

2016



RAPPORTO ANNUALE

DI BILANCIO



2016



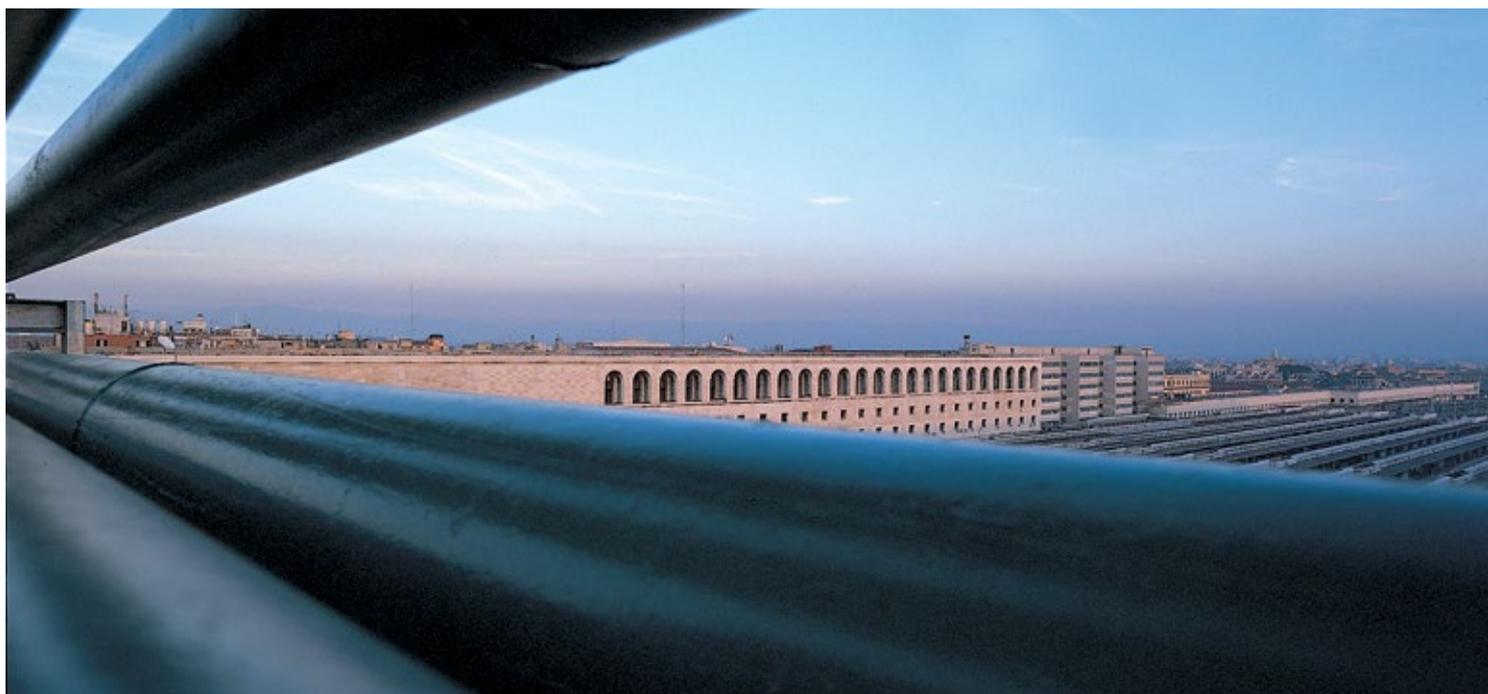
RAPPORTO ANNUALE

DI BILANCIO

INDICE

Lettera della Presidente	4
Il Gruppo FS	10
> Governance	13
> Organizzazione	17
> Risorse Umane	19
- Persone: il nostro valore aggiunto	19
- La Formazione	20
- Sicurezza e Salute sul lavoro	21
> Mercato nazionale	23
- Andamento dei mercati di riferimento e del traffico ferroviario nazionale	23
- Focus sulla gestione dell'infrastruttura ferroviaria nazionale	24
- Focus sul traffico passeggeri e merci del Gruppo	25
> Mercato internazionale	31
Economics e Investimenti	34
> Risultati economici 2016	37
> Settori operativi e risultati per settore	43
- Settore trasporto	46
- Settore infrastruttura	50
- Settore servizi immobiliari	53
- Altri servizi	56
> Investimenti per settore operativo	61
- Investimenti RFI	62
- Investimenti Trenitalia	68
Impegno del Gruppo	70
> Mobilità integrata viaggiatori (ferro e gomma)	73
> Logistica integrata	77
> Sviluppo e innovazione	79
- Attività di sviluppo	79
- Attività di ricerca	80
> Servizi ai clienti	83
- Servizi Passeggeri	83
- Servizi merci: il Polo Mercitalia	88
- Servizi su gomma	90
- Servizi in stazione	91

> Sicurezza della rete	97
> Servizi di Ingegneria e Certificazione	107
- Leader nei grandi progetti nazionali e internazionali	107
- Sinergia con il mondo universitario	108
> Attività Internazionali	111
- Paesi dell'Unione Europea	111
- Paesi extra UE	113
> Sostenibilità	121
- Responsabilità ambientale	121
- Responsabilità sociale	122
> Informazione	127
Fondazione FS Italiane	134
> La Fondazione FS Italiane	137





LETTERA DELLA PRESIDENTE

I dati illustrati nel Rapporto di Bilancio 2016 dimostrano come il Gruppo FS Italiane può oggi proiettarsi con slancio nella nuova veste di impresa leader della mobilità integrata internazionale, offrendo un contributo importante alla crescita economica del Paese.

Nel corso del 2016, per il Gruppo ha iniziato a configurarsi lo scenario fortemente innovativo su cui poggiano i cinque pilastri strategici del Piano industriale 2017–2026, presentato il 28 settembre: mobilità integrata anche con un coinvolgimento di tutti gli operatori del settore; logistica integrata, con una radicale riorganizzazione del comparto merci; integrazione fra le infrastrutture sia ferroviarie sia stradali; sviluppo internazionale e digitalizzazione, come fattore abilitante di tutto il Piano.

Con il nuovo piano strategico, il Gruppo FS Italiane si conferma come prima azienda per investimenti in Italia: 94 miliardi su un periodo di 10 anni. Un orizzonte temporale ampio, necessario per i grandi progetti infrastrutturali previsti ma anche per la sua trasformazione radicale. Sono 73 i miliardi di euro per le infrastrutture, 14 i miliardi per il materiale rotabile e 7 quelli previsti per lo sviluppo tecnologico. Più della metà delle risorse sono già disponibili, ben 58 miliardi, di cui 23 in autofinanziamento e 35 già stanziati nei Contratti di Programma. Il nuovo corso vede FS diventare anche porta d'accesso all'ecosistema della mobilità, in un'ottica integrata e di *s* che raccoglie tutti gli attori e le modalità di trasporto: oltre al treno, anche i bus, senza dimenticare i servizi pooling e sharing. Una trasformazione necessaria, resa possibile dalla centralità del sistema ferroviario unita alla lunga esperienza e al *know how* di FS, forte dei suoi 111 anni di storia.

Ma veniamo ai dati finanziari, che vedono l'esercizio 2016 chiudere con un Risultato netto record pari a 772 milioni di euro (in crescita del 66,4%) ed EBITDA di 2,3 miliardi di euro (+16,1%).

I ricavi operativi del Gruppo salgono a 8,93 miliardi di euro con un incremento complessivo di 343 milioni di euro (+4%), realizzato anche tramite operazioni di valorizzazione di asset come la cessione di parte del *business* di gestione degli spazi commerciali no core attraverso la vendita di Grandi Stazioni Retail.

L'EBITDA del Gruppo cresce in modo significativo: 2,3 miliardi di euro (+318 milioni di euro) con un EBITDA *Margin* del 25,7%. L'EBIT passa da 644 milioni di euro nel 2015 a 892 milioni di euro nel 2016, con una crescita di 248 milioni di euro (+38,5%) e un EBIT *Margin* del 10%. Incidono sull'EBIT gli ammortamenti che aumentano, in linea con le previsioni, di 78 milioni di euro, a fronte di investimenti in crescita fino a sfiorare i 6 miliardi di euro (+8,2% rispetto al 2015). Il Gruppo si pone così al vertice delle aziende ferroviarie europee per redditività con un EBITDA *Margin* ed EBIT *Margin* migliori sia della francese SNCF (EBITDA *Margin* 12,8%, EBIT *Margin* 6,6%) che della tedesca Deutsche Bahn (EBITDA *Margin* 10,3%, EBIT *Margin* 3,4%).

Sul fronte degli investimenti, grazie anche alla "cura del ferro" voluta dal Governo, ci siamo confermati il primo Gruppo in Italia con quasi 6 miliardi (+8,2% rispetto al 2015), di cui 1,6 miliardi in autofinanziamento.

Per quanto riguarda la mobilità dei passeggeri, nel 2016 Trenitalia ha trasportato 834 milioni di passeggeri (circa il 70% su ferro e il 30% su gomma, complessivamente in crescita rispetto al 2015). Nei servizi a mercato, i livelli già molto elevati di puntualità delle nostre Freccie sono cresciuti ulteriormente (97,1%, +0,3%), così come la soddisfazione dei clienti (93,6%, +0,3%). 23 nuovi convogli *Frecciarossa* 1000 che si sono aggiunti a quelli previsti nel 2017, completando la fornitura di 50 treni come previsto dal contratto. La flotta dei treni veloci, formata da un terzo di treni con meno di 2 anni di esercizio, diventa così la più giovane d'Europa.

Cinque nuove città del Centro-Sud sono state collegate alla rete ad Alta Velocità tramite il *Freccialink*, primo esempio di servizio integrato ferro-gomma, o il prolungamento delle tratte esistenti, come il nuovo servizio per Potenza e Taranto.

Nel servizio ferroviario passeggeri regolato da Contratti di Servizio, il dialogo con le Amministrazioni regionali ha portato a rinnovi contrattuali su base pluriennale che ci consentono di programmare importanti investimenti per il rinnovo della flotta e delle tecnologie di bordo.

Il trasporto regionale vede l'incremento del 3,5% della soddisfazione complessiva dei viaggiatori rispetto al 2015 con la puntualità media dei treni salita al 96,6% (+1,2%).

Con 455 milioni investimenti, il trasporto per i pendolari può contare oggi su 31 convogli completi e 133 carrozze. Sono inoltre stati ristrutturati 94 convogli, 62 locomotive e 380 carrozze portando il 20% di veicoli a meno 2 anni di esercizio. E' stata inoltre portata a buon fine la gara per 4,5 miliardi di euro (la più grande mai realizzata dal Gruppo per i rotabili) che, nei prossimi anni, garantirà il rinnovo della flotta dedicata al trasporto regionale.

Per gli *InterCity*, il nuovo contratto decennale produrrà un sensibile miglioramento anche del servizio consentendo di programmare gli investimenti.

Nel trasporto su gomma, con l'acquisizione dei servizi nella provincia di Salerno, Busitalia ha consolidato la sua posizione di terzo operatore in Italia.

Una speciale menzione per la società Ferrovie del Sud Est, entrata nel Gruppo FS Italiane a inizio anno, a seguito di una situazione aziendale molto complessa. Il Gruppo FS si è impegnato ad assicurare ai cittadini pugliesi il progressivo allineamento allo standard di sicurezza e qualità del servizio offerto da Trenitalia.

Sul fronte della logistica integrata, con la creazione del Polo Mercitalia è stato compiuto un grande passo avanti verso il risanamento e rilancio del trasporto merci. Il Polo si candida a diventare uno dei più grandi operatori italiani presenti sul mercato europeo del settore cargo, con un fatturato complessivo vicino al miliardo di euro e un organico di circa 4.000 persone.

Nel settore sono previsti investimenti per circa 1,5 miliardi di euro nei dieci anni, di cui quasi un miliardo per l'ammodernamento e manutenzione del materiale rotabile; circa 100 milioni per realizzare e gestire tre moderni *terminal* intermodali che consentano di interconnettere la rete ferroviaria transalpina con la rete ferroviaria italiana; circa 100 milioni in nuovi sistemi ICT e di sicurezza e, infine, circa 300 milioni in acquisizioni per rendere il Gruppo FS ancora più competitivo sul mercato europeo della logistica e delle merci.

Per quanto riguarda l'infrastruttura ferroviaria, su 16.778 km di rete hanno viaggiato i convogli di 32 imprese ferroviarie, con un totale di circa 350 milioni di treni-km percorsi. Per l'efficienza, la sicurezza e l'innovazione tecnologica dell'infrastruttura Rete Ferroviaria Italiana ha investito 4,2 miliardi di euro (+17% rispetto al 2015). Alla rete convenzionale è stato dedicato il 96% degli investimenti; sono state inaugurate le nuove fermate nei nodi di Palermo e Roma e 91 chilometri di nuove tratte (11 km nel 2015).

Nella rete AV/AC, con l'inaugurazione della nuova tratta Treviglio - Brescia, è stato ridotto a soli 36 minuti il tempo di viaggio tra Brescia e Milano. Gli investimenti in tecnologie per la sicurezza ai massimi livelli in Europa, hanno consentito, nonostante l'incremento dei volumi di traffico, di ridurre ulteriormente l'incidentalità (decremento del 52%).

E' inoltre proseguito il progetto di trasformazione delle stazioni in veri e propri hub della mobilità integrata. E' stata conclusa brillantemente l'operazione Grandi Stazioni con la riacquisizione e il

controllo totalitario delle attività *core* delle 14 principali stazioni d'Italia e la valorizzazione delle attività *retail* (cedute al prezzo di 762 milioni di euro e con una plusvalenza di 365 milioni di euro). Inoltre, sono stati investiti 392 milioni in comfort e sicurezza delle stazioni e, nei primi mesi del 2017, il Gruppo ha riacquisito il pieno controllo di Centostazioni.

Per lo sviluppo delle attività internazionali, il Gruppo ha continuato ad esportare all'estero nel 2016 il proprio *know how* ponendosi come uno dei principali operatori del mercato europeo. Netinera Deutschland ha ottenuto ottimi risultati, beneficiando dell'entrata a pieno regime delle tratte acquisite a fine 2015. Trenitalia ha portato inoltre a termine importanti iniziative nel Regno Unito, con la nascita di Trenitalia UK e la successiva acquisizione del servizio londinese *c2c* (City to Coast), una delle principali linee pendolari del Regno Unito. In Grecia, il Gruppo ha invece acquisito la società ferroviaria Trainose.

Ad oggi il Gruppo FS Italiane è il primo operatore ferroviario in Italia e Grecia; il secondo in Germania e opera con due diverse società in UK e Francia (con la partecipata Thello SA).

Nel settore cargo, la partecipata TX Logistik del Polo Mercitalia è il secondo operatore ferroviario in Germania e opera già in diversi altri mercati del Nord Europa.

