



Rapporto di Sostenibilità 2011





Rapporto di
Sostenibilità
2011



Indice

Lettera agli <i>stakeholder</i> (GRI 1.1, 1.2; 4.12)	6
Relazione della Società di Revisione	8
Introduzione	10
Comunicare la Sostenibilità: nota metodologica (GRI 3.1, 3.2, 3.3, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 3.10, 3.11, 3.12, 3.13)	10
Eventi significativi successivi alla chiusura dell'esercizio	12
01 Identità Aziendale	14
1.1 Cenni Storici	16
1.2 Profilo Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane (GRI 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.6, 2.8, 2.9; 3.8)	16
1.3 Mercati di riferimento e servizi offerti (GRI 2.2, 2.3, 2.5, 2.7)	20
1.3.1 Mercato nazionale	20
1.3.2 Mercato internazionale	22
02 Corporate Governance e Gestione della Sostenibilità	24
2.1 <i>Corporate Governance</i> (GRI 2.6)	26
2.1.1 Gli Organi di Governo (GRI 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6, 4.7, 4.9, 4.10)	26
2.1.2 Gli Strumenti di Controllo (GRI 4.1, 4.9; SO2, SO3, SO4)	29
2.2 Gli <i>stakeholder</i> (GRI 4.12, 4.13, 4.14, 4.15, 4.16, 4.17; SO1, SO5, SO6; PR6, PR7)	34
2.3 Missione e Strategie del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane (GRI 1.1, 1.2, 4.8, 4.12; EC2, EC8; SO5)	39
2.4 I sistemi di Gestione all'interno delle Società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane (GRI 4.8, 4.12; SO9, SO10)	44
2.5 La <i>compliance</i>	48
2.5.1 Indagini e procedimenti giudiziari (GRI SO8; EN28)	48
2.5.2 Comportamenti anti-collusivi (GRI SO7, SO8)	49
2.5.3 Altri contenziosi (GRI SO4, SO8; HR4, HR9; PR8, PR9)	50
2.6 La tutela dei diritti umani (GRI HR1, HR2, HR3, HR6, HR7, HR 8, HR11 e HR10)	52
03 La responsabilità economica	54
<i>Highlight</i>	56
3.1 I risultati di gestione (GRI EC1)	57
3.2 Gli investimenti (GRI EC8)	59
3.3 Le Politiche degli acquisti (GRI EC6; SO9, SO10)	61
04 La responsabilità di prodotto	64
<i>Highlight</i>	66
4.1 I servizi per la mobilità (GRI 2.7; PR3)	70
4.1.1 L'offerta commerciale di Trenitalia	70

4.1.2 L'offerta commerciale di RFI	73
4.1.3 L'offerta commerciale di BUSITALIA-SITA NORD	73
4.2 La qualità dei servizi (GRI 2.10, 4.12; PR4, PR5)	74
4.2.1 Trenitalia - Trasporto passeggeri	74
4.2.1 Trenitalia - Trasporto merci	81
4.2.2 Rete Ferroviaria Italiana	83
4.2.3 BUSITALIA-SITA NORD	84
4.3 La sicurezza nel viaggio	89
4.3.1 La sicurezza della circolazione (GRI PR1, PR2, PR9)	89
4.3.1 <i>Security</i> (GRI 4.12; PR1, PR9)	93

05 La responsabilità sociale **96**

<i>Highlight</i>	98
5.1 Le Risorse Umane	100
5.1.1 Le nostre persone (GRI EC7; LA1, LA2, LA13)	100
5.1.2 Sistema retributivo e previdenziale (GRI EC3, EC5; LA3, LA4, LA14)	104
5.1.3 Valorizzazione del capitale umano (GRI LA10, LA11, LA12)	106
5.1.4 Diversità e pari opportunità (GRI LA13)	112
5.1.5 La sicurezza sul lavoro e tutela della salute (GRI 4.15; LA7, LA8)	113
5.1.6 Relazioni industriali (GRI 4.12; HR5; LA5, LA7, LA9, LA15)	114
5.2 Comunità (GRI 2.10, 4.12; EC8; PR1)	116
5.2.1 Le attività sociali	116
5.2.2 Le iniziative per la solidarietà	117
5.2.3 Le relazioni con i media	121

06 La responsabilità ambientale **122**

<i>Highlight: schede societarie</i>	124
6.1 Energia (GRI EN3, EN4, EN5, EN6, EN7, EN26)	136
6.2 Emissioni (GRI EN7, EN16, EN17, EN18, EN19, EN20, EN26, EN29; PR1)	139
6.3 Materie prime (GRI EN1, EN2, EN26)	143
6.4 Rifiuti (GRI EN22, EN24, EN26)	146
6.5 Acqua (GRI EN8, EN9, EN10, EN21, EN26; PR1)	148
6.6 Territorio (GRI 4.11, 4.16; EN11, EN12, EN13, EN14, EN15, EN25, EN26; EC8; SO1, SO9, SO10; PR1)	151
6.7 Altri impatti (EN23, EN26; PR1)	157
6.8 Spese ambientali (GRI EN30)	161
Questionario di valutazione (GRI 2.4; 3.4)	162
Ferrovie dello Stato Italiane (GRI 2.4)	162

Organi sociali di Ferrovie dello Stato Italiane SpA e Società di revisione al 31 dicembre 2011

Consiglio di Amministrazione

Presidente	Lamberto Cardia
Amministratore Delegato	Mauro Moretti
Consiglieri	Alberto Brandani Antimo Prospero Stefano Zaninelli

Collegio Sindacale

Presidente	Alessandra Dal Verme
Sindaci effettivi	Giuseppe Di Giovanni Giancarlo Filocamo
Sindaci supplenti	Cinzia Simeone Paolo Castaldi

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

Vittorio Zambrano*
Antonio Ciaramella**

Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari

Vittorio De Silvio

Società di revisione legale

PricewaterhouseCoopers SpA

(*) In carica fino al 31 marzo 2012.

(**) In sostituzione di Vittorio Zambrano dal 1° aprile 2012.



Lettera agli *stakeholder*

1.1

1.2

4.12

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane pone i principi di etica e sostenibilità alla base delle proprie scelte strategiche, nella convinzione che solo la ricerca di un equilibrio tra gli interessi di tutti gli *stakeholder* possa portare a uno sviluppo solido e duraturo.

Il Gruppo presenta risultati economici in forte crescita, confermando, per il quinto anno consecutivo, l'inversione di tendenza avviatasi a partire dall'esercizio 2007. Il 2011 registra un significativo miglioramento del risultato netto, pari a 285 milioni di euro, più che raddoppiato rispetto all'esercizio precedente (+156 milioni di euro rispetto al 2010, pari a un incremento di oltre il 120%).

Tale positivo andamento, che assume ancor più significato in un periodo di crisi economica congiunturale che vede, a tutt'oggi, il nostro Paese in posizione di forte difficoltà, pone le proprie basi essenzialmente sull'incremento dei ricavi operativi, che si attestano a circa 8,3 miliardi di euro (8 miliardi a fine 2010), sostenuti dai maggiori volumi prodotti principalmente nel segmento viaggiatori a mercato (+4%). È importante sottolineare che, alla base di questo rilevante successo, c'è un grande lavoro di squadra, cui partecipano tutte le risorse del Gruppo con forte capacità di perseguire valori condivisi, primi tra tutti, il costante miglioramento del servizio al cliente e la responsabilità professionale nei confronti di tutti gli *stakeholder*.

Il risultato economico positivo, confermato dal Bilancio 2011, è stato raggiunto anche grazie ad un'attenta politica degli investimenti: Rete Ferroviaria Italiana ha destinato 2.927 milioni di euro per interventi legati all'infrastruttura (2.493 milioni di euro per la rete convenzionale e 434 mln di euro per la rete Alta Velocità/Alta Capacità Torino-Milano-Napoli) e Trenitalia ha contabilizzato circa 385 milioni di euro (al netto degli anticipi per acquisto di materiale rotabile, pari a 125 mln di euro) per l'ampliamento dell'offerta e il miglioramento della qualità dei servizi.

La nostra soddisfazione nel presentare questi risultati non sarebbe completa senza la consapevolezza di avere creato valore per tutti i nostri *stakeholder* e per la collettività in particolare. Dimostrazione ne sono, tra l'altro, gli investimenti effettuati nel 2011 che, al tempo stesso, hanno arricchito l'offerta e avuto un impatto positivo sull'occupazione, sull'economia in generale ma anche sull'ambiente. L'esperienza di altri Paesi europei ed extraeuropei, infatti, ci fa ritenere con convinzione che anche in Italia il potenziamento dell'utilizzo del treno costituisca una realistica soluzione alla paralisi del traffico nelle grandi città e alla congestione delle arterie autostradali. In questo senso il Gruppo FS Italiane, con il sistema Alta Velocità/Alta Capacità tra Torino e Salerno e i nuovi Contratti di Servizio con le Regioni, sta apportando utili contributi. Nel 2011, come in passato, le Ferrovie dello Stato Italiane hanno organizzato iniziative di informazione e sensibilizzazione sulla mobilità sostenibile, come la 22ª edizione del Treno Verde; nel contempo sono state avviate attività tese a potenziare le *performance* ambientali del Gruppo, tra le quali meritano richiamo la prosecuzione del progetto per lo sviluppo dei Sistemi di Gestione Ambientale delle Società Operative e l'avvio di numerose azioni finalizzate a ridurre di molto gli impatti ambientali, considerando che l'Impresa fa viaggiare circa 9.000 treni al giorno.

Quest'anno, come in passato, ci siamo impegnati a trovare le soluzioni gestionali e operative più efficaci per fornire risposte concrete ai nostri clienti, sempre con l'intento di arricchire le nostre proposte commerciali. Relativamente al segmento "Mercato", per il quale l'azienda Trenitalia governa tutte le leve di *marketing*, il 2011 è stato ad esempio caratterizzato da un rafforzamento dell'offerta complessiva, aumentata del 4% grazie all'introduzione di numerose novità, tra cui la rimodulazione del sistema di treni no-stop Milano-Roma per una migliore e più omogenea copertura delle fasce orarie

oltre alla messa in esercizio di treni commerciali realizzati con convogli totalmente rinnovati per offrire una scelta più ampia, pensata per le differenti tipologie di clienti, strutturata su quattro nuovi livelli di servizio (Executive, Business, Premium e Standard) in luogo delle tradizionali "classi".

Il raggiungimento, nel 2011, di un livello di soddisfazione complessiva pari al 93,6% per il servizio a mercato, all'80,9% per il servizio universale media-lunga percorrenza e al 71,6% per il servizio universale regionale sono segnali importanti, che attestano un gradimento crescente relativamente al complesso dei fattori distintivi del viaggio in treno: *comfort*, puntualità, informazione e pulizia a bordo treno. Anche il traffico merci ha registrato un sensibile miglioramento: il 2011 ha segnato un aumento dei volumi complessivi, che hanno raggiunto i 21,7 miliardi di tonnellate*km, con una crescita del 5,7 per cento rispetto all'anno precedente, così confermando la validità delle scelte strategico - industriali adottate dal Gruppo per aumentare la propria capacità competitiva in questo segmento del mercato, particolarmente concorrenziale.

Le numerose iniziative intraprese in campo sociale testimoniano ancora una volta come la solidarietà, costituisca da sempre un valore fondamentale per il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, da anni concretamente impegnato nella realizzazione di progetti a favore delle persone disagiate. Nel 2011 si è concluso il percorso "La Linea Gialla. Solidarietà nelle Stazioni" con la cooperazione istituzionale della rete degli *Help Center*.

Va infine ricordato che Ferrovie dello Stato Italiane SpA ha vinto, con il suo Annual Report 2010 composto dal Bilancio Consolidato di Gruppo, dal Bilancio individuale della Capogruppo e dal Rapporto di Sostenibilità, l'Oscar 2011 nella categoria "Grandi Società e Imprese non Quotate".

Il Premio – promosso, gestito e organizzato annualmente dalla FERPI-Federazione Relazioni Pubbliche Italiana – si è svolto sotto l'Alto Patrocinato del Presidente della Repubblica e rappresenta il massimo riconoscimento in Italia per la qualità dell'informativa finanziaria, anche sul fronte della sostenibilità.

Un riconoscimento che ci riempie di soddisfazione, in quanto evidenzia la capacità del Gruppo di comunicare in modo efficace e trasparente i propri risultati, non solo economici ma anche sociali e ambientali. L'auspicio è che questo Rapporto di Sostenibilità possa fornire una visione completa e condivisa delle attività intraprese nel corso del 2011 e fornisca, inoltre, elementi per comprendere i futuri traguardi di sostenibilità al cui raggiungimento ogni singolo ferroviere sa, e siamo certi che ne sia orgoglioso, di dover dare il proprio contributo.



Il Presidente
Lamberto Cardia



L'Amministratore Delegato
Mauro Moretti

Relazione della Società di Revisione



RELAZIONE INDIPENDENTE SULLA REVISIONE LIMITATA DEL RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ 2011

All'Azionista di
Ferrovie dello Stato Italiane SpA

- 1 Abbiamo effettuato la revisione limitata del Rapporto di Sostenibilità relativo all'Esercizio chiuso al 31 dicembre 2011 (di seguito il "Rapporto") del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane (di seguito il "Gruppo") effettuando le procedure di verifica sinteticamente descritte al paragrafo 3 della presente relazione. La responsabilità della redazione del Rapporto in conformità alle "Sustainability Reporting Guidelines del GRI (Global Reporting Initiative) version G3.1", come riportato nel paragrafo "Comunicare la Sostenibilità: nota metodologica" del Rapporto, compete agli Amministratori di Ferrovie dello Stato Italiane SpA, così come la definizione degli obiettivi in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti. E' nostra la responsabilità della redazione della presente relazione in base al lavoro svolto.
- 2 Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri per la revisione limitata indicati nel principio *International Standard on Assurance Engagements 3000 - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* (ISAE 3000), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board*. Tale principio richiede il rispetto di principi etici applicabili (*Code of Ethics for Professional Accountants*), compresi quelli in materia di indipendenza, e che la pianificazione e lo svolgimento del nostro lavoro siano finalizzati ad acquisire una limitata sicurezza, rispetto a una revisione completa, che il Rapporto non contenga errori significativi. Un incarico di revisione limitata su un rapporto di sostenibilità consiste nell'effettuare colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel rapporto di sostenibilità, nell'analisi del rapporto di sostenibilità e in altre procedure volte all'acquisizione di evidenze probative ritenute utili.
- 3 Le procedure effettuate sul Rapporto sono riepilogate di seguito:
 - a) comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico e finanziario riportati nel Rapporto e i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo al 31 dicembre 2011;
 - b) Incontri e discussioni con i delegati di Ferrovie dello Stato Italiane SpA, Rete Ferroviaria Italiana SpA, Grandi Stazioni SpA e Trenitalia SpA selezionati in base a un'analisi del rischio basata su considerazioni qualitative e quantitative, al fine di raccogliere informazioni circa il sistema di reporting in essere per la predisposizione del Rapporto, nonché circa i processi che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni alla struttura responsabile della predisposizione del Rapporto;
 - c) analisi di un limitato campione di documentazione di supporto alla predisposizione del Rapporto, per ottenere evidenza dei processi in atto e conferma dell'attendibilità e del corretto trattamento dei dati e delle informazioni acquisiti attraverso gli incontri e le discussioni;

PricewaterhouseCoopers Advisory SpA

Sede legale: Milano 20149 Via Monte Rosa 91 Tel. 02667201 Fax 0266720301 Cap. Soc. 1.800.000 Euro i.v. - C.F. e P.IVA e iscrizione al Reg. Imp. Milano N. 03220250967 - Altri Uffici: Bari 70124 Via Don Luigi Guanella 17 Tel. 0802640311 Fax 0802640349 - Bologna Zola Predosa 40060 Via Tevere 18 Tel. 0516186211 - Firenze 50141 Viale Gramsci 15 Tel. 0552482041 Fax 0552482040 - Napoli 80123 Piazza dei Martiri 28 Tel. 08136181 - Padova 35138 Via Vienna 4 Tel. 049873431 Fax 0498734399 - Palermo 90141 Via Marabone Ugo 60 Tel. 0912525213 Fax 0912525221 - Roma 00154 Largo Fochetti 18 Tel. 06620831 Fax 06620832536 - Torino 10122 Corso Palestro 10 Tel. 0112773211 Fax 0112773399 - Treviso 31100 Viale Felloni 90 Tel. 0422132711 - Trieste 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 0403480281 Fax 0403484737 - Verona 37135 Via Francia 21/C

www.pwc.com/it



- d) verifica dell'aggregazione e del consolidamento dei dati e delle informazioni, originati dalle Società del Gruppo e contenuti nel Rapporto;
- e) analisi della completezza e della coerenza interna delle informazioni qualitative riportate nel Rapporto rispetto alle linee guida identificate nel paragrafo 1 della presente relazione;
- f) ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal Rappresentante legale di Ferrovie dello Stato Italiane SpA, sulla conformità del Rapporto alle linee guida indicate nel paragrafo 1, nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in esso contenuti.

La revisione limitata ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella di una revisione completa svolta secondo l'ISAE 3000 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 una revisione completa.

Per quanto riguarda i dati e le informazioni relativi al Rapporto di Sostenibilità dell'Esercizio precedente presentati ai fini comparativi, si fa riferimento alla nostra relazione emessa in data 21 luglio 2011.

- 4 Sulla base di quanto 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 2011 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle "Sustainability Reporting Guidelines del GRI (Global Reporting Initiative) version G3.1" livello di applicazione A+, come riportato nel paragrafo "Comunicare la Sostenibilità: nota metodologica" del Rapporto.

Torino, 1 agosto 2012

PricewaterhouseCoopers Advisory SpA

Paolo Bersani
(Partner)

Ferrovie dello Stato Italiane
UA 1/8/2012
FS-AD-DCSP/A0024/A/2012/00
00052

Introduzione

Comunicare la Sostenibilità: nota metodologica

3.1

Le informazioni contenute nel presente Rapporto di Sostenibilità sono relative all'anno 2011. I dati sono confrontati con quelli dei due Esercizi precedenti¹ ed eventuali differenze con quelli esposti nei precedenti Rapporti di Sostenibilità sono dovute al perfezionamento dei metodi di rilevazione adottati. Da quest'anno, infatti, il processo di raccolta dati è supportato da una soluzione informativa finalizzata al monitoraggio e al *reporting* delle informazioni. Per Trenitalia il sistema è stato già implementato su 4 livelli di dichiarazione (impianto territoriale, unità produttiva, divisione, società), permettendo la raccolta e il monitoraggio dei dati sino al livello territoriale. Le altre Società, a oggi, sono presenti a sistema con un unico livello di dichiarazione, equivalente al totale delle Società. L'evoluzione del sistema prevede, a regime, l'implementazione di più livelli di dichiarazione per tutte le Società Operative che rientrano nel perimetro del Rapporto di Sostenibilità.

3.2

3.3

3.5

3.6

3.7

3.8

3.9

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

3.10

- materialità: rilevanza dei reciproci impatti (sociali, economici e ambientali) tra Società e *stakeholder* principali;

3.11

- controllo: capacità del Gruppo di influenzarne le attività.

3.12

I perimetri di analisi risultanti dall'applicazione dei criteri di materialità e di controllo sono definiti, in funzione degli ambiti considerati, come segue²:

3.13

- Identità Aziendale e *Governance*: Ferrovie dello Stato Italiane e Società controllate, come da Bilancio Consolidato.

- *Compliance*: Ferrovie dello Stato Italiane e Società controllate, come da Bilancio Consolidato.

- Responsabilità Economica: Ferrovie dello Stato Italiane e Società controllate, come da Bilancio Consolidato.

- Responsabilità di Prodotto: RFI, Trenitalia, BUSITALIA-SITA NORD (principali Società del Gruppo con significative attività per la Responsabilità di Prodotto).

- Responsabilità Sociale³: si considerano Ferrovie dello Stato Italiane, Trenitalia, RFI, Italferr, Ferservizi, FS Logistica e FS Sistemi Urbani⁴. Il perimetro è rappresentativo del 95% della forza lavoro complessiva del Gruppo.

Trenord, nata il 3 maggio 2011 dall'unione di Trenitalia (Divisione Regionale Lombardia) e LeNORD, è stata esclusa dal perimetro di rendicontazione 2011 in quanto la partecipazione del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane nella Società non è superiore al 50%.

- Responsabilità Ambientale: Ferrovie dello Stato Italiane, Ferservizi, RFI, Terminali Italia, Italferr, Trenitalia, Serfer, TX Logistik, Grandi Stazioni, Centostazioni, FS Sistemi Urbani, FS Trasporti su Gomma (nel 2009 e nel 2010), BUSITALIA-SITA NORD (nel 2011), FS Logistica (Società controllate di Gruppo, come da Bilancio Consolidato, con numero dipendenti >100 o con capitale investito netto >400 milioni di euro).

(1) La pubblicazione è annuale. La precedente edizione, relativa all'Esercizio 2010, è stata pubblicata a luglio 2011.

(2) Il Gruppo FS Italiane, in partnership con Cube Infrastructure, il 25 febbraio 2011 ha perfezionato l'acquisto da Deutsche Bahn della proprietà di Arriva Deutschland, oggi Netinera Deutschland, e dell'articolato gruppo societario facente capo a quest'ultima. I dati relativi a Netinera Deutschland saranno rendicontati a partire dal Rapporto di Sostenibilità 2012.

(3) Solo per la Responsabilità Sociale i dati degli anni precedenti vengono riportati al perimetro dell'anno di rendicontazione.

(4) L'indicatore GRI.3.1 LA10 è rendicontato per le seguenti Società: Ferrovie dello Stato Italiane, Italferr, RFI, Trenitalia.



I contenuti del presente Rapporto riguardano i valori, le strategie, le politiche, i sistemi di gestione e gli obiettivi dell'organizzazione rappresentati in coerenza con le Linee Guida GRI-G3.1 della Global Reporting Initiative (GRI)⁵. 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*. Le informazioni riportate sono state selezionate in seguito a un'analisi di materialità volta a definire le principali interazioni tra *stakeholder* e Gruppo. Tale analisi è stata condotta considerando: le Linee Guida GRI-G3.1, le analisi di significatività effettuate dall'Union Internationale des Chemins de fer (UIC), le indicazioni derivanti dai principali *stakeholder*, la cultura interna al Gruppo, le analisi delle attività di *competitors, peers* e *best performers*.

I dati e le informazioni pubblicati nel presente Rapporto sono stati forniti direttamente dalle funzioni responsabili o sono stati tratti da altre fonti ufficiali. Gli oltre 500 indicatori selezionati per valutare la *performance* di sostenibilità del Gruppo sono stati definiti seguendo le Linee Guida GRI e in funzione del criterio di materialità sopra riferito. I dati riportati nel presente Rapporto sono stati acquisiti con metodi di misurazione diretta ovvero facendo ricorso a stime o calcoli basati sulle migliori informazioni disponibili. Ove necessario, i dati elementari sono stati rielaborati e riclassificati secondo le Linee Guida GRI. Il presente Rapporto è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Ferrovie dello Stato Italiane SpA nella seduta del 26 luglio 2012. L'approccio seguito ha consentito di rendicontare gli elementi standard e gli indicatori di *performance* richiesti dalle Linee Guida GRI G3.1 secondo il livello di applicazione A+ come verificato da una Società esterna indipendente (PricewaterhouseCoopers). Le attività di verifica sono state finalizzate a valutare l'accuratezza dei dati e la rispondenza dei contenuti del documento a quanto previsto dalle Linee Guida utilizzate come riferimento.

Livelli di applicazione		C	C+	B	B+	A	A+
Informativa standard	Profilo	Rendicontazione su: 1.1 2.1-2.10 3.1-3.8, 3.10-3.12 4.1-4.4, 4.14-4.15	Rapporto verificato esternamente	Rendicontazione su tutti i criteri elencati per il livello C più: 1.2 3.9, 3.13 4.5-4.13, 4.16-4.17	Rapporto verificato esternamente	Stessi requisiti del livello B	Rapporto verificato esternamente
	Modalità di gestione	Non necessario		Modalità di gestione per ogni categoria di indicatori		Modalità di gestione per ogni categoria di indicatori	
	Indicatori di <i>performance</i>	Rendicontazione su almeno 10 Indicatori di <i>performance</i> , compresi almeno uno per ogni tipo di <i>performance</i> : economica, ambientale e sociale		Rendicontazione su almeno 20 Indicatori di <i>performance</i> , compresi almeno uno per ogni tipo di <i>performance</i> : economica, ambientale, diritti umani, lavoro, società e responsabilità di prodotto		Rendicontazione su ogni Indicatore Principale G3 e ogni Indicatore di Settore, con particolare riguardo per il principio della materialità nella rendicontazione dell'indicatore o nella motivazione della sua esclusione	

L'informativa sulla modalità di gestione (DMA), in conformità alle linee guida del Global Reporting Initiative, sintetizza l'approccio del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane nella gestione della Sostenibilità. Il DMA è disponibile sul sito internet fsitaliane.it (il Gruppo/Sostenibilità).

Nel GRI *Content Index* sono indicate le parti del documento che contengono le informazioni standard relative al profilo e alle prestazioni dell'organizzazione, come richiesto dalle Linee Guida del GRI. Per la descrizione completa del significato dei criteri si veda il testo originale delle Linee Guida G3.1 pubblicate dal GRI⁶. Il GRI *Content Index* è disponibile sul sito web fsitaliane.it (il Gruppo/Sostenibilità).

(5) Global Reporting Initiative (GRI): istituzione indipendente che ha lo scopo di sviluppare e promuovere linee guida per la redazione di Bilanci di Sostenibilità. L'adesione alle linee guida è volontaria. Lanciata nel 1997, Global Reporting Initiative collabora ufficialmente con l'UNEP (United Nations Environment Programme) e con il programma Global Compact per la responsabilità sociale delle imprese, patrocinato dal Segretario Generale delle Nazioni Unite.

(6) globalreporting.org/ReportingFramework/G3Guidelines/. Linee Guida GRI versione 3.1.

Eventi significativi successivi alla chiusura dell'esercizio

Gennaio

- 19 gennaio 2012, la controllata Italferr ha costituito una società con socio unico denominata Infrastructure Engineering Services, con sede in Cika Ljubina - Belgrado (Serbia).

Febbraio

- Tra la fine del mese di gennaio e l'inizio del mese di febbraio 2012 si è abbattuta su tutto il Paese una eccezionale ondata di maltempo, con temperature molto basse e intensissime nevicate. L'allarme meteo ha richiesto l'attivazione delle misure organizzative necessarie a fronteggiare l'emergenza; i piani, redatti preventivamente a livello territoriale e inviati per tempo ai Centri della Protezione Civile e agli Enti locali interessati, prevedevano la riduzione della velocità dei convogli e della regolarità della circolazione, nonché la riduzione del servizio in termini di numero dei treni. Trenitalia, oltre a effettuare il rimborso totale del biglietto già acquistato a chi ha deciso di non mettersi in viaggio, ha previsto indennità per i ritardi, nonostante non siano previste in caso di avverse condizioni meteo.
- 8 febbraio 2012, l'Assemblea dei soci di BUSITALIA-SITA NORD Srl ha deliberato di aumentare il Capitale Sociale da 2.300.000 euro a 15.000.000 di euro ai sensi dell'art. 2481/ter cod. civ., mediante utilizzo delle riserve in Bilancio.
- 9 febbraio 2012, l'Amministratore Delegato di Ferrovie dello Stato Italiane Mauro Moretti è stato eletto per la terza volta consecutiva Presidente della CER, la Comunità delle Ferrovie Europee (Community of European Railway and Infrastructure Companies).
- 16 febbraio 2012, è stata stipulata tra Ferrovie dello Stato Italiane e il Gruppo Ranza un'alleanza strategica finalizzata alla realizzazione di una partnership tra le rispettive controllate BUSITALIA-SITA NORD Srl e Autoguidovie Italiane SpA. In data 15 maggio 2012 è stato sottoscritto tra i soci FS Italiane e Gruppo Ranza il contratto di *joint venture*.
- Febbraio 2012, è entrato in vigore il contratto con cui UniCredit Leasing ha finanziato l'acquisto, da parte di Netinera Deutschland, dei nuovi convogli che vanno a potenziare il parco mezzi del secondo operatore privato di trasporto locale nel mercato tedesco.
- 22 febbraio, Trenitalia ha ottenuto una certificazione per il sistema di gestione integrato di Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza sul Lavoro.

Marzo

- 6 marzo 2012, in ottemperanza alla delibera del Consiglio di Amministrazione della controllata FS Logistica del 20 dicembre 2011, si è provveduto a iscriverne a ruolo del Tribunale di Roma il ricorso per decreto ingiuntivo nell'interesse della stessa FS Logistica avverso la Presidenza del Consiglio dei Ministri per il credito vantato verso il Commissario Governativo della regione Campania per l'emergenza rifiuti.
- 15 marzo 2012, l'azionista unico Ferrovie dello Stato Italiane ha proposto la riduzione del Capitale Sociale di Ferservizi da 43.043 migliaia di euro a 8.170 migliaia di euro, mediante annullamento di n.162.200 azioni del valore di 215 euro cadauna per un importo complessivo di 34.873 migliaia di euro, da restituire al socio unico FS Italiane SpA.



- 22 marzo 2012, nell'ambito delle iniziative previste dal Piano Industriale 2011-2015 del Gruppo FS Italiane, l'Assemblea Straordinaria di RFI ha deliberato l'approvazione del progetto di scissione parziale di RFI mediante assegnazione di parte del suo patrimonio in favore di Ferrovie dello Stato Italiane.

Aprile

- 16 aprile 2012, Trenitalia ha fissato al 15 giugno il termine di presentazione delle offerte per la fornitura di 130 convogli elettrici e diesel, più un'opzione per altri 60, destinati ad ammodernare e potenziare la flotta dei treni regionali, migliorando qualità e *comfort* del viaggio e regolarità del servizio, in coerenza con i contratti di servizio sottoscritti con le Regioni.



01





IDENTITÀ AZIENDALE

Identità Aziendale

1.1 Cenni Storici

Il grande patrimonio delle ferrovie italiane è un'eredità preziosa e il pilastro più solido su cui costruire l'azienda e i servizi del futuro. Una storia iniziata nel 1839 con l'inaugurazione della prima linea ferroviaria italiana (sette chilometri da Napoli a Portici), realizzata con il contributo degli inglesi per portare la corte di Ferdinando II nelle residenze fuori città. Il primo luglio 1905, l'allora Capo del Governo Alessandro Fortis proclama la nascita dell'Azienda Unitaria delle Ferrovie dello Stato, affidandone la gestione a un'azienda di Stato sotto la sovrintendenza del Ministero dei Lavori Pubblici. Seguiranno anni di successi, di record, di primati, di ricerca, di soluzioni ingegneristiche sempre innovative. Nel 1985 si è avviata una trasformazione radicale per le ferrovie: da Azienda Autonoma a Ente pubblico e, infine, Società per azioni. Successivamente, nel 2000, in ottemperanza al dettato delle Direttive comunitarie sulla liberalizzazione del trasporto ferroviario, viene dato il via a un nuovo profondo mutamento che porterà alla nascita di Trenitalia e, nell'anno successivo, alla costituzione di RFI e Ferrovie dello Stato (divenute, a maggio 2011, Ferrovie dello Stato Italiane), la Capogruppo, portando a completamento il processo di riorganizzazione.

1.2 Il Profilo del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane

2.1

2.2

2.3

2.4

2.6

2.8

2.9

3.8

La struttura del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane è molto articolata e deriva dal processo di riorganizzazione/societarizzazione avviato nel 2000. L'attuale assetto organizzativo è quello di Gruppo industriale con una Capogruppo, Ferrovie dello Stato Italiane SpA, il cui oggetto sociale è:

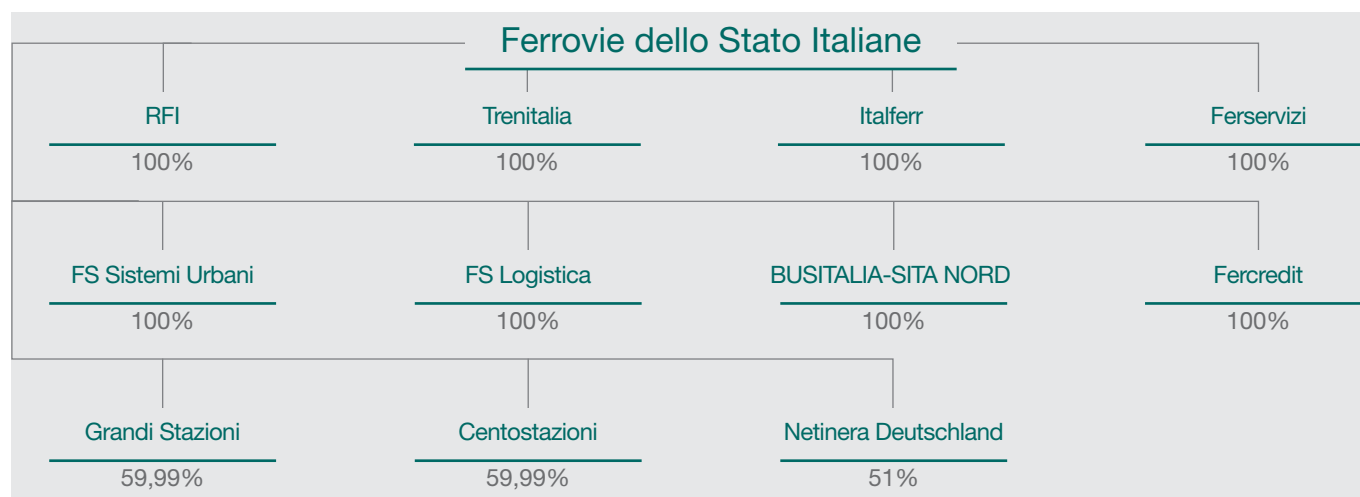
- la realizzazione e la gestione d'infrastrutture per il trasporto ferroviario;
- lo svolgimento dell'attività di trasporto, prevalentemente su rotaia, di merci e di persone, ivi compresa la promozione, l'attuazione e la gestione di iniziative e servizi nel campo dei trasporti;
- lo svolgimento di ogni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

Alla Capogruppo fanno capo le Società Operative nei diversi settori della filiera e altre Società di servizio e di supporto al funzionamento del Gruppo. Le Società sono dotate di una propria specificità aziendale e godono di autonomia gestionale nel perseguimento degli obiettivi di *business*.



Le principali Società partecipate da Ferrovie dello Stato Italiane SpA e relative quote

2.3



Trenitalia garantisce le attività di trasporto passeggeri e merci. Gestisce giornalmente circa 7.400 treni e trasporta ogni anno oltre mezzo miliardo di viaggiatori e circa 50 milioni di tonnellate di merci. Rappresenta la più grossa realtà del Gruppo che opera sul mercato e controlla altre Società operanti nel campo dei trasporti e della logistica, tra cui TXLogistik AG, attiva in Germania e in diverse altre nazioni europee.

Il Gruppo **Netinera Deutschland GmbH** opera in Germania nel servizio di trasporto passeggeri regionale attraverso un gruppo di circa 50 Società. Il 25 febbraio 2011, il Gruppo Arriva Deutschland è stato acquistato dalla Società “veicolo” FS2Move GmbH, detenuta al 51% da Ferrovie dello Stato Italiane SpA e al 49% dal Fondo d’investimento Cube Infrastructure SpA; successivamente FS2Move GmbH ha incorporato Netinera Deutschland GmbH (nuova ragione sociale, assegnata a marzo 2011 alla capogruppo di Berlino), assumendone nel contempo la denominazione. L’attuale gruppo Netinera svolge principalmente attività di trasporto su ferro e su gomma nel mercato del trasporto pubblico locale e metropolitano tedesco, ma effettua anche servizi su relazioni internazionali dalla Germania verso la Repubblica Ceca, la Polonia e i Paesi Bassi.

RFI, la società cui è attribuito per concessione il ruolo pubblico di Gestore dell’infrastruttura nazionale, è responsabile delle linee, delle stazioni e degli impianti ferroviari. Garantisce alle diverse Imprese ferroviarie l’accesso alla rete italiana, di cui assicura la manutenzione e la circolazione in sicurezza, gestisce gli investimenti per il potenziamento e per lo sviluppo delle linee e degli impianti ferroviari. Attualmente le linee in esercizio si estendono per oltre 16.700 km, circa 1.000 dei quali ad Alta Velocità/Alta Capacità. Quasi 12mila sono i km di linee elettrificate, oltre 7.500 i km a doppio binario, 2.263 le stazioni e le fermate per il servizio viaggiatori e 6 gli impianti di traghettamento. RFI garantisce inoltre il collegamento marittimo ferroviario fra la Calabria e la Sicilia.

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

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

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

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

Grandi Stazioni è la società di servizi, controllata quasi al 60% da Ferrovie dello Stato Italiane e al 40% da Eurostazioni SpA, incaricata di riqualificare e gestire il *network* delle 13 principali stazioni ferroviarie italiane, con l'obiettivo di trasformarle in "piazze urbane", luoghi aperti, puliti e sicuri, in cui, accanto ai servizi per chi viaggia, i cittadini possono trovare un centro servizi completo di ogni offerta.

Centostazioni, nata dalla *partnership* tra Ferrovie dello Stato Italiane, che la controlla quasi al 60%, e Archimede 17, è impegnata nella riqualificazione e gestione di 103 stazioni di media grandezza distribuite su tutto il territorio nazionale.

BUSITALIA-SITA NORD è la società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane operante nel settore del trasporto pubblico su gomma. La società svolge la propria attività in varie aree di *business*, quali il trasporto pubblico locale, urbano ed extraurbano, le autolinee a lunga percorrenza, il turismo e i noleggi. BUSITALIA-SITA NORD nasce nel maggio 2011 con atto di fusione inversa della controllante Sogin Srl (detenuta al 100% da Ferrovie dello Stato Italiane SpA) nella controllata Sita SpA (detenuta per il 100% dalla Sogin Srl) e contestuale atto di scissione parziale non proporzionale di Sita SpA. Fercredit è una società di servizi finanziari che, oltre a svolgere un'attività di supporto all'interno del Gruppo, offre risposte a specifiche esigenze finanziarie rivenienti dai rapporti di fornitura di beni e/o servizi al Gruppo FS Italiane.



(7) Società di azionisti privati costituita da SAVE - Aeroporto Marco Polo di Venezia, Manutencoop, Banco Popolare, Pulitori & Affini.



Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane in cifre: anno 2011

Margine operativo lordo/Ricavi operativi	21,83%
ROS (Risultato operativo/Ricavi operativi)	8,03%
Costo del lavoro/ricavi operativi	(49,57%)
Unità di traffico per addetto (n.i. 2000=100)	126
Treni*km per km di rete (n.i. 2000=100)	92
Ricavi operativi per addetto (n.i. 2000=100)	191
Costo del lavoro per addetto (n.i. 2000=100)	131
Consistenza di fine periodo dei dipendenti	73.616
Consistenza media dei dipendenti	76.417
Lunghezza della rete ferroviaria (km)	16.726
Treni*km trasporto m/l percorrenza (migliaia)	76.634
Treni*km trasporto regionale (migliaia)	157.746
Viaggiatori*km su ferro (milioni)	39.368
Viaggiatori*km su gomma (milioni)	1.194
Tonnellate*km (milioni) - (dato riferito al trasporto ferroviario-solo trazione)	21.700
Unità di traffico/Treni*km (unità)	223
Unità di traffico/km di linea (milioni)	3,65
Treni*km (trkm): unità di misura ferroviaria definita come la percorrenza complessiva dei treni su un'infrastruttura ferroviaria. È calcolata come sommatoria della lunghezza, espressa in chilometri, del percorso effettuato da ciascun treno considerato.	
Viaggiatori*km o passeggeri*km (pkm): unità di misura utilizzata per il trasporto passeggeri. Corrisponde alla somma della lunghezza, espressa in chilometri, del viaggio effettuato da ciascuno dei passeggeri presi in considerazione.	
Tonnellata*km (tkm): unità di misura utilizzata per il trasporto merci. È calcolata come somma del prodotto tra il peso trasportato, espresso in tonnellate, e i chilometri percorsi da ciascun carico considerato.	
Unità di traffico (UT): unità di misura ferroviaria che convenzionalmente si calcola sommando i pkm alle tkm.	
(Fonte: rielaborazione dal Bilancio Consolidato del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane)	

L'anno 2011 è stato caratterizzato dal forte impulso dato al consolidamento dei risultati positivi raggiunti nel settore del trasporto ferroviario e dallo sviluppo del settore stesso, in particolare in campo internazionale, attraverso la finalizzazione delle operazioni di acquisizione del gruppo Arriva Deutschland, in Germania, e dell'alleanza d'oltralpe con il gruppo Veolia.

1.3 Mercati di riferimento e servizi offerti

2.2

2.3

2.5

2.7

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane è attivo principalmente in Italia; ha accresciuto la sua presenza sui mercati esteri, con servizi di ingegneria ferroviaria e di assistenza specialistica a gestori di infrastrutture, nonché con partecipazioni a consorzi per la realizzazione di progetti. Inoltre, nel corso del 2011 sono state concluse due importanti operazioni per espandere il mercato del trasporto ferroviario del Gruppo in campo internazionale europeo.

1.3.1 Mercato nazionale

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane svolge le proprie attività di trasporto su tutto il territorio nazionale. RFI, oltre alla gestione della rete ferroviaria di pertinenza, con il marchio BLUVIA garantisce il collegamento marittimo tra la Calabria e la Sicilia.

La rete in cifre⁸

Linee Ferroviarie in esercizio ⁹	16.727 km
Tipologia	
Linee a doppio binario	7.514 km
Linee a semplice binario	9.213 km
Alimentazione	
Linee elettrificate	11.926 km
Linee non elettrificate (diesel)	4.801 km
Lunghezza Complessiva dei Binari	
Linea convenzionale	22.935 km
Linea AV ¹⁰	1.305 km
Impianti Ferroviari	
Stazioni con servizio viaggiatori	2.263
Impianti di traghettamento	6
Volumi Produzione Complessivi 2011	317 mln (treni*km)

Rete FS in esercizio



La gestione degli spazi commerciali delle stazioni, ove non effettuata direttamente da RFI, è affidata in gestione a due soggetti distinti:

- Grandi Stazioni, per il *network* delle 13 più grandi stazioni della rete;
- Centostazioni, per il *network* delle 103 medie stazioni della rete.

(8) Fonte: Carta di Servizi 2012 di RFI.

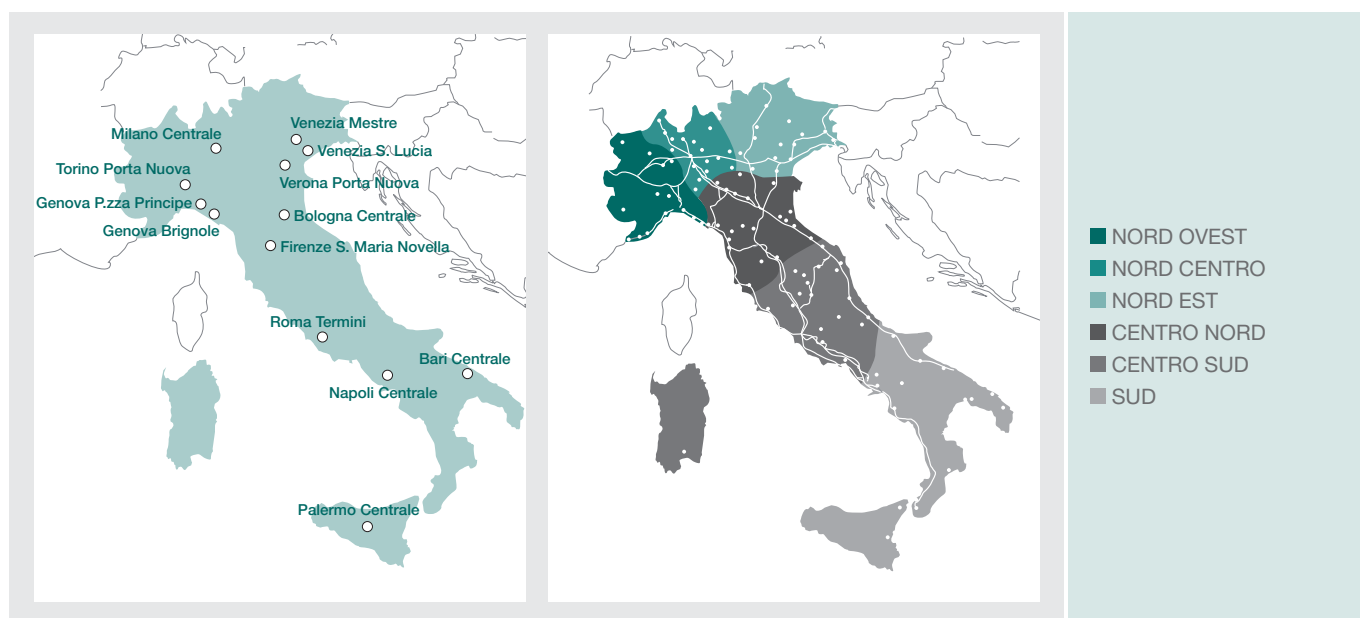
(9) Di cui 67 km di rete estera.

(10) Riferiti a tratte attrezzate con ERTMS/ETCS e ai relativi collegamenti alle località di servizio.



Network Grandi Stazioni

Network Centostazioni



Trenitalia opera su tutto il territorio nazionale attraverso le sue tre divisioni:

- **Divisione Passeggeri Nazionale/Internazionale** che assicura le attività di trasporto passeggeri nazionale e lungo i corridoi di connessione alla rete europea, compresa l'Alta Velocità;
- **Divisione Passeggeri Regionale** che assicura i servizi di mobilità in ambito metropolitano, regionale e interregionale;
- **Divisione Cargo** che assicura lo sviluppo, la progettazione, la produzione, la gestione e vendita di servizi di trasporto per le merci in Italia e all'estero.

BUSITALIA-SITA NORD svolge il proprio ruolo di operatore di trasporto pubblico locale su gomma in Toscana e Veneto e copre una rete piuttosto estesa di servizi bus in Italia.

FS Logistica è presente sul mercato nazionale con proprie *Business Unit*, i cui settori di attività principali sono la petrolchimica, l'ambiente e il territorio, la siderurgia. La logistica distributiva di beni di largo consumo è, invece, realizzata attraverso la società Italia Logistica, *joint venture* paritetica con il gruppo Poste Italiane.

FS Sistemi Urbani svolge attività nel settore immobiliare quali: progetti per il potenziamento del terziario a rilievo economico e sociale, studi di fattibilità, consulenze, progettazioni e direzione lavori, valutazioni di congruità tecnico economica, studi d'impatto ambientale, procedure di affidamento a terzi di lavori. Attraverso la controllata Metropark SpA, gestisce 72 aree di parcheggio in prossimità delle principali stazioni ferroviarie.

1.3.2 Mercato internazionale

Il Gruppo negli ultimi anni ha fortemente accentuato la sua presenza sui mercati esteri. Nel 2011 ha operato in Germania attraverso il gruppo Netinera Deutschland GmbH leader nel trasporto passeggeri regionale su ferro e su gomma e ha ufficializzato la *partnership* con Veolia Transport per lo sviluppo dei servizi europei di Alta Velocità.

Nel trasporto merci e nella logistica, Trenitalia ha consolidato l'offerta sull'asse Nord-Sud attraverso sinergie con la controllata TX Logistik, società di diritto tedesco, e sviluppato *partnership* con operatori dei Paesi dell'Est Europa.

RFI promuove l'integrazione dell'infrastruttura italiana nella Rete Ferroviaria Europea, collaborando con gli analoghi gestori degli altri Paesi. In particolare, per l'interoperabilità RFI collabora alla redazione delle specifiche tecniche sia per la rete ferroviaria ad Alta Velocità, sia per quella convenzionale, attraverso la partecipazione alle attività dell'Agenzia Ferroviaria Europea. Inoltre, RFI è impegnata, nell'ambito della creazione di una rete ferroviaria transeuropea, sul fronte del completamento delle sezioni nazionali relative a tre progetti ferroviari di interesse europeo, compresi nella rete dei Corridoi europei:

- corridoio Berlino-Verona/Milano-Bologna-Napoli-Messina-Palermo;
- corridoio Lione-Trieste-Ljubljana-Budapest;
- corridoio Lione/Genova-Basilea-Duisburg-Rotterdam/Anversa.

Su tali corridoi RFI ha sviluppato intensi rapporti di collaborazione con i Gestori dell'infrastruttura coinvolti, al fine di identificare e rimuovere gli ostacoli che impediscono una piena interoperabilità ferroviaria. Le attività internazionali di Italferr sono riassunte nella tabella seguente.





Attività internazionale di Italferr Progetti conclusi nel 2011

Asia Centrale	Autostrade del Mare sul Mar Caspio e sul Mar Nero Italferr, nell'ambito del raggruppamento internazionale appositamente costituito, è stata incaricata dalla Commissione Europea di svolgere i servizi di ingegneria trasportistica denominati "Motorways of the Sea for Black Sea and Caspian Sea". Lo studio ha riguardato lo sviluppo e la promozione delle Autostrade del Mare sul Mar Caspio e sul Mar Nero. Le attività si sono concluse nel gennaio del 2011.
Francia	Nuova linea AV Lione-Torino Italferr, in raggruppamento con qualificate società d'ingegneria internazionali, è stata incaricata dalla società Lyon Turin Ferroviare (LTF), impegnata nella realizzazione della tratta italo-francese del nuovo collegamento ferroviario veloce Torino-Lione, di una serie di prestazioni d'ingegneria riguardanti la sezione internazionale dell'intervento da Saint. Jean. de Maurienne a Bruzolo. In tale ambito, Italferr ha concluso lo Studio di Fattibilità e il Progetto Definitivo "Galleria geognostica di La Maddalena. Progetto tecnico e ambientale". Le attività si sono concluse a gennaio 2011.
Egitto	Prefattibilità della linea AV Cairo-Alessandria Italferr ha ricevuto dal Ministero dei Trasporti egiziano l'incarico per lo sviluppo dello studio di prefattibilità di una linea ad Alta Velocità, circa 220 km, per collegare Cairo e Alessandria. Le attività si sono concluse nel gennaio del 2011.
Turchia	Servizi di consulenza per una ricerca di mercato nel settore merci Italferr ha ricevuto dalle Ferrovie Turche (TCDD) l'incarico di sviluppare una ricerca di mercato riguardante il trasporto merci su ferrovia. Italferr (<i>leader</i>) ha svolto il progetto con Trenitalia. Le attività si sono concluse nel giugno del 2011.
Algeria	Riorganizzazione del settore ferroviario Italferr, in qualità di <i>leader</i> di un raggruppamento di primarie Società internazionali, è stata incaricata dal Ministero dei Trasporti algerino di sviluppare il progetto per la riorganizzazione dell'intero settore ferroviario. Le attività si sono concluse nel marzo del 2011.
Bosnia-Erzegovina	Adeguamento dei regolamenti ferroviari agli standard UE Italferr, in qualità di <i>leader</i> di un raggruppamento d'impresе di rilievo internazionale, è stata incaricata dalla Delegazione della Commissione Europea di Sarajevo della revisione dei regolamenti ferroviari in Bosnia-Erzegovina. L'attività si è conclusa nel luglio del 2011.
Iran-Siria	Ponte sul fiume Eufrate Italferr è stata incaricata dal cliente Omran Razavi, General Contractor con sede a Tehran, di svolgere l'assistenza tecnica nel corso della costruzione in officina e del montaggio e varo delle travate metalliche da inserire sul ponte della linea ferroviaria al Tabeje-al Bookamal sul fiume Eufrate in Siria. L'attività si è conclusa nel febbraio del 2011.
Serbia-Montenegro	Progettazione principale per la ristrutturazione ferroviaria in Montenegro Italferr è stata incaricata di preparare "progettazioni dettagliate" per la ristrutturazione della linea ferroviaria Bar-Podgorica-Vrbnic. Le attività si sono concluse nel giugno del 2011.

