Gruppo. I dati riportati includono i valori dichiarati dalla controllata Ataf Gestioni, inclusa nel perimetro di rendicontazione dal 2014, e i valori dichiarati dalla controllata Busitalia Veneto inclusa nel perimetro di rendicontazione dal 2015.



GLI IMPEGNI ASSUNTI

COSA ABBIAMO FATTO

VOGLIAMO FARE

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

Sono stati messi in esercizio 28 autobus urbani e interurbani a basse emissioni, di categoria Euro 6, in sostituzione di veicoli di vecchia generazione (Euro 0 - Euro 2), che prevedono la dotazione di tecnologie costruttive e di dispositivi in grado di garantire consumi ridotti (4 autobus sono alimentati con carburante biodiesel)

È stato avviato il processo di razionalizzazione del servizio di trasporto svolto nella città di Padova. Grazie all'efficientamento del processo manutentivo è stato ridotto di 6 unità il numero complessivo di autobus, mantenendo inalterati la garanzia e il livello di qualità del servizio di trasporto

Sono stati conclusi i lavori per la realizzazione degli impianti di trattamento delle acque di prima pioggia nei depositi di Padova e Rovigo

Entreranno in esercizio 10 nuovi autobus urbani a gasolio motorizzati Euro 6 da adibire al servizio pubblico di linea nei Comuni di Padova e Rovigo

Presso il deposito tram di Padova, sarà realizzata una pensilina fotovoltaica per la protezione dei rotabili dagli agenti atmosferici

Si procederà con una valutazione per la sostituzione a bordo dei tram dell'illuminazione interna con tecnologia LED

Saranno realizzati nuovi impianti per il trattamento delle acque di prima pioggia e per il lavaggio degli autobus che garantiranno benefici in termini di consumi energetici e di impatto sull'ambiente



ASPETTI



Miglioramento continuo



Ciclo materie prime



Ciclo acqua



Energia ed emissioni



Territorio



GLI IMPEGNI ASSUNTI

COSA ABBIAMO FATTO

VOGLIAMO FARE

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

È stata erogata la formazione ai conducenti di Linea e al personale di officina e sono stati acquistati 39 nuovi autobus a gasolio motorizzati Euro 6

Sono state inoltre dismesse 11 auto a benzina Euro 1 e 2 sostituite da più moderni veicoli Euro 5 a gasolio

È stata realizzata una postazione di ricarica automobili elettriche e sono state noleggiate a lungo termine due autovetture elettriche (veicoli ZEV - Zero Emission Vehicle)

Saranno inseriti in esercizio 34 nuovi autobus Euro 6, in sostituzione di altrettanti veicoli di vecchia motorizzazione, e proseguirà il piano di rinnovamento del parco auto aziendale



Sarà completato il programma di acquisizione dei nuovi impianti di depurazione mediante bio-ossidazione e proseguirà la politica di sostenibilità nell'approvvigionamento e impiego di prodotti e materiali

È stato messo in opera il nuovo impianto di depurazione mediante bio-ossidazione

Saranno realizzati nuovi impianti di depurazione delle acque reflue industriali e un nuovo sistema a ciclo chiuso e osmosi inversa per consentire il riutilizzo delle acque derivanti dall'impianto di lavaggio



MERCITALIA LOGISTICS

IL NOSTRO APPROCCIO

Mercitalia Logistics, in coerenza 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 una 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 CO₂ in atmosfera.