Nel campo dell'ingegneria e del *know how* tecnologico, con FS e Italferr, il Gruppo ha avviato nuovi progetti all'estero (tra gli altri paesi, in Iran, Qatar, Russia, India, Egitto, Repubblica del Congo, Argentina e Bosnia-Erzegovina). Il Gruppo FS Italiane ha ricevuto inoltre il generale apprezzamento degli operatori del settore ferroviario con la nomina di Renato Mazzoncini, Amministratore Delegato e Direttore Generale, alla carica di Chairman dell'Union Internationale des Chemins de Fer (UIC).

Per il settore del *Digital & Customer Centricity*, nel 2016 sono stati sviluppati strumenti digitali sempre più innovativi in grado di dare risposte adeguate ai bisogni di mobilità integrata dei clienti. In una logica di *cooperation*, il prossimo obiettivo è realizzare, entro il 2018, una piattaforma di *Extended Customer Experience* capace di aggregare diverse soluzioni di viaggio, collaborando anche con gli altri *player* del trasporto pubblico locale.

Su fronte della sostenibilità, è stato costituito un organo consultivo espressione dei vertici delle principali società del Gruppo, con lo scopo di integrare gli aspetti sociali e ambientali nelle strategie economico-finanziarie, promuovendo i principi e i valori dello sviluppo sostenibile in linea con gli obiettivi definiti delle Nazioni Unite nell'ambito dell'Agenda 2030 (*Sustainable Development Goals*). E, per la prima volta, la relazione sulla gestione 2016 contiene specifiche metriche sulla capacità del Gruppo di generare valore economico da distribuire agli *stakeholder* e una sezione approfondita sulla sostenibilità, a dimostrazione dell'avvio di un percorso di progressiva integrazione tra cosiddette informazioni "finanziarie" e informazioni "non finanziarie". Tra le iniziative 2016, ricordiamo lo *Stakeholder Panel*, che ha consentito di raccogliere raccomandazioni su cinque aree strategiche (mobilità merci, TPL, qualità dei servizi, salute e sicurezza sul lavoro, formazione) e l'avvio di un progetto congiunto RFI-Terna per promuovere la produzione di energia rinnovabile e il suo immediato utilizzo sulle linee ferroviarie.

Per quanto riguarda la responsabilità sociale, va ricordata la concessione in comodato d'uso gratuito agli Enti locali e al Terzo settore di spazi nelle stazioni per ulteriori 5.500 metri quadrati. Oltre 115.000 metri quadrati di spazi concessi in circa 450 stazioni per ospitare iniziative sociali, culturali e ambientali di grande impatto per i territori. Confermato inoltre l'impegno per la rete sociale degli Help Center, che è cresciuta da 15 a 17 sedi (il 59% al Centro-Sud) erogando complessivamente circa 500mila interventi di aiuto, nonché per i centri di accoglienza e assistenza a persone migranti o senza dimora. La campagna di raccolta fondi in collaborazione con *Save The Children* ha permesso di raccogliere oltre 350mila euro per potenziare le attività di accoglienza per i minori migranti non accompagnati nei centri Civico Zero di Milano, Torino e Roma. In campo ambientale, da segnalare la 28esima edizione di Treno Verde, in collaborazione con Legambiente.

Il 2016 è stato un anno importante anche sul fronte delle *Human Resources*: il successo del Gruppo FS Italiane si fonda sul patrimonio di professionalità delle donne e degli uomini che lo compongono. Il numero dei dipendenti del Gruppo è tornato a crescere (+1,7% nel confronto con la fine del 2015, con circa 2.300 assunzioni, escludendo gli effetti delle acquisizioni). Siamo passati da 69.002 a 70.180 dipendenti, anche come effetto di 2.296 assunzioni e acquisizioni societarie, tra cui 1.200 dipendenti di Ferrovie del Sud Est.

Il Gruppo ha continuato ad investire anche nel rapporto col mondo universitario: per il terzo anno consecutivo si è confermato *Best Employer of Choice* per i neolaureati italiani nella categoria assoluta e tra i laureati in discipline scientifiche. Il 2016 è anche l'anno del rinnovo del contratto nazionale dei ferrovieri. Per il ricambio generazionale all'interno dell'azienda è stato siglato un importante accordo sindacale che consentirà l'uscita anticipata, per la pensione, di mille dipendenti dell'esercizio ferroviario che verranno sostituiti da altrettanti giovani. E' stato inoltre firmato un ulteriore accordo per l'uscita "dolce" dall'azienda di oltre 600 lavoratori di vari settori che prevede assunzioni di quasi uguale entità.

Sul tema della *gender equality*, sono state prese specifiche iniziative di sensibilizzazione e di formazione per sostenere la *leadership* femminile come *Women In Motion* e *Girls In Motion* (progetto che vedrà il *rollout* pieno nel 2017). Agendo poi sulle assunzioni e sulle promozioni ai vari livelli, si sono registrati i primi miglioramenti dei dati sulla percentuale di donne nel management (+1,1% rispetto al 2015).

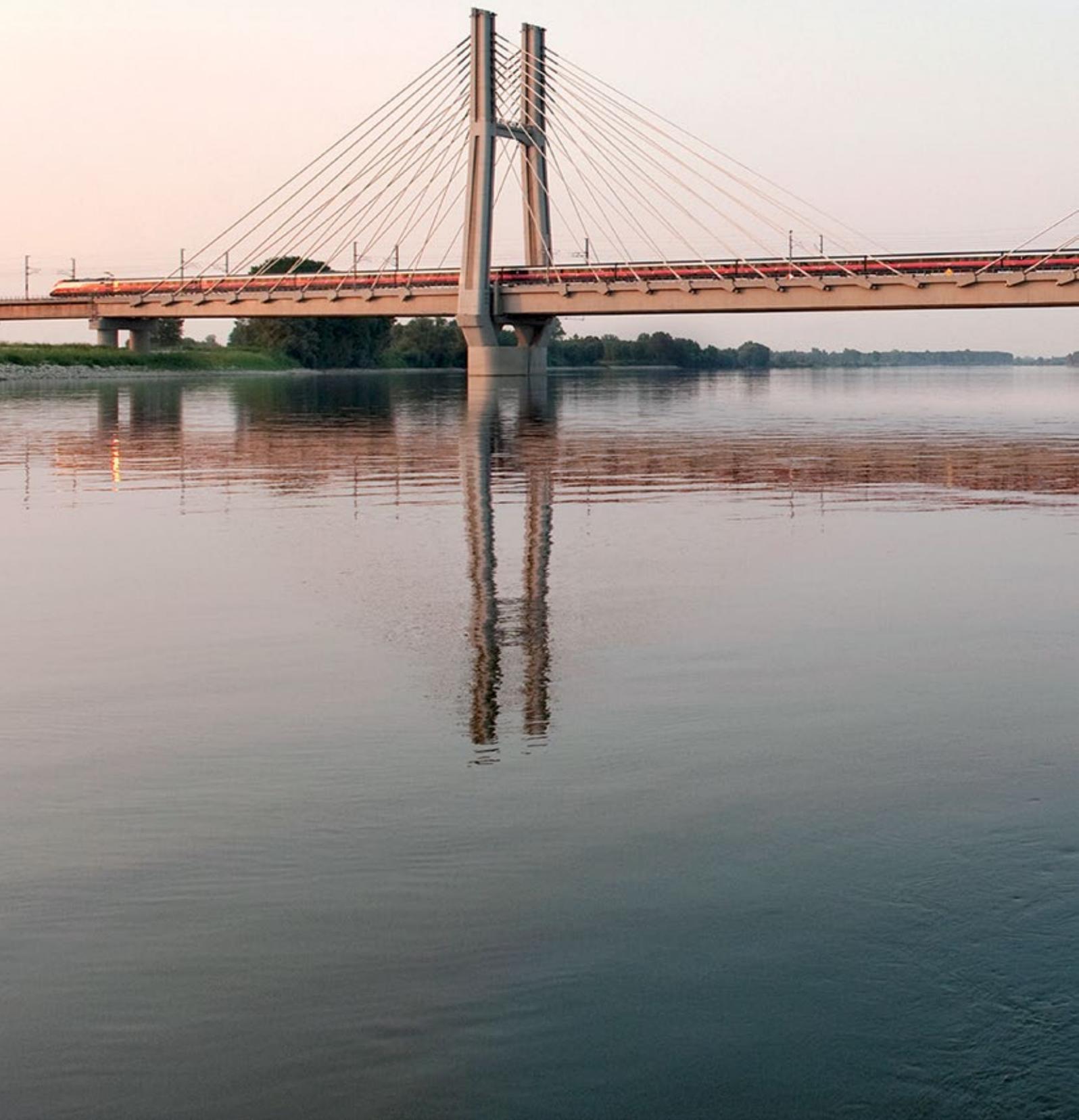
Per realizzare nel Paese un progetto di mobilità integrata al servizio dei cittadini, collettiva e condivisa, occorre uno sforzo ulteriore basato sulla continuazione della proficua comunione di intenti con l'azionista, il Ministero dell'Economia e delle Finanze e con il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti. E' necessario che le scelte di Ferrovie dello Stato Italiane si integrino sempre più con una strategia dei trasporti di lungo periodo per il Paese. La disponibilità di FS è massima. L'azienda, ben governata, ha tutte le potenzialità per affrontare queste sfide.

La Presidente



01

GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE







GOVERNANCE

La giusta leva per affrontare le sfide dei nuovi scenari competitivi.

Il sistema di *governance* del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane rappresenta una importante leva per incrementare la competitività in ambito nazionale ed internazionale.

Il Gruppo si ispira ai principi di trasparenza e correttezza stabiliti nel Codice Etico, indispensabili per affrontare le nuove sfide nazionali ed internazionali. La Capogruppo, rispettando la responsabilità autonoma delle singole società, indirizza e coordina le politiche e le strategie industriali sulla base di considerazioni economiche, ambientali, sociali e delle analisi dei fattori di competitività.

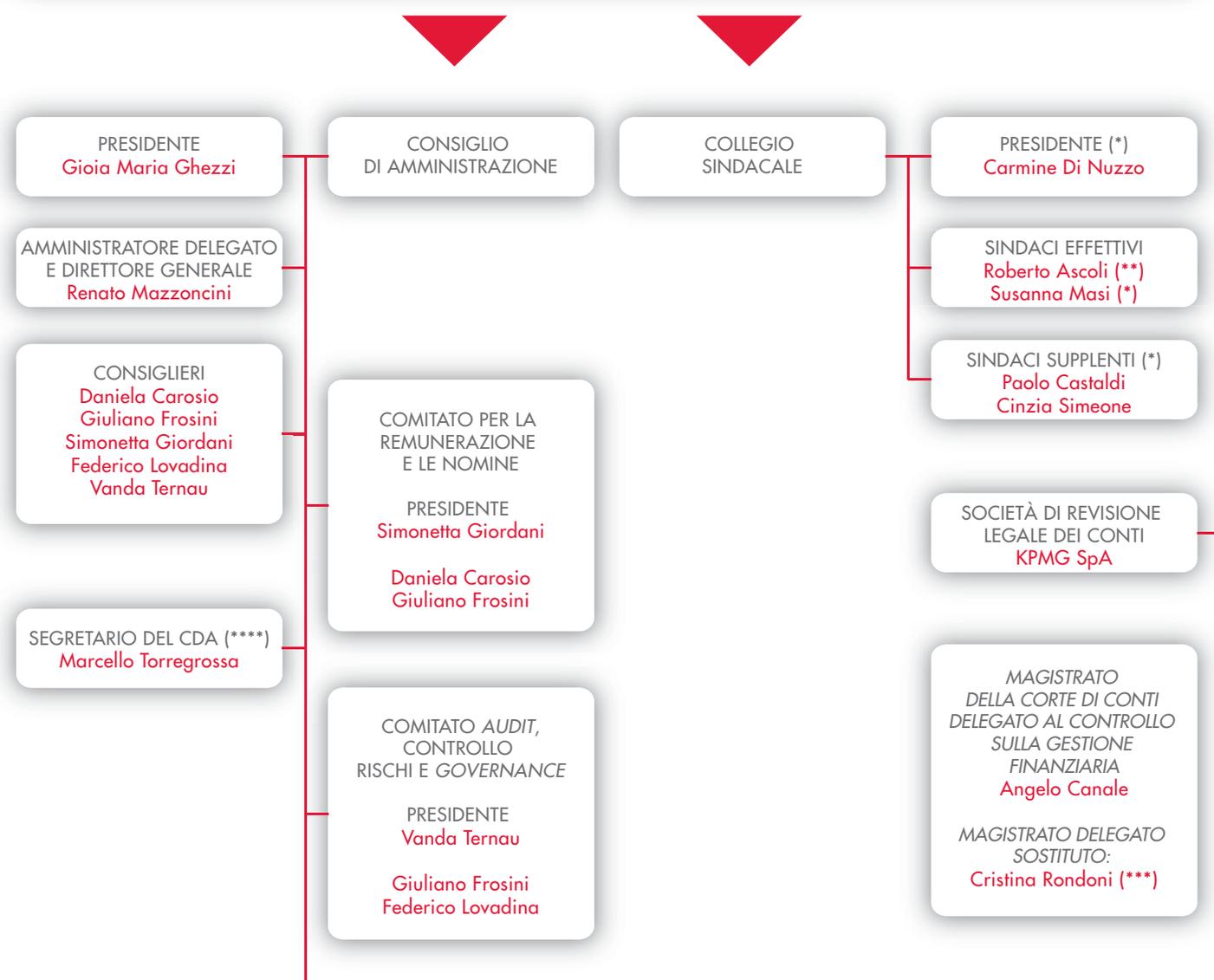
L'impegno del Gruppo è rivolto ad affrontare le nuove sfide competitive, proponendosi come leader nel campo dell'innovazione continua e dell'efficienza industriale. La Capogruppo supporta questo processo identificando nuove opportunità di *business* nello scenario nazionale e internazionale e le relative competenze e capacità richieste, oltre a promuovere e presidiare l'ottimizzazione delle funzioni trasversali di supporto al *business*.

Il Piano industriale 2017-2026 è finalizzato a rendere il Gruppo un grande operatore di mobilità integrata a livello internazionale. I suoi punti di forza sono l'integrazione, l'innovazione e la centralità del cliente: a questo scopo, il ruolo della Capogruppo evolverà sempre più come soggetto promotore del cambiamento continuo, che dovrà a cascata pervadere tutta l'organizzazione del Gruppo.

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 KPMG SpA, cui è affidata anche la revisione del bilancio consolidato, del rapporto di sostenibilità e dei bilanci di esercizio delle Società del Gruppo.

ORGANI SOCIALI DI FERROVIE DELLO STATO ITALIANE S.p.A.