02





CORPORATE
GOVERNANCE
E GESTIONE
DELLA SOSTENIBILITÀ

Corporate Governance e Gestione della Sostenibilità

2.1 Corporate Governance

2.6

La Capogruppo Ferrovie dello Stato Italiane SpA è controllata interamente dallo Stato per il tramite del socio unico Ministero dell'Economia e delle Finanze.

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

La Capogruppo, sotto la supervisione dell'Organismo di Vigilanza, indirizza e coordina le politiche e le strategie industriali delle Società Operative sulla base di considerazioni economiche, ambientali e sociali. L'attenzione del Gruppo è rivolta, in particolare, all'interazione fra trasporto ferroviario, ambiente naturale e comunità, elementi cardine su cui fondare una mobilità più sostenibile.

L'efficacia dei processi di governance è assicurata da un Sistema di Direzioni (la Capogruppo è strutturata in 12 Direzioni Centrali) che favorisce l'assunzione e la condivisione delle decisioni, nonché la valorizzazione delle competenze e delle professionalità presenti in Azienda.

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

Il controllo contabile previsto dal Codice Civile è curato da PricewaterhouseCoopers SpA, cui è affidata anche la revisione del Bilancio Consolidato, del Rapporto di Sostenibilità e dei Bilanci di Esercizio delle Società del Gruppo.

2.1.1 Gli Organi di Governo

4.1

Il sistema di amministrazione e controllo di Ferrovie dello Stato Italiane SpA e delle altre Società del Gruppo¹¹ è quello cosiddetto "tradizionale", di cui all'art. 2380 bis e ss del Codice Civile.

4.2

La relativa disciplina statutaria recepisce, altresì, le modifiche prescritte dall'art. 3, commi 12 e 12 bis, della Legge 244/2007 (Legge Finanziaria 2008) e s.m.i. in tema di struttura organizzativa e regole di composizione e funzionamento degli organi di gestione delle "società non quotate, direttamente o indirettamente controllate dallo Stato ai sensi dell'articolo 2359, primo comma, numero 1), del Codice Civile".

4.3

4.4

4.5

4.6

4.7

4.9

4.10

Consiglio di Amministrazione

A norma di Statuto, Ferrovie dello Stato Italiane SpA è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da un numero compreso tra un minimo di tre e un massimo di cinque componenti, nominati dall'Assemblea degli Azionisti. Il Consiglio di Amministrazione di Ferrovie dello Stato Italiane SpA è composto da cinque Amministratori: il Presidente, tre Amministratori non esecutivi e un Amministratore Delegato¹² munito di ampie deleghe gestionali. L'assunzione della carica di Amministra-

(11) Con esclusione delle Società con diritto straniero.

(12) I membri del Consiglio di Amministrazione sono tutti di sesso maschile.



tore di Ferrovie dello Stato Italiane SpA è subordinata, per espressa previsione statutaria, al possesso di specifici requisiti di professionalità, onorabilità ed eleggibilità, anche con riferimento al quadro normativo definito per le Società a partecipazione pubblica.

Ai sensi dell'art 2365 Cod. Civ., il Consiglio di Amministrazione è anche competente a deliberare su alcune materie altrimenti riservate all'Assemblea straordinaria¹³, ferma restando, in ogni caso, la facoltà dell'Assemblea di deliberare sulle predette materie.

In linea con le previsioni di cui al richiamato art. 3 della LF 2008, lo Statuto, prevede che: a) il Consiglio, previa delibera dell'Assemblea, possa attribuire deleghe operative al Presidente sulle materie delegabili ai sensi di legge, indicate dall'Assemblea, determinandone in concreto il contenuto; b) il Consiglio deleghi le proprie competenze, nel rispetto di cui all'art. 2381 Cod. Civ., a uno solo dei suoi componenti; c) al Consiglio sia consentito conferire deleghe per singoli atti anche ad altri membri dell'Organo stesso, a condizione che non siano previsti compensi aggiuntivi; d) agli Amministratori non possano essere corrisposti gettoni di presenza; e) il Responsabile della funzione di controllo interno riferisca al Consiglio ovvero ad apposito Comitato eventualmente costituito all'interno dello stesso.

Oltre alle prerogative previste dalla legge e dallo Statuto, il Consiglio di Amministrazione di Ferrovie dello Stato Italiane SpA ha attribuito al Presidente specifiche competenze in materia di relazioni e comunicazioni istituzionali, coordinamento dell'*internal auditing*, attività statutarie. I progetti che impattano significativamente sulla *performance* dell'Impresa sono sottoposti all'attenzione del Consiglio di Amministrazione che ne analizza le opportunità e i rischi connessi.

In tale quadro, al Consiglio di Amministrazione sono riservate, oltre alle materie di cui alla legge e allo Statuto, anche materie d'importanza strategica ed economica, tra le quali: approvazione del *business plan* annuale e pluriennale e del *budget* annuale, di operazioni straordinarie di portafoglio e di contratti di finanziamento di dimensioni significative.

Il Consiglio di Amministrazione, inoltre, riceve dalla Direzione Centrale Audit, con cadenza semestrale, un rapporto che illustra le attività svolte da tutte le strutture di *internal auditing* del Gruppo in tema di valutazione dei Sistemi di Controllo Interno.



(13) Incorporazioni e scissioni di Società possedute almeno al 90% da Ferrovie dello Stato Italiane SpA e a favore della medesima; istituzione di sedi secondarie; adeguamento statuto a norme di legge.

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.

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 agli Amministratori di ciascuna Società e a tutto il personale del Gruppo, nell'esercizio delle proprie funzioni, 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.

Le vigenti procedure amministrativo-contabili chiariscono che tutte le operazioni con "Parti Correlate" di Ferrovie dello Stato Italiane SpA e delle sue controllate debbano essere attuate secondo criteri di correttezza sostanziale, dal punto di vista economico e procedurale. In questo quadro, i dirigenti con responsabilità strategiche, gli Amministratori e i Sindaci effettivi delle Società del Gruppo devono periodicamente dichiarare se abbiano posto in essere o meno operazioni con Ferrovie dello Stato Italiane SpA o/e sue controllate dirette e indirette e, se le stesse siano state o meno concluse a "non" normali condizioni di mercato.

In linea con le previsioni di cui all'art. 3, comma 12 *bis*, della LF 2008, Ferrovie dello Stato Italiane SpA limita ai casi strettamente necessari la costituzione di Comitati con funzioni consultive o di proposta. Il Consiglio di Amministrazione di Ferrovie dello Stato Italiane SpA ha costituito al suo interno il solo Comitato Compensi, composto da due Consiglieri non esecutivi e dal Direttore Centrale Risorse Umane e Organizzazione la cui struttura assicura il necessario supporto istruttorio e tecnico. Il Consiglio di Amministrazione, su proposta del Comitato Compensi e sentito il parere del Collegio Sindacale, determina l'ammontare del trattamento economico del Presidente e dell'Amministratore Delegato, tenuto conto delle regole dettate per le Società a partecipazione pubblica in materia di emolumenti e retribuzioni e alla luce di analisi e confronti rispetto a quanto praticato presso Società esterne comparabili per dimensione e complessità. Tale trattamento economico, che per l'Amministratore Delegato è determinato anche con riferimento al rapporto dirigenziale, comprende un emolumento in forma fissa e una quota variabile collegata al raggiungimento di obiettivi annuali, oggettivi e specifici, correlati al Piano d'Impresa e al *budget*, definiti dal Consiglio di Amministrazione stesso. I compensi deliberati per l'Amministratore Delegato e per il Presidente di Ferrovie dello Stato Italiane SpA per le cariche rivestite, in coerenza con le vigenti normative di riferimento, nei Consigli di Amministrazione delle Società del Gruppo, vengono corrisposti direttamente a Ferrovie dello Stato Italiane SpA medesima; i compensi deliberati per i Consiglieri, espressione del Ministero dell'Economia e delle Finanze, vengono versati al Dicastero azionista.

Infine, ai sensi dello Statuto e in linea con le previsioni di cui all'art. 3 comma 12 e comma 12 bis della Legge 244/2007 (LF 2008), è fatto divieto di corrispondere gettoni di presenza agli Amministratori e Sindaci, ed è posto un limite all'importo della remunerazione che può essere riconosciuta ai componenti di Comitati con funzioni consultive o di proposta costituiti, ove necessario, all'interno del Consiglio¹⁴.

Assemblea degli Azionisti

L'Assemblea degli Azionisti di Ferrovie dello Stato Italiane SpA è costituita dal socio unico Ministero dell'Economia e delle Finanze. Nel corso del 2011 si è riunita 1 volta in sede ordinaria e 1 volta in sede straordinaria. L'Assemblea degli Azionisti determina il compenso degli Amministratori su base annuale per il periodo di durata della loro carica, tenuto conto delle regole dettate per le Società a partecipazione pubblica in materia di emolumenti e retribuzioni.

(14) La remunerazione in tal caso non può essere superiore al 30% del compenso deliberato per la carica di Amministratore.



Comitati

Sotto il profilo organizzativo interno, la Società si è dotata di Comitati con funzioni consultive/di indirizzo/di supporto, i cui componenti sono nominati tra i titolari *pro tempore* di talune funzioni aziendali. Il Comitato Etico, organismo con ruolo consultivo e di indirizzo nel quadro dei principi e delle norme di cui al Codice Etico del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, ha il compito di agevolare l'integrazione nei processi decisionali dei criteri etici assunti nei confronti dei vari interlocutori aziendali, di verificare la conformità delle azioni e dei comportamenti di Amministratori e dipendenti alle norme di condotta definite, di procedere alla revisione delle procedure aziendali alla luce del summenzionato Codice Etico e al suo costante aggiornamento.

Il Comitato *Antitrust*, organismo di supporto all'Amministratore Delegato di Ferrovie dello Stato Italiane SpA, è stato costituito con il fine di promuovere, attraverso l'elaborazione di linee guida in tema di *Compliance Antitrust*, tra cui il Manuale *Antitrust* di Gruppo, la diffusione delle conoscenze relative alla disciplina antitrust e di monitorarne la corretta applicazione. Il Comitato definisce inoltre la posizione del Gruppo in relazione a eventuali procedimenti che l'Autorità *Antitrust* può avviare nei confronti delle singole Società.

Il Comitato Compensi, già citato in precedenza, ha il compito di formulare proposte sulla remunerazione degli Amministratori con deleghe (ai sensi dell'art. 2389, comma 3 del Cod. Civ.) e di supportare l'Amministratore Delegato nella definizione delle Linee Guida nella politica retributiva del Gruppo.

Il Comitato Investimenti, organo consultivo dell'Amministratore Delegato, fornisce indirizzi in materia di investimenti e disinvestimenti, formula pareri di conformità (strategica ed economico-finanziaria) delle iniziative, valida l'elenco degli investimenti e disinvestimenti rilevanti, segue l'evoluzione del relativo Piano e propone eventuali azioni correttive nella sua esecuzione.

Gli Strumenti di Controllo

2.1.2

La Società è soggetta alla revisione legale dei conti da parte di PricewaterhouseCoopers SpA. Alle riunioni del Consiglio di Amministrazione partecipa il delegato della Corte dei Conti al controllo sulla gestione finanziaria di Ferrovie dello Stato Italiane SpA¹⁵.

4.1

4.9

S02

S03

S04

Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale assicura, insieme agli altri organi sociali di Ferrovie dello Stato Italiane SpA, il controllo sistematico della corretta applicazione dei principi di *governance* societaria ai sensi del Codice Civile, oltre a vigilare sull'osservanza della legge e dello Statuto, vigila sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e, in particolare, sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato da Ferrovie dello Stato Italiane SpA e sul suo concreto funzionamento.

Il Collegio Sindacale di Ferrovie dello Stato Italiane SpA si compone di tre membri effettivi, di cui uno con funzioni di Presidente; sono altresì nominati due membri supplenti.

Nel corso del 2011 il Collegio Sindacale di Ferrovie dello Stato Italiane SpA si è riunito quattordici volte e i Sindaci hanno assistito alle tredici sedute del Consiglio di Amministrazione e alle due Assemblee (di cui una straordinaria), tenute nel periodo di riferimento.

(15) Fino al 16 febbraio 2012, data di cessazione del suo incarico, ha partecipato alle sedute di Consiglio il dott. Consigliere Vittorio Zambrano. Successivamente a tale data, partecipa alle sedute il dott. Antonio Ciaramella, nominato dalla Corte dei Conti con Adunanza del 17-18 maggio 2011, "sostituto delegato" al controllo presso Ferrovie dello Stato Italiane SpA.

Internal Auditing

Nelle principali Società del Gruppo sono istituite funzioni di *Internal Auditing*¹⁶, a riporto gerarchico del relativo Presidente del Consiglio di Amministrazione¹⁷. Ciascuna funzione *Internal Auditing* riferisce in primo luogo al Comitato di Audit¹⁸ (ove istituito).

La Direzione Centrale Audit presso la Capogruppo fornisce il servizio alle Società controllate, in via sussidiaria qualora siano dotate di analoga funzione, in via esclusiva qualora non lo siano¹⁹.

L'*Internal Auditing* nel Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane svolge, in maniera indipendente e obiettiva, la sua attività di *assurance* e consulenza finalizzata al miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'Organizzazione. Assiste l'Organizzazione nel perseguimento dei propri obiettivi, con un approccio professionale e sistemico, che genera valore aggiunto in quanto finalizzato a valutare e migliorare i processi di controllo, di gestione dei rischi e di *Corporate Governance*²⁰.

Le Direzioni/Funzioni *Internal Auditing* valutano l'adeguatezza e il funzionamento del Sistema di Controllo Interno rispetto al perseguimento degli obiettivi aziendali, primi fra tutti:

- la tutela del patrimonio aziendale;
- l'efficacia ed efficienza delle operazioni;
- la conformità a leggi, regolamenti, contratti e disposizioni interne.

Il Responsabile della Direzione Centrale Audit esercita influenza funzionale sull'intera famiglia professionale di *Internal Auditing*, per realizzare logiche ed economie di Gruppo²¹.

Nel ruolo di capofamiglia professionale il Direttore Centrale Audit, sulla materia di diretto riferimento:

- fornisce linee guida per la pianificazione delle attività;
- consolida i diversi piani di audit e fornisce le relative informazioni al vertice di Gruppo;
- promuove, realizza e mantiene l'uniformità dei comportamenti operativi;
- promuove, realizza e mantiene l'omogeneità delle valutazioni sul sistema controllo interno;
- promuove e realizza la diffusione intersocietaria delle competenze e delle migliori pratiche;
- promuove e sviluppa i progetti che, per loro natura, devono realizzarsi a livello di Gruppo;
- promuove la formazione e l'aggiornamento professionale di carattere generale.

Nel corso del 2011, la Direzione Centrale Audit della Capogruppo si è attivata anche per fornire aggiornamenti all'intera famiglia professionale in materia di responsabilità amministrativa da reato e in materie connesse, come la disciplina dei contratti pubblici e della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro. Dal 2007 è stato costituito un gruppo di lavoro, composto da rappresentanti di tutte le funzioni di audit, per realizzare – a livello di Gruppo – il progetto “Sistema di Gestione per la Qualità” (con oggetto “L'attività di progettazione ed esecuzione di servizi di *Internal Auditing* per le Società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane”).

In seguito ai positivi risultati emersi dalle verifiche dell'Ente certificatore (TUV Italia), l'intera famiglia professionale degli *internal auditor* è certificata per operare in qualità secondo gli standard UNI ISO 9001:2008²².

(16) È il caso di Ferrovie dello Stato Italiane SpA, Rete Ferroviaria Italiana SpA, Trenitalia SpA, Ferservizi SpA, Grandi Stazioni SpA, Fercredit SpA.

(17) È il caso di Ferrovie dello Stato Italiane SpA, Rete Ferroviaria Italiana SpA, Trenitalia SpA.

(18) È il caso di Rete Ferroviaria Italiana SpA, Trenitalia SpA.

(19) La Direzione Centrale Audit può svolgere audit di ogni tipologia su tutti i processi aziendali e tutte le strutture di Ferrovie dello Stato Italiane SpA, nonché su tutti i processi aziendali e tutte le strutture delle Società controllate, che dispongano o meno di autonoma funzione di *Internal Auditing*. Le attività di *Fraud Auditing*, quale che sia la Società interessata, sono coordinate dalla Direzione Centrale Audit.

(20) Definizione mutuata dagli Standard Professionali dell'Institute of Internal Auditors.

(21) Come previsto dalla DdG n. 101/AD del 31 maggio 2007.

(22) È stato ottenuto il certificato TÜV n 501009292. Il manuale del processo di audit oggi vigente è stato emesso con Dispersione di Gruppo n. 142/P del 29 marzo 2011. La previgente disciplina fa riferimento alla Dispersione di Gruppo n. 111/P del 26 marzo 2008.



Risk Management

Per fornire il massimo supporto alla *governance* e lungimiranza organizzativa al Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, la Direzione Centrale Audit ha avviato il progetto *Risk Management* in tutto il Gruppo.

Il progetto è nato in RFI nel 2003, è stato esteso all'intero Gruppo nel 2005 e ha trovato un suo reale sviluppo dal 2007, quando è stato sostenuto anche dalle funzioni *Internal Auditing* presso le controllate. Il progetto si propone di introdurre un processo strutturato e continuo per l'individuazione, la valutazione, la gestione e il monitoraggio dei rischi aziendali e dei controlli utili a mitigarli.

La metodologia adottata è quella del *Control & Risk Self Assessment* (CRSA), la quale prevede che la valutazione propriamente detta di rischi e controlli venga svolta dai *Process Owner*, ancorché facilitata dagli *auditor*.

Le attività di valutazione ripercorrono le seguenti fasi:

- mappatura delle aree/processi aziendali;
- definizione degli obiettivi di ogni processo;
- individuazione degli eventi indesiderati (rischi) ipotizzabili in ciascuna area/processo (rischi di processo) che possano compromettere il raggiungimento degli obiettivi;
- valutazione dei rischi (alti-medi-bassi);
- rilevazione delle misure di prevenzione (controlli);
- quantificazione del rischio residuo nonostante le misure di prevenzione esistenti.

Il *Risk Assessment* permette al Vertice aziendale di avere un quadro generale sul Sistema di Controllo Interno e di ottimizzare gli impieghi di risorse, convogliando le energie dove i rischi sono più significativi.

In tutte le Società del Gruppo, anche se con gradi di approfondimento differenziati, sono monitorati i rischi di corruzione²³. Il monitoraggio avviene attraverso:

- *risk assessment* generale, che considera i rischi di frode;
- *risk assessment* per la definizione e l'aggiornamento dei Modelli Organizzativi ex D. Lgs. 231/2001;
- attività di *assurance* svolte da persone dotate della sensibilità necessaria a individuare i segnali di frode (conoscitori degli standard professionali, soggetti certificati CIA, CCRSA, CFE);
- interventi su segnalazione di fatti contrastanti con il Codice Etico e con la normativa richiamata dai Modelli Organizzativi ex D. Lgs. 231/2001.

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

Tutte le Società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane hanno adottato programmi di prevenzione dei reati di cui al D. Lgs. 231/2001.

In particolare, salvo situazioni ancora marginalmente incompiute, le Società del Gruppo hanno definito Modelli Organizzativi e nominato Organismi di Vigilanza per conseguire gli effetti esimenti previsti dal menzionato decreto.

(23) Corruzione: "l'abuso di un potere delegato per guadagno privato" e può essere perpetrato da individui nel settore sia privato sia pubblico. Nella presente interpretazione si includono pratiche di corruzione quali concussione, frode, estorsione, collusione, conflitto di interessi e riciclaggio. In questo contesto, si includono l'offerta o l'accettazione di qualsiasi regalo, finanziamento, compenso, premio o altro vantaggio da o nei confronti di qualsiasi persona per indurla a compiere azioni disoneste, illegali o un abuso di fiducia nello svolgimento di operazioni aziendali. Questo potrebbe includere regalie, anche non monetarie, come beni gratuiti e viaggi, nonché servizi speciali per la persona con lo scopo di, o che possono, procurare un vantaggio improprio o esercitare pressioni morali con lo scopo di ricevere tali vantaggi.

Le funzioni *Internal Auditing* assicurano servizi operativi agli Organismi di Vigilanza della corrispondente Società del Gruppo, quali:

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

La Direzione Centrale Audit assicura il supporto tecnico operativo agli Organismi di Vigilanza di Ferrovie dello Stato Italiane SpA e di tutte le Società prive di autonoma funzione di *internal auditing*.

Nel corso del 2011 la Direzione Centrale Audit ha svolto 17 verifiche richieste dagli Organismi di Vigilanza, o comunque di interesse per gli stessi, e ha definito il Modello Organizzativo di FS Sistemi Urbani e FS Formazione.

Presso l'insieme delle Società controllate, le funzioni *Internal Auditing* hanno svolto 50 verifiche richieste dagli Organismi di Vigilanza, o comunque di interesse per gli stessi.

Nel corso del 2011 non sono stati adottati provvedimenti disciplinari per corruzione, individuati attraverso attività di audit.

Sono stati impartiti corsi in tema di attività negoziali²⁴ e formazione in materia di D. Lgs. 231/2001 a tutto il personale che svolge attività esposte ai rischi di frode.

Su quest'ultima materia:

- in Trenitalia è stata erogata formazione *e-learning*, portando a "certificazione" 443 risorse;
- in RFI è in corso di implementazione analoga formazione;
- in Ferservizi, l'Organismo di Vigilanza ex D. Lgs. 231/2001 ha incontrato tutti i dirigenti per sensibilizzarli ai rischi di reato e agli obblighi in materia di flussi informativi.

Sono accessibili sulla rete intranet, a tutto il personale del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, i documenti rappresentativi del "Modello organizzativo e di gestione" ex D. Lgs. 231/01 delle principali Società²⁵ del Gruppo.

Tutti gli *auditor* operanti nel Gruppo hanno ricevuto aggiornamenti in materia di D. Lgs. 231/2001, anche in relazione alla tutela dell'ambiente e all'antifrode, e hanno partecipato a moduli formativi in materia di sicurezza sul lavoro e diritti d'autore, corruzione, reati ambientali e informatici.

Il Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari

Nella Capogruppo, al fine di adottare sistemi di *governance* sempre più evoluti ed equiparati a quelli delle Società quotate, nel 2007 è stato introdotto il "Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari", come previsto dalla Legge 262/2005. L'istituzione di questa nuova figura, inserita nell'ambito del sistema dei controlli interni, consente non solo di garantire un maggior presidio sui processi di verifica, circa la correttezza dell'informativa economico-finanziaria diffusa all'esterno, ma anche di rafforzare ulteriormente l'affidabilità dei relativi contenuti verso l'Azionista.

(24) Le norme di diritto pubblico in materia di acquisti sono stringenti e fortemente preventive rispetto al rischio di frode e le società del Gruppo, sebbene soggetti di diritto privato, sono destinatarie di queste norme.

(25) Ferrovie dello Stato Italiane SpA, Trenitalia SpA, RFI SpA, Italferr SpA, Ferservizi SpA, FS Logistica SpA, BUSITALIA-SITA NORTH Srl, FS Sistemi Urbani Srl.



Nel febbraio 2008, il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo ha deliberato di procedere all'istituzione di tale figura anche nelle principali società controllate, previa modifica dei rispettivi Statuti Sociali e successiva nomina da parte dei Consigli di Amministrazione societari. Sono stati quindi successivamente nominati i Dirigenti Preposti delle società RFI, Trenitalia, Grandi Stazioni, Centostazioni, FS Logistica e BUSITALIA-SITA NORD.

Il 2011 rappresenta il secondo Esercizio del secondo mandato triennale del Dirigente Preposto di Ferrovie dello Stato Italiane. Le attività fino a oggi svolte hanno consentito di implementare, all'interno del Gruppo, un Modello di Controllo Amministrativo-Contabile a presidio dei rischi di errata informativa finanziaria che rispetta i migliori standard internazionali (cosiddetto *CoSo Report*) ed è allineato alle *best practice* di mercato. Il Modello prevede il disegno di procedure amministrativo-contabili e matrici di controllo (PAC) per i processi aziendali più rilevanti e la verifica annuale di operatività dei controlli chiave individuati nelle PAC medesime.

Il livello di copertura procedurale dei processi risulta, nelle principali realtà societarie, molto elevato e l'attività di *compliance* si concretizza, oltre che nella verifica periodica di operatività delle procedure, nell'aggiornamento continuo delle stesse per tener conto degli esiti dei test e delle modifiche organizzative, di processo e/o di normativa eventualmente intervenute.

Con riferimento alla prevista emissione di una PAC in tema di "contabilità ambientale", si evidenzia che solo nel febbraio 2012 l'Organismo Italiano di Contabilità è giunto alla definizione delle bozze dei Principi Contabili nazionali "I certificati verdi" e "Le quote di emissione di gas ad effetto serra". Pertanto, non essendo stati ancora emanati ufficialmente i Principi Contabili sui certificati ambientali non è stata ancora emessa la relativa Procedura di Ferrovie dello Stato Italiane.



2.2 Gli stakeholder

4.12 S01

4.13 S05

4.14 S06

4.15 PR6

4.16 PR7

4.17

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane opera nella convinzione che il successo di un'azienda nel lungo periodo dipende anche dalla capacità di soddisfare o addirittura anticipare i bisogni dei propri *stakeholder*. Gli *stakeholder* principali vengono identificati in funzione della loro capacità di influenzare le attività, i prodotti e i servizi del Gruppo, così come del livello di influenza che il Gruppo stesso può avere su di essi. Gli *stakeholder* sono classificati in cinque categorie, secondo le caratteristiche ed esigenze, le forme di ascolto e interazione distintive, nonché le capacità di influenzare le decisioni aziendali.

Mappa degli *stakeholder* del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane

GOVERNANCE		LAVORO
FINANZIATORI AZIONISTI		RAPPRESENTANZE DEI LAVORATORI DIPENDENTI COLLABORATORI
		
MERCATO	AMBIENTE	COLLETTIVITÀ
CLIENTI CONCORRENTI FORNITORI PARTNER	ASSOCIAZIONI AMBIENTALISTE COMUNITÀ LOCALI COMUNITÀ SCIENTIFICA GENERAZIONI FUTURE	PUBBLICA AMMINISTRAZIONE ASSOCIAZIONI ISTITUZIONI COMUNITÀ LOCALI COMUNITÀ SCIENTIFICA

Le iniziative di coinvolgimento

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane è impegnato a garantire l'applicazione dei valori e dei principi di responsabilità sociale e ambientale nella propria attività quotidiana anche attraverso l'ascolto degli *stakeholder* e la definizione condivisa di obiettivi di miglioramento. Le attività istituzionalizzate di ascolto del Gruppo – come quelle delle strutture che seguono la *customer satisfaction*, i rapporti con le Associazioni dei Consumatori, quelle ambientaliste e le Relazioni Sindacali – consentono di monitorare le esigenze dei principali *stakeholder*.

Nel 2011, per esempio, Trenitalia ha condotto un'indagine per analizzare la percezione delle tematiche ambientali presso i viaggiatori. Durante il sondaggio sono state realizzate complessivamente più di mille interviste, dalle quali è emerso che oltre l'80% delle persone interpellate reputa molto importante che le grandi aziende siano attente alla tutela dell'ambiente e mettano in atto azioni concrete in questo senso. I risultati del sondaggio hanno contribuito a orientare le iniziative ambientali del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane verso ambiti che risultano essere di maggior interesse per i viaggiatori. In passato, attraverso interviste al *top management* del Gruppo e ad alcuni dei principali *stakeholder*



esterni, sono stati monitorati i temi di Responsabilità d'Impresa su cui avviare percorsi di analisi e sviluppare specifici piani di azione. Questo processo di consultazione interno ha attivato una riflessione sulle modalità di integrazione della Responsabilità d'Impresa nelle strategie di *business*.

Nel 2011, in continuità con l'anno precedente, il Gruppo ha orientato le proprie attività per soddisfare le necessità dei propri *stakeholder* che richiedono:

- una crescente domanda di mobilità soddisfatta conciliando i bisogni di viaggio e di trasporto delle merci con il controllo degli impatti ambientali e la diminuzione dei livelli d'inquinamento;
- una diversificazione nei livelli di servizio per garantire un'offerta che soddisfi qualsiasi esigenza;
- una maggiore attenzione ai servizi di trasporto passeggeri, soprattutto a quelli per i pendolari;
- una formalizzazione di momenti istituzionalizzati di ascolto dei portatori di interesse sul territorio con l'attivazione di Tavoli regionali e una concreta valutazione dei *feedback*, raccolti attraverso le attività di ascolto praticate;
- una maggiore attenzione al trasporto merci, che è ritenuto avere un ruolo d'impulso nella ripresa dello sviluppo economico del Paese.

Nella tabella di seguito riportata si riassumono le principali iniziative del 2011.

Area di interesse	Stakeholder	Argomenti	Principali iniziative di informazione, consultazione, dialogo e <i>partnership</i>
Lavoro	Dipendenti Collaboratori Rappresentanze dei lavoratori	Formazione, valorizzazione, incentivi, remunerazione, conciliazione vita/lavoro, pari opportunità, salute e sicurezza, comunicazione interna	<ul style="list-style-type: none"> • Sviluppo delle risorse umane concentrato su tre filoni di attività: (par. 5.1.3) <ol style="list-style-type: none"> 1. valutazione e monitoraggio dei <i>target</i> di interesse di Gruppo; 2. erogazione <i>feedback</i> ai dirigenti valutati tra il 2009 e il 2011; 3. realizzazione del Sistema Integrato di Valutazione di Gruppo (SIV). • Percorso formativo avviato nel 2011 sulle tematiche ambientali alle risorse della nuova famiglia professionale Ambiente (par. 5.1.3). • Percorso formativo in materia di sicurezza sul lavoro, per un totale di 60.485 giornate uomo di frequenza e 101.907 partecipazioni (par. 5.1.5). • Reclutamento di neolaureati attraverso la collaborazione con la comunità accademica e tramite una serie di iniziative mirate tra le quali il <i>Master</i> di "Ingegneria delle infrastrutture e dei sistemi ferroviari" realizzato in collaborazione con l'Università "La Sapienza" di Roma (par. 5.1.3). • Due progetti di formazione manageriale (par. 5.1.3): <ol style="list-style-type: none"> 1. "Sviluppo Competenze Strategiche", rivolto ai dirigenti, sui temi della gestione delle persone e dell'innovazione; 2. "Quadri Apicali", finalizzato al consolidamento di questo ruolo sui temi della pianificazione, decisione, guida e coordinamento. • Accesso alle prestazioni straordinarie del Fondo di accompagnamento a pensione che nel 2011 è stato utilizzato da circa 2.500 lavoratori (par. 5.1.6). • Accordo Quadro con le organizzazioni sindacali di categoria per consentire al Gruppo di accedere per la formazione ai fondi di Fondimpresa finanziati anche con la quota del contributo per la disoccupazione involontaria (par. 5.1.3).
Governance	Finanziatori Azionisti	Relazioni con azionisti e finanziatori, <i>corporate governance</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Pubblicazione sul sito del Gruppo delle comunicazioni relative ad approvazioni bilanci, piani industriali e operazioni rilevanti (par. 3.1). • Approvazione del Piano d'Impresa del Gruppo (par. 3.2). • Aggiudicazione da parte di Ferrovie dello Stato Italiane del Premio "Oscar di Bilancio 2011" per la categoria "Società e Grandi Imprese Non Quotate" (Lettera agli <i>stakeholder</i>).

Area di interesse	Stakeholder	Argomenti	Principali iniziative di informazione, consultazione, dialogo e <i>partnership</i>
Mercato	Clienti Fornitori Concorrenti <i>Partner</i>	Qualità del servizio, trasparenza, comunicazione, informazione, tariffe	<ul style="list-style-type: none"> • Rilevazioni periodiche di <i>customer satisfaction</i> e analisi dei reclami (par. 4.2.1). • Acquisizione del gruppo Arriva Deutschland da parte di Ferrovie dello Stato Italiane SpA con Cube Infrastructure SpA (par.1.2). • Cessione alla società Trenord Srl dell'intera partecipazione posseduta da Trenitalia SpA in Tilo SA (par. 4.1.1). • Atto di fusione per incorporazione di Sogin Srl in Sita SpA e il contestuale atto di scissione a favore delle società FS Trasporti su Gomma (FSTG), la cui denominazione sociale è stata successivamente modificata dall'Assemblea dei soci in BUSITALIA-SITA NORD e Sicurezza Trasporti Autolinee-Sita Sud (par. 4.2.3). • Cessione del ramo d'azienda denominato "Navigazione traghetti/mezzi gommati e passeggeri" a favore della società Blufferies Srl (Relazione Bilancio consolidato). • Fusione di Netinera Deutschland GmbH in FS 2 Move GmbH, con contestuale modifica della denominazione sociale in Netinera Deutschland GmbH (par. 1.2). • Acquisito da parte di Trenitalia del 50% della società di diritto francese Trenitalia Veolia Transdev Sas (par. 1.2). • Contratto di finanziamento di RFI con la BEI (Banca europea per gli investimenti) dell'ammontare di 300 milioni di euro per la prosecuzione dei lavori della linea Mi-Na Alta Velocità/Alta Capacità (Relazione Bilancio consolidato). • Adesione formale al Codice Etico del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane richiesta a tutti i fornitori (par. 3.3). • Effettuazione di tutti gli acquisti a seguito di gare in ottemperanza al codice degli Appalti (D. Lgs. 163/2006) e alla normativa comunitaria e ai sensi del proprio Regolamento per le Attività Negoziali delle Società del Gruppo (D.G. 149/27/3/2012) (par. 3.3). • Inserimento, ove possibile, di clausole contrattuali per la selezione dei fornitori secondo criteri di sostenibilità ambientale (par. 3.3).
Collettività	Pubblica Amministrazione Istituzioni Comunità locali Associazioni Comunità scientifica	Rispetto delle leggi, sostegno alle iniziative, comunicazione trasparente, correttezza nella gestione	<ul style="list-style-type: none"> • Sostegno a eventi nazionali quali concerti, mostre, spettacoli, convegni e iniziative a tutela del patrimonio artistico, culturale e scientifico (par. 5.2.1). • Collaborazioni con i Comuni italiani per la sensibilizzazione del pubblico sulla sostenibilità del treno quale mezzo per raggiungere le città d'arte (par. 5.2.1). • Realizzazione del progetto speciale "Treni della Memoria" in collaborazione con l'associazione Terra del Fuoco (par. 5.2.1). • Proseguimento della collaborazione con il MIUR per il Progetto Scuola "In viaggio col treno" (par. 5.2.1). • Collaborazione con la Fondazione Umberto Veronesi per il supporto alla divulgazione di campagne scientifiche (par. 5.2.1). • Approvazione del progetto "Hope in Stations" da parte della Commissione Europea (par. 5.2.2). • Proseguo della collaborazione tra Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane e Ministero dell'Interno per garantire la sicurezza dei clienti, del personale e la tutela del patrimonio del Gruppo.(par. 4.3.1). • Iniziativa "No ticket no parti", con la quale si è intensificata l'attività di controllo antievasione e di contrasto alle attività illecite (par. 4.3.1). • Sigla nel 2011 di 4 Protocolli d'Intesa tra il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane e le articolazioni regionali e locali della Protezione Civile (par. 4.3.1).



Area di interesse	Stakeholder	Argomenti	Principali iniziative di informazione, consultazione, dialogo e <i>partnership</i>
			<ul style="list-style-type: none"> • Prosieguo della collaborazione con le Questure e il Servizio di Polizia Ferroviaria per il rispetto delle prescrizioni introdotte con la tessera del tifoso (par. 4.3.1). • Realizzazione della Sala Operativa di Protezione Aziendale per il controllo da remoto degli impianti presenti nei compartimenti di Roma, Napoli e Firenze (par. 4.3.1). • Completamento dell'impianto di <i>security</i> presso la stazione di Ancona e avvio di altri 5 impianti nel compartimento di Roma (par. 4.3.1). • Inserimento di un indicatore di <i>performance</i> di sicurezza sul lavoro tra i criteri per la valutazione delle <i>performance</i> dei vertici e dei dirigenti delle Società (par. 51.5). • Aggiornamento in tutte le Società del Gruppo della valutazione del rischio sullo stress correlato (par. 51.5). • Partecipazione alle attività di Parlamento, Commissione e Consiglio europei e nazionali (par. 2.2). • Incontri periodici e partecipazioni a tavoli di confronto presso UIC e CER (par. 2.2). • Incontri con la Conferenza delle Regioni e Province Autonome, con la Conferenza Stato-Regioni e Unificata e con i Ministeri (par. 2.2). • Incontri e partecipazione a Gruppi di Lavoro presso: Confindustria, Agens/Fertrasporto, Federturismo, Oice, Assoimmobiliare e Assonime (par. 2.2).
Ambiente	Associazioni Ambientaliste Comunità locali Generazioni future Comunità scientifica	Attenzione al territorio, gestione corretta impatti ambientali, comunicazione efficace	<ul style="list-style-type: none"> • Valutazione delle richieste per il recupero e valorizzazione ambientale per il turismo sostenibile, il mondo del volontariato e quello dei servizi sociali, del patrimonio immobiliare non utilizzato (stazioni, caselli e sedimi dismessi) (par. 5.2.2). • Avvio di un progetto per l'adozione di una soluzione informatica per la pianificazione, il monitoraggio e il <i>reporting</i> della Sostenibilità (par. 2.4). • 22esima edizione del Treno Verde (par. 6.2). • Attività di diagnosi energetiche (par. 6.1). • Nomina da parte di 8 Società del Gruppo di 28 <i>Mobility Manager</i> (par. 6.2). • Proseguimento del progetto di implementazione di un Sistema di Gestione Ambientale per le principali Società Operative del Gruppo (par. 2.4). • Rispetto dei criteri e dei principi stabiliti dalla Forest Stewardship Council® (FSC®) relativamente alle forniture di carta e arredi (par. 6.3). • Inclusione di criteri ambientali nei processi di acquisto di beni e servizi (par. 6.3). • Integrazione al contratto di ristorazione a bordo per l'impiego di prodotti biologici, DOP, IGP, stoviglie a basso impatto ambientale, prodotti biodegradabili per la pulizia e per l'organizzazione della raccolta differenziata dei rifiuti (par. 3.3). • Elaborazione del "Progetto Impianto Verde" per ottimizzare gli standard energetici in 64 siti industriali di Trenitalia (par. 6.1). • Emanazione di Linee Guida per l'uso razionale dell'energia e delle risorse idriche negli impianti tecnici (parr. 6 e 6.1). • Monitoraggio dell'evoluzione normativa delle procedure previste dal SISTRI (par. 6.4). • Avvio di uno studio finalizzato allo sviluppo del <i>software</i> "INAC 3D" per integrare l'attuale sistema di simulazione acustica con quello di progettazione delle barriere antirumore (par. 6.7).

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha inoltre siglato nel 2011 la *UIC Declaration Sustainable Mobility & Transport* per sostenere i dieci principi delineati nel Programma **Global Compact delle Nazioni Unite** che si suddividono nelle aree:

- Diritti umani;
- Ambiente;
- Lavoro;
- Anti corruzione.

In Assonime il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane anche nel 2011 ha partecipato a Gruppi di lavoro su Servizi pubblici e gestione delle società a partecipazione pubblica, Fisco, *Corporate Governance*, Appalti, *Antitrust*, *Class action*.

Sono stati intrattenuti, inoltre, rapporti con la Conferenza delle Regioni e Province Autonome, con la Conferenza Stato-Regioni e Unificata e con i Ministeri di riferimento.

In ambito europeo il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha partecipato alle attività di competenza presso le relative istituzioni: Parlamento, Commissione e Consiglio. Ha proseguito la collaborazione con l'Associazione ferroviaria europea *CER*, che svolge attività di *lobby* presso gli organismi europei. Si dichiara che nessuna forma di finanziamento o beneficio viene elargita alle Associazioni sopra citate, al di fuori delle quote associative. Il Gruppo non eroga contributi, diretti o indiretti, sotto nessuna forma a Partiti, Movimenti, Comitati e Organizzazioni politiche e sindacali.





Missione e strategie del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane

2.3

1.1

1.2

4.8

4.12

EC2

EC8

S05

IL NOSTRO MODELLO DI BUSINESS



Il nostro focus

Realizzare e gestire per i clienti opere e servizi nel trasporto ferroviario, contribuendo a sviluppare per il Paese un grande progetto di mobilità e logistica sostenibili.



Il nostro carattere distintivo

Innovazione, tecnologica e sicurezza.



La nostra capacità

Trasporto e gestione della circolazione ferroviaria di persone e merci; servizi d'ingegneria ferroviaria e di assistenza specialistica a quanti investono in infrastrutture.

IL NOSTRO MODELLO DI GESTIONE



La nostra struttura

L'innovazione fulcro delle azioni produttive come costante riferimento per l'eccellenza e la professionalità.



Il nostro processo decisionale

Responsabilità, trasparenza, integrità.



Le nostre persone

Etica come mezzo per orientare i comportamenti degli Organi Sociali, del *management*, del personale dipendente e dei collaboratori esterni.

La vision

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

La mission

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

Il Codice Etico

Il Codice Etico esplicita le responsabilità e gli impegni etici che il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane si impegna a rispettare nel perseguimento degli obiettivi aziendali al fine di instaurare e mantenere un rapporto di fiducia con gli *stakeholder*, fondato sul costante rispetto di tutti gli interessi coinvolti. Fra i principi etici del Gruppo rivestono particolare rilievo la responsabilità e la trasparenza dell'azione aziendale, che deve sempre avvenire nel rispetto dell'ambiente e della società, per la creazione di valore durevole per l'impresa e per i suoi *stakeholder*.

Il Gruppo seleziona i propri fornitori in base a valutazioni su qualità, prezzo e altri requisiti di utilità aziendale (localizzazione e nazionalità del fornitore non rientrano tra i criteri di selezione). Il Gruppo si impegna infine a effettuare tutti gli acquisti a seguito di gare in ottemperanza al codice degli Appalti (D. Lgs. 163/2006) e ai sensi delle direttive comunitarie.

Le politiche

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

Politica di gestione e condotta delle attività aziendali

- Creare valore economico;
- adottare le migliori pratiche di *corporate governance*;
- confrontarsi in modo aperto e trasparente con tutti gli *stakeholder*;
- governare gli investimenti favorendo la mobilità sostenibile.

Politica dell'ambiente e del territorio

- Massimizzare i vantaggi ambientali propri del trasporto su ferro, migliorando l'efficienza energetica e promuovendo l'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili;
- ridurre al minimo gli impatti negativi sull'ambiente impiegando in maniera razionale le risorse naturali e salvaguardando il territorio e la biodiversità;
- contribuire ad aumentare la consapevolezza ambientale dei principali *stakeholder*: clienti, personale, fornitori, concorrenti.



Politica delle risorse umane

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

Politica sociale per la collettività

- Costruire relazioni positive con le Istituzioni, le Associazioni e le Comunità locali;
- contribuire al benessere della collettività assicurando ai cittadini la sicurezza e l'efficienza dei servizi resi;
- porsi costantemente con spirito di servizio a disposizione della clientela.

Politica della salute e della sicurezza

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

Politica della qualità e dell'innovazione

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



Le aree strategiche di attività

Il nuovo Piano Industriale, approvato nel corso del 2011, descrive il percorso di sviluppo che il Gruppo intende intraprendere fino al 2015. Il Piano industriale 2011-2015 punta al consolidamento economico del Gruppo e a una sua progressiva espansione sui mercati internazionali, in uno scenario di crescente competitività.

Servizi passeggeri a mercato

Il completamento del sistema Alta Velocità/Alta Capacità (AV/AC) ha avuto e sta continuando ad avere un impatto estremamente positivo sulla struttura economica e sociale del Paese, consentendo di avvicinare tra loro le grandi realtà metropolitane. Con i servizi *Freccia* il trasporto ferroviario ha raggiunto quote di mercato di *leadership* rispetto alle altre modalità (gomma, aereo).

Le *Frecce* di Trenitalia garantiscono la copertura del territorio nazionale continentale con frequenza, velocità e qualità sempre più apprezzati, come dimostrano i livelli di soddisfazione della clientela.

In particolare *Frecciarossa* è stato recentemente interessato da un cambiamento di offerta, il passaggio ai Livelli di Servizio dalle tradizionali Classi, una rivoluzione nell'ambito dei servizi ferroviari. La focalizzazione per Livelli di Servizio consente di rispondere in modo sempre più incisivo alle diverse esigenze della clientela, senza trascurare elementi importanti trasversali come il *comfort* e l'innovazione tecnologica.

L'affidabilità, l'impegno sulla qualità, il continuo *upgrading* e una costante flessibilità dell'offerta sono le parole chiave per fronteggiare la concorrenza dei nuovi operatori, presenti nel mercato ferroviario italiano dalla primavera del 2012. Per il 2014 è prevista inoltre la consegna dei primi *Frecciarossa* 1000, i treni ad altissima velocità in costruzione presso AnsaldoBreda - Bombardier, che segneranno un ulteriore deciso cambio di marcia nell'offerta AV del Gruppo.

Dal punto di vista infrastrutturale, sempre con riferimento all'AV, tra il 2012 e il 2013 si aggiungeranno a Roma Tiburtina (completata nel 2011) anche le nuove stazioni Torino Porta Susa e Bologna Centrale; è invece previsto che Firenze Belfiore sarà ultimata nel 2015.

Servizio universale

Per i Servizi Universali di lunga percorrenza il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane si pone l'obiettivo di rivedere, insieme ai Ministeri competenti, l'offerta a contratto razionalizzando il *network*, le frequenze e le fermate, e proponendo nuovi modelli dedicati al Sud.

Nell'ambito dei Servizi Universali regionali e locali, insieme a una maggiore integrazione modale, da realizzare attraverso nuove *partnership* con imprese locali, il Piano industriale prevede uno sviluppo dei servizi metropolitani attraverso l'ampliamento della flotta e la ridefinizione dei percorsi. L'obiettivo, in accordo con le Autorità locali, è velocizzare e razionalizzare l'offerta dei treni provenienti/destinati ad aree esterne ai grandi bacini urbani, aumentando al contempo le corse e le fermate dei convogli operanti all'interno delle aree metropolitane.



Trasporto merci e logistica

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane intende sviluppare i servizi di trazione e logistica attraverso le sue Società (Trenitalia, TX Logistik e FS Logistica) puntando al raggiungimento del *break even* già nel 2013. La strategia prevede un nuovo modello organizzativo e di *governance* volto a eliminare le residue diseconomie, recuperare efficienza e produttività, focalizzare le attività sugli assi forti, migliorare i processi con investimenti in tecnologia e attivare, infine, sinergie e *partnership* per presidiare i punti chiave di accesso al servizio (porti e interporti).

Sviluppo internazionale

In aggiunta all'attuale portafoglio di *business*, la crescita in termini dimensionali e di profittabilità sarà realizzata tenendo in considerazione l'orizzonte competitivo del Gruppo, che oggi è europeo.

Nell'ambito del processo di liberalizzazione in corso, esistono opportunità interessanti che possono essere colte nei mercati che si sono aperti da poco alla concorrenza. Il mercato internazionale rappresenta una chiave di sviluppo e, allo stesso tempo, di difesa. A questo riguardo, le dimensioni dell'Impresa costituiscono un elemento fondamentale. FS Italiane è il terzo operatore europeo, ma, rispetto ai due grandi *competitor* DB e SNCF, ha dimensioni ancora relativamente contenute. La crescita internazionale rappresenta pertanto una condizione essenziale per poter continuare a essere dei protagonisti di rilievo nel panorama europeo.

In tale direzione si è sviluppata l'operazione di acquisizione di Arriva Deutschland (perfezionata a febbraio 2011) oggi denominata Netinera Deutschland, uno dei maggiori operatori privati nel trasporto pubblico locale di passeggeri su ferro e gomma in Germania. Tale acquisizione è coerente con la strategia di sviluppo del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane e rappresenta un altro importante successo nel consolidamento del posizionamento a livello europeo.

Per completare il quadro relativo alla vocazione internazionale del Gruppo, continuano ad essere in espansione, con successo, tutte le altre attività relative a servizi offerti sul mercato estero: gestione del trasporto passeggeri, logistica, infrastruttura e stazioni, e ingegneria ferroviaria.



I sistemi di Gestione all'interno delle Società del Gruppo

2.4 Ferrovie dello Stato Italiane

4.8

4.12

S09

S010

Nel corso del 2011 si è dato seguito al progetto per lo sviluppo del Sistema di Gestione Ambientale (SGA) di Gruppo con la conclusione della gara europea per la fornitura di servizi professionali finalizzati a supportare la Capogruppo e le principali Società Operative del Gruppo²⁶ nell'implementazione dei relativi sub-Sistemi di Gestione Ambientale.

In tale ambito è stata emessa la Politica Ambientale di Gruppo a seguito della quale sono state redatte, o aggiornate, le Politiche Ambientali di RFI, Trenitalia, Italferr, Ferservizi, FS Sistemi Urbani e FS Logistica. È stato avviato il percorso formativo sulle tematiche ambientali indirizzato alle risorse della nuova famiglia professionale Ambiente, che raggruppa le figure professionali delle Società Operative con un ruolo di coordinamento e controllo nell'ambito del Progetto SGA.

È inoltre iniziato un importante progetto per l'adozione di una soluzione informativa per la pianificazione, il monitoraggio e il *reporting* della Sostenibilità, con l'obiettivo di:

- supportare l'applicazione del Modello di Governo della Sostenibilità;
- promuovere l'integrazione con il processo di pianificazione industriale;
- migliorare la rendicontazione degli indicatori di Sostenibilità.

Un Sistema *Corporate* di Gestione Ambientale permette un maggior controllo dei rischi e costi ambientali, migliora l'efficienza operativa e l'immagine del Gruppo, sfrutta al meglio le potenzialità dei singoli Sistemi esistenti nelle diverse realtà del Gruppo (Sistemi di gestione in ambito ambientale, di qualità, di sicurezza sul lavoro²⁷), mettendo a fattor comune le esperienze significative maturate e le professionalità sviluppate nelle singole realtà aziendali.

Nel 2011 è stato completato il Sistema di Gestione Integrato di Trenitalia che ha portato a certificazione ISO 14001, ISO 9001, BS OHSAS 18001 l'intera Società, inclusi tutti i suoi siti operativi. Sempre nel corso del 2011, la Società BUSITALIA-SITA NORD ha completato l'implementazione del Sistema di Gestione Integrato per le sedi operative di Firenze e di San Sepolcro (Arezzo) e ha implementato il Sistema di Qualità per le sedi operative di Padova e Rovigo.

In generale, il livello di maturità raggiunto dalle Società Operative del Gruppo relativamente all'adozione di Sistemi di Gestione (Qualità, Sicurezza e Ambiente) risulta essere molto variegato. Di seguito si riportano, per le diverse Società, lo stato di certificazione dei Sistemi di Gestione e il relativo ambito.

(26) RFI, Trenitalia, Italferr, Grandi Stazioni, Centostazioni, Ferservizi, BUSITALIA – SITA NORD, FS Logistica, FS Sistemi Urbani (inclusa Metropark).

(27) Conformi rispettivamente agli standard ISO 14001, ISO 9001, BS OHSAS 18001.