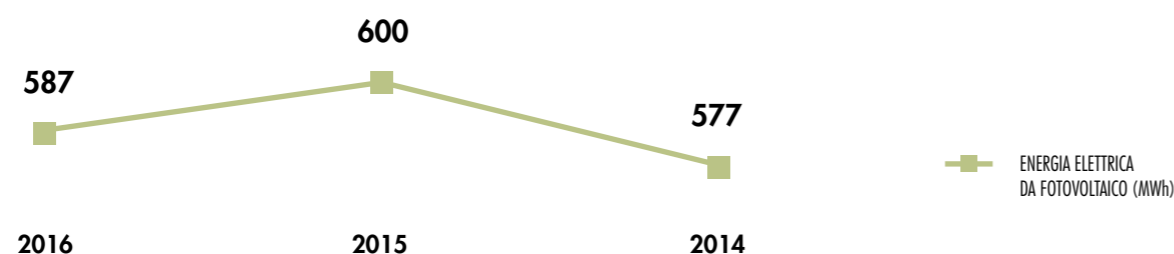
PRINCIPALI CONSUMI FINALI DI ENERGIA

		2016	2015	2014
Gasolio	t	13	23	28
Energia elettrica	MWh	2.961	2.291	2.576

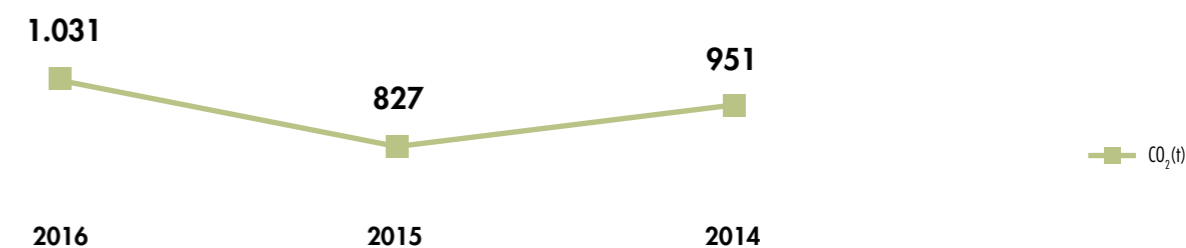
Commento al trend

Il trend relativo ai consumi di gasolio ha subito nel 2016 una diminuzione a seguito della realizzazione di un sistema di riscaldamento mediante *fancoil* e la conseguente dismissione di 3 caldaie a gasolio. L'aumento dei consumi di energia elettrica è invece imputabile all'acquisizione di 3 nuove utenze.

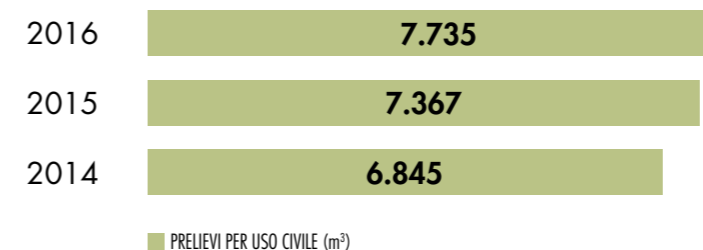
PRODUZIONE DI ENERGIA DA FONTI ENERGETICHE RINNOVABILI



EMISSIONI TOTALI DI CO₂



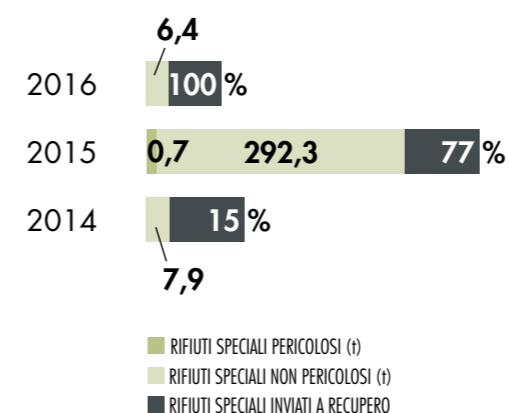
ACQUA



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



Commento al trend

A seguito di modifiche contrattuali che hanno identificato le società che eseguono attività di manutenzione quali produttori di rifiuti speciali, Mercitalia Logistics non è risultata essere produttrice di rifiuti nel 2016. La quantità di rifiuti speciali, pericolosi e non pericolosi, del 2015 è invece legata ad attività di pulizia straordinaria delle sedi locali.