ORGANISMO DI VIGILANZA 231

PRESENTE
Carlo Piergallini
Gianfranco Cariola (**)**
Gustavo Oliviero (**)**

DIRIGENTE PREPOSTO ALLA REDAZIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI SOCIETARI
Roberto Mannozi

DIRETTORI CENTRALI:

DC AFFARI ISTITUZIONALI E REGOLATORI:
Francesco Parlato

DC AMMINISTRAZIONE, BILANCIO E FISCALE:
Roberto Mannozi

DC AUDIT:
Gianfranco Cariola

DC BRAND STRATEGY E COMUNICAZIONE:
Carlotta Ventura

DC FINANZA, CONTROLLO E PATRIMONIO:
Luigi Lenci

DC INNOVAZIONE E SISTEMI INFORMATIVI:
Gianluigi Castelli

DC MERCATI INTERNAZIONALI:
Carlo Carganico (interim)

DC PROTEZIONE AZIENDALE:
Franco Fiumara

DC RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE:
Mauro Ghilardi

DC STRATEGIE, PIANIFICAZIONE E SOSTENIBILITÀ:
Fabrizio Favara

DC GENERAL COUNSEL, AFFARI SOCIETARI E COMPLIANCE:
Elisabetta Scosceria

RISK MANAGEMENT/CHIEF RISK OFFICER:
Giovanni Conti

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

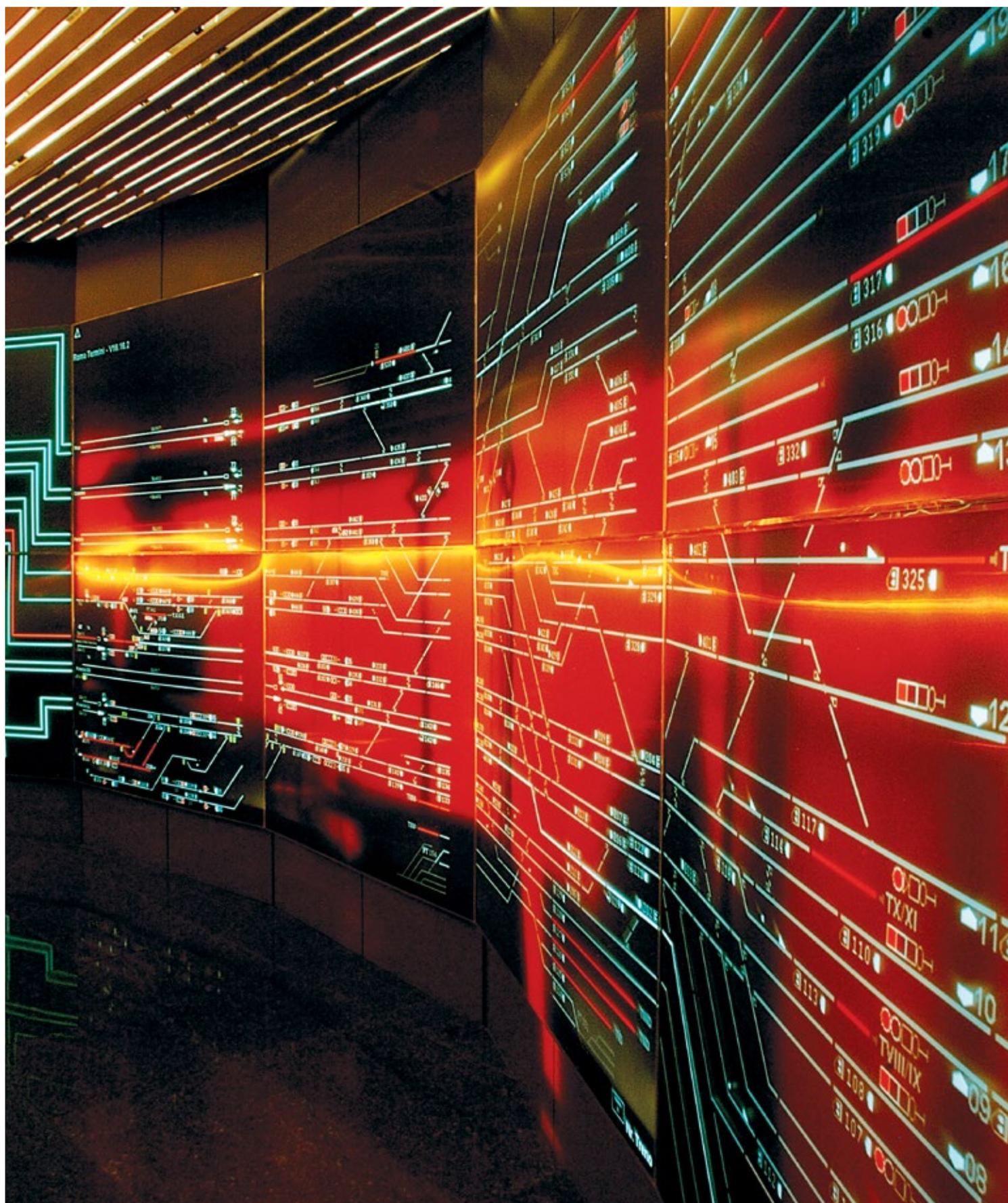
(**) Nominato dall'Assemblea del 29 luglio 2016.

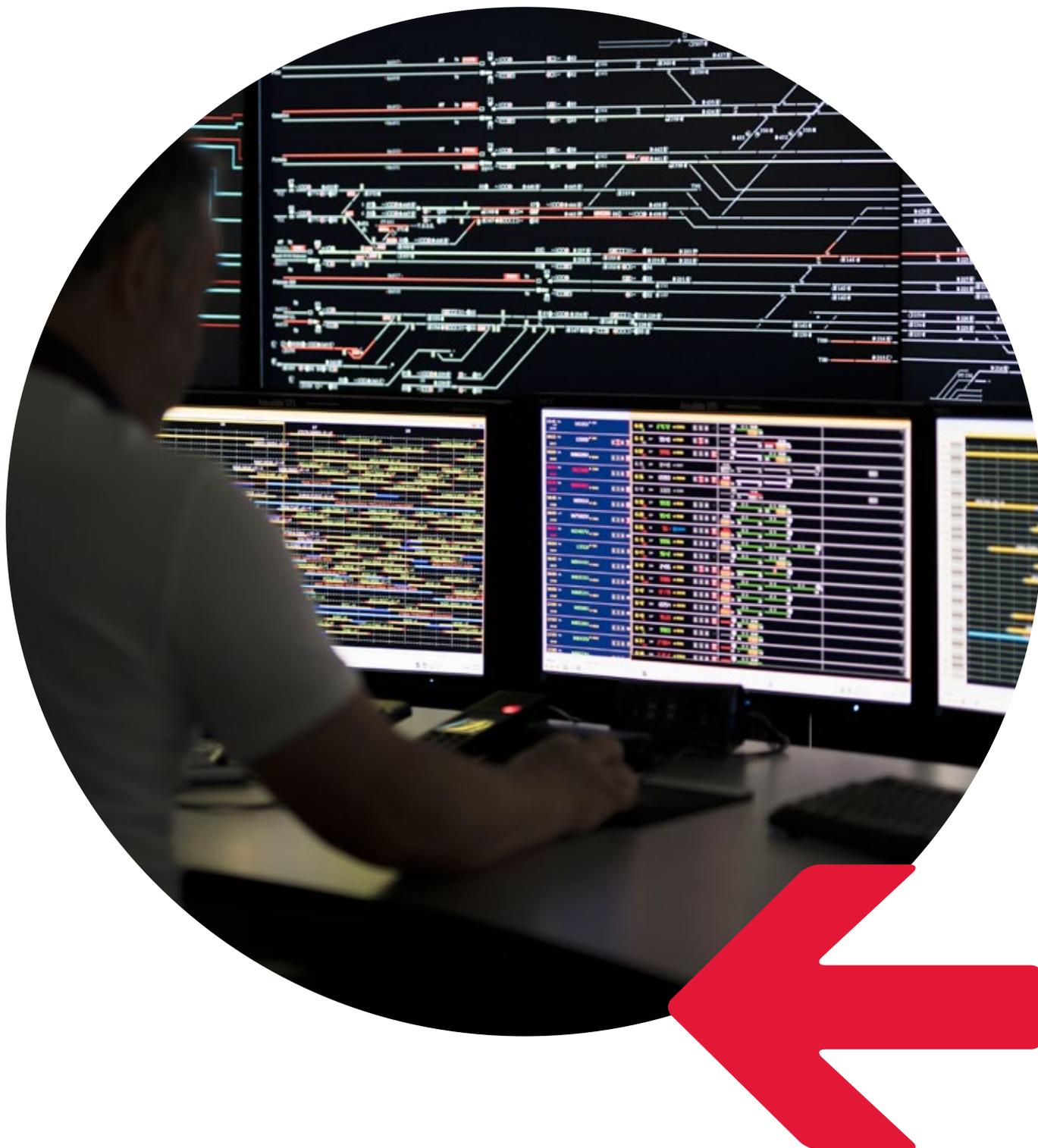
(***) Nominata in data 22-23 novembre 2016 (precedente magistrato delegato sostituto: Mauro Oliviero).

(****) Nominato in data 2 maggio 2016 (precedente segretario del CdA: Giuseppina Mariani).

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

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





ORGANIZZAZIONE

Un assetto rinnovato, più forte e internazionale.

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha proseguito nel 2016 il processo di internazionalizzazione, rafforzando la presenza all'estero delle proprie linee di *business* tramite:

- / operazioni di tipo societario
- / iniziative di commercializzazione e vendita di *know how*
- / prestazioni professionali
- / servizi integrati di mobilità
- / realizzazione di opere
- / adeguamento coerente dell proprio modello industriale e organizzativo di Gruppo.

Anche a livello nazionale, le operazioni societarie di varie natura (*spin-off*, accorpamenti, acquisizioni eccetera) hanno modificato l'assetto industriale e organizzativo del Gruppo, attraverso l'identificazione e la strutturazione di due grandi Poli dedicati rispettivamente al *business* delle merci e al *business* della gomma.

In linea con i nuovi obiettivi sfidanti che il Gruppo si è impegnato a perseguire, anche la Capogruppo ha adeguato il proprio assetto organizzativo, allineandolo ai migliori bench nazionali e internazionali in materia di modelli di *Corporate Center*.

In tale ottica sono state modificate le Direzioni Centrali al fine di implementare nuovi presidi o rafforzare quelli esistenti su processi come l'innovazione, la digitalizzazione, il sistema di controllo interno, la *compliance*, l'internazionalizzazione, il legale visto come *general counsel* a supporto delle scelte strategiche, la *brand strategy*, la *diversity & inclusion* e il *change management*.



RISORSE UMANE

Cercare l'eccellenza,
formare l'esperienza.

Persone: il nostro valore aggiunto

Nel corso del 2016 la gestione del *turn-over* è stata possibile utilizzando per le uscite la leva delle incentivazioni all'esodo e per gli ingressi attingendo dal *job posting* interno e dal mercato del lavoro, secondo le procedure aziendali in vigore. Questo processo ha consentito l'ingresso in azienda di oltre 900 giovani nei ruoli tecnici (manutenzione infrastrutture e rotabili, assistenza alla clientela a bordo e a terra, condotta, manovra).

Con riferimento alle figure specialistiche esperte e ai neolaureati di qualità, soprattutto nelle discipline di ingegneria, giurisprudenza ed economia, la ricerca sul mercato esterno, aperta anche all'individuazione di profili di respiro internazionale, è stata effettuata attraverso la valutazione di oltre 440.000 CV presenti in banca dati, di cui oltre 48.000 CV in risposta agli annunci pubblicati. Sono state realizzate circa 2.500 videointerviste in differita e introdotti nuovi ulteriori strumenti digitali per il *pre screening* e la valutazione, tra cui test cognitivi e *in-basket online*, per individuare candidature d'eccellenza e trasferire all'esterno l'immagine di un'azienda sempre più innovativa e digitale. Si è così arrivati ad individuare 211 neolaureati di interesse sul totale di candidati selezionati con *assessment center*.

I neolaureati sono stati intercettati grazie a un'intensa e continua collaborazione con le Università (oltre 8.000 i giovani incontrati nell'anno) e alla realizzazione di attività diversificate come *master* di secondo livello, *business game*, seminari di orientamento, presentazioni aziendali presso i più importanti atenei, *workshop* specialistici all'interno dei corsi di laurea, stage, tesi di laurea e sviluppo dei canali di *web* e *social recruitment*. Si è realizzato anche il cosiddetto *esponential recruiting* attraverso FS Competition: un *contest* realizzato presso l'*headquarter* FS, rivolto a talenti provenienti dai corsi di laurea di Ingegneria elettrica, elettronica, meccanica, delle telecomunicazioni ed economia di tutte le università italiane. I candidati si sono sfidati in *real time* attraverso un *Business Game* avanzato, incentrato sulla gestione di progetti di interesse strategico per il Gruppo, e hanno svolto test e colloqui con i *recruiter* in relazione a diverse opportunità professionali. Tra gli oltre 3.000 iscritti, sono stati così selezionati 60 partecipanti e i migliori 18 sono stati ingaggiati in tempo record con lettera di assunzione consegnata al termine della "due giorni", mentre altri 5 giovani sono stati assunti nei mesi successivi.

Si è inoltre proseguito con lo sviluppo e l'aggiornamento della sezione web "Lavora con noi", che conta mediamente 150.000 visitatori al mese, e del canale istituzionale LinkedIn, che ha visto il raddoppio del numero di *followers*. Iniziative che, attraverso il contatto continuo e proficuo con i

giovani, hanno portato al Gruppo FS Italiane un elevato ritorno di immagine in termini di *employer branding* e il riconoscimento, per il terzo anno consecutivo, di "Best Employer of Choice" tra le aziende nazionali e internazionali preferite dai giovani laureati come luogo di lavoro.

Anche quest'anno si è dedicata grande attenzione agli studenti delle scuole secondarie, attraverso numerose iniziative di orientamento, formazione e progetti in ambito di alternanza scuola-lavoro, incrementando anche in questo caso il *network* (attraverso il coinvolgimento di oltre 4.500 studenti del terzo, quarto e quinto anno) con l'obiettivo di formare nei ragazzi competenze spendibili sul mercato del lavoro e creare un bacino di eccellenza dedicato in vista di future esigenze di operativi.

Si è proseguito nel promuovere politiche di selezione e sviluppo del personale mirate a valorizzare professionalità, competenze e motivazione quali fattori fondamentali per cogliere e vincere le sfide di un mercato estremamente competitivo e in continua evoluzione.

Sono state curate le attività di formazione dei *coach* interni al Gruppo al fine di poter supportare il percorso professionale di crescita delle persone. Al riguardo nel 2016 sono stati attivati 60 percorsi di coaching come leva di sviluppo.

Le società del Gruppo hanno sviluppato politiche attive di *job posting* interno e di mobilità infragruppo, con l'obiettivo di potenziare e sviluppare le professionalità presenti all'interno del mondo FS, accrescendone il senso di appartenenza. È stato inoltre avviato il nuovo sistema informativo integrato utilizzato da ciascuna società per le ricerche interne di personale, tracciando il percorso per la condivisione di una nuova cultura aziendale volta alla valorizzazione delle persone.

La Formazione

La formazione nel Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha un triplice obiettivo:

- / contribuisce a diffondere le informazioni sulle strategie aziendali e a declinarle in obiettivi e azioni misurabili
- / fornisce a tutti i dipendenti le competenze e le abilità necessarie al raggiungimento degli obiettivi d'Impresa
- / sostiene la *performance*, la *leadership* e il ruolo specialistico.