Stato di attuazione dei sistemi di gestione nelle principali società del Gruppo

	Qualità (Q) ISO 9001	Ambiente (A) ISO 14001	Sicur. Lavoro (S) OHSAS 18000	Sistema di Gestione Integrato
Ferrovie dello Stato Italiane	Direzione Centrale Audit e Direzioni/Funzioni Audit del Gruppo <i>Ambito:</i> <ul style="list-style-type: none"> progettazione ed esecuzione di servizi di <i>internal auditing</i> 			
RFI	DCE (Direzione Commerciale ed Esercizio Rete) <i>Ambito:</i> <ul style="list-style-type: none"> gestione della circolazione dei treni finalizzata alla sicurezza dell'esercizio ferroviario DPR (Direzione Produzione) <i>Ambito:</i> <ul style="list-style-type: none"> manutenzione dell'infrastruttura ferroviaria finalizzata alla sicurezza della circolazione dei treni e dell'esercizio ferroviario ed esecuzione del servizio di circolazione dei treni e delle attività di manovra 		Q-A-S Direzioni Diretrici <i>Ambito:</i> <ul style="list-style-type: none"> gestione della circolazione dei treni finalizzata alla sicurezza dell'esercizio ferroviario DTP (Direzioni Territoriali Produzione) e le UT (Unità Territoriali) <i>Ambito:</i> <ul style="list-style-type: none"> manutenzione dell'infrastruttura ferroviaria finalizzata alla sicurezza della circolazione dei treni e dell'esercizio ferroviario ed esecuzione del servizio di circolazione dei treni e delle attività di manovra ONA (Officina Nazionale Armamento - Pontassieve delle Officine Nazionali di DPR) <i>Ambito:</i> <ul style="list-style-type: none"> manutenzione finalizzata alla sicurezza della circolazione dei treni e dell'esercizio ferroviario; costruzione di apparecchiature di armamento ferroviario mediante i processi di lavorazioni meccaniche, saldatura, assemblaggio e incollaggio di rotaie e deviatori ferroviari ONAAE (Officina Nazionale Armamento e Apparecchiature Elettriche - Bologna delle Officine Nazionali di DPR) <i>Ambito:</i> <ul style="list-style-type: none"> manutenzione finalizzata alla sicurezza della circolazione dei treni e dell'esercizio ferroviario 	

Qualità (Q) ISO 9001	Ambiente (A) ISO 14001	Sicur. Lavoro (S) OHSAS 18000	Sistema di Gestione Integrato
			<p>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>ONMO (Officina Nazionale Mezzi d'Opera delle Officine Nazionali di DPR) <i>Ambito:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • manutenzione finalizzata alla sicurezza della circolazione dei treni e dell'esercizio ferroviario, mediante i processi di revisione generale, manutenzione straordinaria, verifiche quinquennali, riparazione e assistenza di mezzi d'opera su rotaia
Trenitalia			<p>Q-A-S Trenitalia (inclusi i siti operativi di competenza) <i>Ambito:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Progettazione ed erogazione del servizio di trasporto di passeggeri e merci su ferrovia
Centostazioni			<p>Q-A-S Sede centrale e le 6 sedi territoriali <i>Ambito:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • valorizzazione e riqualificazione di patrimoni immobiliari • gestione portafoglio immobiliare, servizi di <i>property</i> e <i>facility management</i> • progettazione e direzione lavori
Italferr			<p>Q-A-S Tutte le sedi degli Uffici Territoriali in Italia e all'estero <i>Ambito:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • progettazione, gestione, affidamenti di appalti di lavoro, direzione lavori di infrastrutture di trasporto a guida vincolata e relative interferenze



	Qualità (Q) ISO 9001	Ambiente (A) ISO 14001	Sicur. Lavoro (S) OHSAS 18000	Sistema di Gestione Integrato
FS Logistica	<p>Sede Centrale e UP Milano (scalo Farini)</p> <p><i>Ambito:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • organizzazione ed erogazione di servizi di logistica relativamente a merci varie, prodotti chimici, petrolchimici e siderurgici 			
Ferservizi	<p>Sede Centrale</p> <p><i>Ambito:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • progettazione, realizzazione, erogazione e assistenza dei servizi di amministrazione: amministrazione e contabilità, tesoreria e amministrazione del personale • gestione dei servizi di vendita immobiliare • gestione dei servizi di rilascio concessioni di viaggio • gestione dei servizi di ristorazione aziendale • realizzazione, erogazione e assistenza dei servizi di acquisto • gestione dei servizi alberghieri 		<p>Tutte le 18 unità produttive</p> <p><i>Ambito:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • erogazione di servizi centralizzati di supporto per l'amministrazione e la gestione del personale, degli approvvigionamenti e delle attività legali, della contabilità societaria, dei fabbricati e degli uffici, della logistica e del controllo degli accessi • erogazione dei servizi di assistenza connessi alle attività di asilo nido 	

2.5 La compliance

2.5.1 Indagini e procedimenti giudiziari

S08

EN28

In relazione alle indagini e ai procedimenti giudiziari di maggior rilievo avviati nel tempo da alcune Procure nei confronti di ex rappresentanti di Società del Gruppo, al 31 dicembre 2011 non sono emersi elementi che possano far ritenere che le Società stesse o il Gruppo siano esposti a passività o a perdite. Ricorrendone le circostanze, le Società coinvolte si sono costituite parte civile.

In particolare, si segnalano, in linea con la Relazione sulla Gestione del 2011:

- 2 procedimenti che vedono coinvolte le Società del Gruppo in indagini ai sensi dell'art. 25 septies ex D. Lgs. 231/2001 relativo a reati di "Omicidio colposo e lesioni colpose gravi o gravissime, commessi con violazione delle norme antinfortunistiche e sulla tutela dell'igiene e della salute sul lavoro";
- 1 procedimento in materia di violazione delle norme antinfortunistiche e sulla tutela dell'igiene e della salute sul lavoro;
- 1 procedimento avente a oggetto violazioni in materia di normativa ambientale.

I rimanenti procedimenti penali hanno a oggetto ipotesi di reato non note, o comunque non rientranti nelle categorie di illeciti sopra menzionati.

In relazione agli altri procedimenti penali già segnalati nella precedente Relazione sulla Gestione, non risultano variazioni di rilievo rispetto a quanto riportato nel Bilancio 2010.





Comportamenti anti-collusivi

2.5.2

Procedimento A436 - Arenaways - SpA/RFI FS Italiane - Ostacoli all'accesso nel mercato dei servizi di trasporto ferroviario di passeggeri

S07

S08

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, con provvedimento 15 dicembre 2010, ha avviato un procedimento istruttorio nei confronti di Ferrovie dello Stato Italiane SpA ("FS Italiane") e della sua controllata Rete Ferroviaria Italiana SpA ("RFI") finalizzato all'accertamento di un possibile abuso di posizione dominante volto a ostacolare l'ingresso di Arenaways nel mercato italiano del trasporto passeggeri, favorendo Trenitalia SpA. In data 23 settembre 2011 il citato procedimento è stato esteso soggettivamente nei confronti della stessa Trenitalia.

A seguito di una graduale definizione delle contestazioni, RFI e Trenitalia hanno valutato di sottoporre all'Autorità l'impegno ad adottare una serie di condotte al fine di giungere alla chiusura del procedimento senza accertamento dell'infrazione: l'Autorità ha tuttavia ritenuto di rigettare gli impegni proposti.

Il 17 aprile 2012 è stata notificata alle parti la comunicazione delle risultanze istruttorie, in cui sono contenuti gli esiti dell'attività ispettiva svolta dagli uffici dell'Autorità e sono formulate con dettaglio le contestazioni imputate alle singole imprese coinvolte.

Il termine di chiusura dell'istruttoria, inizialmente fissato al 31 dicembre 2011, è stato ulteriormente posticipato, in virtù dell'avanzamento della fase istruttoria, al 26 luglio 2012.

FS Italiane e RFI hanno inoltre presentato ricorso al TAR Lazio per l'annullamento, previa sospensione degli effetti, della delibera dell'Autorità di avvio del procedimento istruttorio, nonché del provvedimento di autorizzazione dell'ispezione.

Il TAR, con due autonome sentenze, ha rigettato i ricorsi proposti da FS Italiane e RFI.

Istruttoria SP 7127 - Blufferries

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha avviato un'istruttoria nei confronti di RFI per la violazione dell'art. 8, comma 2-bis della Legge 287/90, per non aver operato mediante Società separata nello svolgimento dei servizi di trasporto marittimo di persone, automezzi e merci nello Stretto di Messina e per non aver adempiuto, pertanto, agli obblighi di comunicazione preventiva della costituzione di detta Società.

Il procedimento si è concluso con l'accertamento della violazione degli obblighi di separazione societaria e di mancata comunicazione preventiva, con l'applicazione a RFI di due autonome sanzioni pecuniarie per un importo complessivo di 25.000 euro. Non ritenendosi di dover procedere a impugnazione dell'atto di accertamento, si è provveduto al pagamento delle sanzioni in data 9 marzo 2012. Sono in corso gli adempimenti necessari per rendere operativa la società Blufferries Srl, costituita a novembre 2010 e destinata all'offerta dei servizi a mercato di trasporto marittimo di persone, automezzi e merci nello Stretto di Messina.

2.5.3 Altri contenziosi

S04	HR9
S08	PR8
HR4	PR9

Negli ultimi anni si è confermato il *trend* positivo relativo al contenzioso giuslavoristico del Gruppo, sia sotto il profilo della diminuzione del numero delle controversie pendenti, sia sotto il profilo degli esiti.

Contenzioso con i dipendenti²⁸

	2009	2010	2011
N. vertenze pendenti	13.468	12.364	9.731
Valore economico vertenze (euro)	82.774.000	65.858.000	56.703.000

Nel 2011 le tipologie di contenzioso maggiormente rilevanti, a livello di potenziali oneri economici, per le principali Società del Gruppo sono state quelle relative a:

- 1) obbligo solidale ex art. 29, comma 2, D. Lgs. 275/2003;
- 2) conversione a tempo indeterminato dei contratti di lavoro nel settore marittimo;
- 3) richieste di riconoscimento del rapporto di lavoro subordinato nei confronti delle Società del Gruppo per violazione della legge n. 1369 del 1960;
- 4) contratto formazione e lavoro.

Numerose le richieste ex art. 29, comma 2 D. Lgs. 276/2003 di dipendenti di ditte appaltatrici che, di fronte all'insolvenza dei datori di lavoro, si sono rivolti alle Società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, in qualità di committenti, chiedendo il pagamento di quanto loro non corrisposto dall'appaltatore a titolo retributivo e contributivo.

Il contenzioso è stato parzialmente definito a seguito di accordi che, in attesa delle preannunciate modifiche normative, hanno riconosciuto ai lavoratori, al momento, parte delle somme richieste, a eccezione del Trattamento di Fine Rapporto.

Non si è avuto un ulteriore incremento del numero delle vertenze promosse da lavoratori marittimi che chiedono il riconoscimento di un rapporto di lavoro subordinato a tempo indeterminato con RFI; anche se sono intervenute le prime decisioni negative per la Società. È prematuro però esprimere una valutazione definitiva del contenzioso, poiché non vi è stata ancora alcuna pronuncia della Cassazione. Continuano ad avere una particolare rilevanza, per quanto riguarda l'esposizione economica delle Società, le vertenze per interposizione fittizia di manodopera, per situazioni poste in essere nella vigenza della Legge 1369/60 e nelle ipotesi disciplinate dal D. Lgs. 276/2003.

Nell'intento di ridurre i costi derivanti dall'inquadramento nei ruoli delle Società del Gruppo del personale di ditte appaltatrici che hanno promosso il contenzioso, si è proseguito nel riconoscimento, in via stragiudiziale, di un corrispettivo economico, a fronte della rinuncia delle pretese azionate.

Per quanto riguarda il contratto formazione e lavoro, si è proceduto, in linea con quanto stabilito dalle Sezioni Unite della Cassazione, che ha riconosciuto la computabilità nell'anzianità di servizio del periodo di formazione e lavoro, a definire in via stragiudiziale numerose posizioni del personale coinvolto, evitando l'instaurarsi di ulteriore contenzioso che, infatti, si è fortemente ridotto.

Non risultano azioni intraprese da parte del personale del Gruppo a seguito di episodi di discriminazione (per sesso, etnia, religione, opinioni politiche, nazionalità e origini sociali) e per violazioni dei diritti umani. Con riferimento al contenzioso arbitrale, si fa presente che, per effetto della fusione per incorporazione di TAV in RFI, a far data dal 31 dicembre 2010, RFI medesima prosegue in tutti i rapporti processuali già facenti capo a TAV.

(28) Il perimetro di rendicontazione dei dati riportati in tabella si riferisce a Ferrovie dello Stato Italiane SpA, Rete Ferroviaria Italiana SpA, Trenitalia SpA e Ferservizi SpA e riguarda in linea di massima, cause instaurate da dipendenti o ex dipendenti o ricorsi, promossi dalle Società, in opposizione a decreti ingiuntivi o a cartelle esattoriali, pendenti alla data del 31 dicembre di ciascun anno.



Gli arbitrati relativi all'Alta Velocità vengono distinti in due gruppi:

- Arbitrati del cosiddetto "Asse verticale": si tratta di 4 arbitrati (1. Tratta Milano-Bologna (RFI/Cepav Uno); 2. Tratta Bologna-Firenze (RFI/FIAT); 3. Tratta Novara-Milano (RFI/FIAT); 4. Tratta Roma -Napoli (RFI/Iricav Uno) iniziati dai *General Contractor* dopo che i lavori erano stati almeno in parte completati, aventi per oggetto richieste di maggior prezzo delle varianti e oneri da ritardo e/o per anomalo andamento dei lavori.
- Arbitrati del cosiddetto "Asse Orizzontale": si tratta di 3 arbitrati (1. Tratta Milano-Verona (RFI /Cepav Due); 2. Terzo Valico dei Giovi (RFI/Cociv); 3. Tratta Verona-Padova (RFI/Iricav Due), promossi dai *General Contractor* nel febbraio 2007, a seguito dell'entrata in vigore del D.L. 31.1.2007 che ha revocato le concessioni rilasciate a TAV. Le richieste, in sintesi, sono le seguenti: risarcimento danni da lucro cessante per mancata realizzazione della Tratta; pagamento progettazioni e costi.

Sconto ex DM. 44T/2000 (cosiddetto "Sconto K2")

Con riferimento ai ricorsi promossi davanti al Tar Lazio dalle Imprese ferroviarie operanti nel settore cargo, avverso la disapplicazione dello "Sconto K2", in data 13 aprile 2012 sono state depositate le sentenze con cui il TAR Lazio ha accolto i ricorsi e per l'effetto ha annullato il DM 92/T dell'11.7.2007 e il Provvedimento dell'URSF n. 300/URSF/Segr. del 15 ottobre 2007.

Ricorso al Presidente della Repubblica avverso la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7 luglio 2009

Le Imprese ferroviarie operanti nel settore cargo, con ricorso al Presidente della Repubblica notificato il 17 novembre 2009, hanno impugnato la Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 7 luglio 2009, che ha ridefinito il perimetro degli impianti e scali merci disponibili a tutte le Imprese ferroviarie e ha previsto il trasferimento di alcuni asset da parte di RFI alle Società del Gruppo.

Il 14 giugno 2011 il Presidente della Repubblica ha adottato il Decreto di decisione del ricorso dichiarando l'inammissibilità di quest'ultimo, in conformità al parere già reso dal Consiglio di Stato.

Altri procedimenti

Procedimento dell'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici

Con Deliberazione n. 80 del 14 settembre 2011, l'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici (AVCP) ha disposto relativamente "agli interventi del cosiddetto asse orizzontale" che la Direzione Vigilanza Lavori, Servizi e Forniture "accerti la consistenza di eventuali ribassi" risultanti dalla messa in gara, da parte dei *General Contractor* (GC), del 60% delle opere civili e di armamento e "ne verifichi la destinazione nel rispetto dell'interesse pubblico alla economicità ed efficacia nella realizzazione delle opere". Con lettera del 10 novembre 2011, RFI ha comunicato all'AVCP le motivazioni in base alle quali la predetta disposizione non avrebbe potuto trovare applicazione nei contratti RFI-GC relativi all'asse orizzontale.

In merito alle criticità riscontrate nei precedenti esercizi sulle altre tratte e nodi, non si segnalano sviluppi significativi intervenuti nel corso del 2011.

Lo stesso dicasi per la richiesta di chiarimenti trasmessa dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti in relazione alle presunte anomalie concernenti lavori oggetto di subappalti affidati dal Consorzio Cavotomi alle Società Consortili Agognate e Biandrate e da queste assegnate alla consorziata Cogefer.

2.6 La tutela dei diritti umani

HR1

HR2

HR3

HR6

HR7

HR8

HR11

HR10

In ragione del contesto e delle modalità di intervento delle Società del Gruppo, non sono state identificate operazioni con rischio di ricorso al lavoro minorile o al lavoro forzato, né diretto né tramite fornitori. Il Codice Etico del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, del quale è richiesta la sottoscrizione a chiunque abbia rapporti contrattuali con il Gruppo, riporta comunque clausole che vietano il ricorso a tali pratiche. Ragionevolmente non si è ritenuto necessario erogare formazione in materia di diritti umani.

Per tutte le attività internazionali condotte dalle Società del Gruppo, specificatamente nei contratti finanziati dalla Comunità europea, sono previste specifiche clausole sui diritti umani. In particolare, nei contratti passivi, esiste un articolo che stabilisce quanto segue: *“for the period of execution of the contract, the Consultant and its personnel shall respect human rights and undertake not to offend the political, cultural and religious practices prevailing in the beneficiary country. The consultant shall respect internationally agreed core labour standards, e.g. the ILO core labour standards, conventions on freedom of association and collective bargaining, elimination of forced and compulsory labour, elimination of discrimination in respect of employment and occupation and the abolition of child labour”* (article 8 Code of conduct item 8.2).

Italferr, società del Gruppo che maggiormente opera all'estero, pone particolare attenzione al rispetto delle clausole per la tutela dei diritti umani nei contratti attivi²⁹, oltre, come evidente, a seguire il Codice Etico aziendale.



(29) Contratti stipulati con subappaltatori, contratti quadro, contratti d'agenzia.





03





LA RESPONSABILITÀ
ECONOMICA

La responsabilità **economica**

Highlight

Abbiamo fatto

- Conferma, per il Gruppo, del *trend* positivo iniziato nel 2007, con raggiungimento del Margine Operativo Lordo pari a 1.803 milioni di euro e un Risultato Netto di 285 milioni di euro.
- Inserimento, in diverse gare per l'acquisto di beni e servizi delle Società del Gruppo, di clausole contrattuali per favorire la sostenibilità ambientale.

Vogliamo fare

- Approvazione di un piano d'acquisto di nuovo materiale rotabile funzionale al miglioramento del servizio di trasporto regionale.
- Sviluppo internazionale attraverso acquisizioni societarie e/o accordi di joint venture e/o partecipazione a gare per l'assegnazione della gestione di servizi pubblici.
- *Partnership* con operatori locali per l'integrazione modale (trasporto su gomma e su ferro).
- Avvio di un percorso formativo sul *Green Procurement* dedicato al personale impegnato nei processi di acquisto.
- Estensione del campo di applicazione del *Green Procurement* a nuovi prodotti e servizi.



I risultati di gestione

3.1

EC1

In continuità con quanto avvenuto negli ultimi anni, l'Esercizio 2011-2015 conferma il percorso di allineamento agli obiettivi strategici e gestionali definiti nel Piano di Impresa del Gruppo e, come già per gli ultimi due Esercizi, il raggiungimento anticipato in termini temporali del recupero di alcuni obiettivi di *performance* economica previsti.

Infatti, i risultati economici 2011 del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane si presentano in forte crescita rispetto all'anno precedente, confermando e migliorando, per il quinto anno consecutivo, l'andamento positivo avviato dall'esercizio 2007. Il 2011 registra un significativo miglioramento del Risultato Netto che è pari a 285 milioni di euro (di cui 272 milioni di euro realizzati dal Gruppo e 13 milioni di euro dai terzi), più che raddoppiato rispetto all'Esercizio precedente (+156 milioni di euro rispetto al 2010, pari a un incremento di oltre il 120%).

Il Gruppo presenta risultati economici in forte crescita, confermando, per il quinto anno consecutivo, l'inversione di tendenza registrata a partire dall'esercizio 2007.

Dati di bilancio Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane

	2009 IAS	2010 IAS	2011 IAS
Ricavi Operativi	7.821	7.985	8.265
Costi Operativi	6.463	6.312	6.461
Margine Operativo Lordo	1.358	1.673	1.804
Risultato Operativo	435	507	664
Risultato Netto	54	129	285

VALORI IN MILIONI DI EURO



Tale andamento di ulteriore crescita, che assume ancor più significato in un periodo di crisi economica congiunturale, pone le proprie basi sull'incremento dei ricavi operativi, che si attestano a circa 8,3 miliardi di euro (8 miliardi a fine 2010), sostenuto dai maggiori volumi venduti soprattutto nel segmento Viaggiatori a mercato (+4%).

Infatti, nel corso del 2011 il Gruppo, proseguendo il percorso intrapreso con l'obiettivo di rafforzare il proprio equilibrio economico, ha registrato un miglioramento delle *performance* a livello di Margine Operativo Lordo (EBITDA) superiore a 1,8 miliardi di euro, grazie ai maggiori ricavi da servizi di infrastruttura (+77 milioni di euro) e alla crescita dei ricavi da traffico passeggeri e degli altri ricavi, che nel complesso registrano un incremento quasi doppio rispetto a quanto registrato sul fronte dei costi operativi. In forte crescita anche il Risultato Operativo (EBIT), pari a 664 milioni di euro, con un incremento di 157 milioni di euro rispetto al 2011 (+31%).

Nella tabella seguente viene proposta una riclassificazione di alcune voci del conto economico consolidato che permette di evidenziare il valore prodotto dal Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane e le modalità con cui esso viene distribuito tra gli *stakeholder*, prevalentemente sottoforma di stipendi e forniture.

Generazione e distribuzione del valore economico

	2009 IAS	2010 IAS	2011 IAS
Valore economico direttamente generato	7.821	7.985	8.265
Ricavi delle vendite	6.931	7.258	7.459
Variazioni delle rimanenze di prodotti, variazioni dei lavori in corso su ordinazione, incrementi immobilizzazioni per lavori interni	8	14	29
Altri proventi	882	713	777
Valore economico distribuito	6.844	6.690	6.840
Costi Operativi da pagamenti effettuati per l'acquisto di materie prime, sussidiarie, consumo e merci, per servizi, per godimento di beni di terzi	1.908	1.990	2.364
Stipendi corrisposti a personale dipendente, comprensivi di oneri sociali, TFR e altri costi	4.555	4.322	4.097
Remunerazione dei finanziatori, comprensivi dei dividendi distribuiti, arretrati su dividendi, interessi su prestiti e altre forme di debito	252	262	247
Tasse (comprensive di tutte le forme di tassazione es. sul reddito, sulle proprietà, eccetera) e relative more pagate	129	116	132
Valore Economico trattenuto	977	1.295	1.425

VALORI IN MILIONI DI EURO

Tali *performance* confermano la validità delle scelte strategico-industriali operate dal Gruppo, incoraggiando i vertici societari a proseguire nel cammino intrapreso, che punta, insieme alla razionalizzazione di alcuni settori ancora in difficoltà, all'ulteriore sviluppo delle aree a elevato margine di contribuzione.



Gli investimenti

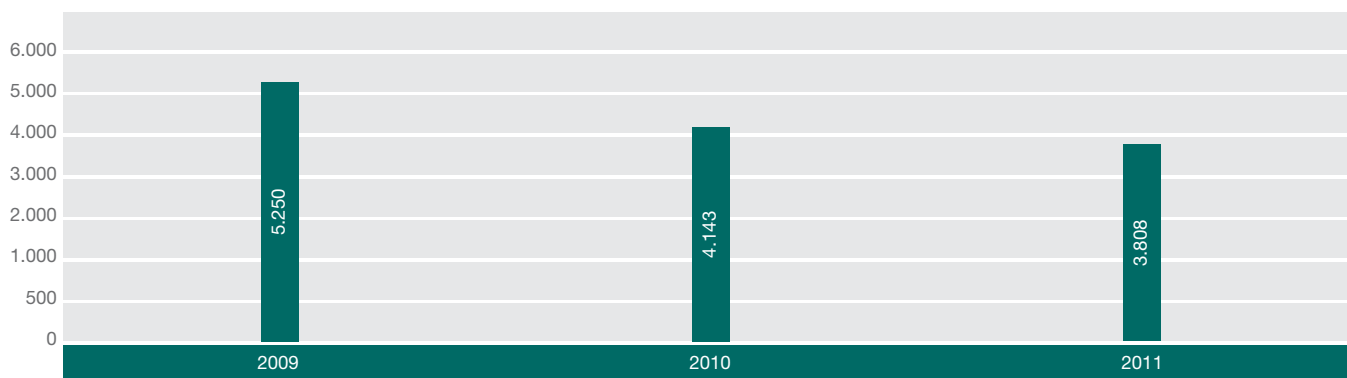
3.2

EC8

Nel 2011, dopo l'imponente piano di risanamento industriale realizzato negli ultimi anni, è stato possibile, con il varo del nuovo Piano Industriale 2011-2015, definire obiettivi sfidanti per intraprendere un nuovo ciclo di sviluppo e di creazione di valore a vantaggio dell'Impresa e del sistema Paese. In particolare il Piano Industriale 2011-2015 prevede investimenti pari a circa 27 miliardi di euro, di cui 6 miliardi destinati all'acquisto di nuovi treni.

Nel 2011 il Gruppo ha dunque posto le basi del programma quinquennale di investimenti, destinati ad accrescere sensibilmente la dotazione infrastrutturale del Paese e a fornire servizi sempre più qualificati e diversificati grazie all'offerta di nuovi treni, più confortevoli e tecnologicamente evoluti, e di stazioni moderne sempre più integrate con il tessuto urbano metropolitano.

Investimenti del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane



IN MILIONI DI EURO

Gli investimenti "tecnici" realizzati dal Gruppo nel corso del 2011 sono pari a 3.402 milioni di euro³⁰, in leggera flessione (- 7%) rispetto al volume di contabilizzazioni realizzato nel 2010.

Nel dettaglio, nel 2011 sono stati contabilizzati circa 2.927 milioni di euro per interventi legati all'infrastruttura, 385 milioni di euro per interventi connessi al trasporto e 89 milioni di euro per altri investimenti. RFI ha investito circa 2.493 milioni di euro sulla rete convenzionale, così ripartiti:

- il 53% per il mantenimento in efficienza dell'infrastruttura e per le tecnologie, in particolare per la realizzazione di progetti finalizzati all'ulteriore innalzamento dei livelli di sicurezza e al miglioramento dell'efficienza della gestione della circolazione ferroviaria;
- il 47% per la realizzazione di opere relative ai grandi progetti di sviluppo infrastrutturale (ammmodernamento e potenziamento di Corridoi, aree metropolitane e bacini regionali).

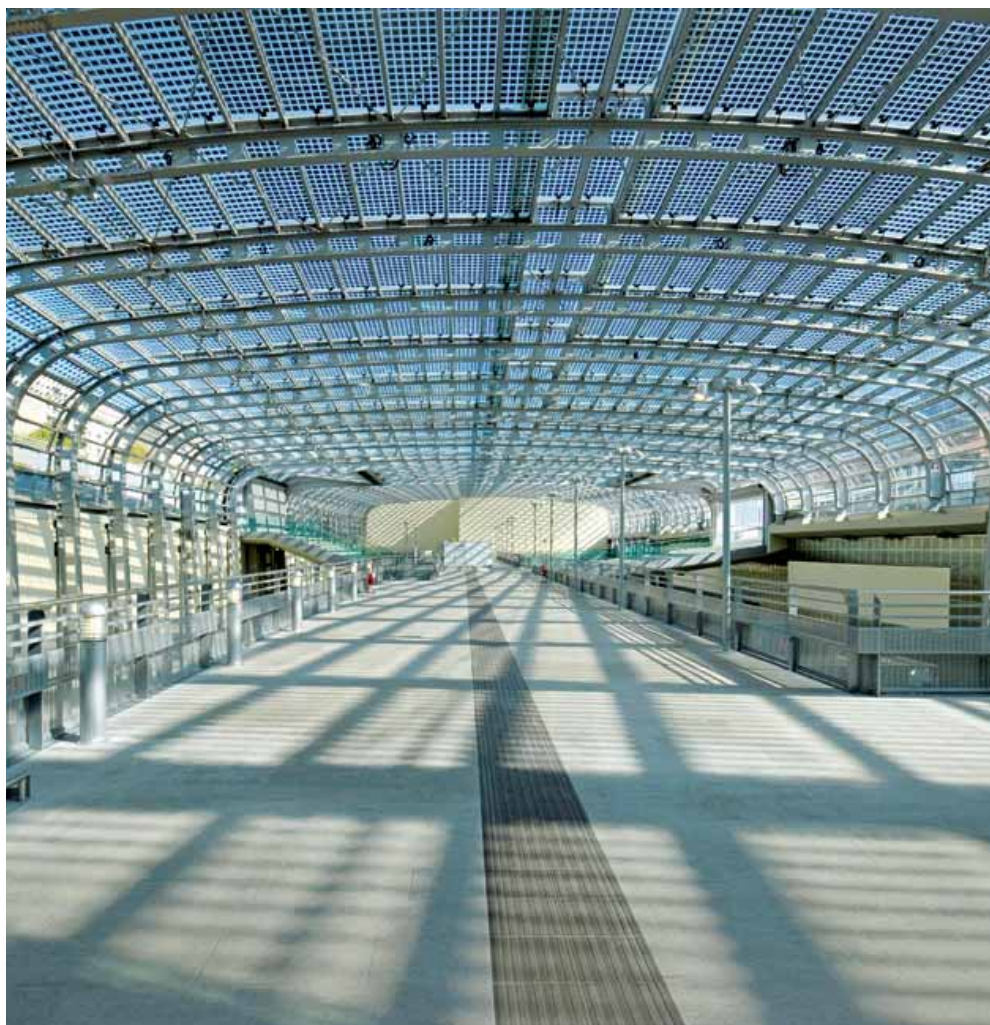
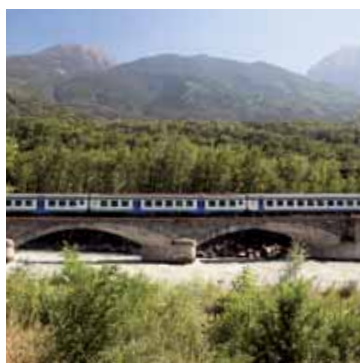
(30) Al netto della manutenzione ciclica su materiale rotabile e anticipi per acquisto di nuovi treni.

Per la Rete AV/AC (To-Mi-Na-Sa) il gestore dell'infrastruttura ha realizzato un volume di investimenti pari a circa 434 milioni di euro e, a fine 2011, l'intero progetto Rete AV/AC ha raggiunto un avanzamento contabile complessivo dell'89%.

Trenitalia ha registrato circa 385 milioni di euro (al netto degli anticipi per acquisto di materiale rotabile) per investimenti destinati all'ampliamento dell'offerta e al miglioramento della qualità dei servizi, all'adeguamento tecnologico dei mezzi per la sicurezza della circolazione, all'attrezzaggio degli impianti e ai sistemi informativi.

Le altre Società del Gruppo³¹ hanno realizzato complessivamente investimenti per circa 89 milioni di euro, prevalentemente rivolti alla valorizzazione/riqualificazione delle stazioni e del patrimonio immobiliare, al trasporto locale su gomma e su ferro, alla dotazione di strumenti informatici a supporto dei processi aziendali.

Il volume di spesa del Gruppo per investimenti in ricerca e sviluppo nel 2011 è stato pari a 8 milioni di euro, quasi interamente a carico di RFI. Circa l'80% è stato destinato a tecnologie per la sicurezza della circolazione, mentre il restante 20% è stato riservato alla diagnostica per il controllo dell'efficienza della rete e del materiale rotabile e agli studi e sperimentazioni su nuovi componenti e sistemi.



(31) Grandi Stazioni, Centostazioni, BUSITALIA-SITA NORD, Italferr, Ferservizi, Ferrovie dello Stato Italiane, FS Logistica, FS Sistemi Urbani, Gruppo Netinera.



Le Politiche degli acquisti

3.3

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane si impegna ad effettuare i propri acquisti ai sensi delle Direttive Comunitarie recepite nel codice degli Appalti (D. Lgs. 163/2006) e ai sensi del proprio “Regolamento per le Attività Negoziali delle Società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane” emanato con Disposizione di Gruppo 149/AD del 27 marzo 2012.

La selezione dei fornitori avviene in base a valutazioni riguardanti 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 impegnarsi all'osservanza:

- delle leggi sul lavoro e sulla previdenza sociale con dei contratti collettivi del lavoro;
- degli obblighi in materia di sicurezza e di igiene del lavoro;
- delle norme contenute nel “Codice Etico del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane”.

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

EC6

S09

S010

Ferservizi

Oltre le clausole contrattuali standard, valevoli per tutte le Società del Gruppo, Ferservizi inserisce nei propri contratti una clausola relativa al rispetto della Politica societaria sulla Sicurezza sul Lavoro. I nuovi contratti, a partire dal 2012, prevedono anche la clausola sul rispetto della Politica Ambientale Societaria. Ove possibile, sono state già inserite alcune clausole contrattuali di sostenibilità ambientale; di seguito si riportano i criteri utilizzati per tipologia di acquisto.

Contratti per le Società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane

- Cancelleria - certificazione FSC (Forest Stewardship Council);
- Arredi - certificazione FSC o PEFC (*Programme for Endorsement of Forest certification*); basso rilascio di formaldeide; basso contenuto di Composti Organici Volatili nel rivestimento di superfici;
- Condizionatori - utilizzo obbligatorio di refrigerante R410A.

Contratti specifici per Ferservizi

- Manutenzione straordinaria, richiesta di una relazione relativa alla tutela dell'ambiente e alla sicurezza sul lavoro, articolata nelle seguenti sezioni:
- esistenza di un Sistema di Gestione Salute e Sicurezza sul Lavoro;
- esistenza di un Sistema di Gestione Ambientale;
- utilizzo di mezzi d'opera o automobili di servizio a basso impatto ambientale;
- esistenza di iniziative in materia di riciclo, recupero o di raccolta differenziata dei rifiuti per i propri ambienti di lavoro.

Da un'analisi sulle gare effettuate da Ferservizi in Italia (la Società non ha effettuato gare di tipo internazionale). nel 2011, infine, si evince che circa il 50% dei fornitori ha sede legale al Nord, il 42% al Centro e il 8% al Sud e Isole.

Trenitalia

Oltre alle clausole contrattuali standard, Trenitalia ha inserito, ove possibile, nella procedura di selezione dei propri fornitori, criteri di sostenibilità ambientale. Il peso assegnato all'aspetto qualitativo (criteri di sostenibilità) viene stabilito, quando ne ricorrono le condizioni, in base alla natura del bene/servizio da acquistare, al peso attribuito all'offerta tecnica rispetto all'offerta economica e al numero di elementi tecnici da valutare. Il peso assegnato varia tra l'1% e il 5% del totale dei punti attribuibili all'offerta tecnica e a quella economica. Di seguito alcuni esempi:

- appalti specifici per l'affidamento del servizio di demolizione di carri ferroviari e della vendita dei materiali ferrosi di risulta: richiesta certificazione ISO 14001;
- pulizie, Gara Sicilia Lotto 36 DPR: richiesta certificazione ISO 14001; investimenti in materiali, prodotti e macchinari a basso impatto ambientale;
- pulizie, Gara AV: richiesta certificazione ISO 14001;
- fornitura di 1.300 macchine emettitrici automatiche e 6.000 macchine validatrici, con relativi servizi correlati: richiesta una relazione con descrizione delle caratteristiche di impatto ambientale dei prodotti proposti, dei materiali costruttivi utilizzati e delle tecniche di contenimento dei consumi energetici adottate nel processo produttivo e nell'operatività del sistema *Self Service*;
- atto modificativo/integrativo al contratto relativo al servizio di ristorazione a bordo per la clientela dei treni: prodotti biologici o DOP (Denominazione di Origine Protetta) o IGP (Indicazione Geografica Protetta) per ristorante e tavola calda (requisito di partecipazione); stoviglie monouso in materiali a basso impatto ambientale; prodotti per pulizia biodegradabili; raccolta differenziata dei rifiuti;
- servizio di accompagnamento notte: impiego di cibi biologici; impiego di prodotti di pulizia biodegradabili;
- contratto dei titoli di viaggio per il trasporto regionale: certificazione FSC e ISO 14001.

Da un'analisi effettuata a consuntivo sulle gare effettuate da Trenitalia nel 2011³², risulta che circa il 50% dei fornitori ha sede legale nel Nord Italia, il 30% nel Centro Italia e il 20% nel Sud Italia e nelle Isole. È stato inoltre assegnato un contratto a un fornitore con sede legale all'estero.

RFI

RFI si è recentemente dotata di un sistema di *Vendor Rating* finalizzato a misurare le *performance* dei fornitori quali, ad esempio, la puntualità nella consegna e la conformità del materiale in fase di fornitura, posa in opera ed esercizio. Nell'ambito della procedura di selezione dei propri fornitori, RFI inserirà a breve anche una valutazione relativa alla loro sostenibilità ambientale e al rispetto di requisiti ambientali nei processi produttivi dei materiali. Già oggi una specifica tecnica relativa alla fornitura del pietrisco vieta l'approvvigionamento di "pietre verdi", potenzialmente contenenti amianto allo stato naturale. Anche in fase di realizzazione degli investimenti infrastrutturali RFI è impegnata nella riduzione dell'impatto ambientale connesso all'utilizzo delle materie prime, in particolare nell'ambito del riutilizzo delle terre e rocce da scavo provenienti dai lavori di scavo e sbancamento. Per quanto riguarda la localizzazione dei fornitori, i contratti internazionali del periodo preso in esame rappresentano lo 0,02% e, a livello nazionale, la ripartizione geografica degli affidamenti, in base alla sede legale dell'appaltatore, è concentrata al Nord per circa il 53% , al Centro per il 32% e per il restante 15% circa nel Sud e nelle Isole.

Italferr

Nei contratti a Committenza di Società del Gruppo, oltre alle clausole contrattuali standard, Italferr richiede agli appaltatori esterni l'implementazione di Sistemi di Gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza. In particolare, le prescrizioni per la qualità sono in vigore dal 1994, quelle relative al Sistema di Gestione Ambientale sono operative dal 2001 e quelle per il Sistema di Gestione Salute e Sicurezza dal 2010.

(32) L'analisi è stata effettuata su un campione pari a circa l'80% degli affidamenti.



04





LA RESPONSABILITÀ
DI PRODOTTO

La responsabilità di prodotto

Highlight

Abbiamo fatto

SERVIZI AI PASSEGGERI

RFI

- Attivata la nuova stazione per il servizio AV di Roma Tiburtina.
- Pubblicati i “Quadri Orario stazione per stazione” a supporto della più ampia accessibilità delle stazioni, anche da parte delle persone con disabilità.

TRENITALIA

Divisione Passeggeri Nazionale e Internazionale

- Internet a bordo dei *Frecciarossa*.
- Acquisto nuove *self service* con monitoraggio da remoto.
- Avvio *restyling* di 400 carrozze del Servizio Base (rifacimento pellicolature, toilette e pavimentazione).
- Lettura ottica dei recapiti di viaggio con codice a barre tramite palmare.

Divisione Passeggeri Regionale

- Specializzazione dei servizi sui nodi metropolitani con adeguamento della flotta.
- Riduzioni della percorrenza da 30' a 60' con i Regionali veloci in Toscana.
- *Soft restyling* dell'intera flotta regionale.
- Rinnovo sedili intero parco rotabili con copri-sedili in ecopelle.

Divisione Cargo

- Nuovi servizi per le esigenze dei clienti (ad esempio: treni multi-clienti).
- Nuova piattaforma commerciale integrata con gli altri sistemi informatici aziendali.
- Ottenimento Licenza nazionale e Certificato di Sicurezza per esercizio ferroviario merci in Francia.

BUSITALIA-SITA NORD

- Miglioramento nella puntualità complessiva del servizio offerto.
- Installazione telecamere a bordo degli autobus per accertare la dinamica dei sinistri.
- Sostituzione di autobus di vecchia generazione con autobus a basse emissioni in atmosfera.



SICUREZZA

TRENITALIA

- Adeguamento delle porte delle carrozze treni lunga percorrenza con introduzione del “blocco temporizzato”, per eliminare la possibilità di indebite aperture nelle fasi di partenza del treno.
- Avvio ed estensione dell’installazione, nelle cabine guida rotabili, del Sistema Tecnologico di Bordo, comprendente le apparecchiature per il controllo della marcia dei treni, la telefonia mobile e la registrazione automatica informatizzata delle operazioni compiute dal macchinista.

Protezione aziendale

- Sottoscrizione protocolli d’Intesa con la Protezione Civile delle Regioni Basilicata, Puglia e con la Protezione Civile della Provincia Autonoma di Trento e del Comune di Milano.
- Ultimati oltre il 90% dei siti a livello locale nell’ambito della “Gara europea per la realizzazione e manutenzione decennale di impianti di *security* sull’intero territorio nazionale”.



Vogliamo fare

SERVIZI AI PASSEGGERI

RFI

- Avvio dell'attivazione della nuova stazione AV di Bologna Centrale.
- Persone a Ridotta Mobilità (PRM): completamento della riorganizzazione delle Sale Blu, tra cui quella di Roma Termini; avvio della gara per l'acquisto di nuovi carrelli elevatori per consentire alle PRM un più agevole accesso ai treni; attivazione di un numero verde dedicato e lancio di una nuova indagine per il monitoraggio dei servizi offerti.

TRENITALIA

Divisione Passeggeri Nazionale e Internazionale

- Completamento dei 4 livelli di servizio dei Frecciarossa e nuova carrozza Bar-Bistrot ETR500.
- Completamento internet a bordo dei *Frecciargento*.
- Monitor/Informazioni a bordo dei *Frecciabianca*.
- Variante Corner Bar su vetture speciali dei *Frecciabianca*.
- Progetto di *customer relationship management* per l'identificazione e la difesa dei "clienti coltivabili".
- *Revamping* delle carrozze Intercity.

Divisione Passeggeri Regionale

- Progetto volto a fornire sui PC tablet del personale le pubblicazioni di servizio, la manualistica, i fascicoli linea, le prescrizioni tecniche e di movimento, la scheda treno.
- Acquisto di locomotive, convogli, vetture a doppio piano per un importo di circa 1 miliardo di euro.
- Acquisto e sostituzione di emettitrici automatiche e validatrici.
- Completamento del *soft restyling* iniziato nel 2011.

Divisione Cargo

- Accordi commerciali di *partnership* con altre imprese ferroviarie europee, in particolare sugli assi internazionali Est-Ovest.
- Implementazione di nuovi servizi intermodali per catturare domanda dalla strada, così producendo significative riduzioni in termini di esternalità;
- Completamento del *turn-around* tecnologico dei sistemi informativi a supporto della produzione, con realizzazione di una nuova piattaforma ICT.

BUSITALIA-SITA NORD

- Partecipazione alla gara di cessione da parte di Ataf SpA di Ataf Gestioni Srl, del ramo di azienda di Trasporto Passeggeri Locale e di specifiche partecipazioni societarie.
- Alleanza strategica con il Gruppo Ranza per realizzare una *partnership* tra le rispettive controllate BUSITALIA-SITA NORD e Autoguidovie.
- Partecipazione alla gara dei servizi trasporto pubblico locale nella Regione Toscana.
- Avvio sperimentale del sistema AVM (*Automatic Vehicle Monitoring*) in Toscana e completamento del sistema di controllo della flotta e dell'infomobilità in Veneto.
- Sostituzione di autobus di vecchia generazione con autobus dotati di motore a scarico controllato Euro5 o a metano.
- Installazione di sistemi di videosorveglianza e di accesso per la messa in sicurezza dei principali depositi aziendali.



SICUREZZA

TRENITALIA

- Completamento dell'applicazione del Sistema Tecnologico di Bordo sull'intero parco dei rotabili dotati di cabina di guida.
- Miglioramento del sistema di controllo delle forniture, da parte delle ditte appaltatrici, di prodotti e servizi con potenziale impatto sulla Sicurezza di Esercizio.
- Informatizzazione del processo di programmazione e gestione del materiale rotabile e degli Equipaggi Treno per ottimizzarne le prestazioni anche in termini di sicurezza e regolarità.
- Dotazione e utilizzo da parte degli Equipaggi Treno di nuovi PC tablet per la pronta disponibilità della documentazione necessaria per lo svolgimento del servizio.
- Miglioramento della tracciabilità delle operazioni di manutenzione rotabili anche attraverso l'informatizzazione delle Liste operazioni e dei Piani di Riparazione e Controllo.

Protezione aziendale

- Sottoscrizione, entro il 2012, di un Protocollo d'Intesa per la nascita di un Osservatorio nazionale per l'elaborazione di strategie coordinate di prevenzione e contrasto dei furti di rame, con la partecipazione del Gruppo FS Italiane, Enel, Agenzia delle Dogane, Telecom Italia e della Federazione Anie.
- Organizzazione "Emertrain 2012": esercitazione di Protezione Civile in galleria per istituire un modello di intervento valido per tutte le gallerie ferroviarie.
- Completamento del progetto per la visione centralizzata di oltre 100 impianti di videosorveglianza distribuiti su tutto il territorio nazionale.
- Realizzazione degli impianti di *security* di 5 importanti stazioni del compartimento di Roma.



4.1 I servizi per la mobilità

2.7

PR3

4.1.1 L'offerta commerciale di Trenitalia

Anche nel 2011, il Gruppo ha confermato la sua capacità di sviluppo della competitività del treno incrementando la qualità del trasporto su ferro, rafforzando l'offerta complessiva del segmento "mercato" (incrementata del 4%) e diversificando i livelli di servizio.

Il volume totale di traffico viaggiatori su ferro, misurato in termini di viaggiatori*km, ha presentato nel 2011 una leggera flessione (-1,6 per cento) rispetto al 2010: i viaggiatori*km sono stati circa 39,4 miliardi, di cui circa 20,2 miliardi relativi al complesso dei servizi per la media e lunga percorrenza e circa 19,2 miliardi relativi al servizio regionale.

Nel settore del traffico merci, a fronte di un contesto economico debole e della perdurante crisi industriale, il Gruppo FS Italiane ha realizzato nel corso del 2011 un volume complessivo di 21,7 miliardi di tonnellate*km, con una crescita (+5,7 per cento rispetto all'anno precedente) che conferma la validità delle scelte strategico-industriali di razionalizzazione del *business*.

Tipologia di servizi offerti

Servizi a Mercato

Sono i servizi effettuati in piena autonomia commerciale e senza contributi pubblici. Tra i Servizi a Mercato rientrano la maggior parte dei servizi di media e lunga percorrenza offerti dalla Divisione Passeggeri Nazionale e Internazionale (*Frecciarossa*, *Frecciargento*, *Frecciabianca*, Eurostar Italia, Eurocity e Intercity) e quasi tutto il trasporto merci operato dalla Divisione Cargo.

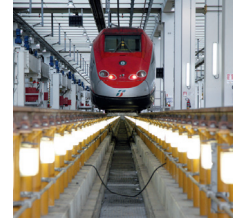
Servizi Universali

Sono i servizi di trasporto di pubblica utilità effettuati a fronte di corrispettivi riconosciuti dallo Stato o dalle Regioni sulla base di Contratti di Servizio. Nello specifico, per il trasporto passeggeri, vi rientrano una parte ridotta dei servizi diurni di media e lunga percorrenza (Eurostar Italia, Intercity ed Espressi), tutti i servizi notturni e i servizi di interesse regionale operati dalla Divisione Passeggeri Regionale per i quali le Regioni stesse definiscono tutte le caratteristiche, ad esempio frequenze, tariffe, livelli prestazionali, fermate.

Trasporto Passeggeri

Trasporto media e lunga percorrenza

Per il 2011 la produzione dei servizi in parola è stata di circa 76,6 milioni di treni*km, ripartiti come di seguito specificato:



- 48,7 milioni di treni*km per quanto riguarda i servizi a mercato (pari al 63,6% del totale), con una crescita del 2,1% rispetto al 2010;
- 27,9 milioni di treni*km per quanto riguarda il servizio universale, con una flessione del 8,1% in confronto all'anno precedente per il ridimensionamento richiesto dalla committenza pubblica a fronte delle limitate risorse finanziarie statali messe a disposizione per il relativo Contratto di Servizio.

Le tipologie di servizio che hanno caratterizzato l'offerta commerciale nel corso del 2011 sono:

Frecciarossa

I *Frecciarossa* sono treni che viaggiano sulla rete Alta Velocità che si estende per oltre 1.000 km lungo l'asse ferroviario nazionale a maggior traffico e maggior densità di popolazione. I servizi garantiti dai *Frecciarossa*, riducendo i tempi di percorrenza tra Torino, Milano, Bologna, Firenze, Roma, Napoli e Salerno, rappresentano quella che è stata definita "la metropolitana veloce d'Italia".

Frecciargento

I *Frecciargento* sono treni che nel 2011 hanno collegato Roma e Napoli con Brescia, Venezia, Udine, Verona, Bolzano, Bari, Lecce, Lamezia Terme, Reggio Calabria. Il loro assetto variabile consente di viaggiare a velocità più elevate rispetto al materiale rotabile tradizionale soprattutto sui tracciati tortuosi e, pertanto, sono utilizzati su percorsi misti, che interessano linee convenzionali oltre che AV.

Frecciabianca

I *Frecciabianca* corrono sulle linee della rete convenzionale e uniscono principalmente i centri urbani di medie e grandi dimensioni non raggiunti dall'Alta Velocità. Le direttrici servite da *Frecciabianca* nel 2011 sono state la trasversale Torino-Milano-Venezia/Udine/Trieste, la linea Torino/Milano-Bari/Lecce/Taranto e la Milano-Genova-Pisa-Roma.

Eurostar Italia

Gli Eurostar Italia collegano alcune delle principali città italiane al di fuori della rete Alta Velocità, effettuando il proprio percorso prevalentemente su linee convenzionali. L'offerta Eurostar si è concentrata sulle dorsali Tirrenica Nord (Roma-Genova) e Tirrenica Sud (Roma-Reggio Calabria) nonché sui collegamenti da Roma verso Ravenna, Perugia e Ancona.

Sono treni che rientrano nella categoria dei prodotti concepiti per Servizi a Mercato, con la sola eccezione dei collegamenti Roma-Perugia e Roma-Reggio Calabria.

Intercity

Gli Intercity 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 IC a mercato sono essenzialmente quelli della dorsale centrale, che garantiscono i collegamenti Milano-Napoli/Salerno, Venezia-Napoli, Trieste-Roma. Sono invece compresi nel Servizio Universale gli IC da Milano per Livorno/Napoli/Ventimiglia, da Roma per Bari/Palermo/Siracusa, Reggio Calabria/Taranto/Ventimiglia, da Trieste per Salerno, da Milano/Torino/Venezia/Bolzano per Ancona/Pescara/Bari/Lecce/Taranto e da Torino per Salerno e viceversa.

Treni Notte

I Treni Notte sono dedicati ai collegamenti di lunga distanza tra il Nord e il Centro/Sud del Paese e sono prevalentemente dedicati a quanti possono trascorrere un'intera notte in viaggio per arrivare a destinazione la mattina successiva alla data di partenza.

Servizi Internazionali

Trenitalia, in collaborazione con le principali reti ferroviarie europee, ha effettuato nel corso del 2011 treni internazionali che hanno collegato l'Italia a Spagna, Francia, Svizzera, Germania, Austria, Ungheria, Croazia e Slovenia.

Trasporto Regionale

Il Trasporto Regionale soddisfa le esigenze di mobilità dei viaggiatori in ambito metropolitano, regionale e interregionale, collegando i piccoli centri urbani tra loro e con i grandi centri metropolitani e, quindi, effettuando fermate in quasi tutte le stazioni del percorso. La flotta dedicata al trasporto locale è costituita nel suo complesso da circa 4.500 carrozze, 850 locomotive e oltre 2.600 mezzi leggeri (elettromotrici e automotrici diesel con le relative vetture rimorchiate).

La produzione nel 2011 è stata di 157,7 milioni di treni*km registrando una flessione del 3,4% (rispetto al 2010), ascrivibile alle richieste avanzate dalle Regioni committenti, cui si è associato un volume di traffico pari a 19.198 milioni di viaggiatori*km.

Nel 2011 l'attenzione al trasporto pubblico locale ha portato a modifiche nel portafoglio societario del Gruppo nel *business* specifico: dall'alleanza paritetica tra Trenitalia e Gruppo FNM è nata TRENORD, azienda dedicata al trasporto pubblico ferroviario locale in Lombardia; Ferrovie dello Stato Italiane, in *partnership* con Cube Infrastructure, ha acquisito Arriva Deutschland, poi divenuta Netinera Deutschland, società che effettua servizi di trasporto su ferro e su gomma in diversi Länder tedeschi. Al 2011 risultavano sottoscritti da Trenitalia tutti i Contratti di Servizio con le Regioni a statuto ordinario, mentre è ancora da firmare – nonostante i corrispondenti servizi vengano puntualmente garantiti dall'Impresa ferroviaria – quello con le Regioni Autonome Sardegna, Sicilia e Valle D'Aosta, (le tre Regioni autonome saranno inserite in un unico Contratto con lo Stato).