GLI IMPEGNI ASSUNTI	COSA ABBIAMO FATTO	VOGLIAMO FARE
 <p>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</p>	<p>Nel corso del 2016 è stato erogato un corso di formazione sull'aggiornamento normativo per la gestione dei rifiuti speciali pericolosi. I principali argomenti trattati sono stati:</p> <ul style="list-style-type: none"> / nuove modalità di individuazione delle caratteristiche di pericolo dei rifiuti / gestione di particolari tipologie di rifiuti / gestione amministrativa dei rifiuti SISTRI 	<p>Nel corso del 2017 verranno erogati i seguenti corsi di formazione in materia ambientale:</p> <ul style="list-style-type: none"> / divulgazione del nuovo SGA all'interno della Società a seguito dell'adozione del nuovo schema UNI EN ISO 14001:2015 / merci pericolose ADR/RID 2017 - impatti sull'ambiente / reati ambientali e modifiche dell'attuale Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/01
	<p>Sarà effettuata una valutazione di fattibilità tecnica ed economica circa la sostituzione delle lampade tradizionali con lampade LED negli scali dotati di Torri Faro</p>	
 <p>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</p>	<p>È stato effettuato il passaggio alla nuova Norma UNI EN ISO 14001:2015 estendendo, inoltre, il perimetro di certificazione ai siti di Pomezia S. Palomba e Verona Porta Nuova</p>	<p>Mercitalia Logistics SpA, in accordo alle indicazioni della Capogruppo estenderà il campo di applicazione del proprio SGA anche ai processi di coordinamento e controllo, stante l'assunzione del ruolo di Sub Holding del Polo Mercitalia a partire dal 1° gennaio 2017</p>

ASPETTI

 <p>Miglioramento continuo</p>	 <p>Ciclo materie prime</p>	 <p>Ciclo acqua</p>	 <p>Energia ed emissioni</p>	 <p>Territorio</p>
---	--	--	--	---

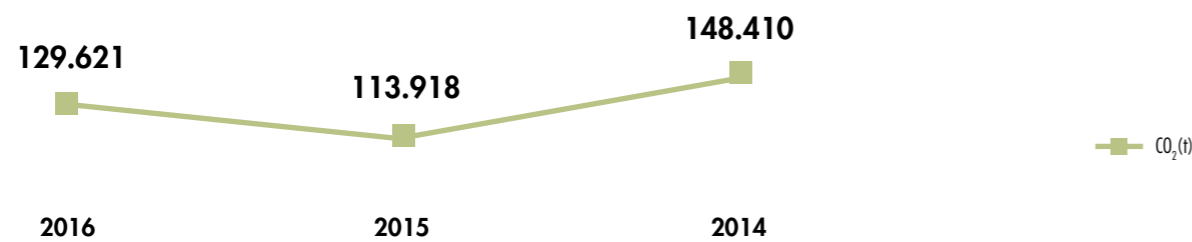


GRUPPO NETINERA

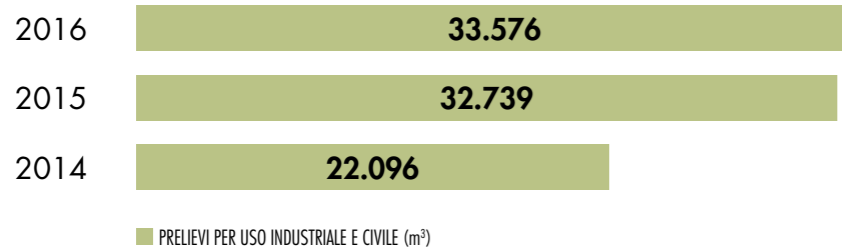
PRINCIPALI CONSUMI FINALI DI ENERGIA

		2016	2015	2014
Gasolio	t	35.856	34.256	22.212
Energia elettrica totale	MWh	177.648	136.725	153.900
di cui per trazione ferroviaria	MWh	166.622	130.900	144.750
di cui per altri usi	MWh	11.026	5.825	9.150
Gas naturale	Sm ³	1.116.568	919.592	1.600.850