Nel 2016 sono state erogate 355mila giornate di formazione a livello di Gruppo con la finalità di accrescere una cultura aziendale orientata al cliente, alla sicurezza, alla ricerca continua dell'efficienza e della qualità operativa.

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

Il costo complessivo, relativo alle sole giornate rivolte ai dipendenti è stato di 7 Mln di Euro ed è stato pressoché integralmente recuperato con il ricorso ai finanziamenti alla formazione, attraverso i Fondi interprofessionali (Fondimpresa e Fondirigenti).

Le attività formative erogate a livello di Gruppo si distinguono, in base ai contenuti sviluppati nei singoli corsi, nelle aree di seguito descritte:

- / istituzionale: interventi formativi/informativi dedicati alla presentazione del Gruppo e delle Linee Strategiche aziendali in particolari momenti della vita d'azienda (inserimento, crescita professionale, cambiamento organizzativo);
- / comportamentale/manageriale: corsi e seminari orientati all'acquisizione e allo sviluppo di competenze tipicamente gestionali, comportamentali, relazionali;
- / tecnico/professionale: interventi formativi finalizzati a far acquisire e aggiornare competenze tec-

- nico-professionali, sia pratiche sia teoriche, essenziali per svolgere la propria attività lavorativa;
- / comune/trasversale: formazione dedicata all'acquisizione e all'aggiornamento di competenze comuni sia rispetto al livello organizzativo sia alla famiglia professionale di appartenenza (*lingue, informatica, eccetera*).

Sicurezza e salute sul lavoro

La salute e la sicurezza sul lavoro costituiscono per il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane un valore e un elemento qualificante per lo sviluppo, come riaffermato dal nuovo Piano industriale 2017-2026.

La Disposizione di Gruppo n. 204/AD/del 6 aprile 2016 "*Salute e sicurezza sul lavoro nel Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane. Indirizzi e obiettivi 2016-2018*" si pone in continuità con le precedenti nel segnare le nuove sfide che il Gruppo dovrà affrontare nei prossimi anni, per realizzare uno sviluppo integrato ed efficiente del trasporto ferroviario e su gomma e incrementare la nostra presenza nei mercati del trasporto in Europa e nel mondo; impone inoltre un rinnovato *commitment* sulla qualità e sicurezza dei nostri servizi, fattori rilevanti per la valutazione dell'affidabilità economica e della reputazione dell'impresa.

Partendo dai risultati positivi già raggiunti, l'AD ha definito i nuovi traguardi di prevenzione per le società del Gruppo e ha ribadito l'obiettivo di assicurare un livello di sicurezza sempre più alto per ogni attività svolta dal personale. Ha indicato i principali strumenti per rafforzare la cultura della prevenzione attraverso il costante aggiornamento dei sistemi di gestione integrati e dei certificati di salute e sicurezza sul lavoro; la rigorosa ottemperanza agli obblighi normativi per la prevenzione stabiliti nei Paesi in cui ogni società del Gruppo opera; il coinvolgimento del personale, principale risorsa della nostra impresa nelle attività di prevenzione; il costante *benchmark* con le migliori esperienze dei gruppi industriali nazionali e internazionali e lo sviluppo della salute e di stili sani di vita.

La Disposizione ha fissato i nuovi obiettivi quantitativi del triennio, che prevedono una riduzione annuale degli infortuni di almeno il 3% e una diminuzione annuale della loro frequenza di almeno il 2%, con particolare riguardo a quelli più gravi: obiettivi che ci permetteranno di confermarci, in Europa, tra le aziende *leader* anche in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

Le attività di prevenzione realizzate nel 2016 sono state incentrate sulla piena attuazione degli obiettivi di riduzione degli infortuni e di miglioramento della prevenzione secondo i nuovi indirizzi.

Le modalità di coinvolgimento attivo dei lavoratori e la loro responsabilità nella prevenzione sono state oggetto del seminario, tenutosi a Roma nel luglio 2017, "*Le responsabilità e il ruolo consapevole dei lavoratori nella prevenzione della salute e sicurezza sul lavoro*". L'iniziativa, che ha coinvolto i responsabili di salute e sicurezza delle società del Gruppo, s'inserisce nel quadro dei periodici incontri per lo sviluppo di buone pratiche e migliori soluzioni al nostro interno.

Tra le iniziative di prevenzione è stata introdotta una nuova figura, il *Mystery Audit*, per verificare e ridurre i comportamenti insicuri del personale, in linea con la norma UNI/TS 11312. L'attività di verifica di *Mystery Audit* consiste in una osservazione attenta dei comportamenti del personale e la verifica della rispondenza degli ambienti di lavoro agli standard prescritti dalla normativa e dalle disposizioni aziendali. L'obiettivo è ridurre i comportamenti insicuri e pericolosi, che sono una delle macro cause degli infortuni sul lavoro, verificare dell'efficacia dell'attività di sorveglianza attuata dai preposti e infine agevolare il flusso di comunicazione e gestione dei *near miss*.

Nel 2016, in base ai dati sugli infortuni indennizzati, in via di definizione, forniti dall'ente assicuratore INAIL, riguardanti le principali società del Gruppo (Ferrovie dello Stato, RFI, Trenitalia, Ferservizi e Italferr), si conferma il *trend* di costante diminuzione degli infortuni con una riduzione di circa il 6%, rispetto all'analogo periodo del 2015, a fronte di un obiettivo del 3%, e la diminuzione dell'indice di incidenza di circa il 6%, rispetto al target prefissato del 2%; risultano in aumento gli infortuni in *itinerare*.



MERCATO NAZIONALE

Un *trend* positivo a conferma delle scelte degli ultimi anni.

Andamento dei mercati di riferimento e *focus* sul Gruppo

A conferma della ripresa dell'attività economica, il settore dei Trasporti rafforza, in tutti i suoi comparti, il positivo andamento dell'anno precedente, tanto nella mobilità viaggiatori quanto in quella delle merci.

Nel trasporto delle merci, estremamente positiva è risultata la crescita nel settore aereo con un incremento di 7,1% tonnellate trasportate rispetto al 2015, confermando il *trend* degli ultimi anni. Lo scalo aeroportuale di Milano Malpensa si conferma al primo posto per la movimentazioni delle merci con 537 mila tonnellate (+7,4%).

Evoluzione positiva anche per il traffico autostradale dei veicoli pesanti, che ha registrato un incremento del 4% (periodo gennaio-settembre 2016) con circa 14 miliardi di veicoli-km.

Stabile il trasporto marittimo di *container* nei principali porti marittimi italiani con circa 20 milioni di TEU (*twenty-foot equivalent unit*).

Anche il settore della logistica è risultato in crescita, con una previsione di fatturato di circa 81 miliardi di euro, pari ad un incremento dell'1,8% rispetto al 2015. A conferma del buon andamento del settore anche le immatricolazioni di veicoli commerciali, che hanno beneficiato dei vantaggi fiscali contenuti nella Legge di Stabilità 2016 e delle agevolazioni finanziarie alle imprese per il sostegno agli investimenti, si sono attestate a circa 200 mila unità (+50% rispetto all'anno precedente).

Nel trasporto passeggeri sono risultati sensibili gli incrementi nel settore aereo, con circa 164 milioni di passeggeri trasportati corrispondenti a un +4,7% rispetto all'anno precedente. La crescita è stata più significativa nella componente internazionale (+6,2%) e, in particolar modo, nel traffico UE che ha registrato un incremento del 7,6% rispetto al 2015. Positivo anche l'andamento del traffico nazionale, con un aumento del 2,2% rispetto al 2015. Il sistema aeroportuale della Capitale (Roma Fiumicino e Roma Ciampino) si è confermato al primo posto con oltre 47 milioni di passeggeri trasportati; segue quello milanese (Milano Linate e Milano Malpensa) con circa 29 milioni.

Anche il traffico autostradale dei veicoli leggeri è risultato in crescita, realizzando circa 49 miliardi di veicoli-km pari ad un incremento del 3,5% (periodo gennaio-settembre 2016). Contesto di crescita che, in parte, trova conferma nel mercato delle auto, con un incremento delle immatricolazioni del 15,8%.

Nel trasporto marittimo i passeggeri transitati nel 2016 nei porti italiani sono stati, secondo le stime più recenti, circa 11,4 milioni, con un incremento del 2,7% rispetto al 2015. Il porto di Civitavecchia, sempre secondo le stime, si è confermato al primo posto con circa 3,2 milioni di passeggeri movimentati, seguito dal porto di Venezia e Napoli, rispettivamente con 1,6 e 1,3 milioni di passeggeri.

Focus sulla gestione dell'infrastruttura ferroviaria nazionale

Al 31 dicembre 2016, la consistenza della rete gestita da Rete Ferroviaria Italiana è pari a 16.788 km, con oltre 24.400 km di binari, distribuiti su tutto il territorio nazionale e suddivisi nelle seguenti tipologie di linee:

- > 6.367 km di linee fondamentali, caratterizzate da un'alta densità di traffico
- > 9.466 km di linee complementari, che costituiscono una fitta rete di collegamento nell'ambito di bacini regionali e di interconnessioni con le direttrici principali
- > 955 km di linee di nodo, situate all'interno di grandi aree metropolitane

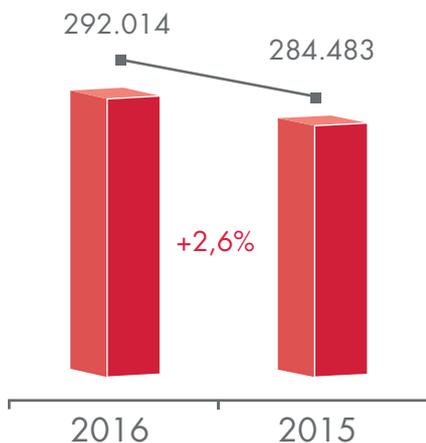
Il 71,6% della rete, pari a 12.023 km, risulta elettrificata, mentre l'incidenza del doppio binario è pari al 45,6% del totale, corrispondente a 7.647 km.

Tutte le linee della rete sono attrezzate con uno o più sistemi di protezione marcia treno, il che rende l'infrastruttura ferroviaria italiana tra le più sicure d'Europa. In particolare, le linee della rete Alta Velocità/Alta Capacità sono dotate del sistema ERTMS/ETCS (*European Rail Traffic Management System/European Train Control System*), sistema di segnalamento *standard* europeo.

Al 31 dicembre 2016, le imprese ferroviarie legittimate ad effettuare attività di trasporto sulla rete sono 32. Tutte devono essere in possesso della relativa licenza rilasciata dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, secondo le modalità previste dal Decreto Ministeriale 36/2011 e dal Decreto Legislativo 112/2015. Esse sono inoltre dotate di certificato di sicurezza rilasciato dall'Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie (ANSF) come regolamentato dal Decreto Legislativo 162/2007 di recepimento delle Direttive 2004/49/CE e 2004/51/CE relative alla sicurezza e allo sviluppo delle ferrovie comunitarie.

PRODUZIONE IN TRENI-KM VIAGGIATORI

VIAGGIATORI / MIGLIAIA



VIAGGIATORI - LUNGA PERCORRENZA / MIGLIAIA

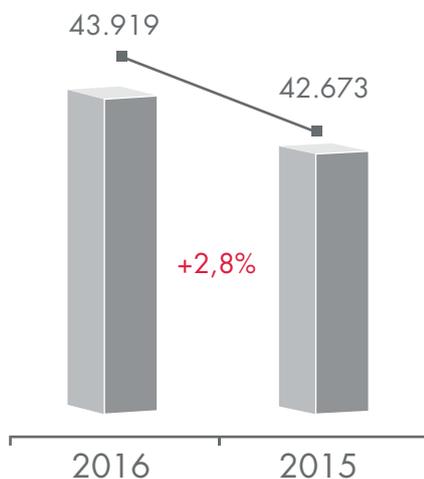


VIAGGIATORI - REGIONALE / MIGLIAIA

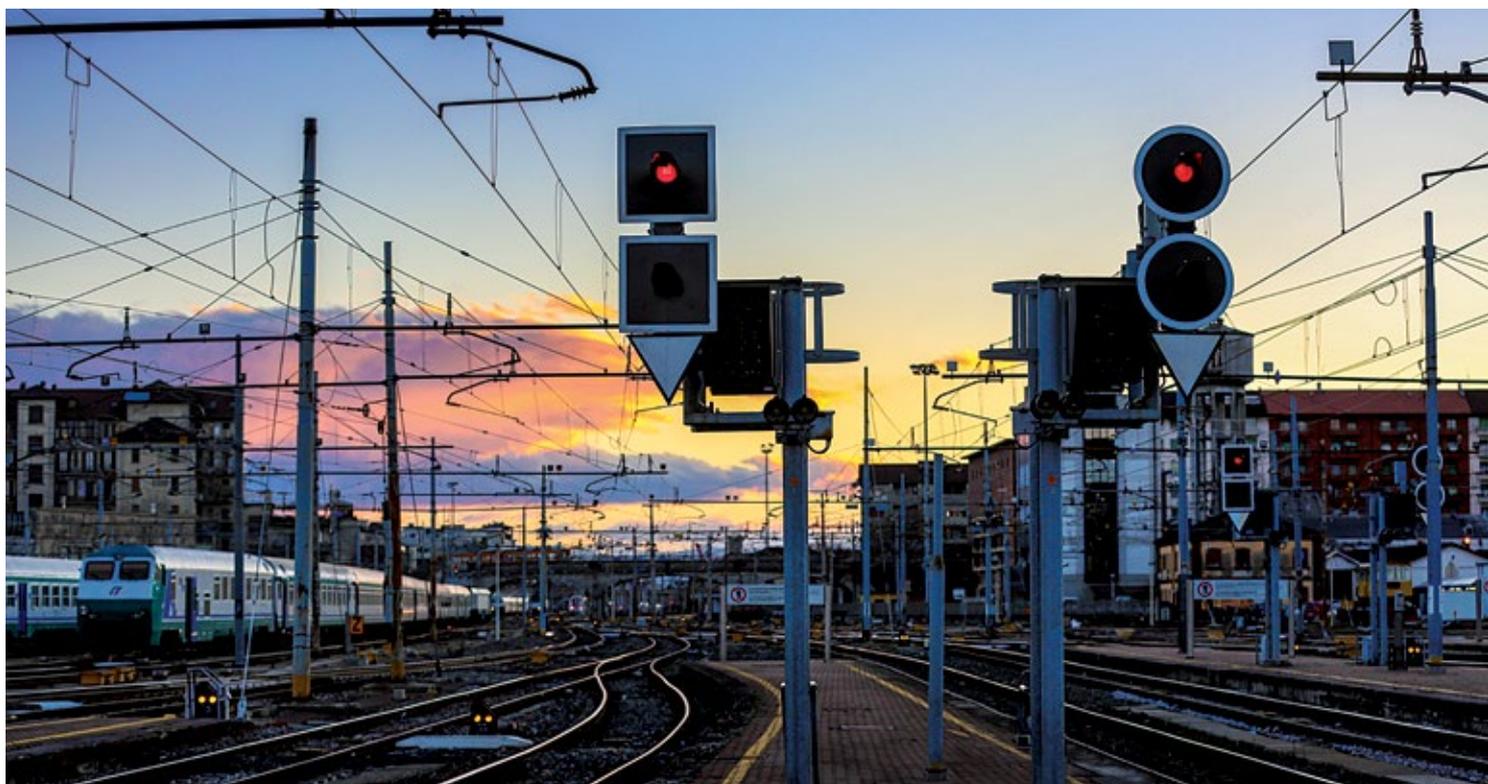


/ PRODUZIONE IN TRENI-KM CARGO

CARGO / MIGLIAIA



La produzione complessiva realizzata nel 2016 sulla rete, comprensiva della categoria "Altre linee di servizio" pari a circa 16 milioni di treni-km, è stata di circa 350 milioni di treni-km, con un incremento del 2,7% rispetto all'anno precedente. In aumento, di circa il 6% rispetto al 2015, la quota di traffico complessivamente realizzata dalle imprese ferroviarie non appartenenti al Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane.