Trasporto Merci

Il Gruppo, attraverso proprie articolazioni societarie, opera come Impresa ferroviaria di trasporto nel mercato della mobilità delle merci e della logistica; l'offerta si concentra in due ambiti principali:

- il traffico intermodale nazionale e internazionale, assicurando i collegamenti ferroviari da e per i principali porti e interporti;
- il traffico convenzionale nazionale e internazionale, garantendo i collegamenti tra un reticolo di *hub* e impianti nazionali con la rete europea.

Per meglio rispondere alle esigenze del mercato e in coerenza con la segmentazione dello stesso, il Gruppo si è organizzato – per i servizi di trasporto merci/logistica – con strutture specializzate nei seguenti ambiti d'offerta:

- *Automotive*, che offre una gamma completa di soluzioni ferroviarie e logistiche per l'industria automobilistica;
- *Chimica*, che si rivolge ai settori industriali del chimico, petrolchimico, combustibili, prodotti di riciclo e rifiuti;
- *Siderurgia*, focalizzata sul settore dei prodotti siderurgici semilavorati e finiti, dei metalli in genere e delle materie prime siderurgiche;
- *Materie prime e beni di consumo*, specializzata nei trasporti per l'industria manifatturiera e cantieristica, prodotti per la grande distribuzione e nei trasporti militari;
- *Intermodale*, che offre al mercato una gamma completa di soluzioni ferroviarie e logistiche dedicate al trasporto di *container*, casse mobili, semirimorchi e autoarticolati.

All'incremento dei volumi complessivi registrati nel 2011 (21,7 miliardi di tonnellate*km realizzate), corrisponde un incremento della produzione in termini di treni*km (44,6 milioni realizzati) pari a 3,2% rispetto al 2010, con un carico medio in aumento pari a circa 487 tonnellate per treno.



L'offerta commerciale di RFI

4.1.2

Il mercato di riferimento di RFI, quale Gestore dell'infrastruttura ferroviaria nazionale è costituito da Imprese ferroviarie (IF) e da soggetti richiedenti questi ultimi definiti come "persone fisiche o giuridiche con un interesse di pubblico servizio o commerciale ad acquisire capacità di infrastruttura ai fini dell'effettuazione di servizi di trasporto ferroviario, che non svolgano attività di intermediazione (D. Lgs. 188/2003 art. 3 b). L'oggetto del rapporto contrattuale è costituito nel primo caso da tracce orarie e servizi, nel secondo caso da capacità di infrastruttura espressa in termini di volumi complessivi e non di dettaglio. Relativamente alle IF, con specifico riferimento all'orario di servizio 12 dicembre 2010 - 10 dicembre 2011, il mercato presenta:

- 44 imprese dotate di licenza ferroviaria rilasciata dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti;
- 32 IF che hanno espletato servizio di trasporto a seguito della sottoscrizione di apposito contratto di utilizzo dell'infrastruttura;
- 41 contratti di utilizzo dell'infrastruttura per il trasporto viaggiatori o merci e per altre esigenze di uso della rete, quali i processi omologativi del materiale rotabile.

Al 31 dicembre 2011, inoltre, si rilevano 13 Accordi Quadro/Protocolli d'Intesa in essere tra RFI e soggetti interessati a pubblico servizio (tipicamente Regioni) ovvero a servizi prettamente commerciali.

Nel 2011 gli operatori terzi hanno complessivamente realizzato, sulla rete ferroviaria nazionale, circa 41,2 milioni di treni*km, di cui circa 14,4 milioni prodotti nel trasporto merci e 26,8 milioni nel settore viaggiatori. La causa principale dell'incremento (180%) a favore delle imprese terze è attribuibile al passaggio del servizio del Trasporto Regionale in Lombardia da Trenitalia a TRENORD.

L'offerta commerciale di BUSITALIA-SITA NORD 4.1.3

Il *core business* BUSITALIA-SITA NORD è rappresentato dalle attività di trasporto pubblico locale, con specifico riferimento al settore extraurbano e, seppure in misura ancora marginale, urbano.

In Toscana BUSITALIA-SITA NORD offre servizi di TPL nelle zone di Firenze, Arezzo, Siena, Alto Mugello, Mugello, Val di Sieve, Casentino, Valdarno, Valdambra, Chianti, Val di Pesa, Val d'Elsa, Valtiberina toscana e umbra. La Società è presente in 6 diverse Scarl Società consortili a responsabilità limitata (Scarl) che gestiscono i servizi di trasporto pubblico locale nei suddetti bacini. Nelle Scarl che erogano i servizi extraurbani della provincia di Firenze, BUSITALIA-SITA NORD svolge la funzione di Azienda capofila. In Veneto BUSITALIA-SITA NORD offre servizi extraurbani in tutta la Provincia di Padova con appendici importanti nelle province limitrofe, nonché servizi extraurbani in gran parte della Provincia di Rovigo. Il servizio extraurbano di Rovigo è inoltre integrato con il servizio urbano, anch'esso erogato da BUSITALIA-SITA NORD. Il settore dei noleggi rappresenta un'altra significativa linea di *business*, integralmente localizzata in Toscana dove è possibile coniugare in via sinergica il potenziale locale rappresentato da importanti città d'arte e poli di attrazione turistica vicini tra loro. La Società gestisce inoltre alcune linee a lunga percorrenza, anche queste soprattutto a vocazione turistica, con collegamenti verso località di mare e di montagna. La Società supporta altresì Trenitalia nell'organizzazione dei servizi sostitutivi di corse ferroviarie ovunque realizzati.

Nel febbraio 2012 è stata stipulata tra Ferrovie dello Stato Italiane SpA e Gruppo Ranza un'alleanza strategica finalizzata alla realizzazione di una *partnership* tra le rispettive controllate BUSITALIA-SITA NORD e Autoguidovie SpA in grado di innovare e sviluppare il settore del trasporto pubblico locale nel Centro-Nord Italia, nell'interesse del mercato e degli utenti.

Si riportano di seguito i principali dati di produzione.

Autobus	707
Autobus di TPL (Trasporto Pubblico Locale)	632
km percorsi totali* (TPL+noleggii+linee statali)**	31.980.775
km percorsi TPL	30.301.915
Passeggeri trasportati TPL	21.917.212

* km attivi venduti.

** Nei km percorsi non sono compresi i servizi sostitutivi, pari a 13.427.886 nel 2011.

4.2 La qualità dei servizi

2.10

4.12

PR4

PR5

4.2.1 Trenitalia - Trasporto passeggeri

La progressiva entrata in funzione del sistema Alta Velocità/Alta Capacità ha ridotto i tempi di percorrenza sulle lunghe distanze, liberando inoltre le linee convenzionali a tutto vantaggio del traffico locale e aumentando la competitività del trasporto ferroviario nazionale nei confronti di quello stradale e aereo. Per accrescere ulteriormente la propria competitività e vincere questa sfida modale, il Gruppo pone grande attenzione nell'offrire ai passeggeri un viaggio di qualità, adeguato alle loro aspettative. E questa qualità viene costantemente misurata nei suoi tre principali aspetti:

- la qualità promessa ed erogata (come da Carta dei Servizi Nazionale/Internazionale e 20 Carte dei Servizi regionali⁽³³⁾);
- la qualità percepita;
- i reclami effettuati dalla clientela;



(33) La Carta dei Servizi, pubblicata da Trenitalia, è lo strumento con il quale la Società comunica i principi e i propri impegni per migliorare i servizi offerti. Le carte dei servizi sono disponibili sul sito web fsitaliane.it.



La qualità erogata: *Customer Care*

Carta dei Servizi 2011: obiettivi di qualità dei servizi di media e lunga percorrenza

Indicatori di qualità per tutti i treni media e lunga percorrenza

Fattori della qualità	Indicatori	Obiettivo 2011	Consuntivo 2011	Scostamento	Note
Puntualità	Treni in arrivo entro 15' dall'orario previsto	91,50%	93,5%	2,0	Il ritardo è misurato nella stazione di destinazione finale del treno
Regolarità del servizio	Treni limitati, cancellati o in arrivo con oltre 120' di ritardo	1,0%	1,7%	0,7	Sono esclusi i treni oggetto di sciopero o per i quali sono state identificate cause esterne che hanno provocato l'interruzione delle linee per più di 72 ore o oggetto di sciopero
<i>Comfort</i> del viaggio	Treni dotati di aria condizionata	95,8%	95,9%	0,1	Percentuale sul totale delle vetture in esercizio
Pulizia	Efficacia degli interventi di pulizia a bordo dei treni	85,0%	88,0%	3,0	Percentuale di controlli conformi su un minimo di 300 controlli mensili effettuati
Informazioni a bordo	Treni dotati di altoparlante per la diffusione delle informazioni	92,0%	93,5%	1,5	Percentuale sul totale dei treni
Servizi telefonici di informazione	Contatti sul web e chiamate al <i>call center</i>	1,3	2,0	0,7	Numero di contatti informativi rispetto al numero di viaggiatori trasportati
Servizi di biglietteria	Biglietterie automatiche funzionanti	94,5%	98,0%	3,5	Percentuale sul totale delle biglietterie automatiche
	Accessibilità al servizio di vendita: acquisti attraverso canali innovativi (tutti, esclusi biglietterie di stazione e agenzie di viaggio)	32,0%	40,0%	8,0	Peso degli acquisti tramite sistemi innovativi sul fatturato totale di Trenitalia Media Lunga Percorrenza

Indicatori di qualità per i soli treni *Frecciarossa* e *Frecciargento*

Fattori della qualità	Indicatori	Obiettivo 2011	Consuntivo 2011	Scostamento	Note
Puntualità	Treni in arrivo entro 15' dall'orario previsto	92,5%	95,0%	2,5	Il ritardo è misurato nella stazione di destinazione finale del treno
Regolarità del servizio	Treni limitati, cancellati o in arrivo con oltre 120' di ritardo	0,8%	1,1%	0,3	Sono esclusi i treni per i quali sono state identificate cause esterne che hanno provocato l'interruzione delle linee per più di 72 ore
<i>Comfort</i> del viaggio	Treni dotati di aria condizionata	100,0%	100,0%	0,0	Percentuale sul totale delle vetture in esercizio
Pulizia	Efficacia degli interventi di pulizia a bordo dei treni	90,0%	92,0%	2,0	Percentuale di controlli conformi su un minimo di 300 controlli mensili effettuati
Informazioni a bordo	Treni dotati di altoparlante per la diffusione delle informazioni	100,0%	100,0%	0,0	Percentuale sul totale dei treni

Obiettivi di qualità erogata per i treni a contratto di servizio con lo Stato

Fattori della qualità	Indicatori	Obiettivo 2011	Consuntivo 2011	Scostamento	Note
Puntualità	Puntualità entro i 30'	91,0%	94,6%	3,6	n. treni giunti a destino con ritardo inferiore a 30 minuti/n. treni effettuati (<i>Standard B</i>)
	Puntualità entro i 60'	96,0%	97,5%	1,5	n. treni giunti a destino in ritardo inferiore a 60 minuti/n. treni effettuati (<i>Standard B</i>)
Regolarità del servizio	Regolarità	1,8%	1,6%	-0,2	100% - (n. treni soppressi + n. treni limitati + n. treni giunti a destino in ritardo superiore a 2 ore)/n. treni programmati (<i>Standard B</i>)
Pulizia	Pulizia	88,0%	84,6%	-3,4	Qualità media erogata = 100% - % NC (Non Conformità riscontrate)

Oltre a migliorare di mezzo punto percentuale (da 91% a 91,5%) la *performance* effettiva rispetto all'obiettivo previsto nella Carta dei Servizi 2011 con riferimento alla puntualità complessiva dei treni in arrivo, sono stati raggiunti e superati gli analoghi, specifici obiettivi legati al Contratto di Servizio con lo Stato.

Il consuntivo della Carta dei Servizi Nazionale e Internazionale evidenzia in generale un superamento degli obiettivi prefissati per il 2011, in particolare per ciò che concerne la puntualità e l'efficacia degli interventi di pulizia a bordo dei treni, con l'unica eccezione, per quest'ultimo aspetto, dei treni in Contratto di Servizio con lo Stato che hanno risentito del transitorio conseguente ai rinnovi dei contratti di appalto delle pulizie.

Per quanto riguarda i servizi di biglietteria, prosegue il *trend* crescente degli acquisti attraverso i canali innovativi, utilizzati per circa l'8% in più rispetto all'obiettivo prefissato.

Oggi è infatti possibile acquistare i biglietti Trenitalia, oltre che nelle biglietterie delle stazioni, nelle agenzie di viaggio autorizzate, nei punti vendita convenzionati (biglietti a fascia chilometrica per viaggi locali), presso le biglietterie automatiche presenti nelle stazioni principali e nelle stazioni sprovviste di biglietteria, anche sui siti web fsitaliane.it e trenitalia.com, nonché chiamando il *Call Center* di Trenitalia. E ancora, tramite il proprio telefono cellulare abilitato alla navigazione internet, collegandosi al portale mobile trenitalia.com o piuttosto scaricando l'applicazione Prontotreno (per cellulari Iphone e tablet Ipad). I biglietti possono essere pagati con carta di credito, oppure si possono ritirare presso una biglietteria automatica, inserendo il codice della prenotazione ottenuto dalla biglietteria *on-line* o dall'operatore del *Call Center*.

È possibile usufruire anche del servizio *Ticketless* acquistando, per treni di lunga e media distanza, un biglietto elettronico tramite uno dei canali distributivi sopra citati.

Inoltre, grazie al servizio Posto Click, si può prenotare il proprio viaggio, fino a 24 ore prima della partenza, sul sito web trenitalia.com o telefonando al *Call Center*, completandone poi l'acquisto presso gli sportelli bancari del Gruppo Unicredit, le biglietterie *self service* presenti nelle stazioni e le ricevitorie Sisal.

Dal 2011 si è aggiunta anche l'opportunità di ritirare il proprio biglietto in una delle oltre 30 mila ricevitorie abilitate alla rete Lottomatica o regolarizzarne l'acquisto attraverso i cellulari di Postemobile abilitati al pagamento mediante addebito in conto corrente.

Prosegue l'installazione di nuove macchine *self service* anche al di fuori delle stazioni: attualmente è in atto una sperimentazione con due macchine *self service* collocate rispettivamente presso l'Università di Pisa e alla Fiera di Verona.

Particolare attenzione viene prestata ai clienti con disabilità e ridotta mobilità. Grazie a un rapporto continuo e costruttivo con le Associazioni dedicate, sono state infatti individuate le soluzioni più efficaci per garantire loro un adeguato accesso a stazioni e treni. Il punto di riferimento per tutte le esigenze di viaggio dei clienti con disabilità e ridotta mobilità è il circuito Sale Blu, che assicura



assistenza in 252 stazioni abilitate fornendo diversi servizi tra i quali: informazioni, prenotazione posti, messa a disposizione di sedie a rotelle e assistenza in stazione per la salita e la discesa dal treno. Le Sale Blu sono presenti in 14 stazioni principali e il servizio può essere contattato telefonicamente ai numeri verdi indicati sul sito del Gruppo o via mail.

Il servizio PostoBlu di Trenitalia, riservato ai clienti con disabilità e ridotta mobilità, consente l'assegnazione del posto e la prenotazione del biglietto al momento della richiesta di assistenza, perfezionando successivamente il pagamento e il ritiro dei titoli di viaggio.

La qualità percepita: *Customer Satisfaction*

La misurazione della qualità percepita dai clienti viene effettuata attraverso rilevazioni periodiche di *Customer Satisfaction*, sia per il trasporto regionale sia per quello media e lunga percorrenza, allo scopo di misurare il grado di soddisfazione dei clienti, con riferimento alle varie fasi del viaggio.

Nel caso del trasporto media/lunga percorrenza, l'universo di riferimento per le rilevazioni periodiche di *Customer Satisfaction* è costituito dai viaggi effettuati sul territorio nazionale da passeggeri di età superiore ai 14 anni. La ricerca prevede la misurazione bimestrale della qualità percepita e la rilevazione è eseguita presso un campione di viaggiatori selezionato secondo una procedura di tipo probabilistico. Ogni rilevazione bimestrale prevede 5.000 interviste distribuite per tipologia di treno e relazione di traffico. Anche per il trasporto regionale l'universo di riferimento è costituito dai viaggi effettuati da passeggeri di età superiore ai 14 anni, ma l'ambito di riferimento è quello di corto raggio (locale/regionale). La ricerca prevede la misurazione della qualità percepita nei mesi di marzo, luglio e novembre e la rilevazione è ancora una volta eseguita presso un campione di viaggiatori, selezionato secondo una procedura di tipo probabilistico.

Per l'anno 2011 Trenitalia ha effettuato 5.100 interviste in marzo, mentre le interviste elaborate nei mesi di luglio e novembre sono state 4.600, dato che le indagini nella Regione Lombardia sono state prese in carico da TRENORD.

La metodologia di rilevazione dati per entrambe le tipologie di trasporto si articola in due fasi:

- interviste per contatti, effettuate in stazione precedentemente alla partenza del treno;
- interviste telefoniche con tecnica CATI (*Computer Assisted Telephone Interview*), che rilevano cioè la *Customer Satisfaction* percepita durante il viaggio ricontattando 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.

I fattori oggetto di rilevazione riguardano tutte le fasi del viaggio così come è previsto un focus specifico sui processi operativi.

Trasporto media e lunga percorrenza

Nel 2011 il livello di *Customer Satisfaction* del trasporto media e lunga percorrenza, inteso come percentuale di clienti soddisfatti del viaggio nel suo complesso, ha raggiunto l'88%. Questo dato, in crescita di 3 punti percentuali rispetto al 2010, conferma il *trend* positivo crescente riscontrato anche nel corso degli anni precedenti.

Ancora da migliorare "l'ultimo miglio", cioè le fasi pre e post utilizzo del treno. La maggiore flessione negli indici di gradimento della clientela, infatti, è stata rilevata nell'afflusso e nel deflusso dalle stazioni, soprattutto per l'inadeguatezza delle connessioni con mezzi pubblici, e per la presenza o meno di parcheggi nelle aree antistanti/limitrofe.

Appare invece in lieve aumento il gradimento della permanenza in stazione, correlato soprattutto alla presenza di monitor informativi.

Stazionarie o in lieve flessione, rispetto al 2010, sono le risultanze riguardanti le informazioni ottenibili

nella fase di preparazione del viaggio, mentre gli indicatori di soddisfazione sulla permanenza a bordo registrano, nel complesso, un +4% rispetto al 2010. Risultato quest'ultimo dovuto anche ai nuovi contenuti disponibili sui monitor di bordo, che informano i passeggeri su orari e binari di partenza dei treni in coincidenza nella stazione d'arrivo.

Segnali positivi si registrano anche per quanto riguarda la pulizia a bordo treno: il 76% dei passeggeri (+5 punti percentuali verso il 2010) si sono dichiarati soddisfatti. Il dato, ancora al disotto degli obiettivi aziendali, conferma un progressivo miglioramento e l'efficacia delle azioni messe in atto.

Customer Satisfaction - Le diverse fasi del viaggio

	2011	2010	2009
Preparazione del viaggio	96,0%	96,1%	95,0%
Afflusso in stazione	81,0%	83,4%	78,0%
Permanenza In stazione	89,0%	87,9%	83,0%
Permanenza a bordo treno	87,0%	83,0%	79,0%
Deflusso	86,0%	88,0%	81,0%
Giudizio complessivo	88,0%	85,2%	81,0%

Customer Satisfaction - I processi operativi

	2011	2010	2009
Comfort	83,0%	80,3%	75,0%
Pulizia	76,0%	70,9%	61,0%
Puntualità	83,0%	78,7%	74,0%
Informazioni a bordo	87,0%	85,6%	80,0%
Informazioni	97,0%	97,3%	96,0%
Personale	95,0%	94,0%	92,0%
Giudizio complessivo	87,0%	83,0%	79,0%

Trasporto regionale

Per quanto riguarda il trasporto regionale, tutte le principali fasi del viaggio misurate tramite *Customer Satisfaction* nel corso del 2011 hanno evidenziato incrementi della soddisfazione del cliente rispetto al 2010.

Customer Satisfaction - Le diverse fasi del viaggio

	2011	2010	2009
Preparazione del viaggio	84,3%	83,7%	89,0%
Afflusso in stazione	70,6%	70,2%	74,2%
Permanenza In stazione	76,5%	72,9%	77,4%
Permanenza a bordo treno	70,7%	67,6%	61,9%
Deflusso	68,7%	68,4%	73,4%
Giudizio complessivo	71,6%	68,8%	67,3%



Customer Satisfaction - I processi operativi

	2011	2010	2009
Comfort	66,2%	61,8%	55,8%
Pulizia	46,2%	39,2%	33,9%
Puntualità	64,1%	60,9%	62,4%
Informazioni a bordo	63,9%	57,3%	60,0%
Informazioni	91,9%	91,3%	92,9%
Personale	81,2%	79,0%	78,8%
Giudizio complessivo	70,7%	67,6%	61,9%

In particolare la pulizia (46%) e le informazioni a bordo (64%) mostrano i miglioramenti più significativi, entrambi di circa 7 punti percentuali rispetto all'anno precedente. Il viaggio nel complesso (72%) e la puntualità (64%) registrano aumenti di circa 3 punti mentre per il *comfort* (66%) l'avanzamento è pari a 4 punti.

L'impegno del Gruppo per rendere puliti e decorosi i treni regionali attraverso la selezione di imprese mediante gare europee, l'evoluzione delle tecniche di pulizia e il *revamping* di parte del materiale rotabile, hanno certamente contribuito all'aumento della soddisfazione del cliente su questo tema. Nonostante l'impegno profuso, la pulizia resta un valore critico per lo *standard* prefissato per il trasporto regionale (almeno il 60% di clienti soddisfatti) e, pertanto, sarà oggetto di ulteriore impegno da parte di Trenitalia.

Infine l'aumento della soddisfazione dei clienti, circa le informazioni a bordo, è correlato all'incremento del numero di vetture attrezzate con dispositivi di informazione sonora.

La gestione dei reclami

La gestione dei reclami rappresenta un valido strumento di interazione con la clientela e di monitoraggio dei disservizi segnalati, che permette il miglioramento delle prestazioni, anche intervenendo sui processi aziendali.

Trasporto media e lunga percorrenza

Per seguire in modo sistemico e razionale questo settore di attività e rispondere in modo efficace ai reclami presentati dalla clientela, Trenitalia si avvale di un'organizzazione articolata su tutto il territorio. Nello specifico è costantemente aggiornata e attiva un'estesa rete di *Focal Point*, con responsabilità a livello centrale e territoriale, in grado di attivare i processi di risoluzione dei disservizi segnalati. I reclami vengono gestiti attraverso una piattaforma informatica che ne conserva traccia, secondo un processo certificato nell'ambito del Sistema di Gestione Integrato. Le voci di disservizio rilevate consentono di monitorare su base periodica l'andamento delle segnalazioni per componente di servizio, secondo gli impegni assunti da Trenitalia.

Nel 2011 sono pervenuti circa 56.350 reclami (52.550 nel 2010) di cui circa il 96,2% è stato risolto entro i 30 giorni, come previsto dalla Carta dei Servizi. Il numero complessivo di disservizi in ragione di segnalazioni multiple si è invece attestato sulle 56.427 unità³⁴. Diminuiscono le percentuali di reclami dovuti alla puntualità, al *comfort* e alla pulizia (in linea con quanto rilevato dalla *Customer Satisfaction*), mentre aumentano leggermente quelle relative alla normativa, al sito internet e al *Call Center*.

(34) Il numero di disservizi del 2009 e 2010 è pari, rispettivamente, a 61.894 e 47.856 unità.

	2009	Trend	2010	Trend	2011
Puntualità	25,1%	▼	22,0%	▼	19,3%
Normativa commerciale	12,1%	▲	13,4%	▲	14,8%
Comfort e pulizia	16,8%	▼	12,5%	▼	10,3%
Altro (ass. bordo/terra, servizi aggiuntivi, servizi disabili, ecc.)	7,7%	▲	8,8%	▲	10,5%
Normativa post vendita	14,7%	▼	11,1%	▲	13,4%
Sito internet	9,4%	▲	13,1%	▲	14,2%
Vendita canali tradizionali	4,2%	▲	5,7%	-	5,1%
Orari e tariffe	4,9%	▲	7,4%	▼	6,8%
Informazioni	2,6%	-	2,9%	▼	2,0%
Call center	1,3%	▲	2,1%	▲	2,5%
Sicurezza personale e patrimoniale	1,1%	-	1,0%	-	0,9%

Nel 2011 è proseguito il programma di estensione e consolidamento del perimetro applicativo della Procedura di Conciliazione Paritetica, che è stato esteso a tutti i treni del Servizio a Mercato e articolato per aree territoriali: Nord, Centro e Sud. Operativi i Tavoli di Conciliazione di Milano, Bologna, Roma e Bari. Il Protocollo d'Intesa stipulato con le Associazioni dei Consumatori attribuisce al cliente, quando questi ritenga di aver ricevuto una risposta non soddisfacente al reclamo o nel caso di mancata risposta, la possibilità di richiedere il riesame della pratica alla Commissione di Conciliazione, formata da un rappresentante di Trenitalia e un rappresentante dell'Associazione dei consumatori incaricata. La controversia viene valutata e decisa secondo principi di equità, con riferimento agli impegni contrattuali di Trenitalia e secondo le norme di tutela dei consumatori, con gratuità per la clientela. Il gradimento della procedura da parte della clientela è confermato dal 91% di esiti positivi.

Trasporto regionale

Nel 2011 per il trasporto regionale sono pervenuti 37.460 reclami con un incremento del 1,8% rispetto al 2010, mentre è diminuito il numero totale dei disservizi³⁵ (31.979), registrando un decremento del 9,2%. Il sito Internet continua a crescere come canale preferito dai clienti per inoltrare le proprie segnalazioni: nel 2011 sono infatti pervenuti tramite il sito il 43,4% dei reclami, contro il 41,9% del 2010. Sono in aumento le percentuali dei disservizi relativi al sito internet e al Call Center mentre sono in diminuzione le altre macro voci. Si registra una leggera diminuzione dei reclami riferiti alla puntualità dovuta alle azioni intraprese nella programmazione dell'offerta commerciale. L'incremento delle biglietterie automatiche e il maggior utilizzo dei sistemi informatici per l'acquisto dei biglietti hanno portato alla diminuzione dei reclami sulla vendita tramite biglietterie.

(35) Il numero di disservizi per il 2009 e il 2010 sono rispettivamente 32.214 e 35.228.



	2009	Trend	2010	Trend	2011
Puntualità	37,8%	▼	37,6%	▼	21,4%
Normativa commerciale	13,2%	▼	12,7%	▼	10,9%
Comfort e pulizia	21,5%	▼	15,0%	▼	12,1%
Sicurezza personale e patrimoniale	1,0%	▲	1,5%	▼	1,3%
Normativa post vendita	1,4%	▲	1,8%	▼	1,6%
Sito internet	1,3%	▼	1,0%	▲	1,7%
Vendita canali tradizionali	11,4%	▼	10,0%	▼	1,2%
Orari e tariffe	8,8%	▼	6,1%	▼	3,3%
Informazioni	2,6%	▲	7,0%	-	6,6%
Call Center	0,2%	-	0,1%	▲	3,5%
Altro (ass. bordo/terra, servizi aggiuntivi, servizi disabili, ecc.)	0,8%	▲	7,4%	▼	5,9%

Trenitalia - trasporto merci

4.2.1

Trenitalia offre alle imprese-clienti servizi del tipo “*business to business*” che, in quanto tali, si rifanno a una logica differente rispetto a quella tipica degli altri servizi di trasporto passeggeri.

Gli attributi del servizio e, quindi, i *driver* di soddisfazione sono legati non solo alle peculiarità dei clienti (le aziende) ma anche alle mutevoli situazioni del mercato e alle congiunture economiche.

Trenitalia, inoltre, opera in un contesto particolarmente complesso, nel quale:

- la competizione, ma anche la cooperazione, riguarda sia le altre modalità di trasporto (gomma, nave), sia le numerose altre Imprese ferroviarie che ormai da anni operano in Italia, come effetto della liberalizzazione europea del settore;
- la qualità dei servizi non può essere gestita attraverso standard generalizzati e indistinti, validi, cioè, per tutti; essa deve essere, invece, personalizzata in relazione alle diverse e puntuali esigenze del singolo cliente, concordata sulla base di accordi specifici che divengono oggetto di formale contratto, con relative clausole sugli standard dei livelli qualitativi che, se non rispettati, possono dare luogo al pagamento di penali a carico della parte inadempiente.

Pertanto, l’analisi della qualità dei servizi offerti ai propri clienti viene sistematicamente gestita attraverso l’esame continuo dei *feed-back* forniti dagli stessi.

La qualità percepita: *Customer Satisfaction*

Nel caso del trasporto merci, l’indagine di *Customer Satisfaction* è costituita da incontri strutturati, gestiti con metodo riconducibile al *focus group*, realizzati con il coinvolgimento di un *panel* costituito da una parte consistente dell’universo dei clienti. L’indagine consente di misurare la soddisfazione in relazione a tutte le fasi del rapporto cliente-fornitore: vendita, informazioni e aspetti operativi.

	Voto medio (scala 1-10)			% soddisfatti		
	2011	2010	2009	2011	2010	2009
Giudizio sulle strutture di vendita	6,42	6,4	6,7	71,8%	71,6%	79,2%
Giudizio su completezza e tempestività dell'informazione fornita	6,09	6,3	6,6	68,2%	79,7%	78,1%
Giudizio sugli aspetti operativi del servizio	5,4	5,7	6	48,8%	60,1%	74,1%
Giudizio su gestione fatturazione e aspetti amministrativi	6,15	6,4	6,5	73,5%	75,2%	78,2%
Giudizio complessivo	5,96	5,9	6,2	57,6%	63,9%	75,2%

Dall'analisi dei dati raccolti nel corso del 2011, si evince che il giudizio complessivo espresso dai clienti si attesta sul 5,96 (in una scala da 1 a 10), in linea con i valori riscontrati nel 2010.

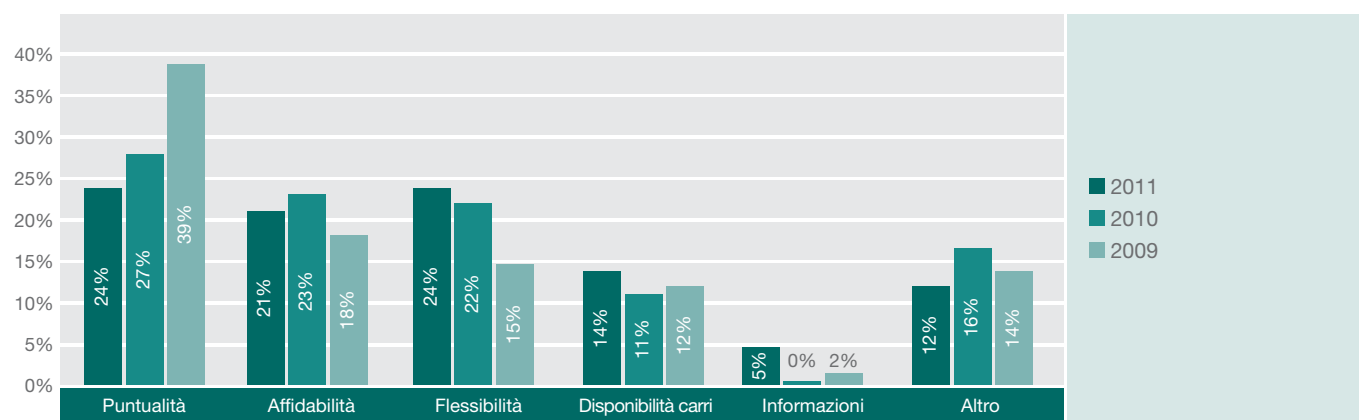
L'altro valore considerato nel giudizio complessivo è la percentuale dei soddisfatti: scesa dal 63,9 % del 2010 al 57,6 % del 2011. Dato che va correttamente interpretato, inquadrandolo alla luce del condizionamento diretto, anche emotivo, sugli intervistati da parte di due fattori, uno più generale e l'altro più vicino all'indagine dal punto di vista temporale: la crisi dell'economia italiana e internazionale, il blocco del traffico durante l'emergenza neve che si è abbattuta pesantemente su tutto il territorio nazionale.

La gestione dei reclami e dei suggerimenti

Il sito Internet si è rivelato un canale diretto e immediato che ha consentito ai clienti di dialogare maggiormente con la Divisione Cargo, anche per quanto riguarda i reclami.

	2011	2010	2009
Percentuale dei reclami con tempi di risposta inferiori a 15 giorni	97,0%	99,0%	99,0%

Analisi dei reclami - Divisione Cargo

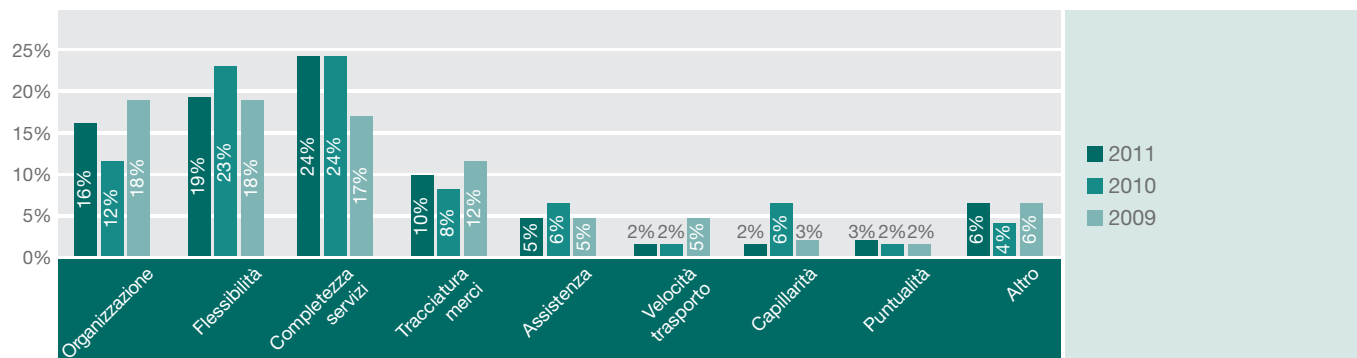


Dall'esame dei dati raccolti emerge che puntualità, affidabilità e flessibilità sono i fattori cui si associano le percentuali più alte di reclami. La riduzione dei reclami relativi alla puntualità è frutto dell'attenzione al controllo del trasporto durante le differenti fasi del viaggio.

Oltre a monitorare i reclami, la Divisione Cargo acquisisce informazioni fondamentali dall'analisi dei suggerimenti dei clienti, formulati nell'ambito di un processo di dialogo continuo cliente-fornitore che instaura un circolo virtuoso a vantaggio del miglioramento del servizio offerto.



Analisi dei suggerimenti dei clienti



Durante il 2011 la crisi economica e la conseguente instabilità dei traffici ha provocato iterati aggiustamenti nelle pianificazioni effettuate, generando un incremento del numero di richieste di modifica nella strutturazione dei servizi. Come conseguenza, si è registrato un innalzamento del numero dei suggerimenti pervenuti dai clienti con riferimento alla voce “organizzazione”.

Stazionaria invece la percentuale di suggerimenti sulla “completezza dei servizi” (confermata al 24%), mentre “flessibilità” e “tracciatura delle merci” hanno andamenti opposti, in diminuzione la prima (dal 23% al 19%), in aumento la seconda (dall’8% al 10%).

Rete Ferroviaria Italiana

4.2.2

RFI comunica gli impegni assunti e gli obiettivi di qualità che si propone di raggiungere nell'offerta dei propri servizi attraverso la Carta dei Servizi redatta annualmente.

Oltre a rappresentare uno strumento di comunicazione e confronto con gli interlocutori esterni, la Carta dei Servizi rappresenta un momento fondamentale nel costante processo di controllo dei fattori che determinano la qualità dei servizi e nell'individuazione delle misure necessarie per il miglioramento dell'offerta e della soddisfazione di chi ne fruisce.

Per indirizzare l'impegno societario verso obiettivi di qualità in grado di incontrare le reali esigenze degli utenti nelle stazioni, RFI conduce dal 2004 un'indagine continuativa di *Customer Satisfaction* che rileva, con cadenza mensile, la qualità dei servizi percepita e offerta nelle stazioni. Anche in quelle che non ricadono nell'esclusivo perimetro delle responsabilità societarie.

Per il monitoraggio della qualità percepita, le indagini si avvalgono di interviste *face to face*, mentre, per la qualità offerta, si basano su rilevazioni condotte con la tecnica del “Cliente misterioso” in quanto svolte da ricercatori che, in pieno anonimato, vivono in prima persona l'esperienza in stazione per valutare pregi e difetti del servizio con obiettività e veridicità.

Con riferimento ai fattori della qualità presenti nel Decreto del PCM 30 dicembre 1998 relativo alla Carta della Mobilità, le prestazioni che RFI determina e gestisce nei confronti della clientela si inquadrano in due campi: la regolazione della circolazione dei treni e i servizi presenti nelle stazioni.

Per ciascun fattore, a ogni distinto indicatore di qualità che rappresenta i livelli delle prestazioni del servizio offerto, corrispondono adeguati e specifici parametri:

- una specifica unità di misura dei risultati;
- gli standard qualitativi;
- una modalità di rilevazione dei risultati.

Nella tabella che segue si riportano i fattori della qualità con i relativi criteri e tecniche di rilevazione.

Fattori della qualità	Criteri	Tecnica di rilevazione	
		Qualità percepita	Qualità offerta
1	Sicurezza del viaggio	dato riferito agli eventi di circolazione intera rete	Monitoraggio interno
2	Sicurezza personale e patrimoniale in stazione	dati riferiti alle stazioni	Monitoraggio interno
3	Pulizia e condizioni igieniche	dati riferiti alle stazioni	interviste di <i>Customer Satisfaction</i> / Cliente misterioso
4	Confortevolezza del viaggio (in stazione)	dati riferiti alle stazioni	interviste di <i>Customer Satisfaction</i> / Cliente misterioso
5	Servizi aggiuntivi a terra	dati riferiti alle stazioni	interviste di <i>Customer Satisfaction</i> / Cliente misterioso
6	Servizi per i viaggiatori con disabilità	dati riferiti alle stazioni	interviste di <i>Customer Satisfaction</i> / Monitoraggio interno / Cliente misterioso
7	Informazioni alla clientela	dati riferiti alle stazioni	interviste di <i>Customer Satisfaction</i> / Monitoraggio interno / Cliente misterioso
8	Attenzione all'ambiente	dati oggetto di dichiarazione di intenti	
9	Sistema trasporto intermodale	dati oggetto di dichiarazione di intenti	interviste di <i>Customer Satisfaction</i> / Cliente misterioso

Ai fini della Carta dei Servizi, le stazioni, in base ad alcuni parametri (es. i servizi offerti alle Imprese ferroviarie, la frequenza dei viaggiatori, la potenzialità commerciale, la vocazione turistica della località ove si collocano) vengono classificate in 4 tipologie: *Platinum, Gold, Silver e Bronze*³⁶.

Le interviste relative alle indagini di *Customer Satisfaction* confermano una considerevole percentuale di viaggiatori soddisfatti per quanto riguarda le stazioni. Il nuovo ruolo di recente assunto da RFI come *Station Manager*, associato all'offerta dei servizi di assistenza a terra alle persone a ridotta mobilità per disabilità fisiche, sensoriali o motorie anche temporali, ha portato con sé l'apertura di un nuovo fronte di attività. Con l'obiettivo di migliorare le *performance* di questi servizi, RFI si è impegnata a realizzare nel 2012 una nuova indagine, con valore di prototipo, per monitorare i servizi offerti ai viaggiatori con ridotta mobilità. Operazione che sarà anche utile per individuare indicatori mirati da inserire, a partire dal 2013, nelle indagini permanenti di *Customer Satisfaction*.

4.2.3 BUSITALIA-SITA NORD

La Società, nella pubblicazione annuale della Carta dei Servizi, ribadisce i principi fondamentali cui si ispira l'offerta (uguali diritti, continuità del servizio, partecipazione, efficienza ed efficacia) insieme ai diritti riconosciuti alla clientela che fruisce del servizio di trasporto. Viene altresì richiamato il Codice Etico del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane quale strumento per definire le responsabilità e gli impegni etico sociali. Annualmente vengono pubblicate le Carte dei Servizi di BUSITALIA-SITA NORD in Veneto e Toscana³⁷. Le versioni redatte in Veneto riguardano: "Padova servizio extraurbano", "Rovigo servizio extraurbano" e "Rovigo servizio urbano".

In Toscana, le Carte dei Servizi vengono pubblicate con il nome e i dati complessivi delle Società appartenenti alle Società consortili a responsabilità limitata (Scarl) toscane, tra cui Autolinee Chianti Valdarno Scarl e Autolinee Mugello Valdisieve Scarl delle quali BUSITALIA-SITA NORD è capofila.

La Carta dei Servizi BUSITALIA-SITA NORD in Veneto si concentra sul monitoraggio dei principali indicatori e standard del servizio. Nella specifica sezione vengono pubblicati, per ogni aspetto del

(36) Le caratteristiche di ogni tipologia e il dettaglio delle stazioni, nonché i risultati della *Customer Satisfaction*, sono consultabili sul sito societario rfi.it.

(37) Le carte dei servizi sono pubblicate sul sito societario fbusitalia.it.



servizio considerato, sia gli standard raggiunti, qualitativi o quantitativi, sia gli obiettivi prefissati. Di seguito alcuni degli indicatori pubblicati nelle Carte dei Servizi del Veneto.

Organizzazione del viaggio:	Obiettivo 2011	Risultato 2011
PUNTUALITÀ		
Servizio extraurbano di Padova		
% corse in orario	93,3	95,13
% corse con ritardo > 15' e <= 30'	5,5	4,13
di cui per cause interne (%)	0,01	0,03
% corse con ritardo > 30'	1,2	0,74
di cui per cause interne (%)	0,01	0,04
Servizio extraurbano di Rovigo		
% corse in orario	96,5	96,97
% corse con ritardo > 5' e <=15'	2,5	2,36
di cui per cause interne (%)	0,01	0,03
% corse con ritardo > 15'	1,0	0,67
di cui per cause interne (%)	0,0	0,04
Servizio urbano di Rovigo		
% corse in orario	99,6	99,76
% corse con ritardo > 5' e <=10'	0,2	0,14
di cui per cause interne (%)	0,0	0,00
% corse con ritardo > 10'	0,2	0,10
di cui per cause interne (%)	0,0	0,01
REGOLARITÀ COMPLESSIVA DEL SERVIZIO		
Servizio extraurbano di Padova		
% corse effettive / corse programmate*	100	100
n. mezzi di scorta disponibili ore di punta	24	24
n. mezzi attrezzati per riparazione guasti in linea	2	2
Servizio extraurbano di Rovigo		
% corse effettive/corse programmate*	100	100
n. mezzi di scorta disponibili ore di punta	11	11
n. mezzi attrezzati per riparazione guasti in linea	1	1
Servizio urbano di Rovigo		
% corse effettive/corse programmate*	100	100
n. mezzi di scorta disponibili ore di punta	9	9

* esclusi scioperi ed eventi di forza maggiore.

DIFFUSIONE RETE DI VENDITA

Servizio extraurbano di Padova

n. rivendite	530	531
n. rivendite/km rete	0,52	0,53
n. rivendite/Comuni serviti	3,4	3,5
% corse con vendita biglietti a bordo con sovrapprezzo	100	100

Servizio extraurbano di Rovigo

n. rivendite	139	135
n. rivendite/milioni di residenti	171	181
n. rivendite/Comuni serviti	2,3	2,3
n. rivendite/km rete	0,18	0,18
% corse con vendita biglietti a bordo con sovrapprezzo	100	100

Servizio urbano di Rovigo

n. rivendite	85	76
n. rivendite/1000 residenti	1,70	1,44
n. rivendite/km rete	1,08	0,91
% corse con vendita biglietti a bordo con sovrapprezzo	100	100

INCIDENTALITÀ

Servizio extraurbano di Padova

sinistri passivi ³⁸	1 ogni 5.700 corse annue	1 ogni 5.656 corse annue
--------------------------------	--------------------------	--------------------------

Servizio extraurbano di Rovigo

sinistri passivi	1 ogni 15.000 corse annue	1 ogni 6.576 corse annue
------------------	---------------------------	--------------------------

Servizio urbano di Rovigo

sinistri passivi	1 ogni 17.000 corse annue	1 ogni 7.617 corse annue
------------------	---------------------------	--------------------------

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

Servizio extraurbano di Padova

% mezzi con motore EURO 2 e superiori	89,7	91,0
---------------------------------------	------	------

Servizio extraurbano di Rovigo

% mezzi con motore EURO 2 e superiori	92,6	89,1
---------------------------------------	------	------

Servizio urbano di Rovigo

% mezzi con motore EURO 2 e superiori	62,2	59,5
% mezzi con alimentazione non convenzionale a basso impatto ambientale	29,7	29,7

(38) I sinistri passivi sono quelli con responsabilità della Società avvenuti durante lo svolgimento del servizio di linea.



Il consuntivo legato alla puntualità evidenzia un miglioramento rispetto all'anno precedente. Per quanto riguarda il servizio extraurbano di Padova, nel 2011 le corse complessivamente arrivate in ritardo sono diminuite rispetto all'anno precedente e i ritardi sono risultati imputabili prevalentemente a motivazioni esterne, in particolare al traffico e alle deviazioni. Gli episodi di ritardo dovuti a cause interne alla Società, ancorché di numero limitato, sono lievemente aumentati. Anche per il servizio extraurbano di Rovigo, nel 2011 le corse complessivamente arrivate in ritardo sono diminuite rispetto al 2010. Per il trasporto urbano di Rovigo, gli obiettivi posti nella Carta dei Servizi per il 2011 sulla puntualità sono stati ampiamente superati. In merito alla regolarità dei servizi, sia nel bacino extraurbano di Padova sia in quelli extraurbani e urbani di Rovigo, gli obiettivi fissati nella Carta dei Servizi sono stati rispettati, come dimostrato da: 100% delle corse effettive rispetto alle programmate (con esclusione degli scioperi ed eventi di forza maggiore) e un numero di mezzi di scorta adeguato alle necessità di ripristino del servizio. L'obiettivo 2011 per la diffusione della rete di vendita è stato rispettato per il servizio extraurbano di Padova, poiché il numero totale di rivendite è rimasto sostanzialmente invariato. Per i servizi di Rovigo si registra invece una diminuzione dei punti vendita dovuta, specie per il servizio extraurbano, alla chiusura di alcuni esercizi commerciali. Relativamente all'incidentalità, il numero di sinistri passivi in linea è stato inferiore al risultato 2010 del 6%, ma gli obiettivi non sono stati pienamente soddisfatti. L'indicatore ha, infatti, anche risentito della riduzione del numero di corse e di percorrenze totali, diminuite per i tagli all'offerta di trasporto pubblico locale. Per i servizi di Rovigo, i sinistri passivi in linea sono purtroppo aumentati rispetto al 2010, anche se, specie per il servizio urbano, si tratta di sinistri di lieve entità. In relazione all'attenzione all'ambiente, considerando le percentuali di mezzi con motori a scarico controllato EURO 2 e superiori, grazie alle acquisizioni di nuovi bus, su Padova si registra una soddisfazione degli obiettivi. Su Rovigo, invece, il rinvio parziale del rinnovo dei bus non consente un pieno raggiungimento degli obiettivi.

La qualità percepita: *Customer Satisfaction*

Nel corso del 2011 le indagini di *Customer Satisfaction* hanno interessato i servizi offerti in Veneto. Il monitoraggio in Toscana, realizzato di consueto in *outsourcing* sui bacini serviti dalle Scarl, non è stato effettuato nell'anno in esame. La popolazione di riferimento della ricerca è l'utenza effettiva e il piano di campionamento è di tipo casuale. Come strumento di raccolta delle informazioni viene utilizzato un questionario semi-strutturato distribuito principalmente a bordo degli autobus per una veloce compilazione e un'immediata riconsegna. Oltre al profilo socio comportamentale (sesso, età, professione, frequenza d'uso delle linee BUSITALIA-SITA NORD, motivo dello spostamento, titolo di viaggio utilizzato, fonti di informazione sulla linea, motivo della scelta dell'autobus rispetto ad altri mezzi di trasporto), l'indagine mira a quantificare la percezione dei clienti sul grado di efficienza del servizio reso, monitorando una serie di indicatori. La valutazione può oscillare in un intervallo compreso tra 1 (pessimo) e 10 (eccellente).

Risultati *Customer Satisfaction* in Veneto

Nel 2011 sono stati compilati 3.098 questionari. Il profilo socio demografico prevalente è rappresentato da clienti con età non superiore ai 25 anni (61,23%), studenti (59,65%), che utilizzano i servizi per più giorni a settimana (più di 5 giorni il 47,22% e 3-5 giorni a settimana il 35,25%). I motivi più ricorrenti del viaggio sono legati a ragioni di studio (scuola 34,64% e università 23,72%) e di lavoro (30,28%). Il titolo di viaggio maggiormente utilizzato è l'abbonamento mensile (52,94%). Le valutazioni sui diversi aspetti del servizio sono complessivamente buone. I valori più alti si registrano per la prudenza di guida, la sicurezza a bordo e il comportamento del personale. I fattori più critici, seppur con voti medi superiori al 6, sono relativi a puntualità, affollamento delle corse, pulizia degli autobus e le informazioni telefoniche. Il giudizio complessivo raggiunge un valore medio pari a 7,35.

Voto medio 2011 (scala da 1 a 10)

Puntualità	6,79
Prudenza di guida	7,92
Frequenza delle corse	7,11
Affollamento delle corse	6,53
Regolarità delle corse	7,28
Pulizia autobus	6,58
Comodità mezzi	7,45
Climatizzazione	7,05
Sicurezza a bordo	7,69
Comportamento del personale	7,62
Reperibilità biglietti/abbonamenti	7,47
Tipologia biglietti/abbonamenti	7,29
Coincidenza con treno, linee urbane, ecc.	6,82
Sito internet (se visitato)	7,46
Tempestività avvisi di variazioni	7,04
Disponibilità libretti orari	7,18
Informazioni alle fermate	7,27
Informazioni telefoniche	6,30
Attenzione all'ambiente	7,16
Soddisfazione complessiva	7,35

La gestione dei reclami

Di seguito il dettaglio dei reclami pervenuti, prevalentemente, attraverso l'uso di *e-mail* e il *form* specifico presente sul sito web aziendale:

Classificazione dei reclami pervenuti³⁹

Regolarità del servizio	26,18%
Puntualità	24,46%
Rapporto Azienda - Cliente	19,74%
Comfort del viaggio	13,73%
Informazioni alla clientela	8,16%
Sicurezza	3,43%
Titoli di viaggio	1,72%
Altro	1,72%
Veicoli	0,43%
Pulizia dei mezzi e degli impianti	0,43%

(39) Dati riferiti a 233 reclami registrati in Toscana e Veneto nel 2011 (per il Veneto è stato considerato solo l'ultimo trimestre del 2011). Sono escluse dal numero dei reclami le segnalazioni e le osservazioni le cui cause non sono imputabili alla gestione aziendale, comprese le richieste di modifica o potenziamento del servizio attuale, che la Società svolge in ottemperanza alle disposizioni degli Enti.