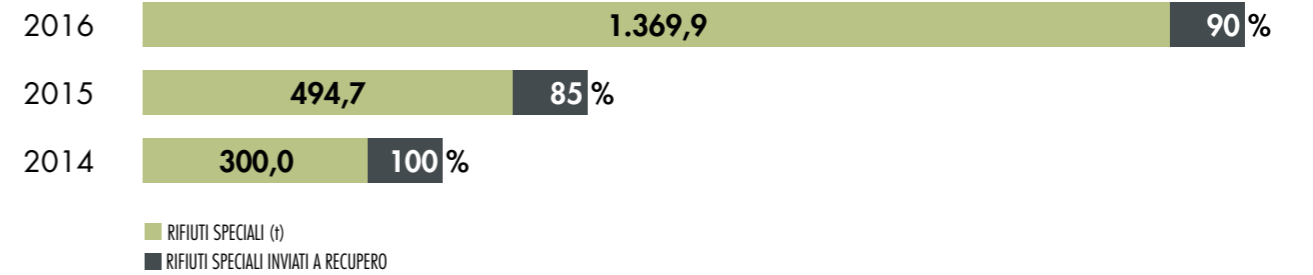
EMISSIONI TOTALI DI CO₂



ACQUA



RIFIUTI



GLI IMPEGNI ASSUNTI

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

COSA ABBIAMO FATTO

È proseguito il percorso di promozione della sostenibilità ambientale all'interno dell'organizzazione con un particolare focus verso la gestione della supply chain delle Società del Gruppo

VOGLIAMO FARE

Proseguirà il processo di armonizzazione della supply chain delle società del Gruppo, attivando una gestione centralizzata della stessa e valutando l'opportunità di inserire criteri di sostenibilità nella scelta dei fornitori e dei beni e/o servizi da acquistare

Sarà predisposto un piano per l'implementazione di un Sistema di Gestione Ambientale conforme alla norma UNI EN ISO 14001:2015

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 processo di rendicontazione è stato sviluppato ulteriormente, con l'individuazione di responsabili all'interno di ogni Società del Gruppo

ASPETTI

Miglioramento continuo

Ciclo materie prime

Ciclo acqua

Energia ed emissioni

Territorio

FS SISTEMI URBANI

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.

GLI IMPEGNI ASSUNTI

COSA ABBIAMO FATTO

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

Sono proseguite le attività di monitoraggio del patrimonio immobiliare su tutto il territorio nazionale, con oltre 100 sopralluoghi, al fine di prevenire possibili situazioni anomale, in collaborazione con RFI

È stato approvato il piano di adeguamento proposto dalla controllata Metropark a seguito della ricognizione specifica per le aree adibite a parcheggio

È stata estesa la certificazione ambientale ISO 14001 a tutti i processi gestionali e operativi della Società

Si proseguirà nelle attività di monitoraggio del patrimonio aziendale e sarà attuato il piano di adeguamento delle anomalie presenti nelle aree di parcheggio

Saranno avviate le attività per garantire la *compliance* al nuovo *standard* ISO 14001:2015

Sono state avviate le attività per la certificazione di un *asset* sul territorio



ASPETTI



Miglioramento continuo



Ciclo materie prime



Ciclo acqua



Energia ed emissioni



Territorio







Direzione Centrale Strategie, Pianificazione e Sostenibilità

Direzione Centrale Brand Strategy e Comunicazione

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

Foto
Archivio Fotografico FS Italiane
Studio Almaphotos

Realizzazione e progetto grafico
Interno Otto
Piazza Istria, 2 - 00198 Roma

Finito nel mese di luglio 2017
Grafiche Nappa - Industria Poligrafica
Via A. Gramsci, 19 - 81031 Aversa (CE)



fsitaliane.it