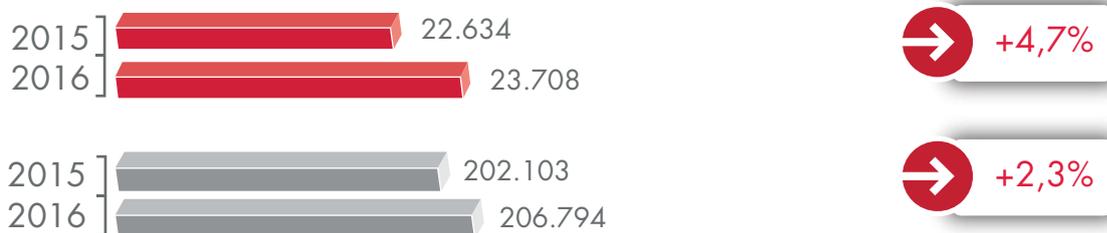
Focus sul traffico passeggeri e merci del Gruppo

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

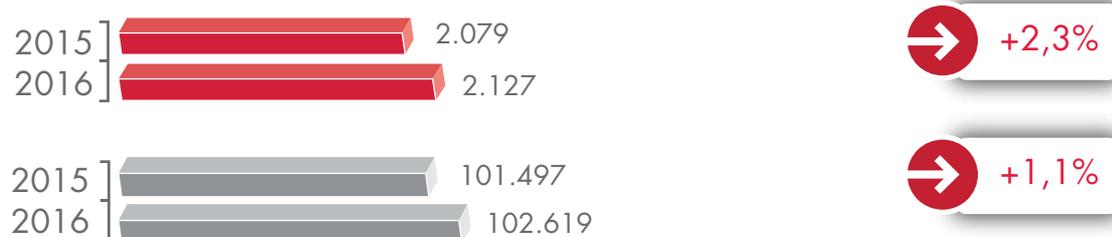
Complessivamente la domanda di mobilità viaggiatori soddisfatta dal Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, considerando anche le attività internazionali, ha mostrato un incremento dei volumi di traffico, in viaggiatori-km, di circa l'1,2% e della produzione, espressa in treni e bus-km, del 2,6%.

Nel settore ferroviario è da sottolineare la crescita del trasporto regionale, con un volume di traffico pari a 24 miliardi di viaggiatori-km, di cui circa il 20% realizzati all'estero dalle società del Gruppo: si conferma così il buon esito delle azioni intraprese - miglioramento della puntualità, incremento della frequenza delle corse, integrazione dei servizi nelle stazioni - nei confronti di tale servizio.

TRAFFICO TRASPORTO REGIONALE

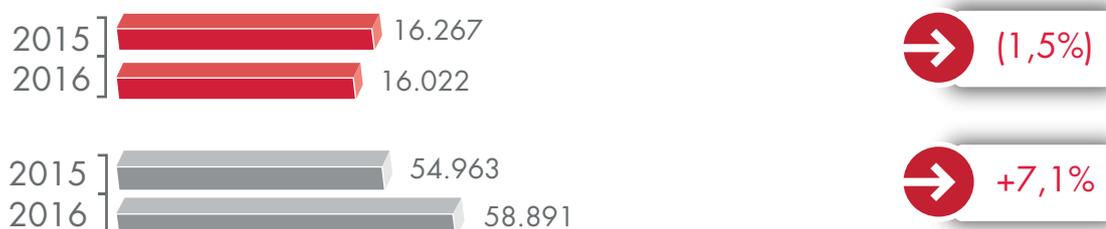


TRAFFICO TRASPORTO SU GOMMA

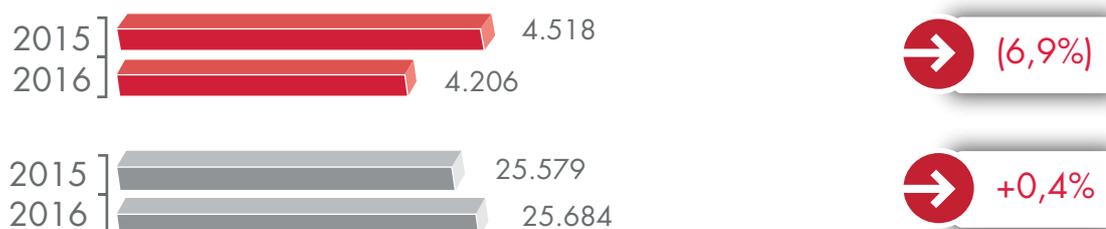


■ Viaggiatori-km / milioni ■ Treni/bus-km / migliaia

TRAFFICO TRASPORTO LONG-HAUL MERCATO



TRAFFICO TRASPORTO LONG-HAUL UNIVERSALE CONTRIBUITO



■ Viaggiatori-km / milioni ■ Treni/bus-km / migliaia

Un'attenzione maggiore è stata concentrata sui Contratti di Servizio con le Regioni, per delineare obiettivi chiari al fine dell'innalzamento della qualità del servizio e delle prestazioni da garantire con massicci investimenti su materiale rotabile e tecnologie. In crescita di circa 4 punti percentuali è anche la soddisfazione dei viaggiatori per il viaggio nel complesso (80%), che include la pulizia a bordo treno (66%), puntualità (70%), comfort (79%), informazione a bordo treno (77%) e *security* (76%). Anche la produzione è risultata in aumento del 2,3% corrispondente a 207 milioni di treni-km.

Completano le buone *performance* del trasporto pubblico locale i risultati ottenuti dal Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane nel trasporto complessivo di persone con autobus (nazionale e estero): nel 2016 la domanda soddisfatta è risultata in aumento del 2,3% a fronte di un aumento dell'offerta dell'1,1% in termini di bus-km. Se valutati in ambito nazionale, tali valori, che appartengono al Gruppo guidato dalla controllata di riferimento Busitalia Sita Nord che gestisce, direttamente e indirettamente, il servizio di trasporto pubblico locale urbano ed extraurbano su gomma in varie aree del territorio nazionale e si occupa di numerose attività legate ai sistemi di trasporto in generale, sono risultati maggiormente positivi.

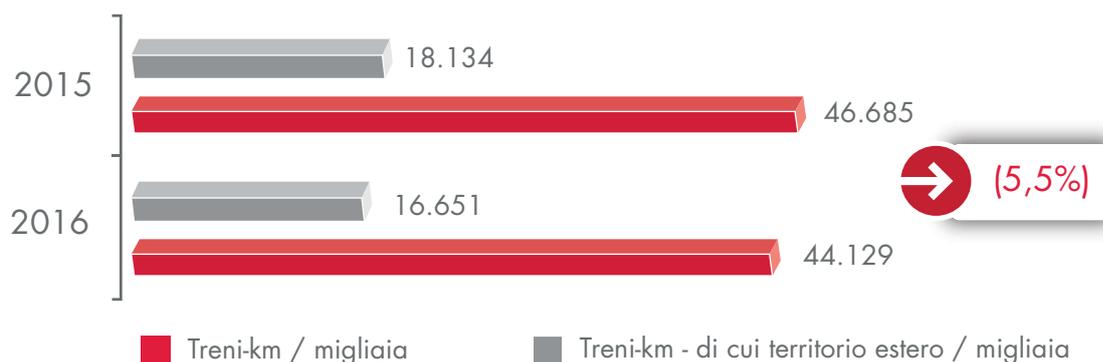
In flessione (-2,7%), invece, i volumi di traffico ferroviario della lunga percorrenza, sui quali pesa la forte riduzione della componente del servizio universale contribuito (-6,9%), la cui offerta viene definita dalla committenza del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti. Nonostante la leggera flessione dei servizi a mercato (-1,5%) rispetto all'anno precedente – soprattutto per gli effetti rilevanti, contingenti, che erano stati ottenuti, in termini di volumi di traffico, per l'Esposizione Universale Expo

Milano2015 - prosegue il successo del servizio Alta Velocità *Frecciarossa*, in crescita del 14% a livello di offerta anche in virtù del fatto che tale *brand* ha sostituito nel corso dell'anno i *brand* meno pregiati (*Frecciabianca* e *Frecciargento*).

In aumento la produzione complessiva (servizi a mercato più servizio universale) con circa 85 milioni di treni-km realizzati (+5%).

Il trasporto delle merci del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha risentito del debole contesto economico, realizzando un volume di traffico, nazionale e internazionale, pari a 22,5 miliardi di tonnellate-km, in flessione del 3,8% rispetto all'anno precedente. La flessione risulta inferiore per la sola componente nazionale, grazie al contributo positivo del traffico convenzionale (+2%), mentre per la parte internazionale il decremento significativo (-5,4%) si lega in particolare alla cessazione del servizio, nel corso del 2016, di una società controllata che opera sul mercato estero.

TRAFFICO TRASPORTO MERCI



Anche la produzione complessiva è risultata in diminuzione (-5,5%) attestandosi a un livello pari a circa 44 milioni di treni-km, principalmente a causa della diminuzione delle percorrenze in territorio estero (-8,2%). Di poco superiore alle 500 tonnellate per treno è risultato infine il carico medio in media annua.





MERCATO INTERNAZIONALE

Uno sguardo alle principali imprese ferroviarie e di autrasporto europee.

Anche la mobilità complessiva in Europa ha beneficiato del percorso di crescita economica stabile (PIL +1,7%), mostrando un leggero aumento dei volumi di traffico, viaggiatori e merci.

Considerando tutte le modalità di trasporto, i volumi di viaggiatori hanno raggiunto 6.500 miliardi circa di spostamenti, di cui il 6,5% hanno riguardato la modalità ferroviaria. Secondo i più recenti dati dell'*Union Internationale des Chemins de Fer* (UIC) il traffico viaggiatori, espresso in viaggiatori-km, è aumentato di circa l'1% rispetto all'analogo periodo dell'anno precedente. Tra le più importanti imprese ferroviarie europee la spagnola Renfe è quella che ha realizzato l'incremento più significativo (+5%), mentre per la tedesca DB la crescita è stata di poco superiore alla media europea (+1,2%).

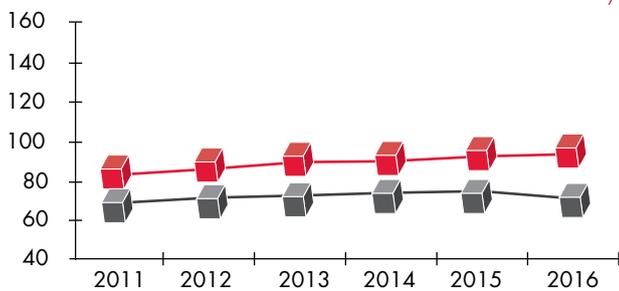
Da segnalare come, a seguito della liberalizzazione, il mercato dei servizi bus sulle medie e lunghe distanze stia registrando una forte crescita. In relazione al numero di collegamenti esistenti tra le città, la Germania, la Polonia, l'Italia, ma anche la Francia e la Spagna risultano i Paesi con un mercato



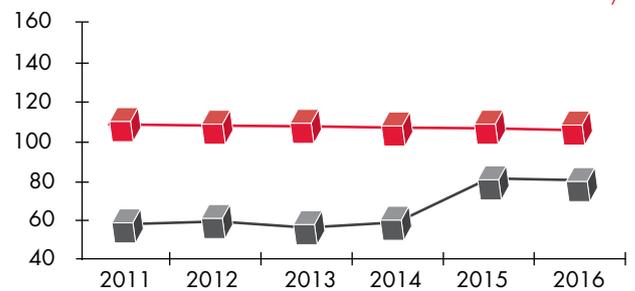
particolarmente vitale, con l'apertura di nuove rotte, l'entrata di nuovi operatori e con l'affermazione di nuove logiche commerciali e di *marketing*. I prezzi bassi, grazie anche al calo del prezzo del petrolio, hanno in breve sottratto quote di mercato alla ferrovia costringendo in alcuni casi, come la DB, a rivedere la propria strategia di sviluppo in senso intermodale.

Nel trasporto delle merci, sempre in relazione a tutte le modalità, in Europa sono stati realizzati circa 3.500 miliardi di volumi merci con una quota ferroviaria pari a circa l'11%. Tenendo presente i dati UIC, il traffico ferroviario delle merci espresso in tonnellate-km è risultato in contrazione di circa il 3,8%. Tutte le maggiori imprese ferroviarie hanno registrato delle contrazioni nei volumi di traffico, in particolare la spagnola Renfe (-8,7%), la tedesca DB (-3,5%) e la francese SNCF (-1,7%).

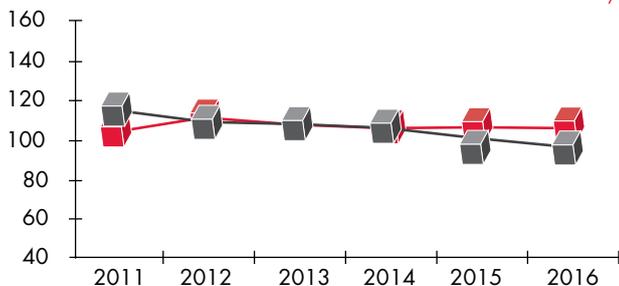
GRUPPO FS ITALIANE



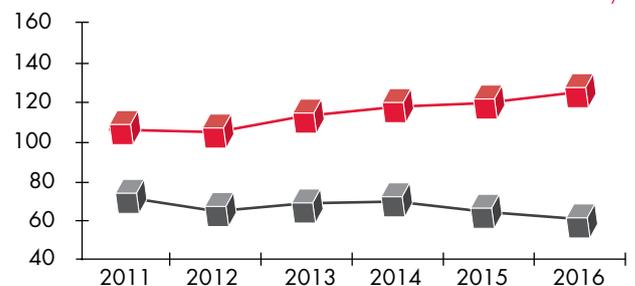
SNCF



DB AG



RENFE SA



viaggiatori-km tonnellate-km



02

ECONOMICS
E INVESTIMENTI



ROSSA





RISULTATI ECONOMICI 2016

Performance economiche del Gruppo e dei settori di attività.