La sicurezza nel viaggio

4.3

La sicurezza della circolazione

4.3.1

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

PR1

PR2

PR9

La sicurezza della circolazione: RFI

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

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

Tecnologie innovative di protezione marcia treno⁴⁰

SCC, SCC-AV, SCC-M e CTC, telecomando della circolazione	11.379 km
SCMT, controllo della marcia del treno	11.936 km
SSC, supporto alla guida	4.214 km
ERTMS, interoperabilità su rete AV/AC	632 km
GSM-R telecomunicazione (utilizzabile per chiamata di emergenza)	9.713 km

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

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

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

SSC - Sistema Supporto Condotta, è un avanzato sistema che controlla la congruità tra il riconoscimento da parte del macchinista dell'aspetto dei segnali incontrati lungo la linea e l'effettivo stato

(40) Tutte le linee della rete sono attrezzate con uno o più sistemi di protezione marcia treno.

trasmesse a bordo. Il controllo dei segnali luminosi fissi avviene per mezzo di una tecnologia di trasmissione con *transponder* a microonde. Il sistema SSC è complementare al SCMT, pur su livelli funzionali differenti. Entrambi sono sistemi di protezione della marcia dei treni che, tramite la trasmissione d'informazioni tra le apparecchiature di terra e di bordo, riducono quasi a zero l'influenza di un eventuale errore umano.

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

GSM-R, il 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.

Nel 2003 RFI ha adottato un 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 la propria responsabilità di indirizzo e controllo sul livello territoriale, in un'ottica di presidio globale della sicurezza attuata da RFI; il livello territoriale del SIGS recepisce gli indirizzi del livello centrale, li elabora e conseguentemente esercita il proprio mandato, mediante un'effettiva ed efficace partecipazione. I certificati dei diversi livelli territoriali sono consolidati in un unico certificato intestato alla Società. I principali ambiti della certificazione attuale di RFI sono sintetizzati nel paragrafo 2.4.

Con riferimento agli incidenti ferroviari, nel 2011 si è registrato un incremento degli indicatori legati alle collisioni dei treni e ai sinistri ai passaggi a livello. Per quanto riguarda la prima tipologia, sono diminuite le collisioni contro le frane, mentre sono aumentate quelle contro ostacoli e animali; per quanto riguarda il secondo parametro è stato registrato un aumento degli impatti contro veicoli bloccati all'interno delle barriere chiuse, causa il mancato rispetto delle regole del Codice della Strada da parte di terzi. Gli incidenti alle persone provocati da materiale rotabile, nella maggior parte dei casi, sono causati da indebiti comportamenti e violazioni di aree ferroviarie da parte di estranei alle stesse.





Statistiche sugli incidenti ferroviari⁴¹

	2009		2010		2011	
	Valore assoluto	Per miliardo di treni*km	Valore assoluto	Per miliardo di treni*km	Valore assoluto	Per miliardo di treni*km
Collisioni di treni in circolazione (contro treni o altro)	3	9,28	2	6,17	6	18,91
Deragliamenti di treni in circolazione	5	15,47	3	9,26	3	9,45
Incidenti ai passaggi a livello	5	15,47	15	46,30	18	56,72
Incidenti a persone provocati da rotabili in movimento	74	228,96	80	246,94	79	248,92
Incendi al materiale rotabile	0	0	1	3,08	0	0
Altri	7	21,66	3	9,26	2	6,30

Conseguenze degli incidenti ferroviari sulle persone avvenuti su rete RFI

	2009	2010	2011
Decessi dipendenti ⁴²	5	5	2
Decessi passeggeri ⁴³	4	7	0
Altri decessi	72 ⁴⁴	59	64
Totale decessi⁴⁵	81	71	66
Dipendenti feriti	7	5	0
Passeggeri feriti	8	6	4
Altri feriti	31	21	30
Totale feriti⁴⁶	46	32	34

Andamento SPAD

	2009	2010	2011
Indebito superamento da parte di un treno di un segnale disposto a via impedita (SPAD)	14	10	12

Il numero complessivo degli indebiti superamenti di segnali disposti a via impedita (SPAD), verificatisi nel 2011, risulta in aumento rispetto a quello del 2010. Ciò nonostante, gli incidenti derivanti dagli stessi SPAD sono in contrazione, tanto che nel 2011 si sono azzerati, dai 3 del 2010. Un risultato sicuramente attribuibile alla completa estensione dei sistemi di protezione della marcia del treno (SCMT, SSC ed ERTMS), che mitigano gli effetti di possibili comportamenti disattenti, causa esclusiva degli SPAD, da parte del personale di condotta delle Imprese ferroviarie.

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

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

I dati sono aggiornati al 31.12.2011.

(42) 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).

(43) Passeggeri: qualsiasi persona, escluso il personale dei treni, che viaggia a mezzo ferroviaria. Sono inclusi nelle statistiche degli infortuni i passeggeri che tentano di salire/scendere da un treno in movimento.

(44) L'indicatore è aumentato nel 2009 a seguito del tragico incidente di Viareggio.

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

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

La sicurezza della circolazione: Trenitalia

L'approccio alla Sicurezza di Esercizio di Trenitalia segue le 4 fasi tipiche dei Sistemi di Gestione della Qualità: pianificazione, realizzazione, controllo, correzione. Questo schema, che caratterizza tutti i processi di Sicurezza di Esercizio nonché la loro interazione, caratterizza il Sistema di Gestione della Sicurezza di Esercizio (SGSE).

Il SGSE consta di un modello organizzativo che mette in atto i processi di Sicurezza regolati da un'apposita architettura documentale: Manuale, Procedure, Istruzioni per i processi "di Sistema", Disposizioni e Prescrizioni per i processi operativi di Condotta, Accompagnamento Treni, Manovra e Formazione Treni, Verifica, Manutenzione.

Nella gestione del Sistema possono generarsi scostamenti rispetto ai criteri di riferimento stabiliti, originando delle "non conformità" che vanno censite e risolte con opportune azioni. L'analisi delle cause e i conseguenti interventi mitigativi fanno riferimento alle tre componenti-chiave del Sistema: macchine (tecnologia), uomini (fattore umano e organizzazione) e procedure (criteri di svolgimento dei processi). Per tenere sotto controllo i processi di Sicurezza di Esercizio e per garantirne il miglioramento, viene utilizzato anche il relativo sistema di indicatori, che supporta il monitoraggio costante della *performance* di sicurezza e consente la verifica del rispetto dei relativi *target*.

Gli indicatori per i quali il monitoraggio periodico mostra un andamento peggiorativo sono sottoposti a un'analisi puntuale delle cause per l'eventuale implementazione di azioni correttive.

Nell'arco dell'ultimo decennio si è passati dai quasi 100 incidenti del 2000 a 5 incidenti del 2011, con *trend* decrescente costante.

Negli anni si è ridotta anche la frequenza degli eventi pericolosi, come ad esempio gli indebiti superamenti di segnali disposti a via impedita (SPAD). A questo proposito sono stati determinanti alcuni progetti del Piano della Sicurezza, reiterati nel tempo, come ad esempio la formazione dei macchinisti attraverso simulatori di condotta, particolarmente adatti all'addestramento in situazioni critiche, l'attrezzamento delle cabine di guida dei mezzi di trazione con il Sistema Tecnologico di Bordo, che consente la protezione della marcia del treno con arresto automatico in caso di errore del macchinista, la comunicazione telefonica affidabile tra macchinista in cabina di guida e altri operatori dell'esercizio.

Periodicamente vengono inoltre valutate le caratteristiche del materiale rotabile operativo in termini di:

- affidabilità (bassa propensione al guasto);
- manutenibilità (facilità del mantenimento in efficienza);
- disponibilità (tempo in cui può essere usato per il servizio);
- sicurezza (utilizzo esente da rischi rilevanti per la salute e salvaguardia delle persone e della circolazione).

Sull'ultimo aspetto, in particolare, Trenitalia ha messo in atto attività di valutazione e prevenzione dei rischi connessi alla sicurezza, all'igiene e alla circolazione del parco rotabile; il materiale non più adatto al servizio viene ristrutturato o sostituito con unità di nuova costruzione.

Prova della bontà del modello adottato in Trenitalia è il numero di incidenti ferroviari e di danni alle persone a essi associati, costantemente diminuito nel corso degli ultimi 15 anni, da quando cioè è stato introdotto il Sistema di Gestione della Sicurezza di Esercizio.



Security

4.3.1

Continua l'impegno del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane per garantire la sicurezza dei clienti e del personale, nonché la tutela del patrimonio del Gruppo. Si confermano i positivi risultati conseguiti negli ultimi tre anni inerenti ai livelli di sicurezza in stazione e a bordo treno in termini di riduzione dei furti e di miglioramento della percezione di sicurezza dei viaggiatori e del personale ferroviario.

La collaborazione tra il personale del Gruppo FS Italiane e il Servizio di Polizia Ferroviaria, nell'anno 2011, ha fatto sì che i furti in stazione non siano aumentati rispetto all'anno precedente e che siano anzi diminuiti significativamente (-15%) i furti a bordo treno, già ridottisi tra il 2009 ed il 2010.

4.12

PR1

PR9

Statistiche sulla *security* (n. eventi)

	2009	2010	2011
Aggressioni al Personale FS Italiane	130	158	219
Furti in stazione	3.129	2.051	2.056
Furti a bordo treno	3.982	3.634	3.162
Furti di rame in esercizio	349	1.226	1.944
Furti di rame in deposito	33	113	128

Anche nel 2011 è proseguita l'iniziativa "No ticket no parti", con la quale si è intensificata l'attività di controllo antievasione e di contrasto alle attività illecite in ambito ferroviario (venditori abusivi, eccetera). Questo ha comportato la registrazione di un maggior numero di eventi presentati ai Comitati Tutela Aggressioni aziendali cui tuttavia sono seguite pronunce giurisprudenziali che hanno emesso sentenze di condanna nei confronti degli aggressori.

A seguito dell'aumento considerevole della quotazione del rame, metallo presente negli impianti tecnologici ferroviari, nei sistemi infrastrutturali (segnalamento e alimentazione elettrica dei treni) e di telecomunicazione, negli ultimi anni il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha subito numerosi furti di questo metallo. Nel 2011, nonostante le attività di prevenzione messe in campo in sinergia con il Servizio di Polizia Ferroviaria, il numero dei furti di rame è continuato ad aumentare; ne sono stati infatti compiuti 2.072 (contro i 1.339 dell'anno prima), per un totale di 1.038.166 kg⁴⁷ di materiale trafugato e ingenti danni per gli impatti sulla puntualità⁴⁸, essendo stati coinvolti circa 4.882 treni.

Per quanto riguarda l'attività di contrasto e prevenzione frodi, già consolidata dal 2007, sono stati integrati nuovi *tool* applicativi ed è stato specializzato maggiormente il *team* "Contrasto frodi", al fine di intercettare e sventare in tempo reale i tentativi di questo tipo di reati.

Relativamente ai rapporti tra il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane e il sistema della Protezione Civile, si evidenzia che, facendo seguito al Protocollo di Intesa del 15 luglio 2008, sono proseguite le collaborazioni strutturate attraverso la sigla di Protocolli di Intesa tra il Gruppo e le articolazioni regionali e locali della Protezione Civile, in occasione di eventi calamitosi e criticità che hanno coinvolto anche l'ambito ferroviario. A quelli già precedentemente siglati⁴⁹, si sono aggiunti nel 2011 i Protocolli stipulati con la Protezione Civile delle Regioni Basilicata, Puglia e con la Protezione Civile della Provincia Autonoma di Trento e del Comune di Milano.

I Protocolli, come i precedenti, trovano la loro piena attuazione nell'istituzione di Gruppi di Lavoro che, garantendo la continuità collaborativa tra le reciproche strutture, sono volti all'analisi dell'informazione strutturata, alla formazione, alla comunicazione esterna e al modello di intervento. Nell'ambito della formazione territoriale, in particolare, si è sviluppato il modulo formativo rivolto agli addetti

(47) Il danno economico è stato pari a circa 6,7 milioni di euro per il solo costo del materiale.

(48) Si quantificano in circa 84 mila i minuti complessivi di ritardo accumulati.

(49) Al 2010, sono stati siglati i Protocolli di Intesa con la Protezione Civile delle Regioni Piemonte, Lombardia, Liguria, Emilia Romagna, Toscana, Marche, Lazio, Molise, Umbria, Veneto, Valle d'Aosta e con la Protezione Civile della provincia di Firenze.

delle rispettive Sale operative e il modulo rivolto ai formatori delle Organizzazioni di Volontari sul tema dei rischi specifici ferroviari. Sono state inoltre effettuate 9 esercitazioni che hanno consentito di migliorare i flussi di comunicazione e il modello d'intervento in caso di criticità o emergenza, coinvolgendo le strutture operative del Gruppo e quelle della Protezione Civile. Da segnalare anche l'accesso ai bollettini meteo della Direzione Protezione Civile da parte del Gruppo FS Italiane.

Nel corso del 2011 poi la collaborazione operativa derivante dai citati Protocolli di Intesa si è manifestata nella gestione sia di eventi con grande partecipazione di massa⁵⁰ sia di eventi calamitosi, tra i quali la frana di Vernazza.

Confermata anche quest'anno, così come è avvenuto nelle ultime quattro stagioni agonistiche, la diminuzione del numero di *supporter* che scelgono di utilizzare il trasporto ferroviario come mezzo per raggiungere le sedi d'incontro in trasferta delle rispettive compagini. La diminuzione è attribuibile sia all'efficacia delle misure di controllo e di quelle volte al rispetto delle regole di viaggio attuate, dal 2007, dal Gruppo in collaborazione con le Questure e il Servizio di Polizia Ferroviaria, sia all'entrata a regime delle prescrizioni introdotte con la tessera del tifoso.

Nel 2011 è stata completata la realizzazione della Sala Operativa di Protezione Aziendale per il controllo in remoto degli impianti presenti nei compartimenti di Roma, Napoli e Firenze. Entro la fine del 2012 saranno gestibili anche gli impianti di altri 8 compartimenti per un totale complessivo di oltre 100 impianti.

Per quanto riguarda la "Gara europea per la Realizzazione e manutenzione decennale di impianti di *security* sull'intero territorio nazionale", a fine 2011 sono stati ultimati oltre il 90% dei siti a livello locale. Sono stati, inoltre, realizzati i collegamenti verso i Centri compartimentali di Bari, Bologna, Firenze, Napoli, Palermo, Reggio Calabria e Verona.

Nel medesimo anno è stato anche completato l'impianto di *security* nella stazione di Ancona, ed è stata avviata la realizzazione degli impianti di 5 importanti stazioni del Compartimento di Roma.



(50) La Beatificazione di Giovanni Paolo II, 1° Maggio, il viaggio in treno del Santo Padre ad Assisi.



autodromo del mugello

NUSSOCK

05





LA RESPONSABILITÀ SOCIALE

La responsabilità sociale

Highlight

Abbiamo fatto

RISORSE UMANE

- Aggiornamento indirizzi e obiettivi di salute e sicurezza sul lavoro delle Società del Gruppo con l'emanazione della Disposizione di Gruppo n. 143/2011 "La salute e sicurezza sul lavoro nel Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane. Indirizzi e obiettivi nel Piano industriale di Gruppo 2011-2015".
- Riduzione di infortuni e indice di incidenza degli infortuni rispettivamente del 12,5% e del 5,5% rispetto al 2010.
- Assegnazione di MBO (*Management By Objective*) relativi alla sicurezza sul lavoro ai dirigenti che governano i processi operativi significativi in materia.
- Finanziamento corsi di formazione per un valore complessivo di 2,2 mln di euro.
- Implementazione del Sistema Integrato di Valutazione del personale (SIV).

COMUNITÀ

- Inaugurazione dell'*Help Center* di Bari.
- Organizzazione della campagna di raccolta fondi per la ristrutturazione del Rifugio Caritas di Milano.
- Incontri per l'estensione della Carta Europea della Solidarietà ad altre Imprese ferroviarie europee.
- Conclusione del Progetto europeo "*Hope in Station*".
- Conclusione del Progetto "La Linea Gialla - Solidarietà nelle stazioni".
- Corsi di formazione per il personale ferroviario che entra a contatto con realtà di disagio sociale nelle stazioni.



Vogliamo fare

RISORSE UMANE

- Conclusione del confronto con le OOSS per il rinnovo del CCNL.
- Riduzione di infortuni e indice di incidenza degli infortuni rispettivamente del 5% e del 2% rispetto al 2011.
- Implementazione del Progetto “Totem della sicurezza” (postazioni *touch screen* negli impianti di RFI con informazioni di salute e sicurezza sul lavoro).
- Iniziativa di informazione rivolta ai viaggiatori dei treni *Frecciarossa* con INAIL sui temi della Campagna Europea 2012-2013 in materia di salute e sicurezza.
- Progettazione sul sistema SIV di un modello integrato di gestione dei piani di sviluppo e di tavole di successione per il Gruppo.
- Realizzazione di una ricerca sul *Diversity Management* con lo scopo di valorizzare la diversità presente in azienda.

COMUNITÀ

- Inaugurazione di nuovi *Help Center* a Messina, Torino e Melfi.
- Organizzazione e istituzionalizzazione di corsi di formazione per il personale che entra a contatto con realtà di disagio sociale nelle stazioni.
- Sottoscrizione di un Accordo Quadro di collaborazione con la Regione Toscana per l’attivazione e lo sviluppo di progetti sociali nelle stazioni della Regione (sia stazioni presenziate che impresenziate) in spazi dedicati.
- Riqualificazione degli spazi ferroviari inutilizzati con Accordi Quadro di collaborazione con Legambiente e Associazione Italiana per il Turismo Responsabile e seminari di approfondimento con l’Università di Milano sul tema del riuso delle linee ferroviarie dismesse.
- Concessione in comodato d’uso gratuito della stazione impresenziata di Napoli Gianturco al Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato (CSVnet) e firma di un Accordo Quadro di collaborazione nazionale.
- Avvio di un progetto, con la Comunità di Sant’Egidio, per fornire a ex detenuti biglietti ferroviari gratuiti per il rientro a casa.
- Approvazione da parte della Commissione Europea del progetto europeo “*Work in station*” per la realizzazione di metodologie innovative di inserimento al lavoro delle persone senza dimora.

5.1 Le Risorse Umane

5.1.1 Le nostre persone

EC7 LA2
LA1 LA13 Consistenza del personale
Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane⁵¹

	2009	2010	2011
Dirigenti			
Totale	887	839	773
Donne	118	118	112
Uomini	769	721	661
Quadri			
Totale	13.426	12.843	11.851
Donne	2.181	2.136	1.920
Uomini	11.245	10.707	9.931
Impiegati			
Totale	35.423	33.738	31.953
Donne	6.236	6.119	5.895
Uomini	29.187	27.619	26.058
Operai			
Totale	28.213	26.462	24.058
Donne	1.650	1.544	1.385
Uomini	26.563	24.918	22.673
Consistenza Totale al 31 dicembre			
Incidenza % Donne	13,1	13,4	13,6
Incidenza % Uomo	86,9	86,6	86,4
Consistenza media annua	82.497	75.891	70.629

I numeri testimoniano il proseguimento del processo di razionalizzazione degli organici, conseguito in gran parte attraverso l'impiego del Fondo per il perseguimento di politiche attive a sostegno del reddito e dell'occupazione, che ha permesso di gestire senza conflittualità e criticità il ridimensionamento della forza impiegata.

È stato comunque garantito il *turnover* necessario al presidio dei settori dell'esercizio ferroviario che,

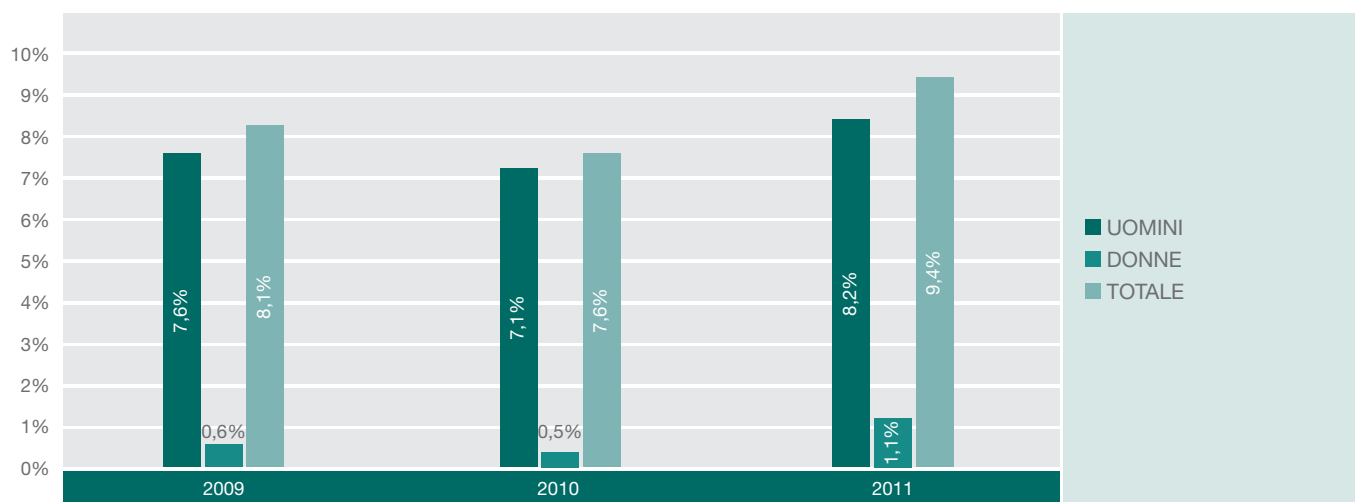
(51) Il perimetro di analisi del capitolo "Responsabilità Sociale" rappresenta circa il 95% della consistenza totale del Gruppo.



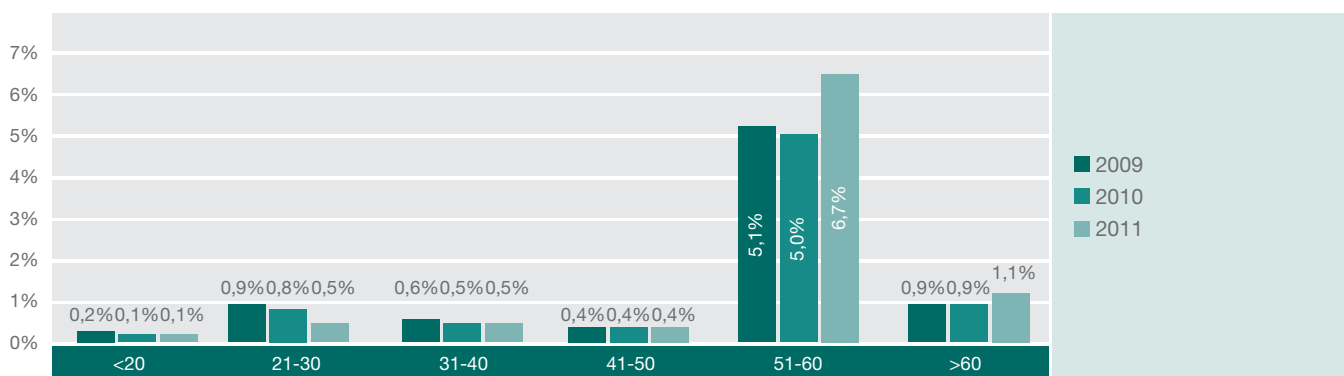
per il 2011, si è attestato sul 9,4%. Il tasso di *turnover* risulta in crescita in relazione al maggior numero di uscite realizzate nel 2011 rispetto agli anni precedenti.

L'incidenza della popolazione femminile sul totale delle risorse risulta essere in lieve crescita.

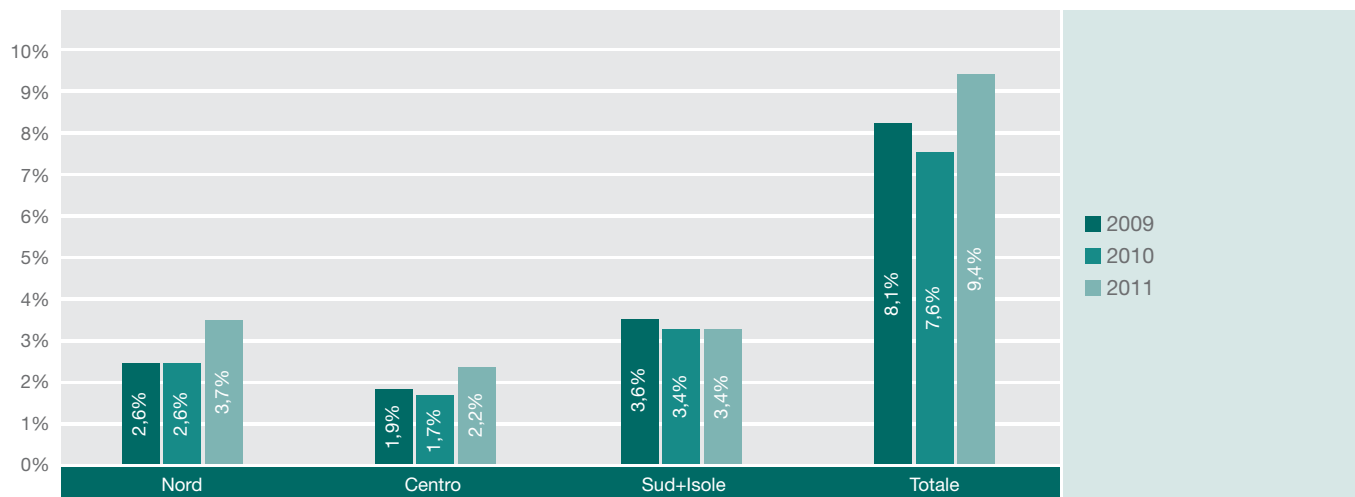
Turnover per genere



Turnover per fasce di età

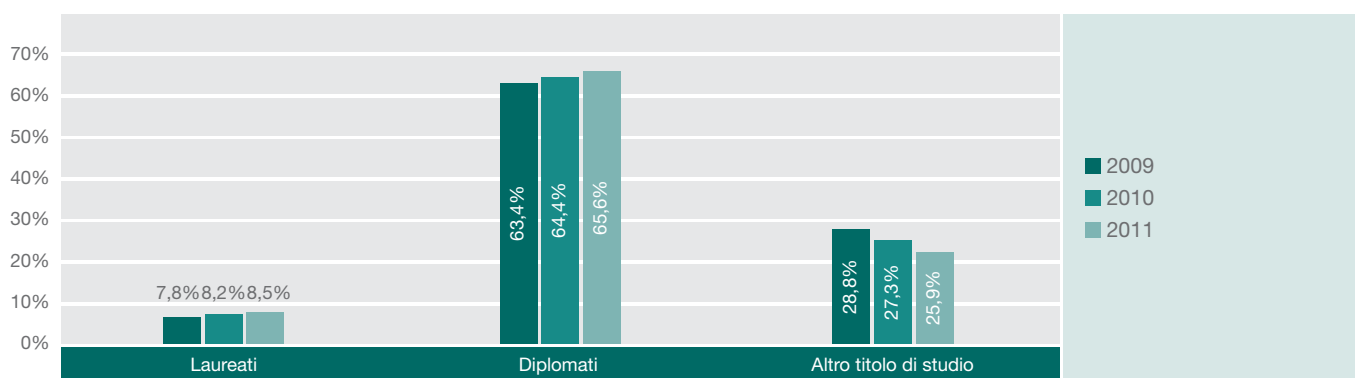


Turnover per area geografica



Con riferimento alla scolarizzazione, l'incidenza percentuale di laureati sulla forza lavoro totale è in leggera crescita e si attesta sull'8,5% circa, così come sale al 65,5% la quota di quanti sono in possesso di diploma di scuola superiore.

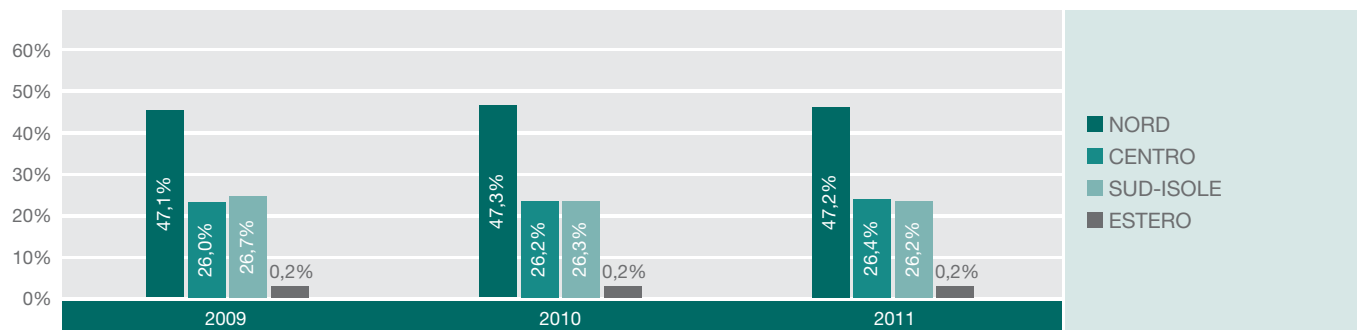
Distribuzione del personale per livello di scolarità



Il *trend* relativo alla distribuzione territoriale del personale non subisce significative modifiche: al Nord lavora circa il 47% degli attuali occupati, al Centro il 26% circa, al Sud, comprese le Isole, il 26% circa; è costante la percentuale dei dipendenti all'estero, pari a circa lo 0,2%.

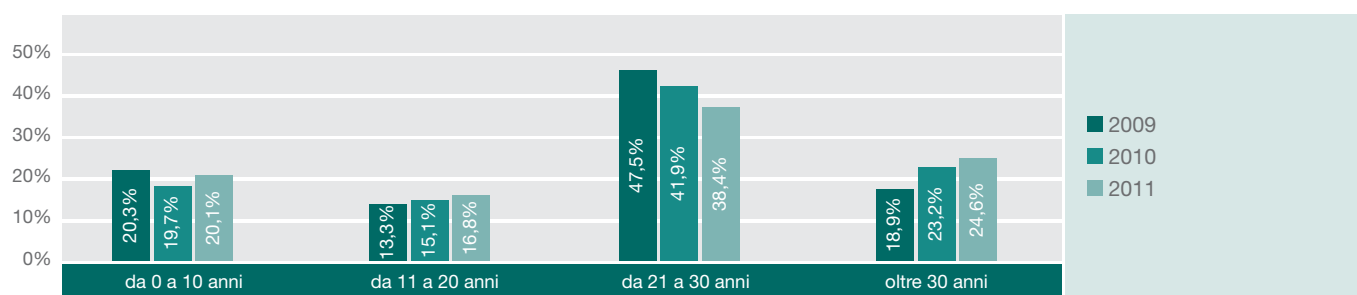


Distribuzione territoriale del personale



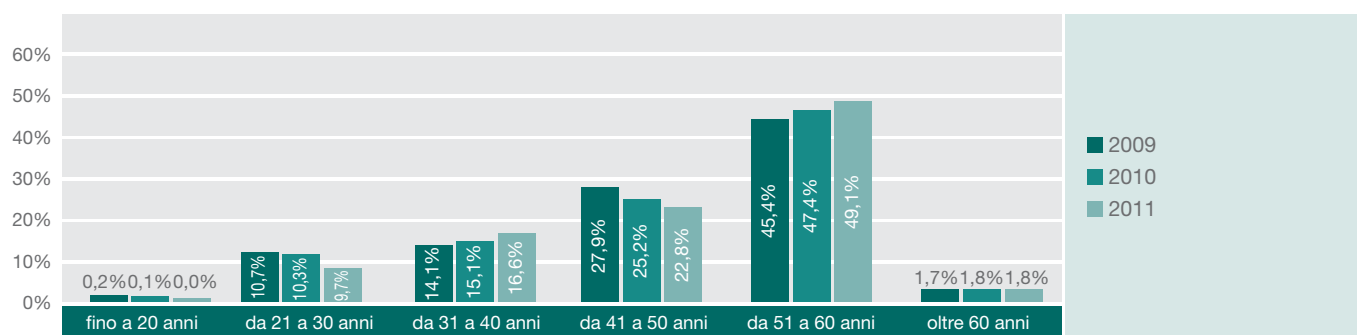
L'anzianità di servizio media del 2011, pari a 22,3 anni, risulta essere in linea con quella del 2010. Di seguito si riporta il dettaglio della distribuzione per fasce di anzianità di servizio.

Distribuzione del personale per anzianità di servizio



La distribuzione del personale in classi di età anagrafica mostra come ben oltre il 70% dei dipendenti abbia superato i 40 anni; in particolare, nel triennio si registra un incremento della classe over 50, cui corrisponde una progressiva e costante riduzione del segmento 41-50 anni.

Distribuzione del personale per classi di età



L'età media dei dipendenti si attesta intorno ai 47 anni per tutto il triennio di analisi.

5.1.2 Sistema retributivo e previdenziale

EC3

EC5

LA3

LA4

LA14

La forma contrattuale più diffusa permane quella a tempo indeterminato, applicata nel 2011 al 97% del personale in forza al Gruppo. Come negli anni precedenti, il 100% dei dipendenti è coperto da accordi collettivi di contrattazione. Il CCNL applicato a tutto il personale del Gruppo è quello del Settore delle Attività Ferroviarie con il relativo Accordo di Confluenza, sono esclusi i dirigenti, ai quali si applica il CCNL dei Dirigenti di Aziende Produttrici di Beni e Servizi. Nel 2011, in attesa del rinnovo del CCNL (siglato il 20 luglio 2012), le retribuzioni di fatto risultano mediamente costanti, rispetto al 2010, e il salario mensile dei neoassunti superiore al minimo contrattuale. Nel periodo considerato, in funzione del livello, i minimi contrattuali rappresentano, di norma, dal 73% al 93% circa dello stipendio. Non esistono distinzioni dovute al genere.

Retribuzione media lorda (€)

	2009	2010	2011
Quadri			
Totale	45.368	45.560	45.863
Donne	42.670	43.080	43.569
Uomini	45.871	46.044	46.303
Impiegati			
Totale	38.115	38.211	38.393
Donne	32.285	32.548	32.594
Uomini	39.295	39.413	39.662
Operai			
Totale	30.998	30.926	31.096
Donne	28.514	28.690	28.934
Uomini	31.747	31.906	32.083

Tutti i dipendenti percepiscono, oltre ai minimi contrattuali, alcune voci retributive fisse, previste dal CCNL e ulteriori voci legate alle diverse modalità di impiego. Eventuali differenze retributive tra donne e uomini sono riconducibili esclusivamente alle diverse figure professionali ricoperte in Azienda, si consideri infatti che le donne sono meno presenti nei settori “esercizio” e, di conseguenza, non percepiscono le competenze accessorie (turni, lavoro festivo, lavoro notturno, eccetera) che caratterizzano le attività di tali settori. 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. Nello specifico, l'aliquota contributiva a carico del lavoratore è pari al 9,19% mentre quella del datore di lavoro raggiunge il 23,81%, entrambe da applicarsi sulla retribuzione imponibile. Le forme pensionistiche complementari alle quali i dipendenti del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane aderiscono sono costituite da un Fondo pensione negoziale e da alcuni Fondi pensione aperti, tutti con regime di finanziamento stabilito dalla legge, obbligatoriamente a contribuzione definita. La principale forma di previdenza complementare del Gruppo è costituita da Eurofer, fondo di origine contrattuale, al quale il datore di lavoro e il lavoratore concorrono in forma paritetica⁵².

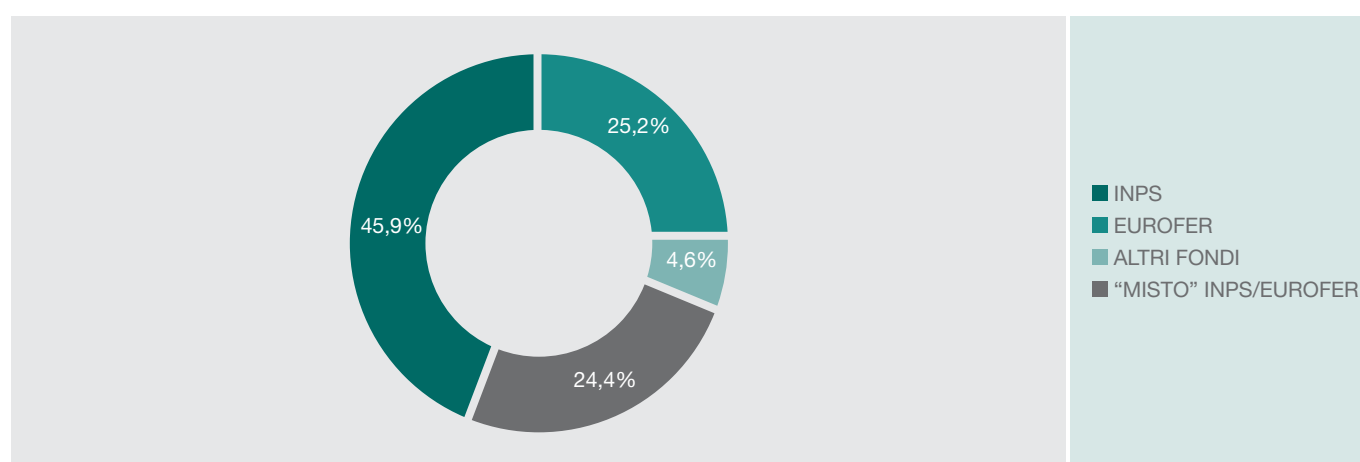
(52) Secondo quanto stabilito dall'articolo 26 del Contratto Aziendale di Gruppo del 16 aprile 2003, le modalità di contribuzione prevedono un 1% della retribuzione mensile, computata su dodici mensilità e costituita da: minimi contrattuali (come integrati dall'EDR 2008), aumenti di anzianità, indennità di funzione e salario professionale.



Il lavoratore può incrementare successivamente la propria contribuzione in forma volontaria, senza che ciò comporti un corrispettivo aumento della contribuzione datoriale.

La contribuzione paritetica non è dovuta ai Fondi aperti, ai quali è devoluto il solo Trattamento di Fine Rapporto (TFR) nella misura indifferenziata del 100%. Il lavoratore può devolvere il proprio TFR al Fondo Eurofer in misura differenziata (100% o 33%), a seconda che sia neo assunto di prima occupazione successivamente al 29 aprile 1993, ovvero antecedentemente a tale data. Nel caso di adesione silente, piuttosto che per scelta espressa, il lavoratore può conferire anche il solo TFR al Fondo Eurofer. Nella tabella che segue si riporta la scelta dei dipendenti per la destinazione del TFR.

Destinazione TFR - 2011



Per il personale dirigente, il sistema retributivo aziendale si basa su una metodologia, elaborata da una Società *leader* nel settore delle indagini retributive, che valuta le posizioni all'interno dell'organizzazione mediante l'attribuzione di un punteggio attraverso il quale è possibile comparare ruoli e responsabilità diverse ed evidenziare eventuali differenze di contenuto professionale e complessità manageriale. La metodologia adottata consente, attraverso il confronto tra le singole posizioni organizzative aziendali e analoghe di mercato, di individuare elementi fondamentali per l'elaborazione di logiche e politiche per la gestione dei livelli retributivi complessivi aziendali, secondo criteri di equità interna che quindi abbiano anche un riferimento esterno all'azienda.

Per i dirigenti responsabili di posizioni di rilevante impatto su processi di business e su obiettivi strategici per l'azienda, pari a circa il 62%, è previsto un piano di incentivazione formalizzato, cosiddetto *Management By Objective* (MBO). Il sistema di incentivazione ha l'obiettivo di riconoscere sia il contributo individuale, sia la motivazione a raggiungere obiettivi globali (di Gruppo, di Società, eccetera) e apprezzare le singole *performance* con una quota di retribuzione variabile strettamente connessa ai risultati raggiunti.

L'offerta retributiva complessiva in favore dei dirigenti è integrata, inoltre, da una serie di *benefit* e agevolazioni rappresentate principalmente da: telefono cellulare; copertura assicurativa per infortuni professionali ed extraprofessionali, per invalidità permanente da malattia e *mortis causa*; fondo assistenza sanitaria integrativa (FASI); fondo di previdenza integrativa (PREVINDAI) e, infine, assicurazione sanitaria integrativa al FASI (ASSIDAI).

Per i cosiddetti "quadri apicali", ossia per quelle risorse che ricoprono posizioni considerate di elevata rilevanza ai fini del raggiungimento dei principali obiettivi di Gruppo, è previsto un sistema di *rewarding*, finalizzato a garantire retribuzioni congrue rispetto alle responsabilità assegnate.

5.1.3 Valorizzazione del capitale umano

LA10

LA11

LA12

Nell'ambito della valutazione, dello sviluppo e del monitoraggio delle popolazioni di interesse del Gruppo sono stati portati avanti i seguenti progetti:

- Valutazione e monitoraggio dei target di interesse di Gruppo e *Management Appraisal* Dirigenti.
 - *Management Appraisal* per i dirigenti (Certificazione Competenze Professionali e Manageriali): è continuata la mappatura di 122 dirigenti appartenenti alle principali Società del Gruppo.
 - *Feedback*: erogazione di *feedback* a 293 dirigenti valutati nell'arco temporale 2009-2011 per la restituzione di risultati dell'*appraisal* manageriale.
 - Accesso alla dirigenza: nell'ambito del presidio delle posizioni dirigenziali sono stati valutati 37 Quadri A per la verifica del potenziale manageriale. Per le persone messe in posizione, è stato predisposto un *coaching* individuale seguito da *coach* intersocietari.
 - Quadri Apicali: l'attività di valutazione dei Quadri Apicali, avviata nel 2008, ha coinvolto, fino alla fine del 2011, 1.380 persone, di cui 194 sono state valutate nel 2011⁵³.
 - Laureati: sono state valutate 48 persone nel processo di *Development Center* di Orientamento rivolto ai laureati e gestito dal *team* di *assessor* intersocietari.
- S.I.V. (Sistema Integrato di Valutazione): a marzo 2011 è entrato in esercizio il sistema che ha consentito di avviare il processo di valutazione delle *performance* e di costruire un catalogo di obiettivi di *business* per ciascuna Società del Gruppo. Per la consuntivazione della *performance* 2010, sono stati valutati 3.786 individui appartenenti alle principali società del Gruppo, mentre per la fase di assegnazione sono stati assegnati e comunicati obiettivi a 4.791 tra dirigenti, quadri e altro personale.
- Progettazione e implementazione del modulo "valutazione ad hoc" su SIV: nell'ambito dell'implementazione a sistema degli *assessment* intersocietari e degli *appraisal* manageriali, è stato progettato e implementato un apposito modulo su SIV per gestire le valutazioni. Questo sviluppo ha permesso di recuperare e sistematizzare più di 2.000 valutazioni relative ad *assessment* intersocietari.

Nel 2011 la popolazione complessiva coinvolta in processi di valutazione a supporto del monitoraggio della *performance* e della crescita professionale è stata pari a 4.982⁵⁴, di cui circa il 24% donne. Tale numero costituisce circa il 7%⁵⁵ del totale della forza lavoro.



(53) Il totale delle persone valutate per lo sviluppo della propria carriera (tra accesso alla dirigenza o alla posizione di quadro apicale) è pari a 231 persone di cui circa il 15% donne.

(54) Il dato si riferisce a dirigenti, quadri e impiegati.

(55) Il dato è calcolato sulla consistenza media annua, riferita al perimetro di RUN, pari a 70.629.



Formazione

Le attività di formazione del Gruppo si sono focalizzate sul rafforzamento e lo sviluppo di competenze di pianificazione e controllo, di gestione e coordinamento delle persone e di innovazione, nonché sul mantenimento e aggiornamento di conoscenze tecnico-specialistiche.

I finanziamenti alla formazione hanno usufruito di un ampliamento delle risorse economiche a disposizione, grazie all'utilizzo dei fondi di Fondimpresa e Fondirigenti. Nel 2011, infatti, si sono finanziati piani formativi per un valore complessivo di circa 2,2 milioni di euro.

Formazione istituzionale

In occasione dell'implementazione del nuovo Sistema Integrato di Valutazione di Gruppo, è stata realizzata una specifica formazione con l'obiettivo di diffondere la cultura della valutazione delle persone. Il percorso formativo, rivolto a circa mille "capi", si è articolato in giornate di aula e sessioni *e-learning*. A sostegno del processo, sono state preventivamente formate 55 persone delle risorse umane all'erogazione della formazione e circa 30 persone come gestori del sistema operativo.

Sono stati organizzati corsi rivolti ai giovani neo assunti nel Gruppo per una formazione di orientamento ai principali processi ferroviari, il percorso, articolato in 5 giornate d'aula e 10 giornate di visite presso gli impianti, ha riguardato 60 giovani provenienti dalle Società Operative.

A febbraio 2011 è stato dato inizio alla formazione dedicata alla neo famiglia professionale Ambiente e Sostenibilità (circa 70 risorse selezionate e valutate per la copertura dei principali ruoli direttivi professionali richiesti per la gestione del Sistema di Gestione Ambientale SGA). I primi due *step* formativi sono stati finalizzati al trasferimento della *vision*, alla comunicazione della strategia e alla condivisione del nuovo approccio culturale a livello di Gruppo. Il terzo *step* formativo (formazione specialistica) ha avuto l'obiettivo di allineare le conoscenze tecniche e specialistiche delle risorse sui nuovi temi, al fine di garantire il presidio del ruolo professionale e la focalizzazione sugli aspetti necessari a supportare l'implementazione e la gestione del SGA.

Nel 2011 è stata inoltre realizzata una formazione su tendenze ed evoluzioni del web 2.0 e del *social network*, come primo momento di diffusione della cultura e delle pratiche del web in Azienda.

Formazione manageriale

La formazione manageriale intersocietaria è orientata all'eliminazione dei gap evidenziati nelle valutazioni aziendali. In tale ambito, si sono sviluppati due importanti progetti, rivolti rispettivamente a dirigenti e quadri: il primo progetto, "Sviluppo Competenze Strategiche", è incentrato sui temi della gestione delle persone e sul tema dell'innovazione; il secondo, di sostegno e consolidamento al ruolo, è focalizzato sui temi della pianificazione, decisione, guida e coordinamento.

Le due iniziative descritte hanno coinvolto, nel 2011, circa 110 dirigenti e 90 quadri.

È proseguito il percorso di formazione "Sviluppo Competenze Manageriali" finalizzato a supportare circa 40 quadri al nuovo ruolo manageriale. Le principali competenze sviluppate all'interno del percorso formativo, che ha previsto anche l'affiancamento individuale da parte di coach interni intersocietari appositamente formati e certificati, sono state quelle relative alla guida e gestione delle persone nonché al rafforzamento della visione sistemica.

È proseguito anche il progetto "Cultura d'impresa" che ha l'obiettivo di diffondere conoscenze in materia di *economics*, rivolto ai neo dirigenti e, dal 2008, ha coinvolto circa 250 persone.

A supporto dei percorsi di formazione manageriale e istituzionale è stata sviluppata la nuova versione della sezione Formazione sulla *intranet* aziendale che, oltre a rappresentare un archivio elettronico del materiale didattico per tutti i percorsi di formazione, permetterà anche la consultazione:

- dei progetti di innovazione sviluppati dai dirigenti partecipanti ai percorsi formativi attraverso *team* intersocietari e interfunzionali;
- delle buone prassi, implementate nei processi lavorativi, nate da azioni di miglioramento proposte dai quadri apicali nell'ambito del percorso di formazione.

In linea con le politiche aziendali, le Società operative si sono focalizzate nella realizzazione di interventi di formazione manageriale di sostegno ai diversi ruoli professionali e alle specifiche aree di *business*. In particolare, Trenitalia ha attribuito grande attenzione al tema della relazione con il cliente, all'integrazione dei processi e al lavoro di squadra, relativamente al personale delle Sale operative e degli equipaggi Alta Velocità.

RFI nel 2011 ha erogato interventi formativi per supportare i quadri di nuova nomina della Direzione Produzione e della Direzione Commerciale Esercizio Rete.

Italferr ha realizzato progetti di formazione su competenze gestionali e manageriali per il *Middle Management*, con particolare attenzione ai ruoli di quadri coordinatori e ai *team* di progetto.

Formazione tecnico professionale

La formazione tecnico professionale intersocietaria ha continuato a focalizzarsi sull'aggiornamento inerente a normative e metodi di lavoro per specifiche famiglie professionali.

I principali progetti hanno riguardato le famiglie professionali degli *Auditor*, del Fiscale, di Amministrazione, Finanza e Controllo e delle Risorse Umane.

La famiglia professionale *Auditor*, oltre alla normale formazione di aggiornamento di ruolo e certificazione, ha dedicato 2 giornate al tema del *report writing*, sottolineando la necessità di acquisire linguaggi e modalità comunicative omogenee.

La famiglia Fiscale ha iniziato nel 2011 un percorso di conoscenza, che proseguirà nei prossimi anni, rispetto alle novità legislative e di allineamento a livello di Gruppo.

La formazione per le Risorse Umane ha riguardato la certificazione di *Assessor* e *Coach* interni sui temi della formazione stessa e dello sviluppo, oltre che sulla metodologia *Hay* per la pesatura delle posizioni. La formazione tecnico professionale delle Società ha riguardato prioritariamente i temi della Sicurezza sul Lavoro, con specifico *focus* sulle novità introdotte dal D. Lgs. 81/2008.

Sono state interessate tutte le figure coinvolte nel Sistema di Sicurezza sul Lavoro e organizzati progetti formativi in materia di antincendio, lavori lontano dal suolo, direttiva cantieri, stress da lavoro correlato. Italferr ha dato particolare rilievo alla cultura della sicurezza con attività di formazione, informazione e comunicazione, mirate e differenziate rispetto a ruoli e risorse aziendali coinvolte.

Trenitalia ha realizzato il progetto di formazione SIGSAL, a supporto del Sistema Integrato Gestione Sicurezza Lavoro, Ambiente e Qualità implementato nel 2011.

Particolare attenzione si è data alle attività dei *Mobility Manager* e degli *Energy Manager* con il coinvolgimento di tutte le Società Operative.

Sono stati portati avanti, in particolare in Trenitalia e RFI, progetti di formazione formatori per le figure professionali degli istruttori, per favorire comportamenti omogenei tra gli istruttori del personale e i *tutor*, continuando a garantire formazione abilitativa e di aggiornamento tecnico professionale per il personale di riferimento.



Formazione trasversale comune

La formazione trasversale ha riguardato l'erogazione di corsi di lingue straniere sia collettivi sia individuali al personale del Gruppo. È, altresì, continuata, in modalità *e-learning*, la formazione di aggiornamento normativo relativa al D. Lgs. 231/2001 e al D. Lgs. 196/2003.

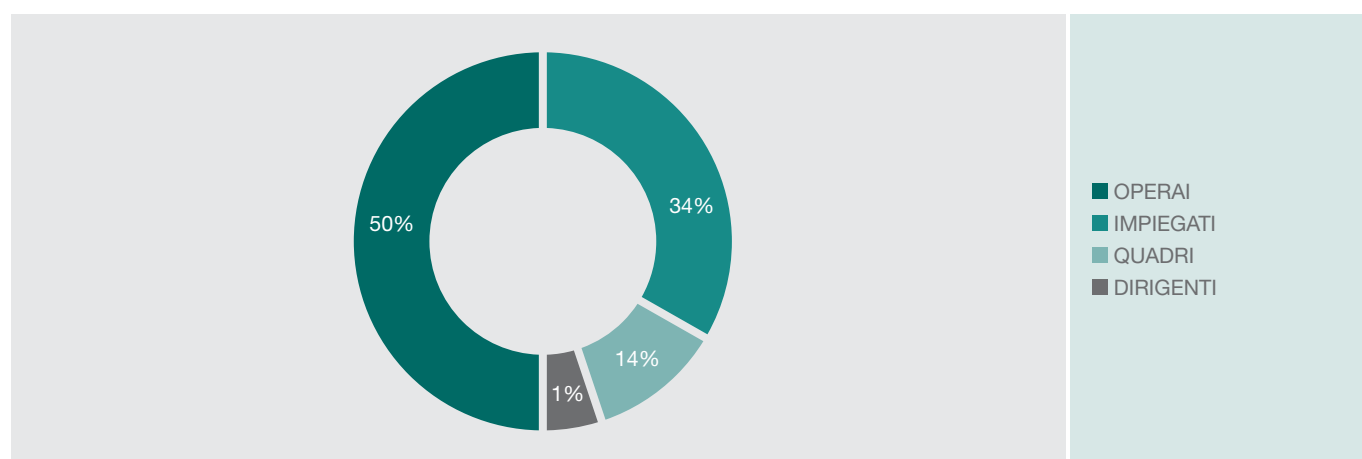
Sono stati realizzati diversi interventi formativi per l'acquisizione e l'aggiornamento delle nuove funzionalità dei sistemi informativi per la gestione del personale del Gruppo.

La formazione per l'aggiornamento e il mantenimento delle competenze è stata gestita anche attraverso corsi interaziendali esterni.

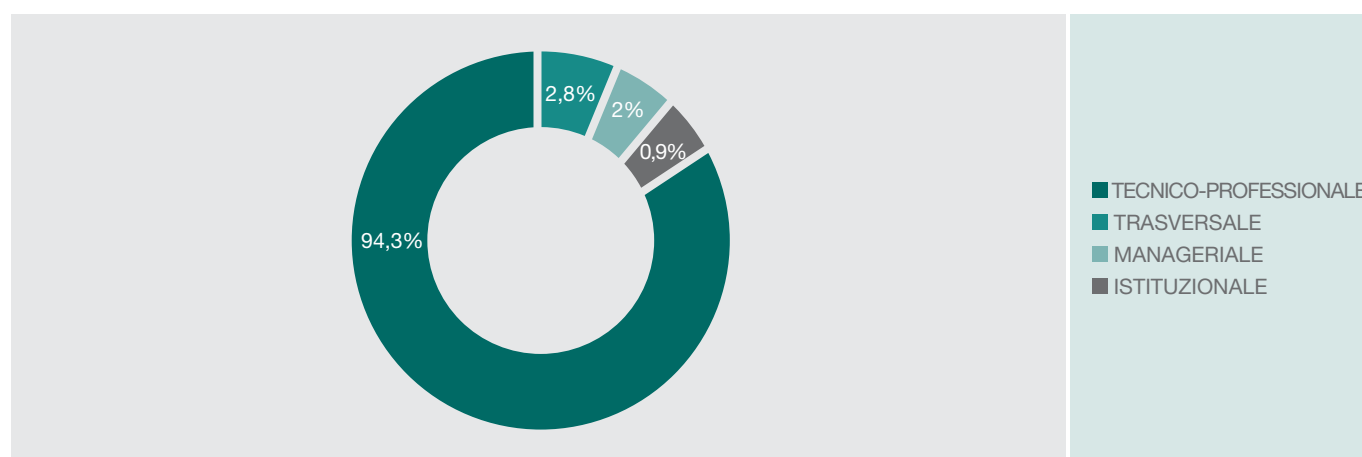
Complessivamente, l'attività Formazione 2011 si è sviluppata in circa 360.886 giornate uomo, interessando complessivamente 295.524 partecipanti⁵⁶.

Sostanzialmente i volumi formativi annuali si mantengono costanti, registrando nel triennio 2009-2011, un consuntivo annuale che varia dalle circa 365.000 alle 400.000 giornate uomo.

Giornate di frequenza per inquadramento professionale - 2011

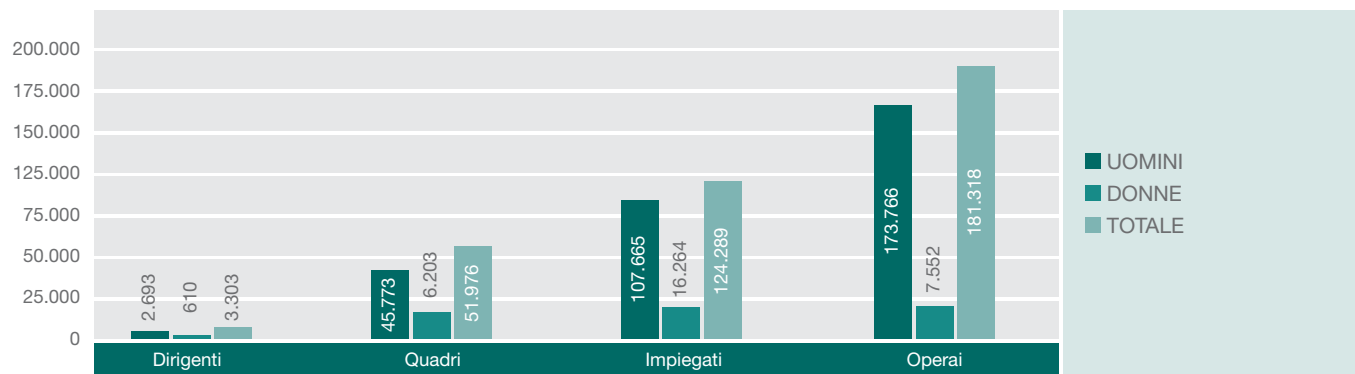


Giornate di frequenza per area didattica - 2011



(56) Si considerano 7,12 ore medie di formazione per ogni giornata uomo.

Giornate di frequenza per inquadramento professionale



Quasi tutta la formazione è indirizzata al mantenimento e allo sviluppo delle competenze professionali, facendo registrare nell'area didattica tecnico-professionale un consuntivo medio che, nel triennio, si mantiene su valori costantemente compresi nell'intervallo 92-94% dei volumi complessivi erogati.

Recruitment

Per coprire una posizione per un ruolo specialistico professionale, la ricerca di candidati si rivolge inizialmente all'interno del Gruppo. Solo successivamente, nel caso di esito negativo della ricerca interna, si avvia una ricerca sul mercato esterno del lavoro. Le assunzioni da mercato esterno sono effettuate nel rispetto dei principi sanciti dal Codice Etico di Gruppo, assicurando condizioni di pari opportunità tra i candidati e omogeneità dei criteri di valutazione utilizzati nei diversi iter selettivi relativi a neolaureati, *professional e manager* per le diverse Società del Gruppo.

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

È stato realizzato un nuovo *form on line* all'interno della sezione web di Gruppo "Lavora con noi", per consentire agli interessati di presentare la propria candidatura ed eventualmente arricchirla con informazioni più complete e puntuali. Sono state inoltre sviluppate nuove funzionalità per favorire una compilazione veloce e rendere l'interfaccia utente-candidato più *user-friendly ed efficace*.

Il *trend* delle assunzioni, nelle diverse tipologie contrattuali, mostra una diminuzione progressiva, mentre risulta essere in crescita la percentuale delle donne assunte (il 12% nel 2011 rispetto al 5% del 2010).

	2009	2010	2011
Forma contrattuale			
Apprendistato professionale	516	347	162
Inserimento Lavorativo L30/2003	29	18	33
Tempo determinato	524	363	380
Tempo indeterminato - <i>Full Time</i>	89	93	45
Tempo indeterminato - <i>Part Time</i>	11	-	6
Totale complessivo	1.169	821	626



Nel corso del 2011 il Gruppo ha sostenuto iniziative significative di *Employer Branding* finalizzate a:

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

Di seguito le principali attività sviluppate.

- Il “*Master in Ingegneria delle Infrastrutture e dei Sistemi Ferroviari*”, svolto in collaborazione con l'Università “La Sapienza”, Roma Metropolitane e il Gruppo Finmeccanica: un corso di specializzazione multidisciplinare nel settore dei trasporti ferroviari che ha formato trenta tecnici di alto livello, in grado di soddisfare le esigenze delle Società ferroviarie e di ingegneria, dei centri di ricerca e delle imprese e delle industrie che operano nel settore. Il Gruppo, oltre a collaborare nel processo di selezione e organizzazione, ha valorizzato l'attività attraverso le docenze e le testimonianze in aula da parte dei suoi manager, oltre ad aver sostenuto *project work* e stage nelle Società del Gruppo.
- Il “*Master in Homeland Security*”, realizzato in *partnership* con il Campus Bio Medico di Roma e altre aziende nazionali e internazionali, intende rafforzare la conoscenza sul tema della *security* aziendale e sviluppare professionalità all'avanguardia nel settore.
- *Stage* e supporto a laureandi, anche attraverso il finanziamento di borse di studio, per favorire un'osmosi di *know-how* aziendale e universitario, vantaggiosa sia per l'azienda sia per i giovani che si affacciano al mondo del lavoro, attraverso lo sviluppo di progetti formativi e di temi innovativi per tesi di laurea.
- *Workshop* specialistici all'interno dei corsi di laurea anche internazionali, finalizzati allo sviluppo di competenze tecniche in campo ferroviario e nell'ambito di processi di staff.
- Seminari di orientamento “*Saper Fare, Saper Essere*” per sviluppare nei giovani le competenze personali e orientarli verso il mondo aziendale, insegnando loro a scrivere il proprio CV, nonché a sostenere un colloquio di selezione.
- Incontro del *top management* aziendale del Gruppo con giovani studenti in ingegneria, per offrire loro una concreta occasione di confronto con la nostra realtà aziendale e consigli utili per lo sviluppo professionale.
- Percorsi di alternanza scuola-lavoro per permettere agli studenti di conoscere da vicino il Gruppo e i suoi principali mestieri.
- *Career day* e *job meeting*, ovvero giornate di orientamento al lavoro in cui sono state illustrate le opportunità professionali nelle diverse Società e le politiche di inserimento e sviluppo nel Gruppo.

Tutto questo ha consentito al Gruppo di raggiungere il terzo posto nella classifica “*Best Employer of Choice 2011*” graduatoria delle Aziende dove i giovani neo laureati aspirano a lavorare. Si tratta del risultato di un'indagine statistica condotta su un campione di 2.500 giovani rappresentativo di tutti i neolaureati italiani che hanno espresso le loro preferenze, in termini di inserimento professionale, all'interno di una rosa di 153 aziende nazionali e internazionali.

Per quanto riguarda la valorizzazione del capitale umano negli anni successivi all'inserimento nel Gruppo, è stata condotta una significativa attività di *job posting* interno, volta a facilitare lo sviluppo e la retention delle risorse, attraverso percorsi di diversificazione professionale e di *job rotation* nell'ambito delle diverse Società del Gruppo.

Comunicazione Interna

Le attività di comunicazione interna assicurano la diffusione dei valori e della cultura d'impresa attraverso l'ascolto e il coinvolgimento delle persone del Gruppo. Per raggiungere questo obiettivo, annualmente viene predisposto un piano di comunicazione che si fonda su azioni, messaggi e strumenti di *feedback* veicolati attraverso l'utilizzo integrato di specifici canali: intranet aziendale, e-mail, newsletter cartacea, riunioni, eventi di coinvolgimento.

Le attività di comunicazione interna, nel corso del 2011, sono state tese a sostenere l'azione del

Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane sul mercato, in coerenza con il percorso di cambiamento intrapreso dall'Azienda. È stata curata la diffusione dei valori e della cultura d'Impresa così come, accompagnata da attività di ascolto e coinvolgimento, si è promossa la condivisione degli obiettivi, delle strategie e delle azioni previste nel Piano d'Impresa 2011-2015. I canali utilizzati sono stati la *newsletter* cartacea mensile e la messaggistica via *e-mail* oltre alla *intranet* aziendale, divenuto il principale strumento di diffusione quotidiana delle informazioni aziendali e che, nei giorni lavorativi, ha registrato una media di circa 14.000 accessi distinti.

Il coinvolgimento diretto dei lavoratori sui temi del *business* è stato poi assicurato anche dal sistema di riunioni territoriali, attivato a valle dei *senior manager meeting*, a cui hanno partecipato alcune migliaia di persone. Rispetto ai temi della sostenibilità e dell'attenzione all'ambiente, sono da segnalare le attività di pubblicizzazione interna del nuovo Sistema di Gestione Ambientale di Gruppo e della famiglia professionale di riferimento e la sensibilizzazione dei colleghi verso l'adozione di modalità sostenibili per gli spostamenti in ambito urbano.

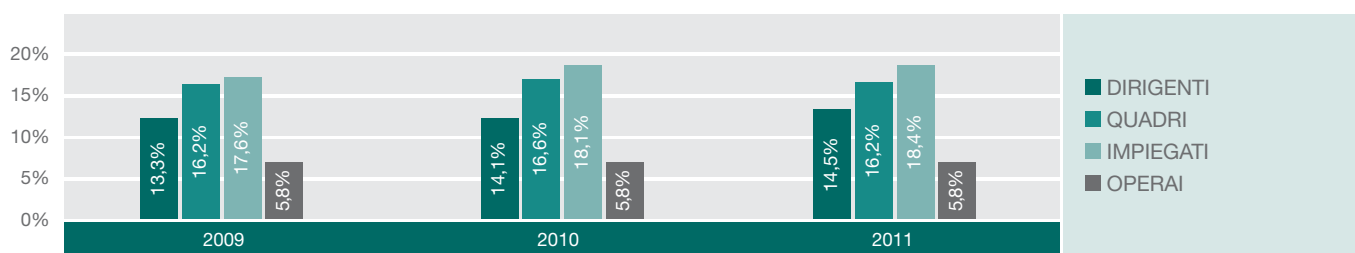
Nel corso dell'anno un valore particolare ha assunto poi la partecipazione delle persone del Gruppo ai festeggiamenti per i centocinquanta anni dell'Unità d'Italia. Fra le attività realizzate, è stato lanciato un concorso interno sui temi della memoria e del futuro, rivolto ai dipendenti e ai loro figli, che ha avuto un significativo ritorno in termini di partecipazione e di entusiasmo, di orgoglio e di senso di appartenenza. Dal punto di vista dell'innovazione dei canali di comunicazione, per la valorizzazione dei saperi e delle professionalità si è avviata la sperimentazione di un ambiente *on-line* a carattere *social*, che ha affiancato gli strumenti di comunicazione già in uso. Una delle famiglie professionali coinvolte in questa fase sperimentale è stata quella dell'Ambiente, a dimostrazione dell'importanza strategica di questo tema per il Gruppo.

5.1.4 Diversità e pari opportunità

LA13

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane gestisce le risorse umane nel pieno rispetto dei diritti sanciti dalle norme di legge e dai contratti di lavoro, senza alcuna distinzione di sesso, di etnia, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. Il Comitato Pari Opportunità (CPO) del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane si articola in un Comitato Nazionale a livello di Gruppo e quindici Comitati Territoriali⁵⁷. Tutti i Comitati sono composti da una rappresentante per ogni Organizzazione Sindacale stipulante il CCNL delle Attività Ferroviarie e da un corrispondente numero di componenti designati dalle Società del Gruppo. La presenza femminile, a fine 2011, si attesta sul 13,5% circa, senza subire grosse variazioni rispetto all'anno precedente in termini quantitativi.

Incidenza della popolazione femminile per inquadramento



Il *trend* conferma in generale un lieve aumento della componente femminile nelle posizioni maggiormente qualificate.

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



Il Gruppo non applica alcuna politica discriminatoria nei criteri di selezione e di retribuzione del personale maschile e femminile. Alle categorie protette viene garantito l'inserimento e l'integrazione nelle Aziende del Gruppo coerentemente con quanto stabilito dalla normativa⁵⁸.

Sicurezza sul lavoro e tutela della salute

5.1.5

4.15

LA7

LA8

Le nuove sfide del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane confermano il ruolo della sicurezza e della salute fra le principali leve competitive del Gruppo nel mercato nazionale ed europeo dei trasporti.

Il Piano Industriale 2011-2015 identifica la salute e la sicurezza sul lavoro quali elementi qualificanti dello sviluppo internazionale del nostro *business*. L'Amministratore Delegato del Gruppo, nella Disposizione n. 143/2011, ha indicato nuovi e impegnativi traguardi di prevenzione per le Società Operative. Nel quinquennio in corso, i principali obiettivi consistono nella riduzione complessiva degli infortuni del 25% e dell'indice di incidenza (numero degli infortuni per 1.000 dipendenti) del 10%, in linea con gli indirizzi di miglioramento stabiliti dall'Unione Europea.

In ottemperanza ai nuovi indirizzi dell'AD, è stato inserito, per la prima volta, un indicatore di *performance* di sicurezza sul lavoro tra i criteri per la valutazione della *performance* dei vertici e dei dirigenti delle Società. L'obiettivo fissato è la riduzione del 2% annuo del valore dell'indice di incidenza, articolato per Gruppo e per singole Società.

Le attività realizzate nel 2011 sono state incentrate sulla riduzione degli infortuni, sul miglioramento della prevenzione e sull'adeguamento delle misure di prevenzione alle novità normative intervenute nel medesimo anno (le indicazioni per la valutazione del rischio da stress lavoro correlato e il decreto per l'identificazione degli orientamenti pratici per la determinazione delle "Esposizioni sporadiche di debole intensità" in materia di amianto).

Tutte le Società hanno aggiornato la valutazione del rischio sullo stress lavoro correlato secondo le indicazioni emanate con lettera circolare del Ministero del Lavoro e secondo i criteri operativi indicati dall'ISPESL. L'analisi degli indicatori non ha evidenziato particolari aree organizzative con presenza di condizioni di stress correlato al lavoro. In coerenza con i dettati normativi in materia di salute e sicurezza del lavoro e in linea con gli indirizzi aziendali, le Società del Gruppo hanno individuato i Datori di Lavoro dotati di pieni poteri decisionali e di spesa, responsabili dell'attuazione delle norme di prevenzione e protezione e hanno definito le strutture organizzative deputate al presidio della sicurezza sul lavoro. In questo ambito, è stata effettuata una prima analisi della normativa e della giurisprudenza relativa agli obblighi dei Datori di Lavoro nei confronti dei dipendenti inviati a svolgere l'attività lavorativa all'estero e, a marzo, si è tenuto un *workshop* con i vertici aziendali e con i Datori di Lavoro per presentare politiche, obiettivi e risultati raggiunti.

Organizzazione delle Società del Gruppo in materia di salute e sicurezza del lavoro (2011)

Numero Unità Produttive	129
Unità produttive certificate sicurezza del lavoro	127
Medici competenti	176
Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza	534
Personale sottoposto a visite di sorveglianza sanitaria	50.764
Personale sottoposto a visite mediche di Sicurezza ferroviaria	16.456

(58) Legge n. 68/99.

In conformità alle previsioni di legge e agli accordi interconfederali vigenti in materia, i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, circa 500 complessivamente per tutte le Società del Gruppo, partecipano con compiti consultivi e di controllo nella gestione della sicurezza del lavoro. In particolare, in RFI sono previsti organismi paritetici, in materia di ambiente, igiene e sicurezza del lavoro, composti da rappresentanti delle Organizzazioni sindacali che hanno stipulato il CCNL e da rappresentanti aziendali. Nel 2011, circa il 18% delle giornate uomo nell'area didattica tecnico-professionale sono state dedicate alla formazione in materia di sicurezza sul lavoro, per un totale di 60.485 giornate uomo e 101.907 partecipazioni.

Il trend degli infortuni sul lavoro delle principali Società del Gruppo⁵⁹, sulla base dei dati forniti dall'ente assicuratore INAIL sugli infortuni indennizzati nel periodo 2007-2011 (sebbene il dato 2011 non sia ancora consolidato), evidenzia un costante miglioramento sia per la riduzione degli infortuni sia per l'indice di incidenza.

I dati dell'anno considerato mostrano un deciso miglioramento rispetto agli obiettivi previsti: la riduzione degli infortuni, valutata sulla base di quelli indennizzati e quelli non ancora esitati dall'INAIL, è di oltre il 10% rispetto a un obiettivo del 5%, mentre la riduzione dell'indice di incidenza è stata di circa il 5%, a fronte di un obiettivo del 2%. Per il 2011 gli infortuni totali risultano essere 2.529, 270 dei quali occorsi a donne.

Infortuni indennizzati INAIL distinti in occasione di lavoro e in itinere⁶⁰

Anno	Infortuni in occasione di lavoro	Indice di incidenza ⁶¹	Infortuni mortali	Indice di gravità ⁶²	Infortuni in itinere
2011 ⁶³	2.529	35,9	2	nd	413
2010	2.891	38,1	5	1.303	475
2009	3.200	38,6	5	1.448	373
2008	3.487	40,1	5	1.421	463
2007	3.667	40	8 ⁶⁴	1.402	428

Le principali cause degli infortuni gravissimi e dei decessi (non *in itinere*) riguardano gli investimenti da treno, le folgorazioni per contatto con conduttori in tensione e gli investimenti da mezzo stradale. Ulteriori cause di incidenti significativi riguardano le cadute dai treni, lungo i marciapiedi e nei piazzali ferroviari. Si conferma l'obiettivo "zero infortuni gravissimi/zero decessi", che richiede di intervenire sulla modalità di percezione del rischio da parte del personale e sull'introduzione, ove possibile, di innovazioni tecnologiche che integrino le norme comportamentali.

5.1.6 Relazioni industriali

4.12

HR5

LA5

LA7

LA9

LA15

Le relazioni industriali sono improntate al massimo rispetto degli impegni fissati dalla normativa nazionale di riferimento e dai contratti vigenti: collettivo nazionale della mobilità e aziendale.

Le Organizzazioni sindacali (OOSS), stipulanti il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro e i contratti aziendale applicati dalle Società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, sono destinatarie delle in-

(59) Ferrovie dello Stato Italiane, RFI, Trenitalia, Ferservizi e Italferr.

(60) Le lievi differenze numeriche rispetto ai dati pubblicati nel Rapporto di Sostenibilità 2010 sono dovute a modifiche dei dati da parte dell'INAIL.

(61) Indice di incidenza: [n. infortuni sul lavoro/consistenza] * 1.000 dipendenti

(62) Indice di gravità: [numero di giornate perse] * 1.000 dipendenti

(63) Dati INAIL 2011 in via di consolidamento.

(64) Inclusi 4 agenti deceduti seguito collisione nave traghetto.



formative previste e svolgono con le Società una capillare attività di contrattazione secondo quanto stabilito dal CCNL. Anche le modifiche delle macrostrutture organizzative societarie e delle microstrutture organizzative relative alle singole unità produttive sono oggetto di informativa alle OOSS da rendere con cadenza semestrale.

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 60 giorni dall'attivazione. La contrattazione con le OOSS avviene sia a livello centrale, attraverso le rispettive Segreterie Nazionali, sia a livello territoriale, attraverso le Segreterie regionali congiuntamente alle Rappresentanze Sindacali Unitarie.

Nel Gruppo vigono importanti accordi formali con le Organizzazioni sindacali in merito alla salute e sicurezza dei lavoratori: accordi che intendono promuovere ogni intervento volto a favorire lo sviluppo della cultura della sicurezza e della prevenzione tra i lavoratori, attraverso il tempestivo aggiornamento della formazione dei dipendenti, sia in caso di nuove assunzioni sia in caso di trasferimento o cambiamento di mansioni, ovvero per effetto dell'introduzione di nuove apparecchiature o nuove tecnologie. Attualmente il Protocollo d'Intesa di riferimento è quello concluso a maggio 2009 presso il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti fra Federtrasporto, ASSTRA, ANAV e le Organizzazioni sindacali, il cui impegno è stato ribadito con l'Accordo Nazionale del 25 febbraio 2011 tra le Società del Gruppo e le Organizzazioni sindacali stipulanti il CCNL applicato.

Assenteismo⁶⁵

	2009	2010	2011
Tasso assenteismo*	7,81%	8,17%	8,50%
Tasso di sindacalizzazione	70,89%	69,88%	69,88%
Ore perse per sciopero	87.305	206.020	441.460

*Nel calcolo del tasso di assenteismo rientrano le ore perse per malattia, infortuni, maternità, sciopero, ex legge 104, permessi studio, permessi matrimoniali e straordinari, eccetera

Nel 2011 il tasso di assenteismo subisce una crescita attestandosi al 8,5% rispetto al 8,17% del 2010. Tale incremento è dovuto principalmente alla crescita dei valori medi pro-capite relativi alle assenze per maternità/paternità e per assistenza e cura portatori di handicap gravi.

Per ciò che riguarda la maternità, oltre al periodo di astensione obbligatoria previsto dalla legge, il dipendente (padre e/o madre) può usufruire, nei primi 8 anni di vita del bambino, di un periodo di astensione facoltativa (congedo parentale), ogni genitore ha diritto a un periodo di massimo sei mesi di astensione facoltativa con un limite massimo, per i due genitori, di undici mesi.

Il CCNL delle attività ferroviarie recepisce la normativa prevista dal D. Lgs. 151/2011 (Testo Unico delle disposizioni legislative in materia di tutela e sostegno della maternità e paternità) e prevede, nell'Accordo di confluenza, condizioni di miglior favore in ordine al trattamento economico durante il periodo di astensione facoltativa. Tutti i dipendenti del Gruppo possono usufruire dei benefici previsti dalla normativa esposta. Nel corso del 2011 il numero dei dipendenti che hanno usufruito di almeno una giornata di congedo parentale, è il seguente:

	N.	Giornate
Donne	772	26.893
Uomini	2.611	44.095
Totale	3.383	70.988

Anche nel 2011 si registra un aumento delle ore perse per sciopero rispetto all'anno precedente; ciò è dovuto principalmente alle astensioni da lavoro a sostegno della vertenza per il rinnovo del CCNL delle Attività Ferroviarie, scaduto il 31 dicembre 2008 (il nuovo Contratto aziendale del Gruppo FS Italiane è stato siglato il 20 luglio 2012).

(65) I dati si riferiscono alle Società: Ferrovie dello Stato Italiane, Trenitalia, RFI, Italferr, Ferservizi, FS Logistica, Sistemi Urbani (da giugno 2009), e non sono comprensivi del settore delle navi traghetto.

A seguito di significative intese con le organizzazioni sindacali, nel corso del 2011 si sono concluse le procedure territoriali per l'accesso alle prestazioni straordinarie del Fondo⁶⁶ per il perseguimento di politiche attive a sostegno del reddito e dell'occupazione per il personale delle Società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane⁶⁷. Procedure che hanno interessato, nel 2011, circa 2.500 lavoratori del Gruppo. Nell'ambito del dialogo sociale europeo, è proseguita l'attività del gruppo di lavoro, di cui Ferrovie dello Stato Italiane è componente, riguardante il progetto europeo "WIR - Women In Rail", volto a verificare lo stato di attuazione delle "Raccomandazioni per una migliore rappresentazione ed integrazione delle donne nel settore ferroviario. Nel 2011 è stato ospitato in Italia un seminario del gruppo di lavoro internazionale la cui organizzazione è stata curata dalla nostra Azienda.

5.2 Comunità

2.10

4.12

EC8

PR1

5.2.1 Le attività sociali

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane sostiene eventi nazionali quali concerti, mostre, spettacoli, convegni e iniziative a tutela del patrimonio artistico, culturale e scientifico.

Anche per il 2011 il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane rinnova la collaborazione con il Ministero per i Beni e le Attività Culturali finalizzata alla diffusione di conoscenze e informazioni sul patrimonio culturale e sulle manifestazioni in corso, mettendo a disposizione i propri canali informativi e pubblicitari (significativa la partecipazione in occasione del progetto "Maestà Regia - Arte a Palazzo, dai Farnese ai Borbone", per l'inaugurazione dei nuovi spazi espositivi della Reggia di Caserta). Tra i numerosi eventi di cui il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane è stato promotore nel 2011, vanno inoltre citati:

- le iniziative realizzate in occasione delle celebrazioni dei 150 anni dell'Unità d'Italia, come le mostre "Regioni e Testimonianza d'Italia" (Complesso del Vittoriano e area Valle Giulia a Roma), "Fare gli italiani" e "Stazione Futuro" (Officine Grandi Riparazioni a Torino);
- le grandi mostre del Vittoriano a Roma: "Mondrian. La nascita dell'astrazione", "Tamara De Lempicka, la regina del moderno";
- il progetto espositivo "Un anno ad arte" a Firenze, in collaborazione con l'associazione Civita;
- le mostre a Palazzo Strozzi a Firenze: "Picasso, Miró, Dalí. Giovani e arrabbiati: la nascita della modernità", "Denaro e Bellezza. I banchieri, Botticelli e il rogo delle vanità".

Da segnalare anche l'avvio di importanti collaborazioni con i Comuni italiani per la sensibilizzazione del pubblico sulla velocità e sostenibilità del treno come mezzo per raggiungere le città d'arte⁶⁸.

Nella stessa ottica, è stata rinnovata l'intesa con il Museo Mart di Rovereto per le esposizioni "La rivoluzione dello sguardo. Capolavori del Musée d'Orsay" e "Gino Severini 1833-1966".

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha anche partecipato a "MiTo Settembre Musica", Festival Internazionale della Musica organizzato dai Comuni di Torino e Milano. Nei programmi di sala dei principali concerti è stata inserita una pagina di eco-consigli a cura del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane. Come ogni anno, in occasione della Giornata della Memoria, insieme all'Associazione Terra del Fuoco, è stato realizzato il progetto speciale "Treni della Memoria". L'iniziativa, finanziata da Regioni, Province e Comuni con il patrocinio di Istituzioni nazionali e locali, ha sensibilizzato giovani studenti di diverso grado scolastico sul tema della Shoah e si è concretizzata in 4 viaggi in treno verso Cracovia per visitare il campo di concentramento e sterminio di Auschwitz-Birkenau.

(66) In applicazione delle leggi 662/96 e 449/97.

(67) Il Fondo finanzia in particolare programmi formativi in ambito di processi di riconversione e/o riqualificazione del personale, o assegni straordinari per accompagnamento alla pensione.

(68) Partner di questa iniziativa sono: Fondazione Musei Civici di Venezia, Fondazione Biennale di Venezia e Comune di Torino.



Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, 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;
- Associazione Italiana Archivi e Musei d'Impresa che ha l'obiettivo di individuare, promuovere e mettere in rete le Imprese che hanno scelto di privilegiare la cultura come strumento di sviluppo economico e valore aggiunto per l'azienda nelle proprie strategie di comunicazione;
- Kyoto Club, organizzazione *no profit* costituita da Imprese Enti, Associazioni e Amministrazioni locali impegnati nel raggiungimento degli obiettivi di riduzione delle emissioni di gas-serra definiti con il Protocollo di Kyoto;
- Anima, associazione costituita su iniziativa dell'Unione degli Industriali e delle imprese di Roma e finalizzata alla promozione e diffusione della responsabilità sociale d'impresa e dello sviluppo sostenibile.

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane è anche vicino ai giovani grazie a numerose iniziative dedicate al mondo accademico e scolastico. È proseguita la collaborazione con il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca (MIUR) con la seconda edizione del Progetto Scuola "In viaggio col treno" che propone il tema del viaggio in treno come filo conduttore per le classi dei tre ordini scolastici, lasciando gli studenti liberi di scegliere il laboratorio tematico di maggiore interesse fra i quattro proposti: evoluzione storica, geografica, culturale e tecnologica dell'Italia unita attraverso lo sviluppo del sistema ferroviario. Il metodo del laboratorio guida gli studenti nel lavoro di ricerca e confronto per la realizzazione di elaborati di carattere creativo e professionale. Prosegue, inoltre, il progetto "Carta dello Studente", un'iniziativa cominciata nel 2007, che promuove l'accesso alla cultura e offre nuovi luoghi di confronto a tutti gli allievi coinvolti. Sono quasi 2 milioni i ragazzi delle scuole secondarie di secondo grado d'Italia, a ricevere una carta personalizzata che consente loro di partecipare a iniziative ed eventi culturali. La carta segue gli studenti nel percorso formativo e permette di identificare i profili di eccellenza, premiati di anno in anno con incentivi allo studio. Infine, significativa la collaborazione con la Fondazione Umberto Veronesi su temi di utilità sociale, come il supporto alla divulgazione di campagne scientifiche.

Le iniziative per la solidarietà

5.2.2

La vocazione alla solidarietà è da sempre un valore fondamentale per il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane che da anni è concretamente impegnato nella realizzazione di progetti e iniziative a favore delle persone disagiate. Il modello di intervento promosso da Ferrovie dello Stato Italiane prevede che le problematiche sociali vengano affrontate attraverso la collaborazione con gli Enti locali, le Associazioni di volontariato e *no profit*, le altre Imprese socialmente responsabili e il Dopolavoro Ferroviario.

Help Center e Centri di accoglienza

Gli *Help Center* sono il primo grande progetto di solidarietà promosso e realizzato dal Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, in collaborazione con gli Enti locali e il Terzo settore per affrontare i fenomeni del disagio sociale presenti nelle aree ferroviarie.

Sportelli di ascolto "a bassa soglia", cioè privi di filtro all'ingresso e situati all'interno delle stazioni ferroviarie e/o nelle zone a loro limitrofe, gli *Help Center* offrono alle persone in stato di disagio un orientamento verso i servizi sociali della città per elaborare percorsi mirati di recupero, in vista di un reinserimento sociale.

Nel processo di allargamento della rete s'inserisce il progetto "Un Cuore in stazione", in collaborazione con Enel Cuore Onlus, dal carattere fortemente innovativo: attuare una serie di iniziative tese a soddisfare bisogni specifici delle persone disagiate attraverso l'individuazione e la riqualificazione di locali di proprietà di Ferrovie dello Stato Italiane da adibire a uso sociale⁶⁹.

(69) Gli spazi immobiliari di proprietà del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane concessi in comodato agli *Help Center* e ai Centri di accoglienza ammontano a circa 8.556 m². Assumendo, sulla base del riferimento segnalato per l'*Help Center* di Firenze, un valore di mercato medio quantificato in circa 1.500 euro/m², si stima un valore complessivo di beni concessi in uso gratuito di quasi 13.000.000 euro.

Quest'anno è nato il nuovo *Help Center* di Bari che si aggiunge alla rete degli sportelli di orientamento sociale già attivi nelle stazioni di Roma, Chivasso, Milano, Genova, Bologna, Firenze, Rimini, Pescara, Foggia, Napoli e Catania. Nel corso del 2011 sono entrati nella fase esecutiva i lavori di ristrutturazione degli *Help Center* di Messina, Torino e Melfi ed è in via di definizione la sottoscrizione di un Accordo Quadro di collaborazione con la Regione Toscana per l'attivazione e lo sviluppo di progetti sociali all'interno di spazi nelle stazioni toscane.

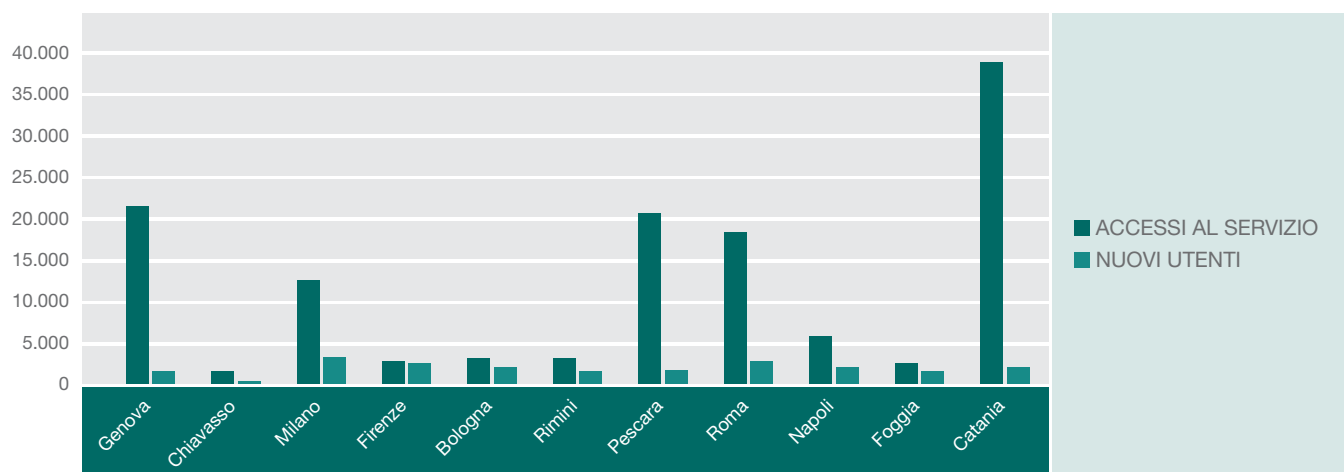
Per fare in modo che gli *Help Center* lavorino sinergicamente creando una rete di supporto alla lotta al disagio sociale a vantaggio anche della qualità del servizio e della sicurezza nelle aree ferroviarie, il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane si avvale della stretta collaborazione dell'Osservatorio Nazionale sul Disagio e la Solidarietà nelle Stazioni (ONDS). L'Osservatorio, la cui direzione è affidata alla onlus "Europe Consulting", svolge la necessaria attività di coordinamento di tutti i Centri e un'attività di formazione per gli operatori degli *Help Center*, mediante l'organizzazione di seminari su tematiche del disagio sociale. L'Osservatorio, inoltre, suggerisce modelli di intervento e svolge analisi dettagliate nell'ambito del disagio sociale utilizzando specifici strumenti informatici⁷⁰.

L'Osservatorio collabora, inoltre, con l'INMP - San Gallicano⁷¹ per la prevenzione e la cura delle malattie che affliggono le persone senza fissa dimora.

L'obiettivo fondamentale di consolidamento delle prassi di cooperazione istituzionale della rete degli *Help Center* è stato al centro del Progetto "La Linea Gialla. Solidarietà nelle Stazioni" concluso nel 2011. Attraverso un percorso di ricerca, intervento e formazione, sviluppato nell'arco di 10 mesi, si è perfezionato il lavoro sperimentale portato avanti dall'Osservatorio in questi anni, dando una forma concreta alla rete e una modalità di azione condivisa.

Nel 2011 gli *Help Center* attivi nella rete ONDS sono stati aperti per 2.860 giorni per un totale di 20.228 ore, facendo registrare 127.748 accessi totali al servizio (richieste intercettate) con un numero complessivo di nuovi utenti (nuove persone registrate senza dimora) pari a 10.202: una media giornaliera di circa 45 accessi al servizio e 36 nuovi utenti.

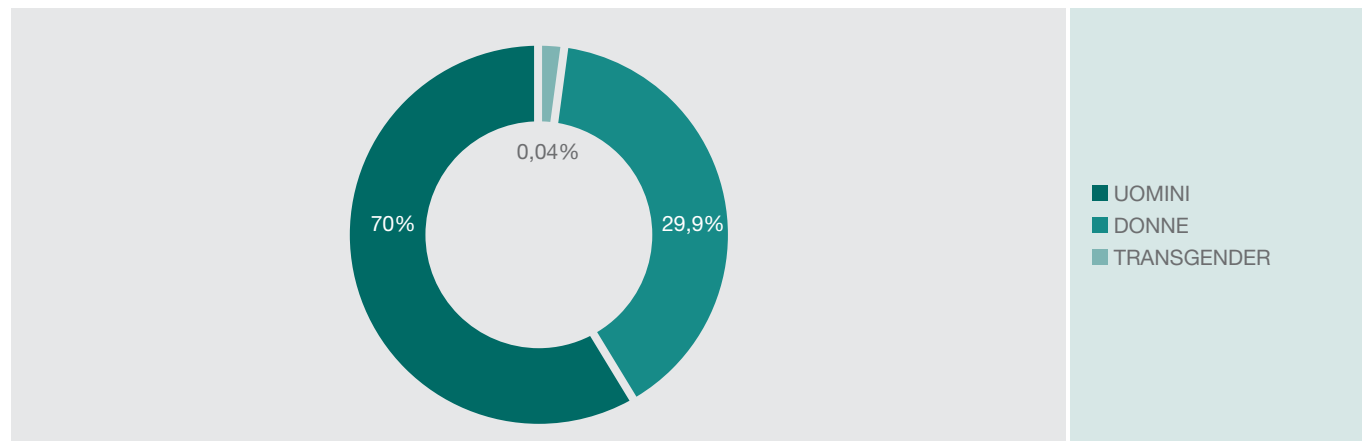
Totale accessi al servizio e nuovi utenti registrati dai centri della rete ONDS nel 2011



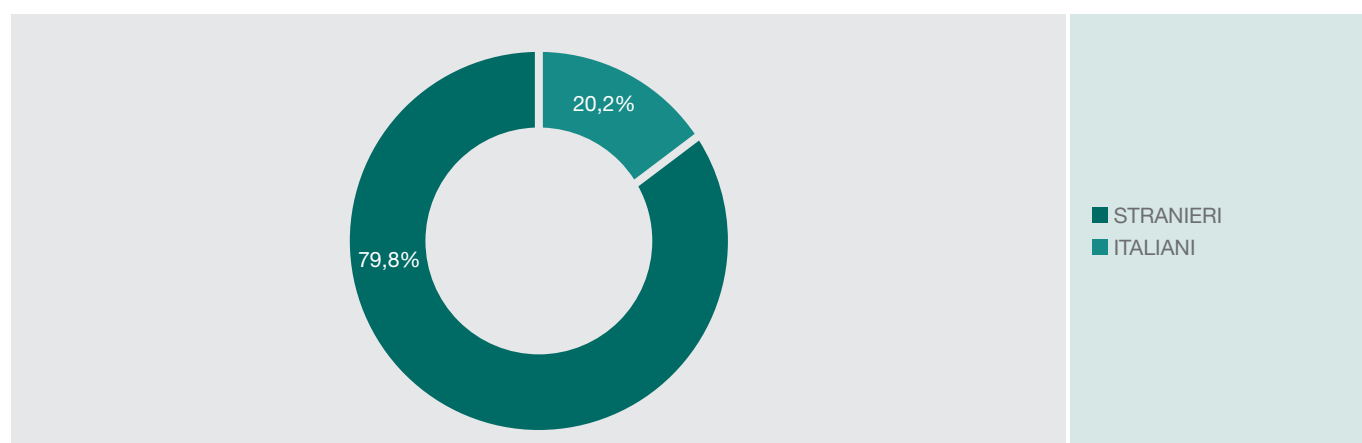
GENOVA	CHIAVASSO	MILANO	FIRENZE	BOLOGNA	RIMINI	PESCARA	ROMA	NAPOLI	FOGGIA	CATANIA
Accessi al servizio										
21.120	258	13.711	2.256	2.665	2.930	20.501	17.414	5.069	1.984	39.840
Nuovi Utenti										
350	20	3.600	1.382	912	270	239	1.688	914	254	573



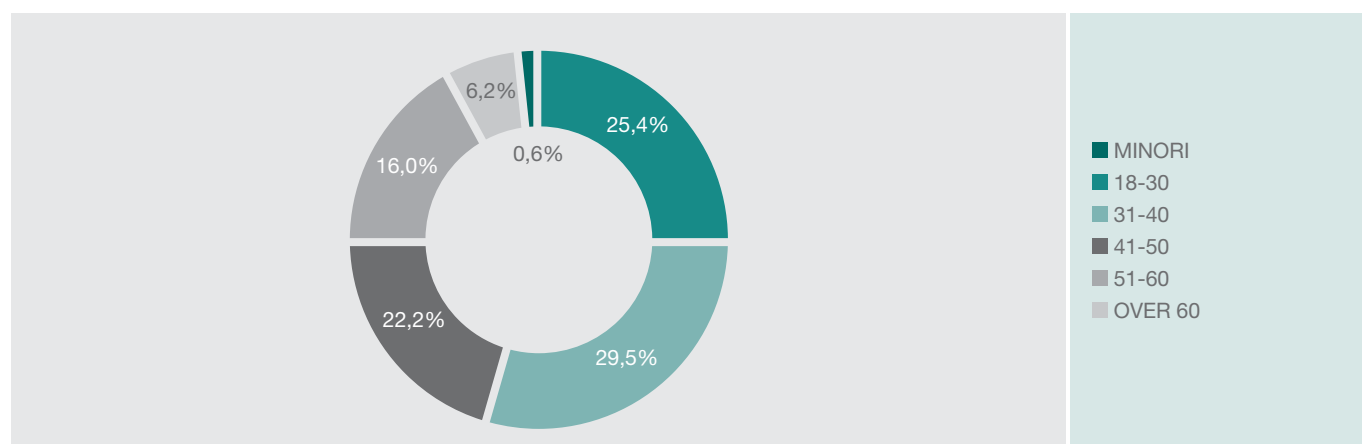
Distribuzione per genere dei nuovi utenti presi in carico



Distribuzione per nazionalità dei nuovi utenti presi in carico



Distribuzione per età dei nuovi utenti presi in carico



(70) Sul sito web dell'Osservatorio ods sono disponibili informazioni sulle attività svolte dalla rete degli *Help Center*.

(71) Istituto Nazionale per la promozione della salute delle popolazioni Migranti e il contrasto delle malattie della Povertà.

All'interno dell'area della stazione Centrale di Milano, grazie al progetto "Un Cuore in Stazione", è stato realizzato il ricovero notturno per i senza dimora "Rifugio Caritas", gestito dalla Caritas Ambrosiana. Per integrare i finanziamenti di Enel Cuore Onlus, Fondazione Cariplo e Fondazione Milan destinati a sostenere i costi di ristrutturazione dei locali (circa 1,5 milioni di euro), è stata organizzata una campagna di raccolta fondi sui treni che ha visto impegnati i volontari del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane e della Caritas nella vendita di panettoni mignon. L'iniziativa ha permesso di raccogliere complessivamente 150 mila euro.

Nel 2011 sono proseguite anche le attività del Centro di accoglienza "Pedro Arrupe"⁷²: corsi di formazione professionale, progetti educativi per minori, corsi di lingua italiana con l'obiettivo di accompagnare gli ospiti verso un inserimento socio-lavorativo. Il progetto ha il sostegno dell'Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Rifugiati (UNHCR), l'agenzia delle Nazioni Unite per i rifugiati, e s'inserisce all'interno del PNA (Progetto Nazionale Asilo) promosso anche dal Ministero dell'Interno, dall'ANCI e dal Comune di Roma.

L'impegno del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane si è rafforzato in un'ottica sempre più sovranazionale, condividendo con le altre Aziende estere del settore le buone pratiche sperimentate nel nostro Paese. Nel 2011, appunto, è stata portata all'attenzione delle ferrovie europee l'importanza di aderire alla Carta Europea della Solidarietà, per creare un grande *network* sociale tra le Imprese ferroviarie, le Istituzioni e l'associazionismo in grado di dare risposte concrete e coordinate alle problematiche del disagio nelle stazioni. La presidenza di questa rete europea è affidata al Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane in collaborazione con il Gruppo SNCF (Ferrovie francesi).

L'importanza di realizzare un *network* forte è confermata dall'approvazione da parte della Commissione Europea del progetto "Hope in Stations", con l'obiettivo di acquisire, diffondere e scambiare metodologie innovative nell'ottica di creare un referente unico per il coordinamento degli interventi sociali nelle stazioni ferroviarie. Promosso dal Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane insieme alle Ferrovie francesi e belghe, con l'apporto esterno delle Ferrovie spagnole, polacche e lussemburghesi e il contributo di importanti istituti di ricerca europei, il progetto ha confermato l'efficacia del sistema dell'*Help Center* come modello di riferimento in ambito transnazionale. Per la prima volta – a Parigi nelle stazioni *Gare du Nord, Gare de l'Est e Magenta*, a Bruxelles nella stazione Centrale, a Lussemburgo e a Varsavia – sono stati individuati dei "Referenti sociali", ai quali è demandato il compito di coordinare le attività assistenziali nelle stazioni. Inoltre, per la prima volta, sono stati realizzati corsi di formazione a livello europeo per il personale ferroviario che entra quotidianamente in contatto con il disagio sociale nelle stazioni.

La Commissione Europea ha proclamato il 2011 l'Anno Europeo del Volontariato e per l'occasione il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha promosso, con la collaborazione del Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato (CSVnet), il concorso fotografico "Destinazione volontariato. Il treno unisce l'Italia che aiuta". Sul sito della onlus "Progetto Immigrazione Oggi", organizzatrice del concorso, sono giunte centinaia di foto che raccontando un'Italia solidale e interculturale, hanno sensibilizzato l'opinione pubblica sull'importante ruolo che il volontariato assume in termini di assistenza e solidarietà nelle città e, in particolare, all'interno nelle stazioni ferroviarie.

Riutilizzo del patrimonio immobiliare

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane possiede, oltre agli asset funzionali all'esercizio del *core business*, un esteso patrimonio immobiliare costituito da stazioni, caselli e sedimi ferroviari, in parte non più utilizzato e per il quale il Gruppo ha infatti intrapreso un progetto di riqualificazione che ne prevede il riutilizzo socio-ambientale. Per questo scopo nel 2011 è stata avviata un'attività di valutazione delle richieste avanzate da Associazioni nazionali che operano nei vari campi del sociale, del recupero e della valorizzazione ambientale, del turismo sostenibile e del mondo del volontariato e dei servizi sociali. Nell'ambito delle circa 1.700 stazioni impresenziate (stazioni attive ma senza personale ferroviario) quasi 450, per un totale stimato di 74.500 metri quadri⁷³, sono diventate sedi di Croce Rossa,

(72) Attivo dal 2002 nei locali dell'ex Ferretel di Roma Smistamento.



Misericordie, Vigili del fuoco, Protezione Civile, Parchi Naturali o di associazioni ambientaliste o culturali. Altre stazioni sono divenute teatri, spazi espositivi, scuole professionali⁷⁴. Per la rete delle linee ferroviarie dismesse è stato invece attivato un processo di trasformazione in *greenways*, cioè percorsi verdi riservati alla mobilità dolce. Dalle ultime rilevazioni risultano circa 2.700 i chilometri di linee dismesse potenzialmente dedicabili a *greenways*, oltre ai 325 chilometri già destinati a percorsi destinati alla circolazione non motorizzata.

Le relazioni con i media

5.2.3

Le attività di comunicazione del Gruppo FS Italiane sono indirizzate ai media tradizionali (agenzie di stampa, quotidiani nazionali, internazionali e locali, *free press*, *magazine* e periodici generalisti o di settore, radio, televisioni, giornali *on-line* e agenzie fotogiornalistiche) e ai media del web 2.0 (twitter, youtube, foursquare).

Inoltre, negli ultimi anni il Gruppo FS Italiane ha sviluppato, in aggiunta al sito web di Gruppo, altri canali di comunicazione: FSNews.it, il giornale *on-line*; FSNews Radio e *LaFreccia*. TV, la radio e la televisione web; e il *magazine La Freccia*.

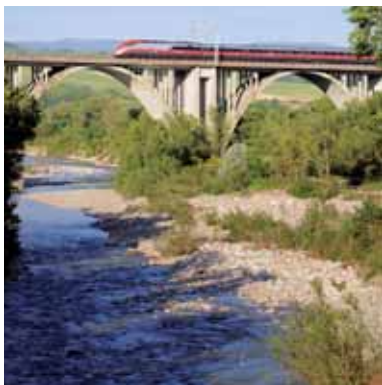
Si tratta di media che allargano il pubblico potenziale della comunicazione di Ferrovie dello Stato Italiane oltre ai mezzi di comunicazione tradizionali per raggiungere una platea di soggetti più vasta.



(73) Valore calcolato prendendo a riferimento i m² medi per stazione (pari a 165) che risultano dai dati presenti nel testo "Le stazioni impresenziate sulla rete ferroviaria italiana. Definire il fenomeno per individuare le opportunità" (1.413 stazioni impresenziate per corrispondenti 234.054 m²).

(74) Alcuni esempi sono la stazione di Manarola che ospita il centro informativo dell'Ente Parco delle Cinque Terre e la stazione di Osimo, dove hanno sede Croce Verde e Protezione Civile.

06



LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE



La responsabilità ambientale

Highlight: Schede Societarie

FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

Abbiamo fatto

EMISSIONI

- Emanazione delle “Linee guida sul *Mobility Management*” allo scopo di costruire una rete di responsabili, nominati nelle diverse Società Operative, della mobilità sostenibile dei dipendenti del Gruppo negli spostamenti casa-lavoro.

ALTRE ATTIVITÀ

- Emissione della Politica Ambientale di Gruppo.
- Avvio del progetto per l’implementazione del Sistema di Gestione Ambientale (SGA) di Gruppo. In particolare si è conclusa la gara europea per la fornitura di servizi professionali finalizzati a supportare la Capogruppo e le Società operative nell’implementazione dei relativi sub-Sistemi di Gestione Ambientale.
- Avvio del progetto per l’adozione di una soluzione informativa per la pianificazione, il monitoraggio e il *reporting* della Sostenibilità.
- Progettazione di un ambiente *on-line* a carattere “*social*” per la diffusione e condivisione del *know-how* aziendale sulle tematiche ambientali.

Vogliamo fare

ENERGIA

- Studio sui consumi di energia per uso diverso dalla trazione ferroviaria in collaborazione con l’UIC.
- Iniziativa per ridurre i consumi energetici delle postazioni di lavoro.

RIFIUTI

- Progettazione di un sistema per la raccolta differenziata dei rifiuti per la sede di Villa Patrizi a Roma.