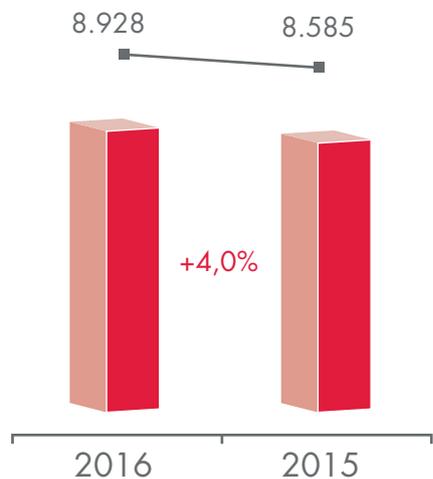
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

	2016	2015	Variazione	%
Ricavi operativi	8.928	8.585	343	4,0
Costi operativi	6.635	6.610	25	0,4
EBITDA (Margine Operativo Lordo)	2.293	1.975	318	16,1
EBIT (Risultato Operativo)	892	644	248	38,5
Risultato netto dell'esercizio (Gruppo e Terzi)	772	464	308	66,4
CIN (Capitale investito netto)	45.257	44.695	562	1,3

Valori in milioni di euro

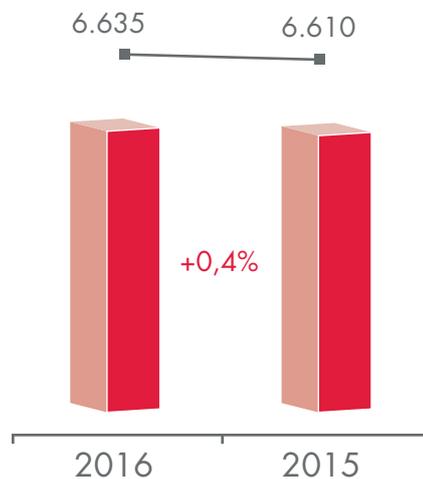
RICAVI OPERATIVI

Valori in milioni di euro



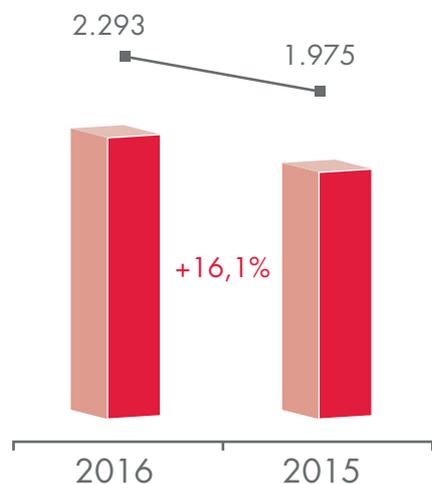
COSTI OPERATIVI

Valori in milioni di euro



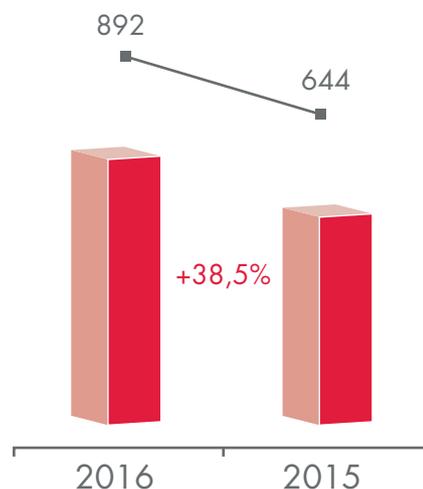
EBTDA (MARGINE OPERATIVO LORDO)

Valori in milioni di euro

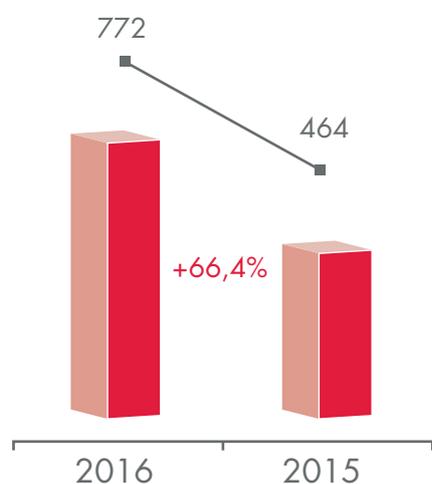


EBIT (RISULTATO OPERATIVO)

Valori in milioni di euro

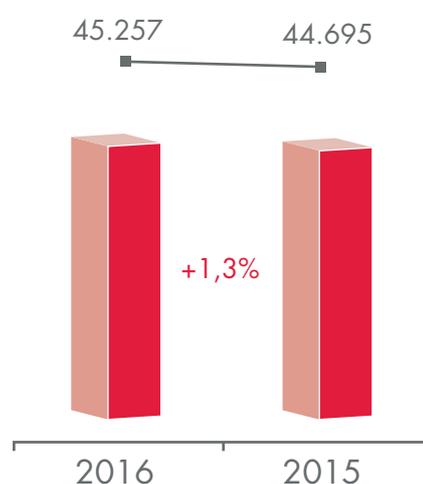
RISULTATO NETTO DELL'ESERCIZIO
(GRUPPO E TERZI)

Valori in milioni di euro



EBIT (RISULTATO OPERATIVO)

Valori in milioni di euro



Per una migliore comprensione di quanto riportato in seguito, si precisa che le variazioni economiche e patrimoniali risentono della cessione, in data 20 luglio 2016, della società Grandi Stazioni Retail e del trasferimento al Gruppo FS Italiane della società Ferrovie del Sud Est e Servizi Automobilistici (FSE) avvenuto tramite Decreto del 4 agosto 2016.

L'esercizio 2016 chiude con un Risultato Netto pari a 772 milioni di euro, con un significativo aumento rispetto all'esercizio precedente (+66,4%), quando il Gruppo aveva fatto registrare un utile di 464 milioni di euro.

L'incremento è sostanzialmente riconducibile alle operazioni di valorizzazione di asset concluse nel corso del 2016 dal *management*. Tali azioni rispecchiano la più ampia visione di un Gruppo che

si avvia diventare un operatore di mobilità integrata, in coerenza con quanto delineato a settembre con l'approvazione del nuovo Piano industriale 2017-2026 da parte del Consiglio di Amministrazione di Ferrovie dello Stato Italiane.

In quest'ottica si inquadra infatti la citata operazione di cessione di parte del *business* riferito alla gestione degli spazi commerciali non *core* avvenuto per il tramite della vendita della Grandi Stazioni Retail a terzi, che ha generato nell'esercizio una plusvalenza di 365 milioni di euro. A tale proposito si ricorda che a fine 2015 fu portata a buon esito un'analoga operazione di cessione di asset a terzi – il riferimento è alla vendita della rete elettrica a Terna – con una plusvalenza di 18 milioni di euro.

Di conseguenza, anche i principali margini industriali intermedi, Margine Operativo Lordo (EBITDA) e Risultato Operativo (EBIT), aumentano in misura molto rilevante, rispettivamente di 318 milioni di euro (+16,1%) il primo e 248 milioni di euro (+38,5%) il secondo.

Di minore impatto, in termini di valori rispetto allo stesso periodo dell'esercizio precedente, sono gli effetti sul consuntivo 2016 degli interventi normativi del 2015. È da segnalare in quest'ambito il provvedimento legislativo del 22 gennaio 2016 (cosiddetto "Eco bonus"), che ha definito un'ulteriore misura di sostegno al trasporto merci mediante una riduzione del pedaggio di 2,5 euro per treno-km, ristabilendo così un quadro di maggiore sostenibilità per il settore rispetto agli effetti fortemente negativi causati in anni passati dal precedente taglio del Contratto di Servizio merci. Di contro, si segnala che l'anno 2016 sconta i maggiori oneri connessi con gli aumentati costi dell'energia elettrica per la trazione (+33 milioni di euro), causati dalla contemporanea entrata in vigore di una serie di provvedimenti normativi e regolatori (in particolare le Delibere nn. 654 e 668/2015) emanati sul finire del 2015 dall'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI).

Passando all'analisi dei **Ricavi operativi**, questi segnano un incremento di 343 milioni di euro dovuto, per 27 milioni di euro, all'aumento dei Ricavi delle vendite e delle prestazioni e, per 316 milioni di euro, agli Altri proventi.

La variazione positiva (+0,3%) dei Ricavi delle vendite e delle prestazioni è riconducibile ai Ricavi da servizi di trasporto, che hanno fatto registrare un incremento pari a 2 milioni di euro, al quale va aggiunta la crescita dei Ricavi da Servizi di infrastruttura (+26 milioni di euro).

Analizzando in dettaglio i principali elementi relativi all'incremento dei **Ricavi da servizi di trasporto** (+2 milioni di euro), si riscontra il positivo contributo del servizio trasporto passeggeri *Short Haul* per complessivi 119 milioni di euro, suddiviso in rail nazionale (+76 milioni di euro), internazionale (+24 milioni di euro, prevalentemente ad opera del Gruppo Netinera Deutschland, operante in Germania) e trasporto su gomma (+19 milioni di euro). Di segno contrario, invece, l'apporto del segmento rail *Long Haul* che nel periodo, pur a fronte di un incremento dei volumi del servizio AV prodotto dal brand Frecciarossa, ha registrato, complessivamente tra Italia e estero, una diminuzione dei ricavi pari a 99 milioni di euro, dovuto prevalentemente alla riduzione dello *yield* medio indotta dal mercato, al quale si unisce l'assenza degli effetti positivi generati nell'esercizio precedente dall'evento Expo 2015. Il servizio di trasporto merci rileva invece un decremento pari a 18 milioni di euro.

La variazione positiva dei **Ricavi da Servizi di infrastruttura**, pari a 26 milioni di euro rispetto allo stesso periodo del 2015, include prevalentemente l'incremento dei ricavi da pedaggio per 20 milioni di euro, attribuibile all'aumento dei volumi di produzione, nonché i maggiori contributi per contratti di servizio connessi con l'ingresso nell'area di consolidamento della società FSE Srl (+5 milioni di euro). I ricavi dallo Stato per contributi in conto esercizio, riconosciuti ad RFI, sulla base della Legge di Stabilità 2016, sono rimasti invariati rispetto al 2015 (976 milioni di euro).

Gli **Altri ricavi**, inclusi nei Ricavi delle vendite e delle prestazioni, mostrano una minima riduzione, pari a 1 milione di euro (complessivamente -0,4%), connessa prevalentemente ad effetti di natura gestionale.

L'incremento della voce Altri proventi (+316 milioni di euro) deriva per la maggior parte, come già evidenziato in precedenza, dalla plusvalenza di 365 milioni di euro derivante dall'operazione di

cessione a terzi degli asset riferiti alla Grandi Stazione Retail, a fronte dei 18 milioni nel 2015 riventi dalla cessione degli asset elettrici a Terna.

I **Costi operativi** dell'esercizio 2016 si attestano a 6.635 milioni di euro, in aumento di 25 milioni di euro (+0,4%) rispetto al 2015 (6.610 milioni di euro); di seguito i dettagli:

- / aumento dei costi netti riferiti al personale per 17 milioni di euro. Sulla variazione incide l'aumento del costo riferito al personale a ruolo, per effetto della piena applicazione del contenuto economico del nuovo Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro della Mobilità Area contrattuale Attività Ferroviarie, seppure quasi completamente assorbito dal processo di efficientamento dell'organizzazione del lavoro, dalla diminuzione delle consistenze medie, dagli sgravi contributivi riconosciuti sui premi di produzione e dai minori oneri per risoluzioni incentivate. In aumento i costi del Gruppo Netinera Deutschland, per le assunzioni di personale a seguito dell'acquisizione di nuove tratte (9 milioni di euro), e quelli connessi con l'ingresso nell'area di consolidamento di FSE (5 milioni di euro);
- / aumento degli altri costi netti per 8 milioni di euro, principalmente per effetto delle seguenti variazioni:
 - incremento dei costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e merci per 71 milioni di euro. Si rilevano maggiori consumi di materiali (+86 milioni di euro) connessi con gli investimenti in atto nel settore infrastruttura; maggiori costi per energia elettrica (+33 milioni di euro, a fronte dei già commentati nuovi provvedimenti normativi) in parte compensati da minori costi per combustibili per la trazione (-7 milioni di euro) e da altri *saving* diffusi (-11 milioni di euro); minore variazione delle giacenze di immobili e terreni di *trading*, dovuta alla diminuzione del costo del venduto (-5 milioni di euro) e alle minori svalutazioni effettuate nell'esercizio rispetto al 2015 (-25 milioni di euro);
 - incremento dei costi per servizi per complessivi 35 milioni di euro, come effetto netto derivante dagli incrementi delle prestazioni per il trasporto (+42 milioni di euro) controbilanciato da risparmi complessivi per 7 milioni di euro, concentrati soprattutto nell'ambito delle manutenzioni. I citati aumenti dei costi per prestazioni di servizio sono di fatto ascrivibili al Gruppo Netinera Deutschland per effetto dell'acquisizione di nuove tratte nell'esercizio;
 - incremento degli altri costi operativi per 34 milioni di euro, dovuto ad un aumento degli oneri per quote associative e contributi ad enti vari, penalità passive e indennizzi, IVA non deducibile ed altre imposte e tasse, e ai maggiori accantonamenti effettuati nell'esercizio soprattutto per imposte e tasse diverse afferenti le aree edificabili;
 - maggiori capitalizzazioni per 134 milioni di euro, essenzialmente dovute all'incremento degli investimenti realizzati nel settore infrastruttura, in particolare per le attività di *upgrading* tecnologico e per il rinnovo della sicurezza, e ai maggiori interventi di manutenzione incrementativa dei rotabili.

Il **Margine Operativo Lordo (EBITDA)**, per effetto della dinamica dei ricavi e costi operativi sopra descritti, si attesta nel periodo a 2.293 milioni di euro, con una variazione positiva di 318 milioni di euro pari al 16,1%.

Il **Risultato operativo (EBIT)** ammonta a 892 milioni di euro, in aumento di 248 milioni di euro (+38,5%) rispetto all'esercizio precedente. La variazione dipende principalmente da quanto descritto in precedenza per i ricavi e costi operativi, avuto poi conto dei maggiori ammortamenti e svalutazioni, rispettivamente per 78 milioni di euro e 15 milioni di euro, controbilanciati da minori accantonamenti rispetto al 2015 per complessivi 23 milioni di euro. La voce accantonamenti, pari a 25 milioni di euro (48 milioni di euro nel 2015), accoglie gli oneri previsti dalle società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane per la parte straordinaria del Fondo Bilaterale di Sostegno al Reddito.

Il **Saldo della gestione finanziaria**, pari a 94 milioni di euro di oneri netti, migliora rispetto all'esercizio precedente per un importo pari a 13 milioni di euro. Tale variazione è sostanzialmente legata a partite non ricorrenti che hanno influenzato sia i proventi che gli oneri. In particolare si riscontra:

- / l'assenza nel periodo in esame di proventi finanziari, rilevati invece nel medesimo periodo del

2015 e riferiti alla *derecognition* del debito finanziario connesso alla partecipazione in Eurofima per 75 milioni di euro;

- / maggiori proventi finanziari dell'esercizio per 14 milioni di euro come effetto contabile scaturente dall'atto transattivo sottoscritto dalla società Mercitalia Logistics con il Commissario di Governo Emergenza Rifiuti Regione Campania per la Gestione dei rifiuti;
- / altre variazioni riferite alla diminuzione di oneri su debiti e su cambi per circa 49 milioni di euro.