ALTRE ATTIVITÀ

- Implementazione del SGA di FS Italiane e del Modello di Governo per l’indirizzo e il controllo della gestione delle tematiche ambientali delle Società Operative.
- Proseguimento del progetto per lo sviluppo del sistema per la pianificazione, il monitoraggio e il *reporting* della Sostenibilità. In particolare l’obiettivo è di avviare nel 2012 la graduale implementazione del sistema su più livelli di dichiarazione, fino al sito territoriale, delle Società Operative.
- Progettazione e realizzazione di un’area dedicata al *Mobility Management* sulla intranet aziendale.



RETE FERROVIARIA ITALIANA

Abbiamo fatto

ENERGIA

- Sperimentazioni di varie soluzioni tecnologiche per il miglioramento dell'efficienza energetica e l'utilizzo di fonti rinnovabili di energia (trigenerazione e minieolico).

ALTRI IMPATTI

- Attività di bonifica e riqualificazione in 16 impianti.

ALTRE ATTIVITÀ

- Elaborazione e diffusione della Politica Ambientale.
- Emissione del prontuario dei comportamenti da adottare quotidianamente sul luogo di lavoro per il contenimento degli impatti ambientali delle attività d'ufficio.
- Realizzazione del "Portale degli Osservatori Ambientali" (in collaborazione con Italferr).

Vogliamo fare

ENERGIA

- Installazione di sistemi di produzione energetica alimentati con fonti rinnovabili di energia negli impianti e negli edifici.
- Estensione a 6 nuove stazioni della sperimentazione di telegestione delle sorgenti di illuminazione.

MATERIE PRIME

- Massimizzazione del riutilizzo di materiali classificati "usato servibile" nel corso delle operazioni di manutenzione dell'infrastruttura con l'obiettivo anche di ridurre il ricorso all'approvvigionamento di materie prime.
- Individuazione delle specifiche tecniche di approvvigionamento di sostanze e materiali maggiormente compatibili con l'ambiente per permettere una maggiore percentuale di recupero a conclusione del ciclo di vita.

RIFIUTI

- Elaborazione delle specifiche tecniche e contrattuali funzionali all'attuazione del dettato comunitario in materia di riduzione della produzione dei rifiuti da costruzione e demolizione e di recupero dei rifiuti prodotti.

ALTRI IMPATTI

- Elaborazione delle linee guida da adottare nella progettazione di impianti e dotazioni ferroviarie sempre più ecosostenibili.
- Sperimentazione dei *rail-dumpers* per l'abbattimento del rumore ferroviario alla sorgente.

Abbiamo fatto

ENERGIA

- Elaborazione e diffusione delle “Linee Guida per l’uso razionale dell’energia e delle risorse idriche”
- Formazione ai 20 Referenti locali sulla conservazione e l’uso razionale dell’energia: corso di formazione per Energy Manager (erogato dall’Enea, durata 5 giorni) e corso (durata 2 giorni) sul Sistema di Gestione dell’Energia (ISO 50001).
- Miglioramento delle procedure di monitoraggio dei consumi energetici: le attuali disposizioni, che contemplano la lettura mensile dei contatori da parte dei Responsabili degli impianti, verranno progressivamente sostituite da procedure che prevedono un sistema di tele lettura.
- Analisi energetiche in quattro grandi impianti industriali.

EMISSIONI

- Studio sulle emissioni da frenatura in ambito UIC.

RIFIUTI

- Iniziative di differenziazione dei rifiuti.

ACQUA

- Iniziative di razionalizzazione dei consumi idrici.

ALTRI IMPATTI

- Gestione siti contaminati: avviata attività di bonifica presso il sito di Fabriano con tecnica di *bioventing*.
- Impatto acustico: riduzione per un totale di 8db(A) delle immissioni acustiche negli scali ferroviari in cui sono gestiti gli ETR 500 (ottenuta attraverso la riduzione della frequenza dei motori degli ETR 500 in sosta e mediante altri interventi di tipo gestionale e organizzativo).

ALTRE ATTIVITÀ

- Implementazione, sviluppo e certificazione di un Sistema di Gestione Integrato per la qualità, l’ambiente e la sicurezza sul lavoro, applicato a tutti i siti operativi.



Vogliamo fare

ENERGIA

- Proseguimento delle attività di analisi energetiche nei grandi impianti.
- Implementazione di un Sistema di Gestione ISO 50001 su due impianti pilota.
- Implementazione di un sistema di telelettura dei consumi di energia elettrica.
- Interventi di efficienza energetica su quattro impianti pilota per la creazione di un Modello di Standard Energetico (Progetto Impianto Verde).
- Erogazione di formazione sui temi dell'energia dedicata ai Responsabili delle officine.
- Avvio monitoraggio dei consumi da trazione a livello di singolo treno.
- Implementazione di una sezione dedicata all'*Energy Management* nella intranet aziendale.

EMISSIONI

- Studio in ambito UIC su emissioni in ambienti confinati.

RIFIUTI

- Riduzione dei rifiuti pericolosi.

ACQUA

- Recupero acque di scarico.

ALTRI IMPATTI

- Gestione siti contaminati: interventi di *bioremediation*.
- Impatto acustico: incremento degli interventi di mitigazione sugli impatti acustici.



ITALFERR

Abbiamo fatto

EMISSIONI

- Progettazione definitiva della tratta Ogliastrillo-Castelbuono e progettazione preliminare della tratta Catenanuova-Bicocca attraverso la tecnica che prevede il calcolo dell'Impronta Climatica.
- Istituzione di un servizio di navetta aziendale e stipula di una convenzione per l'acquisto di titoli di viaggio annuali agevolati per i dipendenti nell'ambito del *Mobility Management*.

TERRITORIO

- Implementazione nella banca dati SIGMAP (Sistema Informativo Geografico Monitoraggio Ambiente e Progetti) della nuova sezione relativa alle Bonifiche Ambientali per il controllo costante e la pianificazione delle attività di tutti i procedimenti di bonifica in corso.
- Realizzazione del sito web Nodo di Palermo contenente informazioni sullo stato di qualità ambientale del territorio interessato dalle attività di costruzione e sui disagi alla viabilità.

Vogliamo fare

EMISSIONI

- Integrazione di criteri contrattuali nelle gare d'appalto dei fornitori/appaltatori per la misura dell'Impronta Climatica delle opere realizzate e della *performance* ambientale.
- Applicazione della metodologia per il calcolo dell'Impronta Climatica sul progetto preliminare del raddoppio Paola- Cosenza e sul progetto definitivo del quadruplicamento Verona-Fortezza.

RIFIUTI

- Attivazione della raccolta differenziata dei rifiuti prodotti nelle sedi e contestuale campagna di sensibilizzazione del personale.

ALTRI IMPATTI

- Valutazione di installazione di barriere acustiche fonoassorbenti, sul piano di copertura della sede societaria principale, a isolamento dei gruppi frigo.

FERSERVIZI

1

Abbiamo fatto

MATERIE PRIME

- Razionalizzazione dell'uso delle stampanti negli uffici (riduzione *toner*, carta, eccetera).
- Approvvigionamenti di carta da stampa di tipo FSC.

RIFIUTI

- Avvio della raccolta differenziata dei rifiuti sul 60% delle sedi.



FERSERVIZI

2

ALTRE ATTIVITÀ

- Presentazione del Piano spostamenti casa-lavoro in ambito *Mobility Management*.
- Avvio di specifici accordi con le Aziende di trasporto locale a Roma e Firenze per lo spostamento dei dipendenti.

Vogliamo fare

ENERGIA

- Avvio del monitoraggio in continuo dei consumi elettrici e di gas su sedi pilota.
- Realizzazione di linee guida sul corretto uso degli impianti.
- Approfondimento degli attuali consumi sul sito pilota di Napoli per la definizione di una modalità di illuminazione con sensori crepuscolari.
- Progetto per l'eliminazione di 2000 *split* della Sede centrale di Villa Patrizi a Roma attraverso la realizzazione di un nuovo impianto di climatizzazione.

EMISSIONI

- Elaborazione di nuove linee guida per la riduzione dei gas serra.

MATERIE PRIME

- Avvio catalogo *Green* per gli acquisti *no core*.
- Implementazione di criteri ambientali per l'acquisto degli arredi d'ufficio.
- Avvio della gestione informatizzata della posta in entrata.
- Avvio della gara per nuovi Centri stampa con criteri di fornitura di carta certificata FSC.

RIFIUTI

- Raccolta differenziata dei rifiuti in tutte le sedi.
- Campagna di informazione al personale sulle modalità di conferimento per la raccolta differenziata dei rifiuti.
- Sessioni di formazione sul Sistema di Tracciabilità dei Rifiuti (SISTR).

ACQUA

- Realizzazione di linee guida sul corretto uso degli impianti.

ALTRE ATTIVITÀ

- Presentazione di un progetto di pista ciclabile dalla Stazione Termini alla Sede centrale di Villa Patrizi a Roma.
- Avvio nuova gara per auto a noleggio e gestione parco auto per RFI: introduzione auto ibride ed elettriche.
- Realizzazione nuovo accordo quadro per lavori di manutenzione straordinaria della Sede centrale di Villa Patrizi a Roma.
- introduzione di criteri di sostenibilità tra cui il possesso del SGA e del SGSSL (Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza nei luoghi di Lavoro).

GRANDI STAZIONI

Abbiamo fatto

ENERGIA

- Pubblicazione bando di gara per la fornitura di energia elettrica prodotta per il 20% da fonti rinnovabili certificate.
- Avvio delle installazioni di sottocontatori in telelettura per il monitoraggio dei consumi.

EMISSIONI

- Implementazione delle attività di conduzione delle centrali di produzione termica e frigorifera con analisi giornaliera delle emissioni di inquinanti e relativi interventi di regolazione.

MATERIE PRIME

- Gestione informatica della corrispondenza per la riduzione dei consumi di carta.

RIFIUTI

- Incremento di quantità e qualità nella raccolta differenziata dei rifiuti degli esercizi commerciali delle stazioni di Milano Centrale, Napoli Centrale, Torino Porta Nuova e Roma Termini.

ACQUA

- Completamento della separazione delle utenze idriche a Palermo e a Bari Centrale.

ALTRI IMPATTI

- Realizzazione di monitoraggi ambientali periodici (potabilità, legionella, polveri, rumore, illuminamento).

ALTRE ATTIVITÀ

- Obbligo, per le imprese appaltatrici del servizio di pulizia nelle stazioni, all'uso di sistemi automatici finalizzati alla riduzione di prodotti detergenti e acqua.



Vogliamo fare

ENERGIA

- Sottoscrizione contratto per la fornitura di energia elettrica con il 20% di energia da fonti rinnovabili certificate.
- Monitoraggio dei consumi elettrici e dei parametri impiantistici finalizzato all'implementazione di soluzioni per l'efficientamento energetico.
- Introduzione di sistemi di illuminazione a LED negli uffici e nelle aree pubbliche.
- Analisi di fattibilità di progetti per la produzione di energia a maggior rendimento (es. cogenerazione) e da fonti rinnovabili (es. pannelli fotovoltaici).

EMISSIONI

- Completamento dei lavori di realizzazione di nuove centrali termiche a maggior rendimento e adozione di soluzioni efficienti e a minor impatto emissivo (teleriscaldamento e teleraffreddamento, cogenerazione, ecc.).

MATERIE PRIME

- Avvio di progetti per la riduzione del consumo di carta negli uffici attraverso la ricezione telematica delle fatture, la pubblicazione dei bandi di gara su internet, eccetera.

RIFIUTI

- Razionalizzazione delle aree di raccolta dei rifiuti per un maggior controllo nel conferimento e nella differenziazione dei rifiuti.
- Redazione di procedure per la rendicontazione dei volumi di rifiuti prodotti e loro integrazione nelle specifiche di servizio dei contratti.
- Campagna di sensibilizzazione negli uffici e nelle stazioni per la raccolta differenziata dei rifiuti.

ACQUA

- Campagna di sensibilizzazione per la riduzione degli sprechi idrici.



CENTOSTAZIONI

Abbiamo fatto

ENERGIA

- Espletamento della gara per l'aggiudicazione su mercato libero della fornitura di energia elettrica MT/BT per l'anno 2012 con riferimento a 67 punti di prelievo.
- Rilascio degli attestati di Certificazione Energetica dei Fabbricati Viaggiatori delle stazioni di Alessandria, Milano Porta Garibaldi, Padova, Rimini, Foligno, Salerno, Ancona, Brescia, Campobasso, Ferrara, Novara, Trieste.

MATERIE PRIME

- Riduzione del consumo di carta da ufficio e razionalizzazione dell'uso delle stampanti grazie al progetto "PrinterConsolidation".

RIFIUTI

- Sessioni di formazione sul Sistema di Tracciabilità dei Rifiuti (SISTRI).

ACQUA

- Progetto potabilità acque: monitorato lo stato qualitativo delle acque destinate al consumo umano di tutte le stazioni appartenenti al *Network* di Centostazioni.

Vogliamo fare

ENERGIA

- Monitoraggio consumi elettrici tramite portale internet.

RIFIUTI

- Controllo della gestione dei rifiuti speciali, prodotti e smaltiti nell'espletamento delle attività contrattuali, da parte di fornitori/ditte appaltatrici.

ALTRE ATTIVITÀ

- Progetto Nord Ovest-Controllo Operativo: innalzamento delle competenze professionali del personale territoriale di Centostazioni in materia ambientale.



FS LOGISTICA

Abbiamo fatto

ENERGIA

- Produzione di 663 MWh di energia da fonte rinnovabile.

ALTRI IMPATTI

- Riduzione dell'inquinamento luminoso nell'area dell'Interporto di Padova attraverso adeguamento delle torri faro con fascio luminoso asimmetrico.

Vogliamo fare

ENERGIA

- Per il 2012 sono stati programmati interventi di manutenzione sui pannelli fotovoltaici (pulizia) per migliorare la produzione di energia elettrica.

RIFIUTI

- Avvio di un progetto per la raccolta differenziata dei rifiuti presso la sede operativa di Roma Scalo San Lorenzo.



BUSITALIA-SITA NORD

Abbiamo fatto

EMISSIONI

- Sostituzione di 8 autobus con mezzi dotati di motore a scarico controllato EURO5.

ACQUA

- Attivato un nuovo impianto di trattamento e depurazione delle acque reflue nel deposito di via Goldoni a Padova.

ALTRE ATTIVITÀ

- Avvio del progetto di implementazione e certificazione di un Sistema di Gestione Integrato (Qualità e Ambiente).

Vogliamo fare

ENERGIA

- Sostituzione di lampade tradizionali con lampade a basso consumo.
- Campagna di sensibilizzazione al risparmio energetico per il personale.

EMISSIONI

- Sostituzione di autobus di vecchia generazione con autobus a basse emissioni e con alimentazione a metano.

RIFIUTI

- Attivazione della raccolta differenziata dei rifiuti prodotti all'interno degli uffici.

ACQUA

- Prosecuzione nella sostituzione degli impianti di trattamento e di depurazione nei depositi di proprietà.

ALTRE ATTIVITÀ

- Implementazione e certificazione del Sistema di Gestione Integrato (Qualità e Ambiente) nelle Sedi/Unità Operative della Toscana (2012) e del Veneto (2013).



FS SISTEMI URBANI

Abbiamo fatto

TERRITORIO

- Avviata, su 65 compendi, la ricognizione prevista dall'accordo stipulato tra FS Sistemi Urbani e RFI al fine di valutare aspetti di sicurezza ambientale quali:
 - stato di occupazione dell'asset;
 - presenza di materiale di arredo;
 - presenza di macchinari;
 - presenza di materiali vari;
 - presenza di rifiuti;
 - stato di conservazione dell'asset;
 - presenza materiali contenenti amianto;
 - presenza di evidenze di contaminazione del terreno.

Vogliamo fare

TERRITORIO

- Messa in sicurezza degli asset societari sulla base delle evidenze riscontrate nelle ricognizioni effettuate.



6.1 Energia

EN3

EN4

EN5

EN6

EN7

EN26

Nel 2011 il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha confermato il suo impegno nella ricerca di un uso consapevole e sostenibile delle risorse energetiche, anche alla luce del suo ruolo di grande consumatore di energia a livello nazionale.

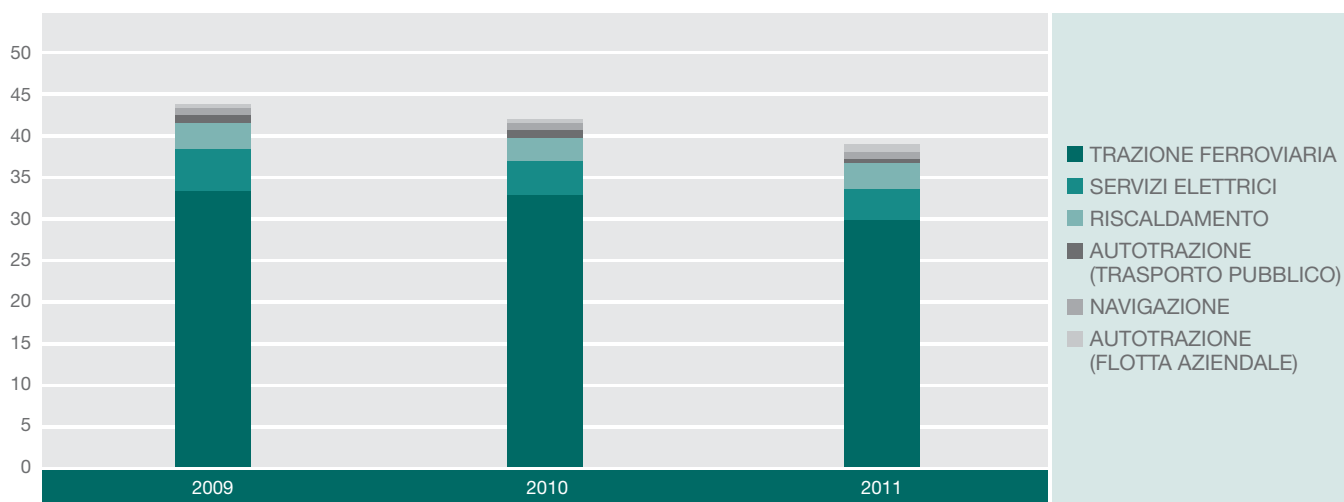
Rispetto all'anno precedente i consumi totali di energia primaria del Gruppo sono diminuiti di oltre il 10%, per l'effetto combinato di una riduzione del perimetro operativo, di una razionalizzazione delle attività e di iniziative volte al risparmio energetico.

Consumi di energia primaria per destinazione⁷⁵

	2009	2010	2011	%Δ 11/10
Totale consumi di energia primaria per destinazione	43.948.534	42.332.865	37.766.775	-10,8%
Trazione ferroviaria	35.019.395	33.892.712	30.239.918	-10,8%
Servizi elettrici	4.362.718	4.053.501	3.912.456	-3,5%
Riscaldamento	2.370.520	2.303.535	2.299.051	-0,2%
Autotrazione (trasporto pubblico)	1.101.238	1.042.531	492.910	-52,7%
Navigazione	754.639	657.113	511.753	-22,1%
Autotrazione (flotta aziendale)	340.024	383.473	310.687	-19,0%

VALORI IN GJ

Trend dei consumi di energia primaria 2009-2011



mln GJ

I consumi primari collegati all'esercizio ferroviario ammontano a oltre l'80% del totale e nel 2011 si sono ridotti del 10,8% sia per una generale razionalizzazione dell'offerta, sia per un'evoluzione positiva del *mix* elettrico verso fonti rinnovabili.

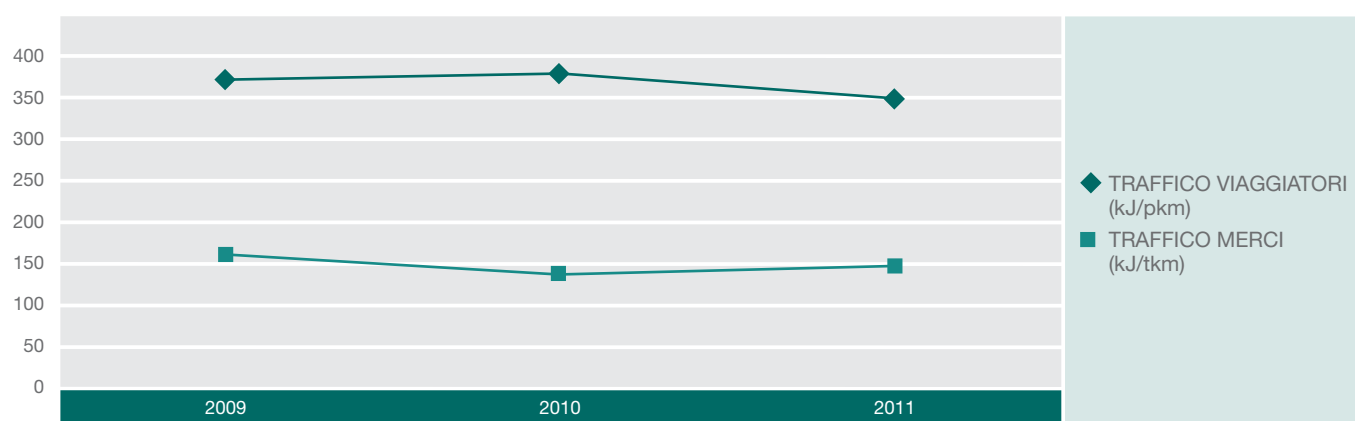
A questo risultato ha contribuito anche l'impegno di TX Logistik che ha ridimensionato i propri consumi per trazione ferroviaria di oltre 14,3 GWh in seguito a una campagna di formazione sulla guida

(75) Le elaborazioni dei consumi di energia sono state effettuate utilizzando le seguenti fonti: statistiche Terna, *mix* energetico GSE, Fiche 330 UIC, *National Inventory Report 2012* ISPRA.

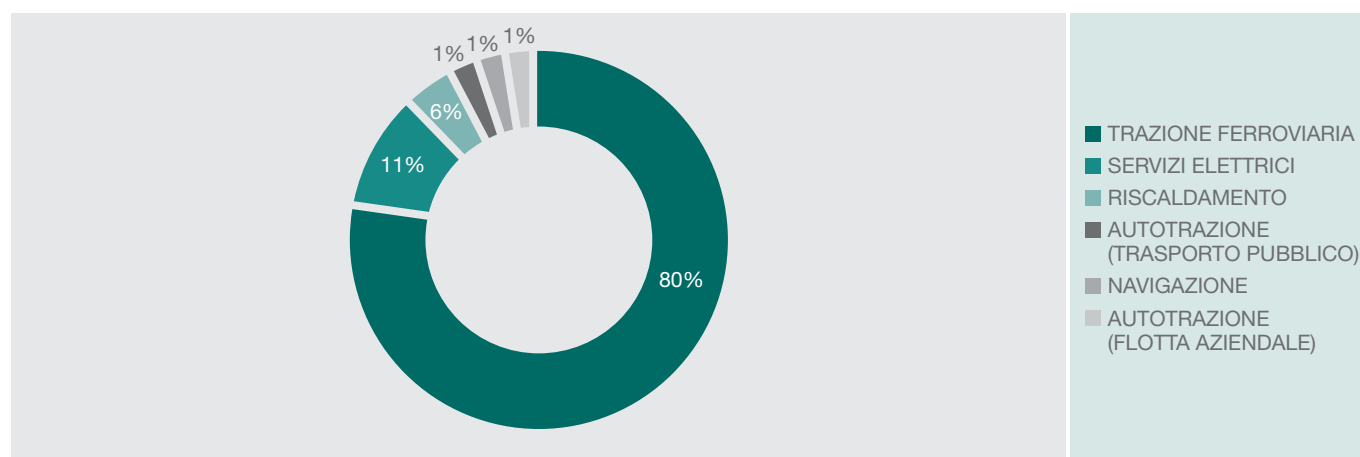


efficiente e alla dismissione di alcune locomotive obsolete, sostituite da materiale rotabile più moderno e dotato di sistema di recupero energetico in frenata. In termini di consumi finali specifici si registra nel 2011 un miglioramento di circa il 3,5% rispetto al 2010, grazie anche alle attività di ottimizzazione relative alla trazione dei treni del servizio viaggiatori Trenitalia.

Consumi finali specifici per trazione ferroviaria (Trenitalia)



Consumo totale di energia primaria per destinazione (anno 2011)



Per quanto riguarda l'impiego legato ai servizi elettrici (illuminazione, Centri Elaborazione Dati, ascensori, condizionatori, eccetera), seconda voce di consumo con l'11% del totale, nel corso dell'anno è proseguito, nelle Società Operative del Gruppo, il processo di monitoraggio e di diagnosi energetica, nonché d'individuazione puntuale dei punti di prelievo e di separazione delle utenze, propedeutico a interventi mirati alla razionalizzazione e alla maggior efficienza di questa tipologia di consumi. In tale ambito le iniziative principali sono state:

- avvio del "Progetto Impianto Verde", volto a sviluppare un modello di standard energetico di riferimento per la riqualificazione degli altri impianti industriali, con la realizzazione di quattro diagnosi nei siti di Milano Martesana IMC, Napoli Gianturco IMC, Roma San Lorenzo OMAV e Santa Maria

La Bruna OMC e relativa definizione di un programma di interventi, gestionali e strutturali, per l'efficienza energetica su ciascun impianto;

- adeguamento della documentazione tecnica dell'impiantistica di uffici e stazioni con l'introduzione di soluzioni energeticamente efficienti (es. sistemi di illuminazione a led, pellicole solari, eccetera);
- proseguimento della sperimentazione della Piattaforma Energetica Polifunzionale nello stabilimento ferroviario di Catanzaro Lido per l'applicazione di soluzioni per la produzione di energie rinnovabili (biomassa, fotovoltaico e minieolico);
- completamento delle indagini finalizzate al rilascio degli attestati di certificazione energetica delle stazioni di Ancona, Brescia, Campobasso, Ferrara, Novara e Trieste;
- adeguamento dell'impianto di illuminazione delle torri faro del Terminal Padova Interporto con lampade più efficienti.

I consumi per riscaldamento (6% del totale) restano pressoché uguali all'anno precedente, anche se è significativo rilevare il progressivo spostamento da gasolio e olio combustibile verso gas metano. Il forte decremento di consumi per autotrazione (-52,7%) è dovuto a una riduzione di perimetro dei servizi pubblici su gomma che fanno capo al Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane a seguito dell'operazione di portafoglio, già descritta in precedenza, dalla quale è nata BUSITALIA-SITA NORD.

Seppure per motivi diversi, anche la navigazione ha risentito di una razionalizzazione dell'offerta, focalizzata sui collegamenti con la Sicilia, che ha determinato una riduzione dei consumi di gasolio di oltre il 22%.

È importante sottolineare come nel corso del 2011 il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane abbia dato particolare rilevanza al fattore umano come strumento primario per il conseguimento degli obiettivi di ottimizzazione dei consumi. Si è investito sia nello sviluppo di comportamenti virtuosi e sostenibili, anche attraverso l'emanazione di linee guida per l'uso razionale dell'energia, sia nella formazione specialistica in materia di gestione energetica.

Relativamente alle fonti energetiche rinnovabili, le Società del Gruppo sono impegnate nel promuovere l'uso, dandone evidenza nei bandi di gara per la fornitura di energia elettrica (Grandi Stazioni ha richiesto, per esempio, il 20% della fornitura da fonti rinnovabili certificate). Inoltre l'impianto fotovoltaico di Scalo San Lorenzo ha prodotto 663 MWh nel corso dell'anno, oltre il 46% dei quali sono stati consumati da FS Logistica, società che utilizza e gestisce l'impianto.

Consumo diretto di energia da fonti primarie⁷⁶

	2009	2010	2011	%Δ 11/10
Totale consumo diretto di energia da fonte energetica primaria (A+B)	8.025.395	7.684.549	6.397.016	-16,8%
A. Consumo diretto di energia da fonti primarie non rinnovabili	8.024.409	7.683.628	6.395.914	-16,8%
Gasolio	6.244.340	5.955.928	4.493.471	-24,6%
Gas metano	1.700.483	1.654.511	1.624.187	-1,8%
Benzina	2.818	2.705	13.120	n.a.
Carbone	6.896	8.615	6.720	-22,0%
GPL	4.013	4.458	221.426	n.a.
Olio combustibile	65.859	57.410	36.989	-35,6%
B. Consumo diretto di energia da fonti primarie rinnovabili	986	922	1.102	19,5%
Energia autoconsumata da solare fotovoltaico	986	922	1.102	19,5%

VALORI IN GJ

(76) L'aumento significativo dei consumi di GPL è originato dall'impianto di riscaldamento di una nuova officina entrata in esercizio nell'anno 2011, mentre quello dei consumi di benzina è dovuto all'inclusione dei dati di alcune Società del Gruppo che non avevano effettuato analogo rendicontazione negli anni precedenti.



Consumo di energia intermedia

	2009	2010	2011	%Δ 11/10
Consumo indiretto di energia primaria per la produzione di energia intermedia	35.923.138	34.648.316	31.369.759	-9,5%
Consumo diretto di energia intermedia	18.639.686	18.090.302	16.751.495	-7,4%
Energia elettrica	18.628.821	18.080.274	16.742.350	-7,4%
per trazione ferroviaria	16.432.562	16.025.199	14.709.833	-8,2%
per altri usi	2.196.259	2.055.074	2.032.517	-1,1%
Calore	10.865	10.028	9.145	-8,8%
per riscaldamento	10.865	10.028	9.145	

VALORI IN GJ

Emissioni

6.2

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane rappresenta per il Paese un'opportunità strategica nella realizzazione di un modello di sviluppo sostenibile. Infatti, in Italia, le emissioni di gas serra relative ai trasporti vedono il traffico su gomma contribuire per oltre l'80%, quello aereo e marittimo per il 9% circa ciascuno e il trasporto su ferro solo per il 2%.

Questo vantaggio della ferrovia in Italia è ancor più evidente che nel resto d'Europa grazie alla rilevante porzione di rete nazionale elettrificata: oggi oltre il 71%, rispetto a una media europea del 52%. Alimentando con energia elettrica circa il 90% dei treni, beneficiamo della composizione del *mix* medio nazionale utilizzato per la produzione di energia elettrica, che proviene già oggi per il 35% da fonti rinnovabili.

Le emissioni di gas serra sono in costante diminuzione per effetto della positiva evoluzione del *mix* nazionale sempre più spostato verso fonti rinnovabili, della produzione diretta da parte del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane di energia da fonti rinnovabili e del forte impegno di quest'ultimo per il continuo miglioramento dell'efficienza nei propri processi produttivi.

EN7

EN16

EN17

EN18

EN19

EN20

EN26

EN29

PR1

Emissioni di gas a effetto serra^{77 78}

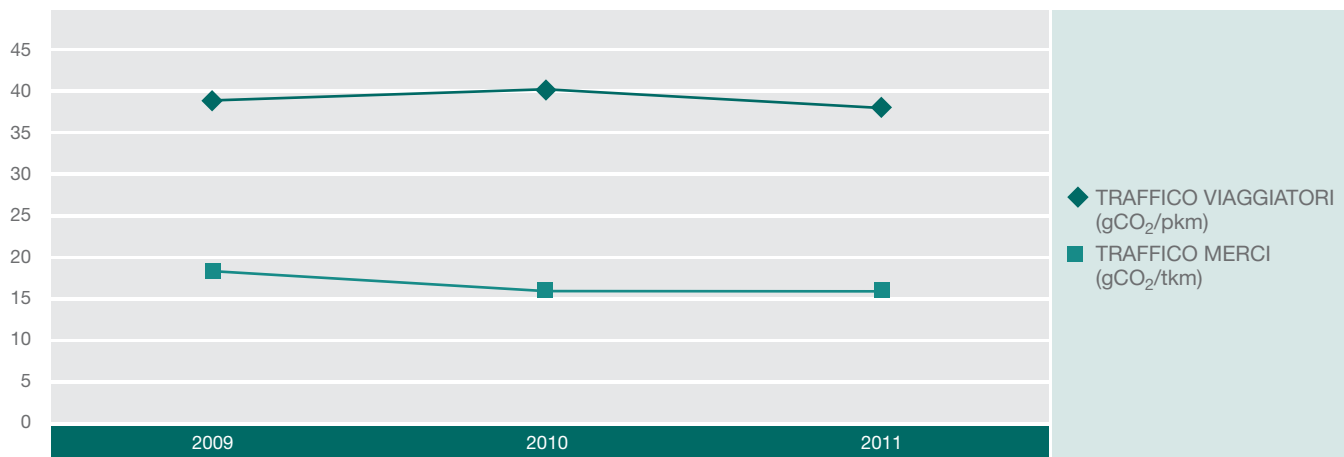
	2009	2010	2011	%Δ 11/10
Emissioni di gas a effetto serra	2.574.941	2.494.045	2.167.843	-13,1%
Emissioni dirette di gas a effetto serra	563.708	539.367	443.126	-17,8%
Gasolio	462.102	440.809	331.422	-24,8%
Gas metano	95.397	92.818	92.975	0,2%
Benzina	195	187	933	n.a.
Carbone	663	828	618	-25,4%
GPL	253	281	14.379	n.a.
Olio combustibile	5.098	4.444	2.799	-37,0%
Emissioni indirette di gas a effetto serra	2.011.234	1.954.678	1.724.717	-11,8%
Energia elettrica	2.010.624	1.954.116	1.724.194	-11,8%
Calore	610	563	524	-6,9%

VALORI IN tCO₂

(77) Per il calcolo delle emissioni sono stati utilizzati i coefficienti indicati dall'IPCC "2006 Guidelines for National Greenhouse Gas inventories" e dall'ISPRA "National Inventory Report 2012".

(78) L'aumento significativo delle emissioni di GPL è dovuto all'impianto di riscaldamento di una nuova officina entrata in esercizio nell'anno 2011, mentre quello delle emissioni da uso di benzina è dovuto all'inclusione dei dati di alcune Società del Gruppo che non avevano effettuato la rendicontazione dei corrispondenti consumi negli anni precedenti.

Emissioni specifiche di CO₂ per trazione ferroviaria (Trenitalia)



Anche le emissioni specifiche del servizio viaggiatori risultano in diminuzione rispetto al 2010, per effetto del miglioramento del *mix* elettrico, del maggior utilizzo di mezzi a trazione elettrica nella produzione dei servizi di trasporto e dell'ammodernamento del parco materiale rotabile diesel con mezzi più efficienti.

Il ridotto impatto ambientale del trasporto ferroviario è ritenuto un elemento competitivo e, pertanto, le Società del Gruppo operano in modo tale da diffondere presso i propri clienti la consapevolezza del vantaggio ambientale di cui il treno gode rispetto alle altre modalità di trasporto.

A tal scopo, Trenitalia rende disponibili sul web due strumenti, *Ecopassenger* ed *EcoTransIT*, che consentono di misurare l'impatto ambientale relativo a uno specifico viaggio, rispettivamente di persone (ecopassenger.org) e merci (ecotransit.org), in termini di consumi energetici ed emissioni inquinanti e climalteranti in atmosfera, paragonando gli effetti sull'ambiente prodotti dalle diverse modalità di trasporto passeggeri (treno, aereo, auto) e merci (treno, aereo, camion e nave).

Nel 2011 è tornato sui binari il Treno Verde di Ferrovie dello Stato Italiane e Legambiente, la grande campagna di rilevamento dell'inquinamento atmosferico e acustico che ha l'obiettivo di monitorare, informare, sensibilizzare, educare e promuovere le buone pratiche verso la sostenibilità ambientale e la qualità della vita. Giunto alla 22esima edizione, il Treno Verde è stato realizzato con la partecipazione del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare. Dal 10 marzo al 21 aprile, in ognuna delle nove località dove il convoglio ha fatto tappa (Siracusa, Reggio Calabria, Bari, Salerno, Pisa, Genova, Brescia, Vicenza e Rimini), i monitoraggi realizzati hanno messo in luce, confermandolo, il problema principale di gran parte delle nostre città, ovvero l'insostenibilità del trasporto privato su gomma e, dunque, la necessità di incentivare l'uso dei mezzi pubblici. Oltre alle attività di sensibilizzazione dedicate ai clienti e agli interventi per aumentare l'efficienza interna al Gruppo, una particolare attenzione è stata rivolta alla responsabilizzazione dei fornitori sul tema della sostenibilità ambientale. Nei processi di approvvigionamento si prevede infatti, che le specifiche tecniche di alcune classi di beni e servizi (cfr. par. 3.3 "Le Politiche degli acquisti") contengano espressamente la richiesta di possesso di requisiti distintivi in materia.

Il risultato dell'impegno del Gruppo nel promuovere e realizzare interventi volti alla mitigazione dei propri impatti ambientali è evidente anche nell'andamento delle emissioni di CO₂ degli impianti industriali soggetti alla direttiva ETS (*Emission Trading System*)⁷⁹.

	2009	2010	2011
Emissioni autorizzate	14.169	14.169	14.169
Emissioni effettuate	14.170	13.987	13.596
Quota risparmiata	0,0%	1,3%	4,0%

VALORI IN tCO₂

(79) Sono esclusi gli impianti che a partire da 31.12.2010 hanno aderito alla procedura di esclusione per piccoli impianti (Vicenza, Verona e Foggia) e l'impianto di Milano Firenze, la cui autorizzazione è stata volturata a terzi.



Nel 2011 è stato risparmiato il 4% delle quote autorizzate annualmente grazie all'adozione di sistemi di gestione ambientale efficaci, interventi tecnologici mirati a migliorare l'efficienza e una forte campagna di sensibilizzazione e formazione all'uso razionale dell'energia e all'utilizzo ottimale delle caldaie. Altre emissioni di gas serra⁸⁰ sono costituite da esafluoruro di zolfo utilizzato come dielettrico nei nuovi interruttori Alta Tensione delle sottostazioni elettriche (tabella sottostante) e da HFC, adoperato come gas refrigerante negli impianti di climatizzazione. Le emissioni⁸¹ relative agli impianti di climatizzazione nel 2011 sono state pari a 18.082 tCO₂eq⁸².

	2009	2010	2011	%Δ 11/10
SF ₆	66.576	72.664	76.015	4,6%

VALORI IN tCO₂eq

L'impegno del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane si conferma anche sul fronte del contenimento delle emissioni in atmosfera di SO₂, NO_x e PM₁₀, che presentano una significativa riduzione, rispetto al 2010, direttamente attribuibile alla campagna di sostituzione delle centrali termiche a gasolio e olio combustibile, maggiormente inquinanti, con impianti più efficienti a metano.

Altre emissioni in atmosfera significative⁸³

	2009	2010	2011	%Δ 11/10
Totale emissioni indirette				
SO ₂	1.792	1.249	1.147	-8,2%
NO _x	1.697	1.304	1.309	0,3%
PM ₁₀	82	64	48	-25,0%

	2009	2010	2011	%Δ 11/10
Totale emissioni dirette				
SO ₂	505	458	386	-15,8%
NO _x	6.737	6.322	4.962	-21,5%
PM ₁₀	200	192	152	-20,8%

	2009	2010	2011	%Δ 11/10
Totale emissioni				
SO ₂	2.297	1.708	1.533	-10,2%
NO _x	8.434	7.626	6.271	-17,8%
PM ₁₀	283	256	200	-21,9%

VALORI IN t

Per promuovere una maggiore mobilità sostenibile nel dicembre 2011 è stato presentato "EcoRent", un nuovo servizio di Trenitalia, in *partnership* con Maggiore, che consente ai passeggeri delle *Frecce* di noleggiare nelle stazioni di Roma Termini e Milano Centrale auto elettriche, a zero emissioni dirette. Si tratta, per il momento, di 8 vetture con autonomia fino a 150 km. I viaggiatori che decidono di utilizzare questa nuova opportunità di intermodalità treno + auto elettrica, potranno fruire anche dei *benefit* concessi alle auto con zero emissioni in città: dall'accesso libero nei centri storici alla possibilità di circolare nei giorni di blocco del traffico, al parcheggio gratuito nelle zone a sosta tariffata.

(80) Sono stati utilizzati i coefficienti di GWP (*Global Warming Potential*) indicati nel "Fourth Assessment Report", IPCC 2007.

(81) Il dato è stimato sulla base del quantitativo di gas presente negli impianti di condizionamento (moltiplicato per un fattore che tiene conto della vita media di un impianto e della perdita di gas sull'intero periodo di funzionamento).

(82) 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.

(83) Per il calcolo delle emissioni dirette sono stati utilizzati i coefficienti di trasformazione "EMEP/EEA *air Guidebook* 2009", mentre quello delle emissioni indirette i coefficienti ENEL "Rapporto Ambientale 2011".

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane persegue, inoltre, la riduzione delle emissioni generate anche attraverso la scelta di una modalità di trasporto maggiormente rispettosa dell'ambiente per le trasferte di lavoro dei propri dipendenti. Già dal 2006, infatti, attraverso una Disposizione di Gruppo, sono state diffuse le seguenti regole in materia:

- il mezzo di trasporto da utilizzare per il raggiungimento della località di trasferta è il treno;
- il ricorso ad altri mezzi di trasporto (aereo, auto a noleggio, auto privata) è consentito in via eccezionale e debitamente motivata.

Per effetto di questa politica di Gruppo, sono stati evitati consumi di energia indiretta per oltre 7.300 GJ⁸⁴. Nel 2011 le emissioni di gas serra emesse in conseguenza dei viaggi di lavoro in aereo sono state stimate pari a circa 1.013 tonnellate di CO₂ equivalenti⁸⁵.

Il 22 febbraio 2011 è stato consegnato a Italferr il prestigioso Merit Award, conferito dalla Société Générale de Surveillance (SGS, organismo indipendente di certificazione operante in tutto il mondo con attività di ispezione, verifica, analisi di beni, servizi e sistemi) per aver ottenuto nel tempo le più importanti certificazioni (ISO 9001 per la Qualità, UNI EN ISO 14001 per l'Ambiente, BS OHSAS 18001 per la Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro). A queste, inoltre, va aggiunta quella recentemente ottenuta per la messa a punto di una Metodologia di calcolo dell'Impronta Climatica.

Questa metodologia consente di stimare e calcolare le emissioni e le rimozioni di gas a effetto serra generate durante le fasi di progettazione e di realizzazione di una infrastruttura ferroviaria.

Applicata nel 2011 al Progetto Definitivo della tratta Ogliastrillo-Castelbuono e al Progetto Preliminare della tratta Catenanuova-Bicocca, la metodologia ha evidenziato come il progettista possa valutare, nelle successive fasi di sviluppo progettuale, l'adozione di soluzioni che, a parità di prestazioni, generino minori emissioni di gas serra.

Alcuni esempi di ciò che la nuova metodologia di calcolo permette:

- limitare l'impiego di materiali alle quantità strettamente necessarie a raggiungere gli scopi per cui si impiegano;
- favorire l'uso di materiali autoctoni;
- privilegiare il trasporto del materiale su ferro anziché su strada;
- ricorrere al maggior utilizzo di materiali provenienti da scavo o da impianti di riciclo (riducendo i volumi di materiali da smaltire in discarica e le quantità di inerti da prelevare in cava);
- utilizzare, ove possibile, impianti che impieghino fonti di energia alternativa per tendere all'auto-sufficienza energetica;
- inserire in progetto interventi di piantumazioni di nuove essenze arboree per ottenere una parziale compensazione delle emissioni prodotte e massimizzare l'inserimento delle opere ferroviarie nel contesto ambientale in cui sono realizzate.

Mobility management

L'attenzione del Gruppo nel promuovere un sistema di trasporto sostenibile mirato alla riduzione dei livelli di congestione del traffico e di inquinamento atmosferico, comune in aree densamente popolate, si è concretizzata anche con l'avvio di una serie di attività per favorire la mobilità aziendale dei dipendenti. Nel 2011 Ferrovie dello Stato Italiane ha elaborato e comunicato alle Società del Gruppo le "Linee Guida sul *Mobility Management*" allo scopo di costruire una rete di responsabili della mobilità sostenibile dei dipendenti. Tutte le principali Società hanno recepito e applicato le indicazioni contenute nelle Linee Guida e sono stati nominati 15 *Mobility Manager* che si sono aggiunti ai 13 già nominati da Trenitalia, Ferservizi e Italferr. I *Mobility Manager* del Gruppo sono oggi operativi nelle città con maggiore presenza di dipendenti: Milano, Torino, Genova, Verona, Venezia, Bologna, Firenze, Roma, Napoli, Reggio Calabria, Foggia, Bari, Palermo e Messina.

(84) Il risparmio di energia indiretta è stato stimato confrontando i consumi dei viaggi di lavoro effettuati in treno rispetto a quelli di uno scenario ipotetico in cui lo stesso numero di spostamenti fosse ripartito in misura equivalente tra treno, auto e aereo.

(85) I valori riportati sono calcolati utilizzando le emissioni relative alle rotte aeree maggiormente acquistate nel 2011 e coefficienti di emissione media per passeggero*km pubblicati dal Defra nel documento "2010 Guidelines to Defra / DECC's GHG Conversion Factors for Company Reporting".



I *Mobility Manager* del Gruppo hanno partecipato a corsi di formazione dedicati che prevedevano anche la testimonianza di esperti del settore. Nella sessione tenutasi a dicembre 2011 è intervenuto, tra gli altri, il *Mobility Manager* d'Area del Comune di Roma (città in cui il Gruppo FS Italiane ha nominato 8 *Mobility Manager*), contribuendo ad arricchire quanto previsto nella didattica e a rafforzare il valore dell'intervento formativo.

I *Mobility Manager* delle 14 città hanno analizzato le abitudini di spostamento individuali tra il luogo di residenza e il posto di lavoro dei dipendenti del Gruppo attraverso un questionario ad hoc.

L'alta adesione all'iniziativa ha consentito ai *Mobility Manager* di disporre di una ricca banca dati con informazioni preziose sulle pratiche e sulle esigenze di mobilità dei dipendenti, riuscendo così ad avanzare proposte d'intervento per favorire la mobilità sostenibile.

In ogni città le informazioni e i dati raccolti, le analisi e le ipotesi d'intervento sono confluiti all'interno di uno specifico documento denominato "Piano Spostamenti Casa-Lavoro" (PSCL) che i *Mobility Manager* del Gruppo hanno redatto coordinandosi localmente e che stanno progressivamente implementando. Il PSCL dei dipendenti del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane per la città di Roma, ad esempio, è stato consegnato all'Agenzia Roma Servizi per la Mobilità il 27 dicembre 2011.

Materie prime

6.3

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane è impegnato nella riduzione dell'impatto ambientale connesso all'impiego di materie prime nelle proprie attività, cioè pone la massima attenzione nella fase di realizzazione degli investimenti infrastrutturali: gallerie, rilevati, ponti, viadotti, stazioni, impianti tecnologici e così via.

Coerentemente, le politiche di approvvigionamento del Gruppo prevedono l'inserimento, ove possibile, di clausole contrattuali di sostenibilità ambientale nei capitolati delle gare di appalto.

Le Società del Gruppo più coinvolte nella progettazione e realizzazione delle opere infrastrutturali, Italferr e RFI, hanno sviluppato diverse iniziative per la razionalizzazione nell'uso delle materie.

La metodologia sviluppata da Italferr per il calcolo dell'Impronta Climatica nella progettazione e realizzazione di infrastrutture ferroviarie (paragrafo precedente), per esempio, consente di identificare le migliori soluzioni progettuali in termini di utilizzo di materie prime, oltre che di emissioni di anidride carbonica, favorendo l'uso di materiali autoctoni, che generano minori impatti, o ricorrendo al maggior utilizzo di materiali provenienti da scavo o da impianti di riciclo (si riducono così i volumi di materiali da smaltire in discarica e le quantità di inerti da prelevare in cava).

Nella tabella seguente sono riportate le principali materie utilizzate nel Gruppo. La variabilità nel *trend* del triennio considerato è imputabile al fatto che gli investimenti di potenziamento e sviluppo (ad esempio, la costruzione di nuove linee), che costituiscono la voce più importante di spesa, non hanno carattere di continuità e regolarità nei volumi, anche in ragione della disponibilità di risorse pubbliche all'uopo destinate. In generale, le variazioni dell'acquisto dei materiali e semilavorati utilizzati per gli investimenti, compresa la manutenzione straordinaria, sono da legare strettamente all'andamento delle attività realizzative e manutentive dell'infrastruttura ferroviaria.

Nello specifico, la diminuzione dell'acquisto di leghe di rame e il contestuale incremento dell'acquisto di corde di alluminio e alluminio/acciaio è dovuto alla sostituzione dell'alluminio al rame. Fenomeno dovuto ai sempre più frequenti furti del cosiddetto "oro rosso". In ottica di sostenibilità ambientale, già dal 2010, oltre l'80% del materiale cartaceo acquisito per le campagne pubblicitarie e di comunicazione (*brochure*, *leaflet*, eccetera), come anche per l'editoria istituzionale (Rapporto Annuale di Bilancio, Rapporto di Sostenibilità, eccetera) ha rispettato i criteri e i principi stabiliti dalla Forest Stewardship Council (FSC), garanzia della provenienza da foreste gestite secondo i principi dello sviluppo sostenibile.

EN1

EN2

EN26

Materie prime Gruppo FS Italiane

	2009	2010	2011	UM
Acciaio	115.400	108.124	76.305	t
Batterie non industriali	1.342	3.372	43.125	n
Batterie per usi industriali	867	7.336	34.764	n
Carta da stampa	2.011	1.932	1.981	t
Corde di alluminio e alluminio/acciaio	390	131	492	t
Detergenti/detersivi	11	6	482	t
Ferro ¹	n.d.	n.d.	15.422	t
Gas tecnici	1.970	1.808	18.012	t
Ghisa	720	930	450	t
Leghe di rame	160	470	153	t
Lubrificanti ²	422	840	1.970	t
Pietrisco	463.000	391.256	272.379	t
Prodotti anticongelanti ¹	n.d.	n.d.	259	t
Rame	5.300	4.800	4.010	t
Solventi (solo società)	9	6	21	t
Sostanze chimiche	9	10	133	t
Toner	94.714	81.161	73.699	n
Traverse CAP	37.000	48.000	37.000	t
Traverse legno	7.100	7.700	6.900	t
Vernici	59	207	141	t

(1) Dato raccolto a partire dal 2011.

(2) Dato raccolto a partire dal 2010. Il dato 2009 è riferito alle sole RFI e Terminali Italia.

Nel presente Rapporto, a differenza delle precedenti edizioni, si è provveduto alla separazione nella rendicontazione delle quantità di materie prime consumate dalle Società del Gruppo da quelle adoperate da Società esterne impegnate in appalti, servizi e forniture per conto del Gruppo, a dimostrazione della crescente attenzione nel controllo degli impatti ambientali generati da attività esterne e della volontà di esercitare una sempre maggiore influenza attraverso i contratti sottoscritti con soggetti terzi. Le quantità di materiali utilizzati per le nuove infrastrutture sono da ricondurre al campione di riferimento (cantieri presi in esame) nonché alle peculiarità dello specifico cantiere (tipologia di opere previste e realizzate). Nel 2011 sono state esaminate le attività dei seguenti cantieri:

- raddoppio Catania Ognina-Catania Centrale;
- linea Caserta-Foggia: raddoppio tratta Cervaro-Bovino;
- raddoppio tratta Solignano-Osteriazza;
- stazione AV Bologna Centrale;
- linea Palermo-Messina; tratta Fiumetorto-Ogliastrillo;
- nodo di Palermo: raddoppio ferroviario tratta Palermo Centrale/Brancaccio-Carini;
- nodo di Genova.

Le quantità riportate nella tabella seguente comprendono anche i materiali utilizzati in alcune attività manutentive affidate a soggetti terzi.



Materie prime appaltatori/fornitori

	2009	2010	2011	UM
Acciaio	28.075	37.213	15.005	t
Calcestruzzo	1.762.328	621.957	1.374.531	t
Detergenti/Detersivi ¹	n.d.	n.d.	107.280	t
Materiale Inerte	60.000	237.153	1.657.585	t
Pietrisco	735.930	822.453	976.512	t
Solventi ¹	n.d.	n.d.	24	t
Sostanze chimiche	285	288	3.176	t
Terre ²	1.119.667	1.122.727	2.636.422	t
approvvigionamento	n.d.	488.945	318.480	t
riutilizzo	n.d.	633.782	2.317.942	t
Traverse CAP	306.560	324.421	248.676	t
Traverse legno	510	1.840	70	t

(1) Dato raccolto a partire dal 2011.

(2) Dato raccolto a partire dal 2010.



6.4 Rifiuti

EN22

EN24

EN26

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane è determinato nel raggiungimento dell'obiettivo di riduzione dei rifiuti prodotti. Nel corso del 2011 si è provveduto a una significativa dismissione di rotabili ferroviari: attività che ha prodotto circa 37.000 tonnellate di rifiuti. Contestualmente si sono ridotte le quantità legate alla manutenzione, anche grazie all'effetto dell'implementazione del Sistema di Gestione Ambientale, diffuso in tutte le realtà operative di Trenitalia.

Lo smaltimento del materiale contenente amianto (MCA) è ormai un'attività residuale, anche per via delle importanti attività di smaltimento che hanno caratterizzato gli anni passati. Le attività proseguono, dove sono presenti rotabili con MCA, applicando le procedure concordate con l'ENEA.

Inoltre, nei Comuni nei quali è attivo un sistema per la raccolta differenziata, le Società del Gruppo si sono organizzate o si stanno organizzando per conferire adeguatamente i propri rifiuti e quelli dei propri clienti e fornitori: in particolare, è stata avviata un'iniziativa di raccolta differenziata in tutti i *FrecciaClub* presenti nelle principali stazioni.

Dalla tabella risulta evidente tuttavia che la prevalenza dei rifiuti prodotti è legata all'attività di manutenzione dell'infrastruttura.

Rifiuti prodotti dal Gruppo

	2009	2010	2011	UM
Rifiuti pericolosi prodotti	58.812	49.923	51.004	t
di cui contenenti amianto	26	26	3	t
Rifiuti non pericolosi prodotti	178.396	200.675	195.810	t
Totale	237.208	250.597	246.814	t
Rifiuti provenienti da attività sui rotabili ferroviari	22%	28%	20%	
Rifiuti provenienti da attività sull'infrastruttura ferroviaria ¹	78%	72%	72%	
Rifiuti provenienti da altre attività ²	0,4%	0,6%	8,1%	

(1) Il dato di RFI è stimato come media dei precedenti tre anni.

(2) Il dato relativo agli anni 2009 e 2010 non comprende la quota di rifiuti prodotti da Trenitalia provenienti da attività non legate ai rotabili (tale volume è aggregato nella voce relativa ai rotabili).

Le Società del Gruppo sono consapevoli dell'importanza di monitorare e, ove possibile, incidere sulla quantità dei rifiuti originati da soggetti terzi, siano essi appaltatori/fornitori oppure clienti, dal momento che le attività maggiormente responsabili della produzione di rifiuti, come la realizzazione di nuove infrastrutture, sono affidate all'esterno.

Rifiuti prodotti da terzi per attività del Gruppo

	2009	2010	2011	UM
Rifiuti pericolosi prodotti	356	1.143	65.255	t
di cui contenenti amianto	87	22	10	t
Rifiuti non pericolosi prodotti ¹	270.794	1.143.315	797.327	t
Totale	271.150	1.144.458	862.581	t

(1) La stima dei rifiuti prodotti dai clienti e visitatori delle principali stazioni è mediamente pari a 27.000 t annue.



Anche la gestione sostenibile dei rifiuti rappresenta un'area di attenzione da parte del Gruppo, che giudica doveroso adottare un utilizzo consapevole dei materiali, considerando nel loro ciclo di vita il recupero di materia o energetico. È quindi a una crescente sensibilità anche degli appaltatori, sollecitati da prescrizioni contrattuali che richiedono l'adozione di figure esperte nella gestione delle tematiche ambientali, che può ascrivere la maggiore percentuale, rispetto al 2010, di rifiuti avviati a recupero piuttosto che a smaltimento (+9%).

Rifiuti diretti e indiretti inviati a recupero o smaltimento

	2009	2010	2011	UM
Rifiuti prodotti inviati a recupero	461.029	1.020.461	910.149	t
Rifiuti prodotti inviati a smaltimento	20.122	338.948	171.048	t
Totale	481.151	1.359.409	1.081.197	t

Per quanto riguarda il trasporto di rifiuti pericolosi in base alla Convenzione di Basilea, si fa presente che Trenitalia effettua il trasporto dei rifiuti da e verso l'estero. Nella tabella sottostante vengono riportati i volumi dei rifiuti che sono monitorati sulla base della Convenzione.

Rifiuti pericolosi in base alla Convenzione di Basilea

	2009	2010	2011	UM
Rifiuti inviati a recupero ¹	485.172	674.975	130.671	t
di cui per conto terzi	485.172	674.975	130.671	t
Rifiuti inviati a smaltimento	n.d.	n.d.	27.117	t
di cui per conto terzi	n.d.	n.d.	27.117	t
Totale	485.172	674.975	157.788	t
Rifiuti trasportati dall'Italia verso l'estero	100%	95%	95%	

(1) I dati 2009 e 2010 sono comprensivi delle quantità inviate a smaltimento.

A partire dal 2006, pur rimanendo ancora consentito l'impiego di legno impregnato con olio di creosoto per determinati usi professionali tra cui quello ferroviario, non si acquistano più traverse impregnate con olio di creosoto, ma traverse impregnate con una miscela di sali inorganici ecocompatibili. Le traverse in legno rimosse, se costituenti rifiuti, vengono avviate a recupero energetico presso impianti specializzati a effettuare tale trattamento.

	2009	2010	2011	UM
Smaltimento traverse in legno impregnate con olio di creosoto ¹	47.347	37.887	36.386	t
Acquisto traverse ECO	7.100	7.500	6.700	t

(1) Il dato 2011 è stimato sulla base dell'andamento dei precedenti sette anni.

In ogni caso l'impiego del legno è sempre più residuale, dato che attualmente oltre l'85% dei binari è armato con traverse in Cemento Armato Precompresso (CAP). Nel 2011 il quadro normativo del Sistema di Controllo della Tracciabilità dei Rifiuti (SISTR) è stato caratterizzato da numerose proroghe che avrebbero dovuto consentire la risoluzione delle criticità relative al suo funzionamento (permanono ancora, tuttavia, numerosi problemi tecnici e normativi che, per il Gruppo Ferrovie dello Stato

Italiane, riguardano in particolare l'interoperabilità tra il SISTRI e i software aziendali). In particolare, il Decreto Legge 138/2011, abroga il SISTRI, ma in sede di sua conversione la Legge 148 del 14 settembre 2011 lo ripristina, fissandone l'operatività al 9 febbraio 2012. Successivamente il D. Lgs. 216/2011, il cosiddetto Milleproroghe, posticipa la data di avvio al 2 aprile 2012 e la Legge n. 14 del 24 febbraio 2012, in cui il succitato D. Lgs. 216/2011 è stato convertito, la fa nuovamente slittare al 30 giugno 2012. Infine, il D. Lgs. 83/2012, pubblicato sul Supplemento ordinario n. 129 alla G.U. n. 147 del 26 giugno 2012, pone al 30 giugno 2013 l'avvio del SISTRI.

L'11 maggio 2011, il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha aderito alla Giornata di verifica del SISTRI, promossa da Confindustria con il patrocinio morale del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare: hanno partecipato all'iniziativa 112 unità operative e circa il 73% degli operatori ha registrato rilevanti malfunzionamenti. Visti i risultati del primo test, il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare si è fatto promotore di ulteriori sessioni di prova del sistema, convocate dal 12 al 31 dicembre, alle quali hanno partecipato 56 unità locali, con i seguenti risultati:

- il 56% circa dei dispositivi ha terminato i test con esito positivo. Gli addetti hanno portato a termine l'aggiornamento del dispositivo e le simulazioni delle operazioni di carico e movimentazione, ma nessuno ha potuto completare l'intero percorso, non essendo disponibili i dispositivi del trasportatore e del destinatario;
- il 44% circa dei dispositivi non ha potuto portare a termine i test che, pertanto, hanno avuto esito negativo.

La Divisione Cargo di Trenitalia, configurata come trasportatore di rifiuti, non ha potuto eseguire i test poiché non sarebbero stati completi e realistici per le casistiche connesse al trasporto ferroviario e per le difficoltà di individuazione di operatori terzi disponibili a effettuare i test per un ciclo completo di registrazione. Il costo complessivo sostenuto dalle principali Società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane come contributo al SISTRI, negli anni 2010 e 2011, ammonta a circa € 187.000. Cifra a cui bisogna aggiungere € 100.000, già investiti dalla Divisione Cargo per garantire la tracciabilità del rifiuto e rendere i sistemi informativi ferroviari in uso interoperabili con il SISTRI.

6.5 Acqua

EN8

EN9

EN10

EN21

EN26

PR1

Nel 2011 il volume dei consumi idrici complessivi resta sostanzialmente inalterato rispetto all'anno precedente. I dati registrati nell'anno di rendicontazione e mostrati in tabella devono essere letti nel loro complesso: l'aumento di circa 2.300.000 m³ di acqua prelevata a uso industriale e la contestuale diminuzione del volume dei consumi per uso civile sono effetto di una evoluzione del sistema di monitoraggio dei dati ambientali. Inoltre l'acqua prelevata per uso civile è ridotta di un volume di circa 650.000 m³ che l'approfondimento 2011 ha permesso di attribuire ai prelievi delle aziende che operano negli spazi commerciali gestiti da Grandi Stazioni e Centostazioni. È importante sottolineare l'impegno del Gruppo FS Italiane nel rispetto di una risorsa naturale di particolare importanza per il territorio nazionale per la sua centralità nell'equilibrio di ecosistemi, spesso particolarmente sensibili, e per la sua scarsità in alcune zone che la rendono vitale per le comunità locali. Nel periodo considerato, l'indagine ha evidenziato che per le fonti idriche inserite in aree protette e di cui le Società del Gruppo si avvalgono, non si sono verificati prelievi significativi, cioè pari a più del 5% del volume totale di acqua.

In Trenitalia, ad esempio, è stata emanata, a livello centrale, una Comunicazione Organizzativa riguardante "Linee Guida per l'uso razionale dell'energia e delle risorse idriche" a fronte della quale sono state intraprese, a livello territoriale, iniziative di verifica dello stato delle reti idriche di adduzione. In alcuni casi, alle verifiche effettuate, sono seguiti interventi di razionalizzazione e miglioramento dell'efficienza della rete di approvvigionamento, come nel caso della sostituzione di condotte per la risoluzione dei problemi di perdita. Nel loro complesso, gli interventi e le iniziative intraprese dalle



Società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane nel 2011 per la riduzione degli sprechi e l'ottimizzazione dei consumi, attraverso recupero o riuso, di acqua hanno consentito di risparmiare un volume totale di acqua pari a oltre 200.000 m³.

Prelievi idrici per uso e per fonte

	2009	2010	2011	UM
Uso industriale	1.213.339	1.336.437	3.653.887	m ³
Uso civile	27.030.422	28.470.465	25.286.985	m ³
Totale acqua prelevata	28.243.761	29.806.902	28.940.872	m³
di cui da falda	27,8%	25,5%	31,7%	
di cui da acquedotto	49,9%	53,3%	44,1%	
di cui da corpi idrici ¹	22,3%	21,2%	24,2%	

(1) Prelievi da acque superficiali e sorgive.

Prosegue inoltre l'attività del gruppo di lavoro, di cui fanno parte Trenitalia e la Direzione Sanità di RFI, in collaborazione con l'Università degli Studi "La Sapienza" di Roma, per il monitoraggio del rischio biologico. Le analisi condotte non hanno evidenziato particolari problematiche correlate alla gestione dei processi di sanificazione e decalcificazione dei serbatoi e delle reti idriche di alimentazione. Nell'impianto di Santa Maria La Bruna a Napoli è stato installato un apparato di clorazione in continuo. Analoga installazione è stata realizzata presso l'ex Officina Grandi Riparazioni di Firenze. Ed è in corso la definizione di ulteriori interventi. L'esperienza di Trenitalia è stata oggetto di numerose presentazioni in convegni nazionali e internazionali. Dalla sintesi riportata nella tabella dei prelievi idrici emerge la significativa prevalenza dei volumi destinati agli usi civili (uffici, bagni e docce delle officine, fontanelle di stazione, eccetera) rispetto ai consumi totali.

L'acqua derivante dagli utilizzi del Gruppo in stazioni e uffici è prevalentemente classificata come refluo domestico; questi scarichi sono riversati nelle reti fognarie comunali in ottemperanza ai requisiti indicati dal D. Lgs. 152/06 e s.m.i.. L'acqua utilizzata per il lavaggio dei treni nei piazzali delle officine, invece, è considerata refluo industriale e pertanto è opportunamente trattata prima dell'immissione nella rete fognaria.

Scarichi idrici

	2009	2010	2011	UM
Acque reflue scaricate	26.753.561	27.702.239	27.223.190	m ³
di cui inviate preliminarmente a trattamento	913.582	972.205	1.316.425	m ³

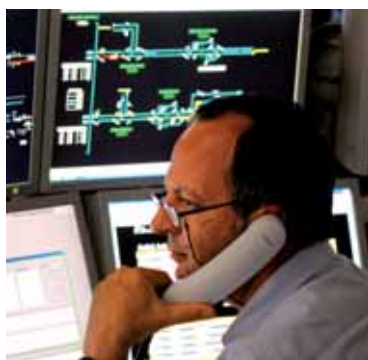
Nelle principali officine sono presenti impianti per la raccolta e il trattamento delle acque reflue derivanti dalle attività industriali delle Società del Gruppo. La gestione del processo di trattamento degli scarichi è affidata, su tutto il territorio nazionale, ad aziende specializzate che operano nel settore della depurazione e del trattamento delle acque reflue industriali. Gli scarichi vengono inviati a un ciclo di trattamento chimico/fisico e immesse in rete fognaria o corpi idrici nel rispetto dei limiti di legge. Le analisi di laboratorio contenenti i valori dei carichi inquinanti a valle del processo di trattamento delle acque sono inviate e condivise, a livello locale, con le Società del Gruppo. La media dei valori dei trattamenti di depurazione dei reflui monitorati testimonia l'attenzione del Gruppo su questa materia. Come infatti dimostra un'indagine condotta su 47 siti operativi (vedi tabella seguente) i risultati si attestano ampiamente sotto i limiti consentiti.

Valore medio analisi acque reflue scaricate in fognatura

	2011	UM
COD	103,8	mg/l
Tensioattivi	0,9	mg/l
SST	33,0	mg/l
Piombo	0,04	mg/l
Cromo	0,03	mg/l
Cadmio	0,008	mg/l

Valore medio analisi acque reflue scaricate in altra destinazione

	2011	UM
COD	45,0	mg/l
Tensioattivi	0,6	mg/l
SST	47,1	mg/l
Piombo	0,02	mg/l
Cromo	0,03	mg/l
Cadmio	0,006	mg/l





Valorizzazione del territorio: progettazione

La valorizzazione del territorio è considerata un'opportunità per lo sviluppo e la riqualificazione delle zone attraversate. Oggi la progettazione e la realizzazione di investimenti infrastrutturali improntati alla minimizzazione degli impatti sul territorio sono le priorità di RFI e Italferr.

La Valutazione di Impatto Ambientale, la Conferenza di Servizi, la disciplina speciale prevista per le opere prioritarie con l'entrata in vigore della cosiddetta Legge Obiettivo e del relativo decreto di attuazione, sono strumenti che si aggiungono all'approccio attento alla tutela del territorio e all'utilizzo razionale delle risorse adottato dal Gruppo.

Nello specifico, il metodo utilizzato da Italferr si concretizza attraverso la predisposizione dello studio di prefattibilità ambientale che:

- verifica la compatibilità dell'intervento con le prescrizioni di eventuali piani paesaggistici, territoriali e urbanistici sia di carattere generale sia settoriale;
- individua i prevedibili effetti della realizzazione dell'intervento e del suo esercizio sulle componenti ambientali e sulla salute dei cittadini;
- determina le misure di compensazione ambientale e gli eventuali interventi di ripristino, riqualificazione e miglioramento ambientale e paesaggistico.

Per la fase di sorveglianza e misurazione viene elaborato il progetto di monitoraggio ambientale che pianifica e organizza le attività e le campagne di rilevamento in relazione alle caratteristiche fondamentali delle componenti ambientali al fine di verificare, all'interno delle aree interessate dall'intervento, lo stato ambientale *ante operam*, in fase di costruzione e in fase di esercizio, e l'efficacia dei sistemi di mitigazione posti in essere.

Il progetto di monitoraggio ambientale deve, in particolare, permettere di:

- documentare l'evolversi della situazione ambientale per verificare che gli effetti indotti dell'opera siano coerenti con le previsioni progettuali;
- segnalare l'eventuale manifestarsi di emergenze ambientali affinché sia possibile intervenire nei modi e nelle forme più opportune per evitare che si producano eventi irreversibili e gravemente compromissivi della qualità dell'ambiente;
- permettere di controllare specifiche situazioni, affinché sia possibile adeguare la conduzione di lavori a particolari esigenze ambientali.

Per le tratte Alta Velocità/Alta Capacità, il progetto di monitoraggio ambientale è stato sviluppato dal *General Contractor* dell'opera e verificato da Italferr.

La progettazione ambientale include uno studio specifico volto all'individuazione dei siti di approvvigionamento e smaltimento degli inerti da impiegare per la realizzazione dell'infrastruttura.

Lo studio, qualora le scelte progettuali lo rendano necessario, viene completato con la redazione del Piano di Gestione delle Terre e Rocce da Scavo in cui sono indicati i siti di produzione delle terre, quelli di riutilizzo, gli accertamenti analitici previsti sul materiale scavato e le aree per il deposito temporaneo dei cumuli in attesa del riutilizzo. L'attività di progettazione può prevedere inoltre la gestione di potenziali impatti sulle comunità locali coinvolte. In questi casi RFI, col supporto tecnico di Italferr, coinvolge le comunità locali, indicendo tavoli tecnici o Conferenze dei Servizi che possono indirizzare le scelte di progetto. Ad esempio, nell'ambito della redazione dei Progetti Preliminari e degli Studi d'Impatto Ambientale della nuova linea Alta Velocità/Alta Capacità Venezia-Trieste, sono stati avviati gruppi di lavoro per condividere *in itinere* il progetto con i principali Enti e con le comunità interessate dall'opera. A partire dal 2009, per tutti i progetti di elevata complessità o particolare interferenza con il territorio, Italferr sviluppa Progetti di Monitoraggio Ambientale che contemplano la componente Ambiente Sociale. A motivare la presenza di questa componente è una concezione generale del-

4.11

4.16

EN11

EN12

EN13

EN14

EN15

EN25

EN26

EC8

S01

S09

S010

PR1

l'opera da realizzare come un sistema socio-tecnico: una grande opera, infatti, coinvolge non solo risorse fisiche, ma anche risorse sociali, economiche e territoriali, s'innesta in un tessuto socio-culturale che condiziona destini individuali, progetti famigliari, aggregazioni sociali e può influire sugli assetti di potere locali e perfino nazionali.

Il monitoraggio della componente Ambiente Sociale si traduce in una misurazione degli impatti mediante il confronto nel tempo di indicatori oggettivi, relativi ai diversi campi o settori in cui si estrinsecano gli effetti del progetto.

Si effettua una ricognizione delle condizioni esistenti e delle tendenze passate relative all'ambiente sociale nel quale s'inserisce il progetto. Successivamente a tale studio *ante operam*, gli indicatori utilizzati devono essere applicati di nuovo, periodicamente, durante la fase di cantiere, nonché in fase di esercizio, in modo da identificare le possibili deviazioni dalle azioni inizialmente programmate e gli impatti sociali non previsti.

Per consentire la centralizzazione dei dati territoriali geografici e la condivisione di mappe tematiche prodotte dalle diverse unità specialistiche di Italferr è stato realizzato nel corso del 2011 il Portale Cartografico che consente l'archiviazione dei dati specifici. L'accesso agli utenti interni è possibile attraverso un portale web, GIS, che garantisce la ricerca e l'analisi dei dati geografici e i *download* dei dati cartografici. Opportunamente riorganizzati, questi elementi sono disponibili al pubblico attraverso siti web divulgativi, progettati e realizzati a cura di Italferr per comunicare a cittadini, Enti e Amministrazioni informazioni circa lo stato di qualità ambientale del territorio interessato dalle attività di costruzione, le attività di monitoraggio eseguite nelle fasi *ante*, in corso e *post operam*, le opere di mitigazione ambientale e compensative connesse al progetto.

I siti web disponibili riguardano i seguenti progetti ferroviari:

- Linea AV/AC Padova-Mestre (<http://ambiente.italferr.it/>)
- Nodo AV Firenze (<http://osservatorioambientale.nododifirenze.it/>)
- Nodo di Palermo (<http://ambiente.italferr.it/on-line/home/progetti/nodo-di-palermo>).

Nel sito, oltre a quanto sopra descritto, è presente una sezione *news* che ha lo scopo di informare i cittadini sui disagi relativi alle interruzioni delle viabilità durante le lavorazioni.

È stato inoltre pubblicato ed è disponibile, all'indirizzo web osservatoriambientali.it, il Portale Osservatori Ambientali nato sulla base di impegni assunti durante la realizzazione delle linee Alta Velocità/Alta Capacità da RFI/TAV con il Ministero dell'Ambiente e Tutela del Territorio e del Mare per garantire:

- l'ampia diffusione di informazioni sulle attività degli Osservatori Ambientali delle tratte AV/AC Torino -Novara-Milano, Milano-Bologna, Bologna-Firenze, Roma-Napoli, Padova-Mestre e dei nodi di Bologna e Firenze;
- la condivisione tra gli operatori degli Osservatori Ambientali dei dati di monitoraggio in forma il più possibile omogenea.

Tale Portale rappresenta l'integrazione con i siti web divulgativi realizzati su richiesta degli Osservatori Ambientali della linea Padova-Mestre e del Nodo di Firenze da Italferr e i *WebInfoPoint* Bologna AV e Firenze AV realizzati da RFI che, seppur non esclusivamente orientati alla diffusione d'informazioni ambientali, rientrano nelle iniziative web destinate alle collettività locali per informazioni sui grandi lavori ferroviari e loro inserimento territoriale.

Infine, è opportuno citare l'aggiornamento del sito di Italferr <http://ambiente.italferr.it/on-line/home.html> con la sezione focus "Ambiente e Sostenibilità", nata per valorizzare il nuovo approccio adottato dalla Società nella progettazione ambientale in termini di una rilettura di temi e aspetti tradizionali attraverso una visione più ampia e integrata dell'ambiente che supera la logica del mero impatto e consente di individuare l'effettivo bilancio ambientale dell'opera, evidenziando non solo ciò che si sottrae al contesto ma anche i benefici indotti dal progetto.



Tutela del territorio: biodiversità

Lo sviluppo delle infrastrutture di trasporto riveste un ruolo delicato nei confronti della biodiversità, in quanto può causare perdita di *habitat*, frammentare gli ecosistemi, incrementare la mortalità per alcune specie e provocare altre ricadute negative nei confronti della diversità biologica.

Rendere sostenibile lo sviluppo delle infrastrutture significa, tra l'altro:

- Prevenire: evitare di costruire infrastrutture non necessarie e, soprattutto, non coinvolgere le zone dove sono presenti aree protette, individuando i tracciati ottimali;
- Mitigare: ridurre gli impatti al minimo, laddove non si riesca a prevenire, attraverso misure opportune (sottopassi, sovrappassi, recinzioni);
- Compensare: ristabilire il valore complessivo di biodiversità che è stato perso a causa della realizzazione dell'infrastruttura, attraverso ripristini ecosistemici, ricreando altrove ambienti alternativi.

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane è consapevole della fragilità degli ecosistemi nei quali sviluppa le proprie attività e, per questo motivo, ha dato la massima priorità a questo aspetto.

Nella tabella sottostante sono riassunti i dati principali dei progetti sviluppati da Italferr nel corso del 2011.



	Superficie totale delle aree protette interferite	Strategie, azioni attuate, progetti per la tutela della biodiversità
Progetto Preliminare nuovo collegamento Palermo-Catania Raddoppio tratta Catenanuova-Bicocca	Nessuna interferenza con aree protette o aree a elevata biodiversità.	Nessuna interferenza con aree protette o aree a elevata biodiversità.
Progetto Preliminare Nuovo Collegamento Ferroviario tra la linea Roma-Maccarese e il futuro Nuovo Terminal dell'Aeroporto di Fiumicino	330.000 m ² ; di questi circa 270.000 m ² sono le aree di superficie in corrispondenza di tratti in galleria profonda.	L'intervento in oggetto comporta sottrazione di suolo solo nel tratto all'aperto, dove è già presente una infrastruttura ferroviaria. In quest'area è di modesta entità l'interferenza con aree agricole mentre è praticamente trascurabile l'impatto sugli <i>habitat</i> e sulla vegetazione naturale. Per il tratto in galleria profonda non si prevedono interferenze con i sistemi naturali di superficie.
Progetto Definitivo Canale Villoresi (opera connessa al Quadruplicamento Gallarate Rho)	50.000 m ² di cui 14.000 m ² in area protetta.	L'interferenza all'interno del SIC/ZPS (Sito di Interesse Comunitario/Zona di Protezione Speciale) risulta essere bassa sia rispetto alla componente vegetazionale sia all' <i>habitat</i> ; che subirà effetti positivi in termini di qualità. L'interferenza sulla fauna viene valutata significativa in fase di cantiere, ma nulla in fase di esercizio e positiva in termini di recupero della connettività ecologica.
Progetto definitivo del raddoppio Torino Pinerolo da Bivio Sangone a Pinerolo	500 m ² in area protetta.	Non sono ipotizzabili impatti negativi diretti sulle specie di flora e fauna e sugli <i>habitat</i> di interesse comunitario. È stato rilevato un locale coinvolgimento di una piccola porzione di <i>habitat</i> (circa 500 m ²) in corrispondenza della realizzazione della rotatoria di innesto del cavalcavia ferroviario sulla viabilità esistente.



<p><i>Habitat</i> protetti o ripristinati</p>	<p>Strategie, azioni attuate, piani futuri per gestire gli impatti sulla biodiversità</p>	<p>Specie elencate nella lista rossa IUCN e nelle liste nazionali delle specie protette che trovano il proprio habitat nelle aree di operatività dell'organizzazione, suddivise per livello di rischio di estinzione</p>
<p>Interventi per favorire l'aumento di biodiversità: 12.000 mq di realizzazione di nuove aree verdi.</p>	<p>Il progetto preliminare, afferente alle tipologie di cui alla cosiddetta "Legge Obiettivo", è sottoposto a procedura di Valutazione di Impatto Ambientale. È prevista la pubblica partecipazione al procedimento.</p>	<p>Nessuna interferenza rilevata.</p>
<p>Sono previsti in progetto 8.000 mq di realizzazione nuove aree verdi.</p>	<p>Il progetto definitivo verrà sottoposto a procedura di Valutazione di Impatto Ambientale, comprensiva di Valutazione di Incidenza. È prevista la pubblica partecipazione al procedimento e il coinvolgimento degli Enti Gestori delle aree protette/Siti Natura 2000.</p>	<p>Sebbene nell'area siano presenti diverse specie a rischio, nessuna interferenza significativa e negativa è stata rilevata.</p>
<p>Interventi per favorire l'aumento di biodiversità: 10.000 mq di realizzazione nuove aree verdi. Al fine di interferire nella minore misura possibile con le biocenosi presenti all'interno dell'area protetta, soprattutto in considerazione dei ritmi biologici di molte specie animali, la realizzazione dell'opera sarà effettuata tra l'autunno e inizio primavera.</p>	<p>Il progetto definitivo è stato sottoposto a procedura di Valutazione di Impatto Ambientale, comprensiva di Valutazione di Incidenza. È prevista l'espressione del WWF, Ente di Gestione dell'Oasi. È altresì prevista la pubblica partecipazione al procedimento.</p>	<p>L'incidenza su tutte le componenti naturalistiche a lavori eseguiti risulta essere nulla; al contrario si prefigura per la vegetazione un effetto di tipo positivo. Così come positiva sarà l'incidenza rispetto alla connettività faunistica.</p>
<p>Al fine di preservare la struttura originaria del bosco è prevista la messa a dimora sia di alberi sia di arbusti con buona densità e sesto d'impianto naturaliforme.</p>	<p>Il progetto definitivo è stato sottoposto a procedura di Valutazione di Impatto Ambientale, comprensiva di Valutazione di Incidenza. È prevista l'espressione del Ente di Gestione del Parco di Stupinigi.</p>	<p>Il progetto in esame non avrà incidenze negative significative sugli elementi ecosistemici del SIC di Stupinigi, ovvero non interferirà in maniera determinante sul mantenimento in uno stato di conservazione soddisfacente degli <i>habitat</i> e delle specie di fauna e di flora di interesse comunitario presenti.</p>

Salvaguardia del territorio: archeologia

Nell'ambito della progettazione delle infrastrutture ferroviarie in Paesi ricchi di vestigia del passato come l'Italia, l'archeologia rappresenta un aspetto fondamentale nei processi di gestione degli impatti sul territorio. Le presenze archeologiche, quando note dal principio, sono considerate come dati di base di cui tenere conto già in fase progettuale. Dall'esperienza innovativa sperimentata nella realizzazione delle grandi opere, Italferr ha elaborato una procedura per valutare l'impatto archeologico (VIARCH - Valutazione Impatto Archeologico) sul modello VIA (Valutazione d'Impatto Ambientale), procedura adottata per la verifica preventiva dell'interesse archeologico⁸⁶.

In sostanza, la verifica preventiva dell'interesse archeologico si articola in due fasi principali:

- una fase integrativa della progettazione preliminare, che prevede l'esecuzione di carotaggi, prospezioni geofisiche e geochimiche e saggi archeologici tali da assicurare una sufficiente campionatura dell'area interessata dai lavori;
- una fase integrativa della progettazione definitiva ed esecutiva, che prevede l'esecuzione di sondaggi e di scavi in estensione.

L'esito delle indagini permette alla Soprintendenza di esprimere il proprio parere in ciascuna fase di progettazione in modo motivato, in forza di una conoscenza sempre più accurata del contesto archeologico. Lo Studio Archeologico viene redatto con diversi gradi di approfondimento sulla base delle caratteristiche geomorfologiche e delle pregresse conoscenze storico-archeologiche del territorio interessato dal progetto, nonché delle caratteristiche del progetto e può comprendere una singola o tutte le seguenti attività, definite sulla base delle pregresse conoscenze:

- analisi dei dati bibliografici e di archivio, comprensivi dell'individuazione del vincolo di carattere archeologico;
- analisi cartografica attuale e storica, comprensiva della lettura geomorfologica del territorio;
- analisi toponomastica;
- analisi da aerofotointerpretazione;
- ricognizione sul territorio interessato dal progetto ferroviario.

Gli esiti sono trasmessi al Soprintendente territorialmente competente che, se lo ritiene opportuno, attiva la procedura di verifica preventiva dell'interesse archeologico, in base all'art. 96 del D. Lgs.163/2006.

In particolare, per l'anno 2011, sono stati effettuati i seguenti studi archeologici: nodo di Novara; integrazione Verres-Chatillon; integrazioni Torino-Lione; raddoppio Torino-Pinerolo; integrazioni Lunetta di Chivasso; Canale Villorese; tratta Fortezza-Verona, sub lotto funzionale Fortezza -Ponte Gardena; Fabbricati Tecnologici San Donà-San Stino di Livenza; arretramento della stazione di Olbia; adeguamento GA21 Milano-Bologna; nuove fermate Zanardi e Caprara del nodo di Bologna; adeguamento idraulico dell'alveo del torrente Mugnone (FI); potenziamento tecnologico nodo di Roma; nuovo collegamento ferroviario all'aeroporto di Fiumicino; adeguamento gallerie tratta AV Roma-Napoli; opere di stabilizzazione sul versante a monte della SSE di Albacina; nuovo ACC di Ancona; potenziamento tecnologico nodo di Napoli; tratta Ogliastro-Sapri; CTC Bari-Taranto e Lecce -Bari; integrazioni tratta Frasso Telesino-Vitulano; integrazioni tratta Apice-Orsara; sottovia Pellaro (tratta Reggio Calabria-Melito di Porto Salvo); nuovo collegamento ferroviario Porto di Taranto; linea Palermo-Catania; tratta Catenanuova-Bicocca; linea Catania-Siracusa.

Nel corso dell'anno sono state, inoltre, eseguite direttamente da Italferr operazioni di indagini/scavi archeologici per investimenti connessi a:

- raddoppio Parma-Vicoforte, raddoppio Lunghezza-Guidonia; nuovo ACC Casilina (Roma); Roma Smistamento (via di Villa Spada); scala antincendio Villa Patrizi (Roma), IMC San Lorenzo (Roma); tratta Ciampino-Capannelle; reinterro strutture archeologiche in località Tor Sapienza (penetrazione urbana AV di Roma); reinterro area archeologica Corcolle (tratta AV Roma-Napoli); viabilità minimale di collegamento con la stazione Alta Velocità di Afragola.

(86) Articoli 2 ter-2 quinquies Legge 109/2005, recepita poi agli artt. 95-96 del Testo Unico degli Appalti, Decreto Legislativo 163/2006.



Sugli appalti in corso, inoltre, quando le indagini archeologiche sono effettuate da Contraente Generale o da Appaltatore, si fornisce un supporto costante alla Direzione Lavori/Alta Sorveglianza, con verifiche periodiche di avanzamento delle attività, ricerca delle soluzioni ottimali per la gestione degli scavi, mantenimento e cura dei rapporti con la Soprintendenza. Come, ad esempio, per la tratta Cervaro-Bovino e per il raddoppio Fiumetorto-Ogliastrillo.

Inoltre, sugli appalti in corso, in cui le indagini archeologiche sono effettuate da Contraente Generale, General Contractor o Appaltatore, si effettua un supporto costante alla Direzione Lavori/Alta Sorveglianza, effettuando verifiche periodiche di avanzamento delle attività, individuando le soluzioni ottimali per la gestione degli scavi, curando i rapporti con la Soprintendenza. In particolare si ricorda l'attività effettuata per la Tratta Cervaro-Bovino e per il Raddoppio Fiumetorto-Ogliastrillo.

Altri impatti

6.7

Rumore

EN23

EN26

PR1

La progettazione, il controllo e la realizzazione delle nuove linee Alta Velocità/Alta Capacità sono state tra le attività di maggiore responsabilità affidate a Italferr dal Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane. In questo quadro s'inseriscono anche le attività di potenziamento e sviluppo dei principali nodi ferroviari urbani e delle linee tradizionali, nonché le attività di monitoraggio degli impatti ambientali, la progettazione dei lavori destinati a mitigarne gli effetti, la progettazione e realizzazione di interventi per la riduzione del rumore. A questo riguardo, la tabella seguente sintetizza i valori degli interventi realizzati.

	2009	2010	2011	UM
Progettazione di barriere acustiche	123.680	165.029	30.600	metri
Barriere acustiche realizzate	60.470	24.931	4.000	metri

Anche RFI investe importanti risorse in interventi di miglioramento della rete esistente (nuove tecnologie per la circolazione, elettrificazioni, raddoppi, riqualificazioni delle stazioni, manutenzione straordinaria, eccetera) e in nuove infrastrutture ferroviarie (nuove linee e nuovi impianti dedicati sia al traffico passeggeri sia a quello merci, anche intermodale), sempre orientando le scelte alla minimizzazione degli impatti, con particolare attenzione al contenimento dell'inquinamento da rumore.

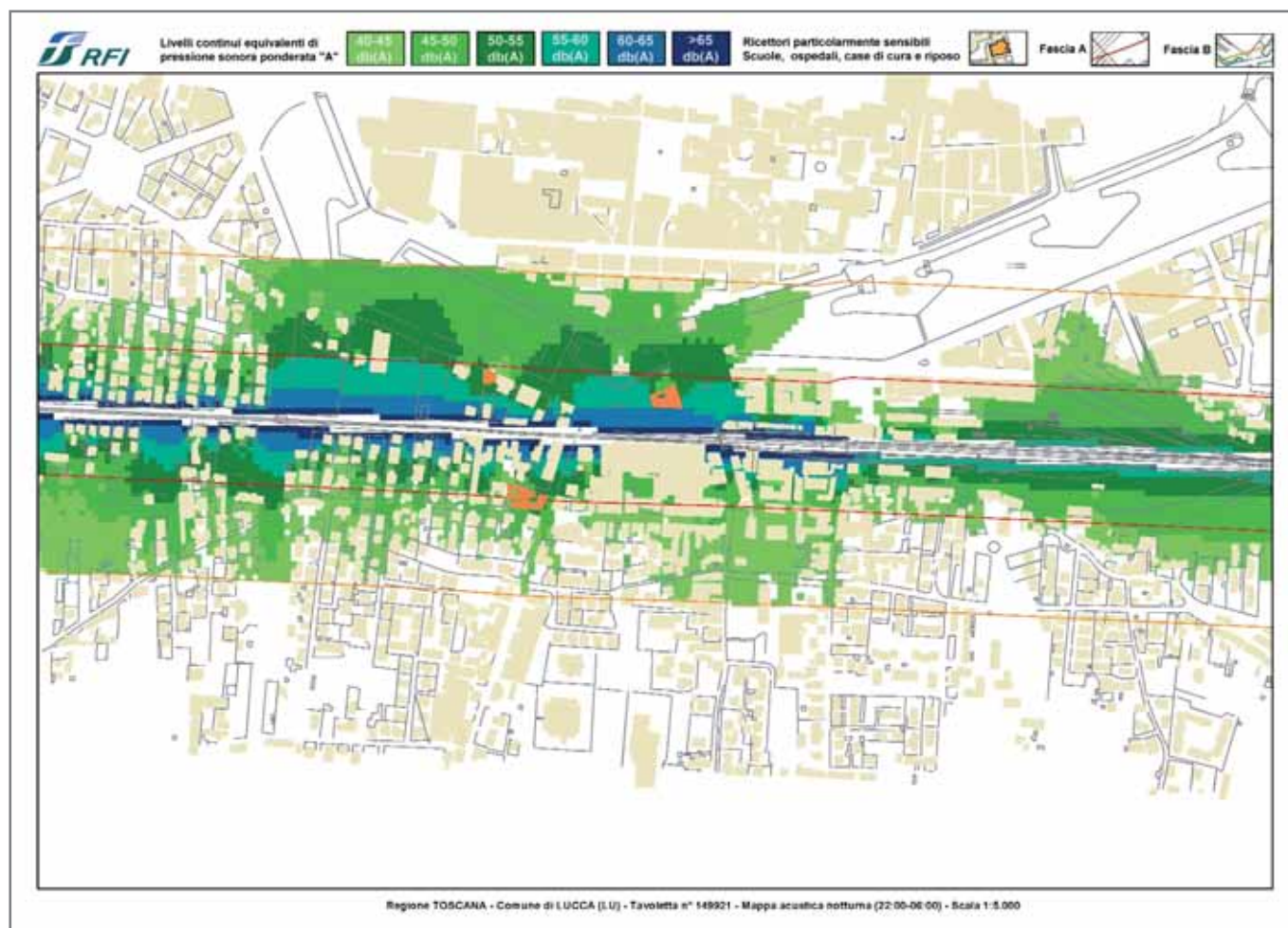
Per consentire l'integrazione dell'attuale sistema di simulazione acustica con quello di progettazione delle barriere antirumore, infatti, RFI ha avviato sia studi finalizzati allo sviluppo del *software* "INAC 3D" (INquinamento ACustico 3D) sia fasi propedeutiche alla sperimentazione di un sistema di abbattimento alla sorgente del rumore ferroviario con dispositivi meccanici applicati ai binari (*rail-dampers*). Dal 2004, come approvato dalla Conferenza Unificata Stato-Regioni, RFI è impegnata nelle attività di mitigazione acustica delle infrastrutture ferroviarie già in esercizio, come previsto dal Piano di Risana-mento Acustico. Il Piano, articolato su un periodo di quindici anni, con un costo complessivo stimato in circa 6,8 miliardi di euro, prevede la costruzione di circa 3.500 km di barriere antirumore lungo le linee ferroviarie dell'intero territorio nazionale e circa 3.200 interventi diretti su ricettori isolati o sensibili. Questo lo stato di avanzamento del Piano, per quanto riguarda i 320 interventi in corso nel 2011:

- 83% progettazione completata;
- 15% progettazione in corso;
- 2% progettazione in fase di avvio.

Esistono inoltre 108 interventi il cui stato di avanzamento è il seguente:

- 27 rinviati dalle Regioni;
- 39 sospesi perché compresi in altri progetti/programmi;
- 42 in realizzazione o ultimati.

La mappatura acustica: livelli di pressione sonora



Nel complesso l'attività di controllo dell'impatto acustico, realizzata da Italferr e RFI, ha portato alla messa in opera di circa 352 km di barriere per la mitigazione del rumore e anche di numerosi interventi diretti su ricettori isolati. Le cifre fin qui riportate dimostrano l'impegno del Gruppo nei confronti della tutela del territorio e del rispetto delle comunità che lo abitano e, allo stesso tempo, l'attenzione nella progettazione e realizzazione delle linee ferroviarie per l'inserimento sostenibile delle infrastrutture stesse in un contesto, quello nazionale, caratterizzato da un territorio fortemente antropizzato e con orografia complessa.

	2009	2010	2011
Interventi realizzati complessivamente per la mitigazione dell'inquinamento sonoro sull'infrastruttura (lunghezza totale linea convenzionale e linea AV in metri)	308.000	348.000	352.000

VALORI IN METRI



Campi elettromagnetici

Fin dai primi anni '80 il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, attraverso le sue principali Società Operative, in collaborazione con qualificate strutture nazionali quali l'Istituto Superiore di Sanità, l'ANPA (Agenzia Nazionale per la Protezione dell'Ambiente, confluita, nel 1999, nell'Agenzia per la Protezione dell'Ambiente e per servizi Tecnici a sua volta accorpata, nel 2008, nel nuovo Ente ISPRA, Istituto Superiore per la Protezione e Ricerca) e l'ENEL, ha fornito un valido contributo all'analisi e alla valutazione dell'interazione tra ambiente e campi elettromagnetici prodotti in ambito ferroviario. Nel corso degli anni, sono state effettuate numerose prove e indagini, tese a verificare il rispetto dei valori limite di campo elettromagnetico previsti dalla normativa, sia nelle zone limitrofe agli elementi infrastrutturali che generano le radiazioni sia all'interno dei treni in circolazione.

In particolare, gli impianti ferroviari che generano campi elettromagnetici con una frequenza rilevante ai fini della normativa vigente sono i seguenti:

- gli elettrodotti, intesi come l'insieme delle linee elettriche, delle sottostazioni e delle cabine di trasformazione;
- le linee di contatto per la trazione elettrica, sia quelle delle linee convenzionali funzionanti con una tensione di 3 kV in corrente continua, sia quelle delle tratte Alta Velocità alimentate con corrente alternata con una tensione di 25 kV-50 Hz;
- gli impianti di telecomunicazione e trasmissione radio usati per le necessità di servizio;
- gli impianti in media e bassa tensione per illuminazione e altri servizi in quelli fissi.

Le misurazioni effettuate mostrano, complessivamente, il rispetto dei valori prescritti dalla normativa per tutte le fonti di campi elettromagnetici indicate, evidenziando inoltre come, per alcune di esse (linee di contatto convenzionali, impianti GSM-R), tali radiazioni siano trascurabili o estremamente basse rispetto ai limiti. Per esempio, gli impianti radiomobili utilizzati in ambito ferroviario in spazio aperto e in galleria, analizzati e autorizzati dalle ARPA (Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente) competenti, sono soggetti a verifiche periodiche: i valori di campo elettromagnetico associati risultano tipicamente molto inferiori ai valori di soglia della normativa nazionale ed europea.

Relativamente ai campi elettromagnetici a 50 Hz generati dagli elettrodotti, RFI opera un monitoraggio continuo delle correnti circolanti nelle proprie linee ad alta tensione e comunica i valori registrati alle ARPA competenti. Per quanto riguarda i treni, le prove in cabina di guida, all'interno dei convogli in circolazione e all'esterno di quelli fermi negli impianti per manutenzione forniscono un quadro conforme alle prescrizioni normative dal punto di vista dell'esposizione lavorativa ai campi elettromagnetici. A garanzia di trasparenza e imparzialità, tali misure sono state accreditate da parte di ACCREDIA, l'Ente unico nazionale preposto a questo tipo di attestazione.

L'accreditamento garantisce che i rapporti di prova e di ispezione e le certificazioni (di sistema, prodotto e personale) che riportano il marchio ACCREDIA siano rilasciate nel rispetto dei più stringenti requisiti internazionali in materia di valutazione della conformità e a seguito di una costante e rigorosa azione di sorveglianza sul comportamento degli operatori responsabili. Nel caso specifico, le verifiche ispettive si ripetono ogni anno.

Gestione dei siti potenzialmente contaminati

Il censimento dei siti potenzialmente contaminati è uno studio volto all'individuazione, sin dalla fase di Progettazione Preliminare, di tutte le aree interferenti con le opere di progetto dove è ipotizzabile la presenza di una contaminazione delle matrici suolo, sottosuolo e acque. Per le aree a rischio, così individuate, viene successivamente definito un piano di indagine per la caratterizzazione ambientale preliminare sito-specifico che accerti la presenza o meno di agenti contaminanti.

Per una più efficace gestione dei dati ambientali, acquisiti nel corso delle diverse attività di monitoraggio ambientale eseguite da Italferr, è stata sviluppata la banca dati Sistema Informativo Geografico

Monitoraggio Ambiente e Progetti (SIGMAP). Nel 2011, SIGMAP si è arricchita di una nuova sezione relativa alle Bonifiche Ambientali che permette il controllo costante e la pianificazione delle attività di tutti i procedimenti di bonifica avviati dalla Società.

Nello stesso anno, sul territorio nazionale interessato da impianti, nodi, scali e linee ferroviarie delle Ferrovie Italiane, sono state effettuate: attività volte alla caratterizzazione preliminare dei terreni in 36 Siti, di cui 4 di Interesse Nazionale (SIN); attività di monitoraggio in 9 siti, di cui 2 SIN; attività legate alla bonifica del suolo in 43 siti di cui 9 SIN.

Inoltre sono stati complessivamente registrati, nello svolgimento delle ordinarie attività delle Società del Gruppo, 8 sversamenti per complessivi 20.045 kg di sostanze inquinanti. Tra questi, il più importante si è verificato durante le operazioni di carico di un container su un treno diretto a Novara. Il container-cisterna, cadendo, ha urtato la pavimentazione del piazzale e una parte del liquido è fuoriuscita. Nell'impatto con il suolo è stato danneggiato il container e circa 20 tonnellate di una sostanza utilizzata per realizzare fibre tessili sintetiche si sono versate nel terreno. Le operazioni di bonifica sono iniziate tempestivamente e hanno permesso di eliminare ogni traccia della sostanza incidentalmente riversata, senza conseguenze per l'ambiente, come riportato nella relazione inviata dall'Arpa alla Provincia competente un mese dopo l'avvenimento. Gli altri sversamenti sono stati di modesta entità e risolti con operazioni di bonifica contestuali al relativo verificarsi.

Disinfestazione termica dei rotabili

É proseguita anche nel 2011 l'attività di sperimentazione intrapresa da Trenitalia sulla disinfestazione dei rotabili per ridurre le sostanze chimiche tradizionalmente impiegate per lo svolgimento di questo processo. Oggetto di analisi sono state le modalità per l'applicazione della tecnica sui rotabili a lunga percorrenza della Divisione Passeggeri. In collaborazione con esperti del settore, lo studio è stato orientato all'individuazione delle condizioni ottimali di trattamento in termini di temperatura e umidità e, per la prima volta, è stata eseguita una lavorazione a treno completo con risultati positivi.

É in fase di programmazione il proseguimento della sperimentazione su 82 carrozze in dotazione agli impianti di Roma e Milano.





Spese ambientali

6.8

EN30

Negli ultimi anni è cresciuto l'impegno da parte del Gruppo nel migliorare i propri processi anche rispetto alla sostenibilità ambientale. L'avvio del progetto per l'implementazione del SGA di Gruppo, la certificazione del Sistema di Gestione Integrato di Trenitalia su tutti i siti operativi e l'adozione di una piattaforma informatica per il monitoraggio dei principali aspetti ambientali, sono esempi tangibili di quanto espresso dall'AD del Gruppo nella Politica Ambientale, pubblicata a gennaio 2011.

Tutto ciò si riflette anche nell'impegno economico sostenuto per la prevenzione e riduzione degli impatti negativi sull'ambiente delle attività d'impresa e per il risanamento delle contaminazioni pregresse. Non è secondaria, inoltre, la maggior attenzione nella rilevazione dei costi di esercizio e degli investimenti in materia ambientale, sempre più corredata da analisi costi/benefici, al fine di indirizzare al meglio le risorse disponibili.

Le spese ambientali rendicontate sono quelle sostenute direttamente dall'organizzazione, o per suo conto, per prevenire, ridurre, controllare e documentare aspetti, impatti e rischi ambientali.

La classificazione è stata effettuata in relazione ai principali aspetti ambientali, quali la gestione dei rifiuti, il trattamento delle emissioni (in atmosfera, acque e suolo), i ripristini (bonifiche) e la gestione (costi del personale dei sistemi di gestione ambientale), come di seguito dettagliato:

- rifiuti: deposito temporaneo, recupero, smaltimento, eccetera;
- rumore e vibrazioni: posa in opera di barriere antirumore e tappetini antivibrazioni lungo linea, interventi di mitigazione dei cantieri;
- acque reflue: trattamento e smaltimento delle acque;
- emissioni in atmosfera: trattamento delle emissioni;
- bonifiche di suolo, acque sotterranee e corpi idrici superficiali: caratterizzazione, progettazione degli interventi, realizzazione di bonifiche e messe in sicurezza;
- personale impegnato in attività di gestione ambientale: personale impiegato nei sistemi di gestione ambientale e attività di formazione su temi ambientali;
- monitoraggio ambientale: progettazione e realizzazione di sistemi per il monitoraggio ambientale sia lungo l'infrastruttura ferroviaria sia in corrispondenza dei cantieri;
- consulenze e certificazioni ambientali: consulenze su progetti, costi per nuove certificazioni e per mantenimento di certificazioni già conseguite.

Principali voci di spesa ambientale

	2009	2010	2011
Gestione dei rifiuti (deposito temporaneo, recupero, smaltimento, eccetera)	14.936.537	12.023.686	22.498.287
Attività di mitigazione del rumore e delle vibrazioni	162.069.140	101.159.469	4.105.130
Trattamento e smaltimento acque reflue	10.264.790	10.566.445	11.180.211
Attività di bonifica del suolo, acque sotterranee e corpi idrici superficiali	528.916	2.214.010	18.987.656
Trattamento delle emissioni in atmosfera	26.500	170.000	131.089
Attività di monitoraggio ambientale	4.478.240	2.317.126	1.965.997
Personale impegnato in attività di gestione ambientale ¹	12.632.590	14.545.037	14.872.338
Consulenze e certificazioni ambientali	68.350	479.275	398.557

(1) Comprensivi dei costi di formazione sulle tematiche ambientali.

VALORI IN EURO

La tabella evidenzia le spese ambientali più rilevanti per il Gruppo. È significativo constatare che la voce di spesa relativa alle persone e all'organizzazione, che il Gruppo impiega per garantire una corretta gestione dell'ambiente, risulta essere tra quelle che assorbe più risorse.

Questionario di valutazione

2.4

3.4

Gentile lettore,

il Rapporto di Sostenibilità 2011 del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane è giunto alla sua sesta 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 2011 potranno invece essere inviate via e-mail a rappertosostenibilita@fsitaliane.it oppure tramite fax al numero 06.44102478.

Ferrovie dello Stato Italiane

2.4

Piazza della Croce Rossa, 1
00161 Roma





Ferrovie dello Stato Italiane

Direzione Centrale Strategie e Pianificazione
Direzione Centrale Comunicazioni Esterne
Direzione Centrale Media

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

Foto
Archivio Audiovisivi Gruppo FS Italiane



www.fsitaliane.it

Piazza
della Croce Rossa, 1
00161 Roma