Le Imposte sul reddito ammontano a 26 milioni di euro, con una variazione in diminuzione pari a 47 milioni di euro (-64,4%).

In aggiunta ai commenti precedenti, si riporta di seguito la tabella del valore economico direttamente generato e di quello distribuito dal Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, che evidenzia la modalità con cui lo stesso è stato redistribuito agli *stakeholder*. Il Gruppo riconosce l'importanza di un'equilibrata distribuzione del valore generato dalla propria attività nei confronti dei propri *stakeholder*, valore che gli stessi, direttamente o indirettamente, hanno contribuito a produrre. Attraverso l'analisi del valore economico distribuito si evidenzia il flusso di risorse indirizzato ai propri dipendenti, ai propri fornitori di beni, servizi e capitali, alla Pubblica Amministrazione e alle comunità nelle quali il Gruppo stesso è presente.

	2016		2015	
Valore economico direttamente generato	9.004	100%	8.709	100%
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	7.908		7.881	
Proventi diversi	1.096		828	
Valore economico distribuito	6.837	76%	6.879	79%
Costi operativi per materie e servizi	2.623		2.614	
Costo del personale	3.951		3.934	
Pagamenti ai finanziatori	170		231	
Pagamenti a entità pubbliche	93		100	
Valore economico trattenuto	2.167	24%	1.830	21%
Ammortamenti, accantonamenti e svalutazioni	1.401		1.332	
Altri costi diversi e imposte	(6)		34	
Risultato netto d'esercizio	772		464	

Valori in milioni di euro

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



SETTORI **OPERATIVI** E RISULTATI PER SETTORE

Analisi dettagliata
delle *performance*
per ogni settore di attività.

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane articola la propria attività operativa in 4 settori (Trasporto, Infrastruttura, Servizi Immobiliari e Altri Servizi), dei quali viene di seguito commentata la *performance*.

PRINCIPALI SOCIETÀ DEL GRUPPO PER SETTORE OPERATIVO



TRASPORTO

Trenitalia SpA
Busitalia-Sita Nord Srl
gruppo Netinera Deutschland
FSE Srl
Mercitalia Logistics SpA



INFRASTRUTTURA

RFI SpA
Italferr SpA
FSE Srl



SERVIZI IMMOBILIARI

Grandi Stazioni Immobiliare SpA
Centostazioni SpA
FS Sistemi Urbani Srl
Metropark SpA
FS SpA

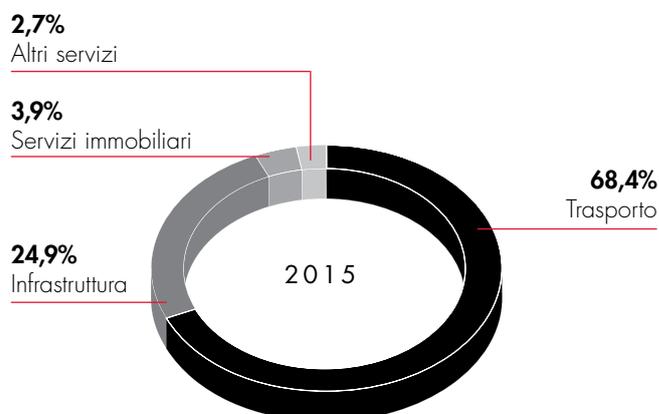
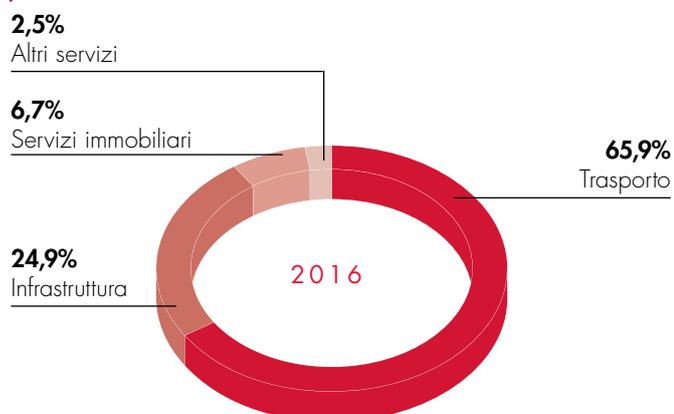


ALTRI SERVIZI

Fercredit SpA
Ferservizi SpA
FS SpA

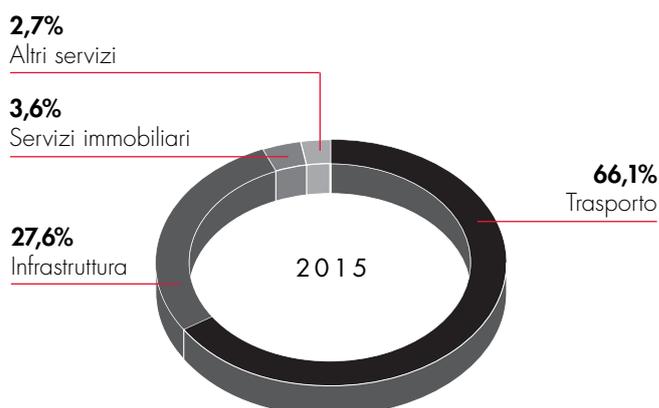
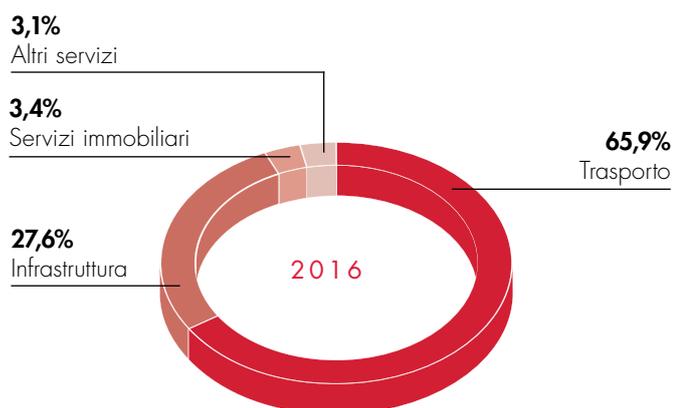
RICAVI OPERATIVI

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



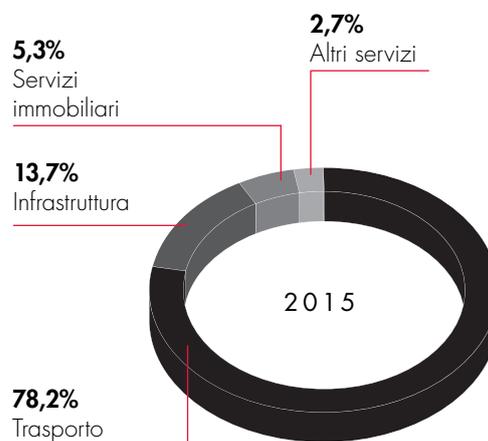
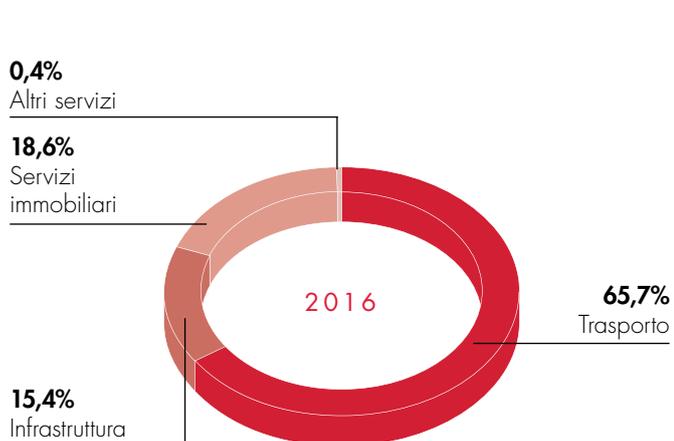
COSTI OPERATIVI

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



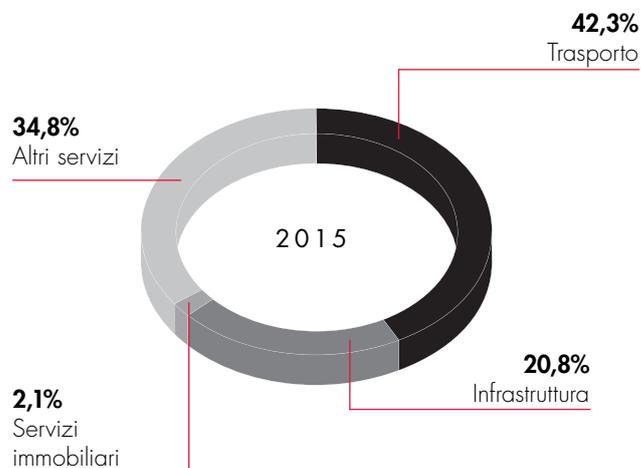
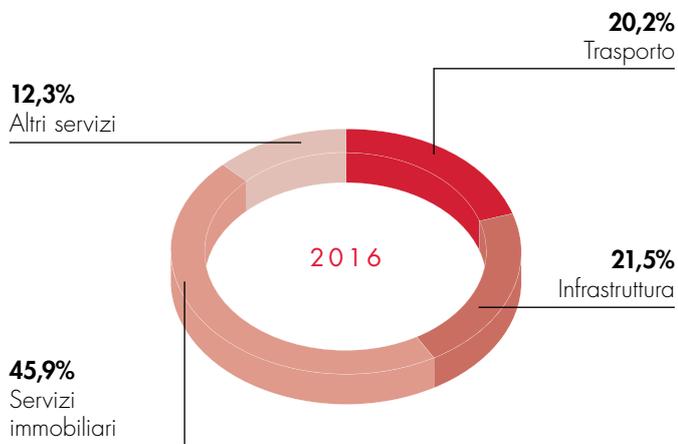
EBITDA

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



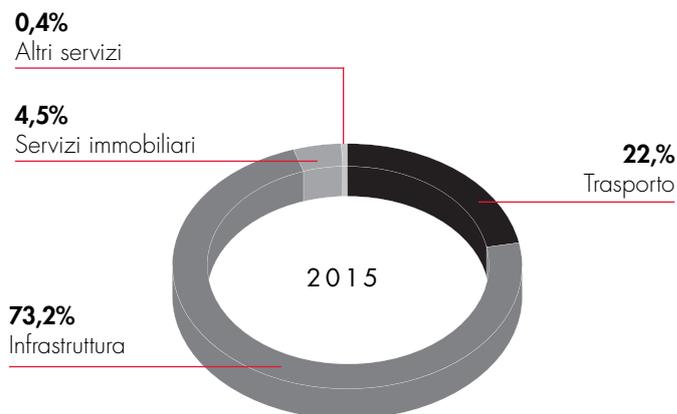
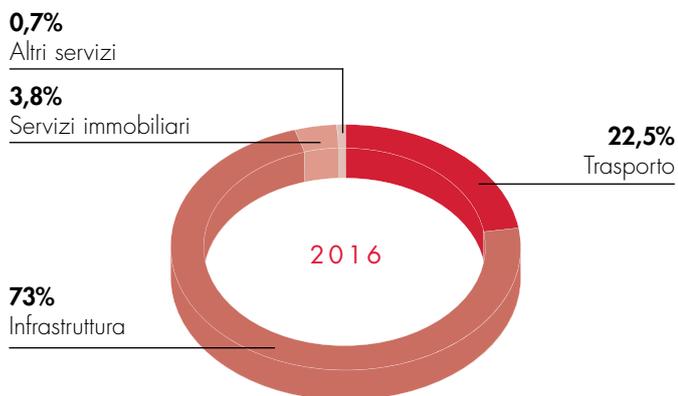
RISULTATO NETTO

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



CAPITALE INVESTITO NETTO

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



Settore Trasporto



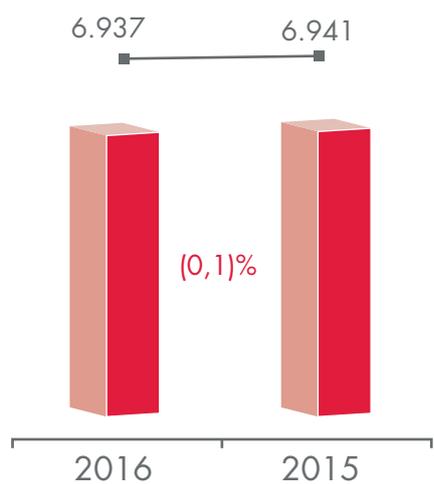
TRASPORTO*

	2016	2015	Variazione	%
Ricavi operativi	6.937	6.941	(4)	(0,1)
Costi operativi	5.440	5.396	44	0,8
EBITDA (Margine Operativo Lordo)	1.497	1.546	(49)	(3,2)
EBIT (Risultato Operativo)	280	417	(137)	(32,9)
Risultato netto dell'esercizio (Gruppo e Terzi)	164	226	(62)	(27,4)
Capitale investito netto	10.218	9.898	320	3,2

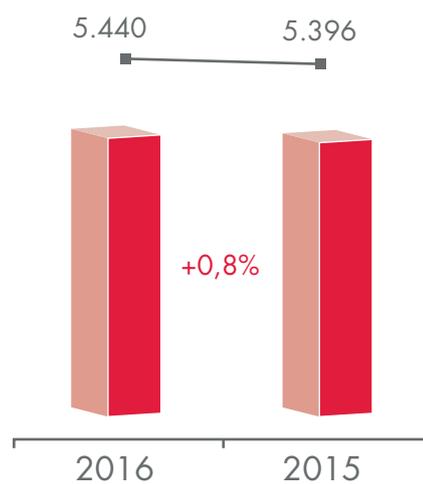
Valori in milioni di euro

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

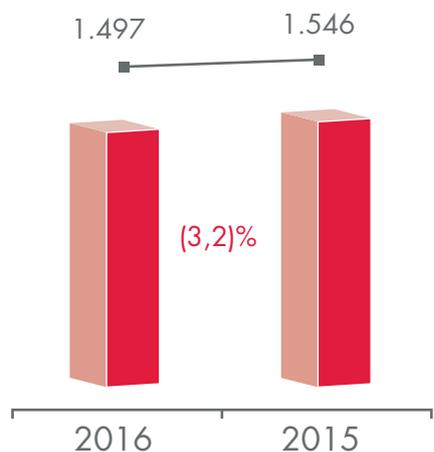
RICAVI OPERATIVI



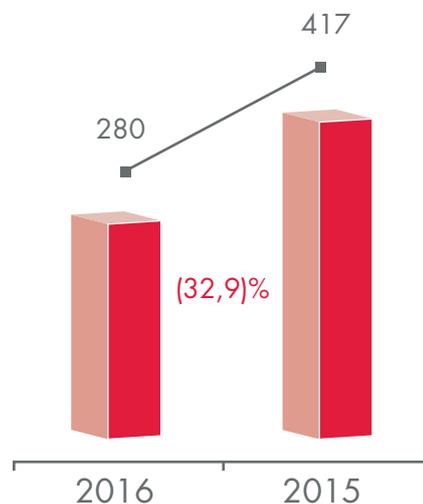
COSTI OPERATIVI



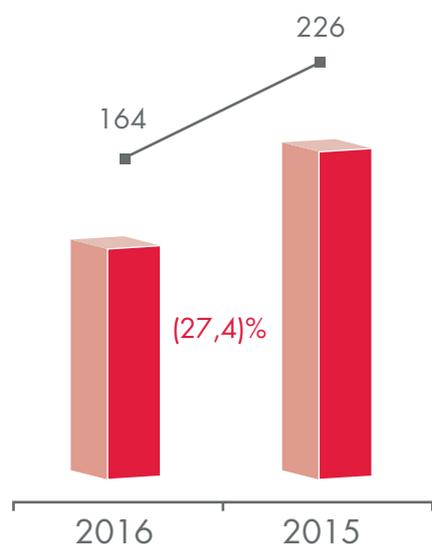
EBTDA (MARGINE OPERATIVO LORDO)



EBIT (RISULTATO OPERATIVO)



RISULTATO NETTO DELL'ESERCIZIO (GRUPPO E TERZI)



CIN (CAPITALE INVESTITO NETTO)



Il settore Trasporto è di primaria importanza per il Gruppo Ferrovie dello Stato, le società del quale svolgono attività di trasporto passeggeri e/o merci su ferro, su strada o via mare.

Più in particolare, nel trasporto su rotaia opera principalmente Trenitalia, responsabile dei servizi per la mobilità di viaggiatori e merci in ambito nazionale e internazionale; contribuisce ai risultati del settore anche il Gruppo tedesco Netinera Deutschland, che svolge attività di trasporto ferro-gomma nel mercato del trasporto locale e metropolitano tedesco attraverso circa 40 società partecipate, e la FSE. Le società che si occupano prevalentemente di trasporto merci su ferro sono il Polo Mercitalia (in cui, dal 1° gennaio 2017 è confluita anche la *Business Unit Cargo* di Trenitalia) operative a livello nazionale e internazionale, e il Gruppo TX Logistik (presente prevalentemente in Germania, Austria, Svizzera e Danimarca). Il settore Trasporto comprende anche i servizi di mobilità viaggiatori su gomma, effettuati dal gruppo formato da Busitalia-Sita Nord Srl e le sue partecipate e, anche in questo ambito, dalla già citata FSE.

Il settore Trasporto registra nel 2016 un Risultato netto positivo per 164 milioni di euro, in diminuzione di 62 milioni di euro rispetto al 2015 (-27,4%).

I Ricavi operativi del settore ammontano a 6.937 milioni di euro, in linea con i valori registrati nel 2015 (6.941 milioni di euro), quale effetto combinato delle differenti *performance* evidenziate dai singoli *business* appartenenti al settore in oggetto: i Ricavi da Mercato (viaggiatori e merci) ammontano a 4.044 milioni di euro, presentando una variazione negativa rispetto all'esercizio precedente di 63 milioni di euro, a cui si contrappone la variazione positiva di 59 milioni di euro registrata dai Ricavi da Contratto di Servizio (Stato e Regioni).

In particolare, si evidenziano le buone *performance* del settore Short Haul Passeggeri (sia ferro sia gomma) e Internazionale (Gruppo Netinera Deutschland, per l'entrata a pieno regime delle tratte acquisite a fine 2015), neutralizzate da una contrazione del *Long Haul* Passeggeri a Mercato, sostanzialmente attribuibile alla riduzione dello *yield* medio indotta dalla forte pressione competitiva intramodale e intermodale, a cui si aggiunge rispetto al 2015 il venir meno dei traffici incrementali originati dalla manifestazione Expo Milano 2015.

I Costi operativi ammontano a 5.440 milioni di euro, in incremento rispetto allo scorso anno di 44 milioni di euro (+0,8%); ai maggiori costi di pedaggio per 61 milioni di euro (in relazione ai maggiori volumi di offerta) e di energia elettrica per la trazione per 33 milioni di euro, si contrappongono saving diffusi per oltre 50 milioni di euro. Si ribadisce come l'incremento dei costi di energia elettrica per la trazione sia esclusivamente dovuto agli oneri emergenti sulla base di una serie di provvedimenti (Delibere: n. 654/2015 e n. 668/2015) emanati dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico a fine 2015 (AEEGSI).

L'EBITDA del settore Trasporto si attesta a un valore positivo di 1.497 milioni di euro, con un decremento di 49 milioni di euro rispetto al medesimo periodo del 2015, sostanzialmente attribuibile ai maggiori costi operativi del 2016 rispetto al 2015, legati in particolare alla maggior energia elettrica per la trazione derivante dai succitati provvedimenti dell'AEEGSI.

Il Risultato operativo (EBIT) ammonta a 280 milioni di euro e registra un decremento pari a 137 milioni di euro rispetto all'anno precedente. Sulla variazione negativa incidono, oltre agli effetti descritti in precedenza, i maggiori ammortamenti per 88 milioni di euro, conseguenza diretta dei rilevanti investimenti effettuati dal Gruppo e in particolare dell'entrata in esercizio di nuovo materiale rotabile.

Il Saldo della gestione finanziaria presenta oneri netti per 85 milioni di euro, con un significativo miglioramento, pari a 84 milioni di euro, rispetto al 2015. La variazione è sostanzialmente attribuibile a:

- / maggiori proventi per 18 milioni, di cui 14 milioni di euro derivanti dal già citato atto transattivo tra Mercitalia Logistics e l'Unità Tecnico Amministrativa (UTA) della Presidenza del Consiglio dei Ministri (PCM) in merito ai crediti per servizi prestati in passato al Commissario di Governo Emergenza Rifiuti Regione Campania per la Gestione dei rifiuti solidi urbani nel territorio della Regione stessa;
- / minori oneri per 53 milioni di euro, di cui 7 per minori perdite su cambi registrate nel 2015 e, per la parte residua, alla riduzione dei tassi di interesse passivi, principalmente sui debiti riferibili a Trenitalia;
- / maggior apporto netto per 5 milioni di euro, della quota di utile/perdita delle partecipate contabilizzate con il metodo del Patrimonio Netto.

Le Imposte sul reddito del settore ammontano a 31 milioni di euro, con una variazione in incremento di 9 milioni di euro.



Settore Infrastruttura



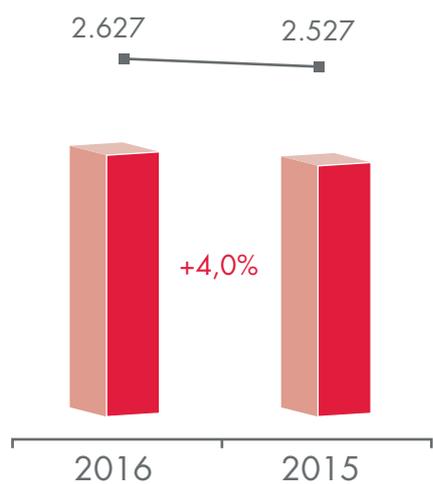
INFRASTRUTTURA*

	2016	2015	Variazione	%
Ricavi operativi	2.627	2.527	100	4,0
Costi operativi	2.276	2.256	20	0,9
EBITDA (Margine Operativo Lordo)	351	271	80	29,5
EBIT (Risultato Operativo)	208	151	57	37,7
Risultato netto dell'esercizio (Gruppo e Terzi)	174	111	63	56,8
Capitale investito netto	33.219	32.880	339	1,0

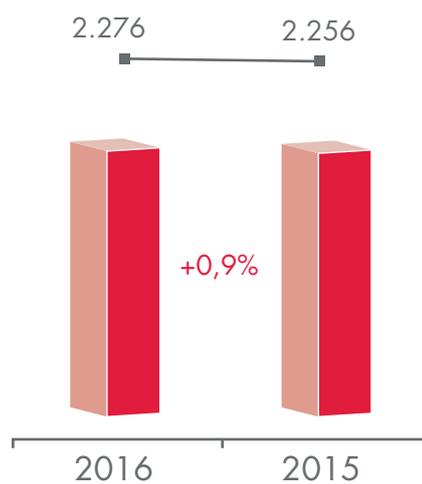
Valori in milioni di euro

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

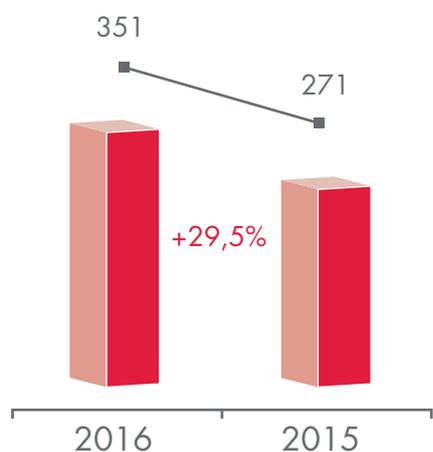
RICAVI OPERATIVI



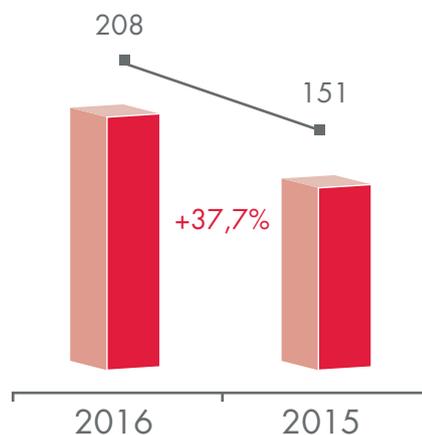
COSTI OPERATIVI



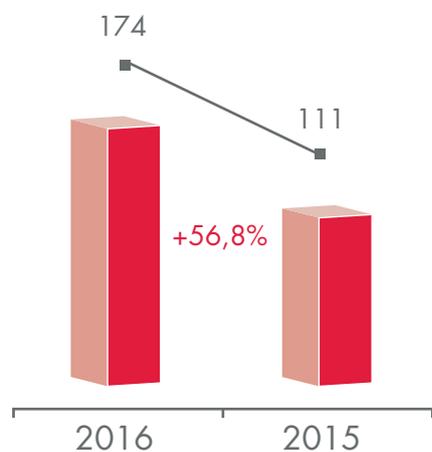
EBTDA (MARGINE OPERATIVO LORDO)



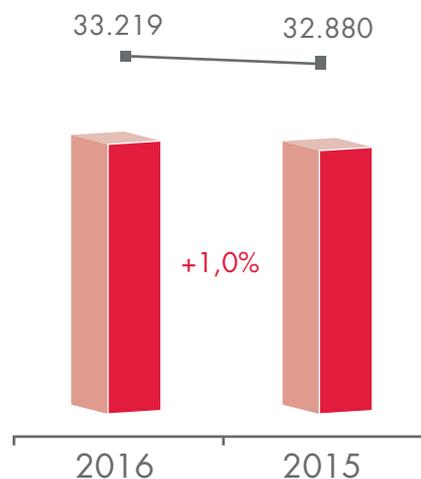
EBIT (RISULTATO OPERATIVO)



RISULTATO NETTO DELL'ESERCIZIO (GRUPPO E TERZI)



CIN (CAPITALE INVESTITO NETTO)



Nel settore Infrastruttura opera principalmente Rete Ferroviaria Italiana (RFI). La sua *mission* prevede il ruolo di Gestore nazionale della infrastruttura ferroviaria, della quale cura la manutenzione, l'utilizzo e lo sviluppo anche dei relativi sistemi di sicurezza, gestisce le attività di ricerca e sviluppo in ambito ferroviario e garantisce i servizi di collegamento via mare con le isole maggiori; inoltre RFI è proprietaria del patrimonio immobiliare non funzionale all'esercizio ferroviario e ne cura la gestione.

In minore quota, contribuiscono ai risultati del settore Italferr, la società di ingegneria del Gruppo, le altre società che si occupano di infrastruttura all'interno del Gruppo, quali FSE, e le società impegnate come attività principale nella costruzione dei tunnel di collegamento ferroviario Italia-Austria, quali Brenner Basis Tunnel (BBT), Tunnel Ferroviario del Brennero (TFB), e Italia-Francia, come Tunnel Euralpin Lyon Turin (TELT).

Il settore Infrastruttura chiude il 2016 con un Risultato netto positivo pari a 174 milioni di euro, in miglioramento di 63 milioni di euro rispetto al 2015 (+56,8%).

I Ricavi operativi ammontano a 2.627 milioni di euro e registrano un incremento di 100 milioni di euro rispetto allo scorso anno. La variazione è riconducibile alla crescita dei ricavi da servizi di infrastruttura di RFI (93 milioni di euro) determinata da:

- / maggiori ricavi da pedaggio (per 52 milioni di euro), in relazione alle maggiori tracce richieste dalle imprese ferroviarie (treni-km circolati +2,7%, con un incremento del 12,8% sulla rete AV/AC) ed all'incremento dell'introito medio unitario (diverso mix di tracce vendute);
- / maggiori ricavi da vendita di energia elettrica (per 41 milioni di euro), in relazione ai maggiori costi sostenuti dalla società (emergenti dai succitati provvedimenti dell'AEEGSI di fine 2015).

I Costi operativi ammontano a 2.276 milioni di euro, con un incremento di 20 milioni di euro rispetto allo scorso anno (principalmente attribuibile a RFI), quale effetto netto di:

- / maggiori costi di energia elettrica per la trazione (per 21 milioni di euro), in relazione ai maggiori oneri derivanti dai succitati provvedimenti dell'AEEGSI, solo in parte compensati da un minor costo di mercato; la Legge n. 116/2014 aveva, infatti, imposto il non completo ribaltamento alle imprese ferroviarie dei costi per l'approvvigionamento di energia elettrica per la trazione (dal 50% di mancato ribaltamento del 2015 al 30% del 2016).
- / *saving* netti per 8 milioni di euro, quale effetto netto di maggiori costi di manutenzione più che compensati dalle maggiori capitalizzazioni derivanti dai processi di internalizzazione attivati nel 2016.

L'EBITDA del settore Infrastruttura si attesta nel 2016 ad un valore positivo di 351 milioni di euro, registrando un incremento di 80 milioni di euro rispetto al 2015.

L'EBIT del settore presenta un valore positivo di 208 milioni di euro e risulta influenzato da:

- / ammortamenti per 94 milioni di euro, in linea con i valori registrati nel 2015;
- / svalutazioni e perdite (riprese) di valore per 24 milioni di euro, in aumento di 13 milioni di euro rispetto allo scorso anno, a causa di maggiori oneri per svalutazioni crediti e immobilizzazioni;
- / accantonamenti per rischi e oneri per 25 milioni di euro, in incremento di 10 milioni di euro per maggiori accantonamenti al Fondo per il perseguimento delle politiche attive a sostegno del reddito e dell'occupazione.

La voce Proventi e oneri finanziari, che si attesta ad un valore negativo pari a 35 milioni di euro, non presenta variazioni di rilievo tra i due esercizi.

Settore Servizi Immobiliari

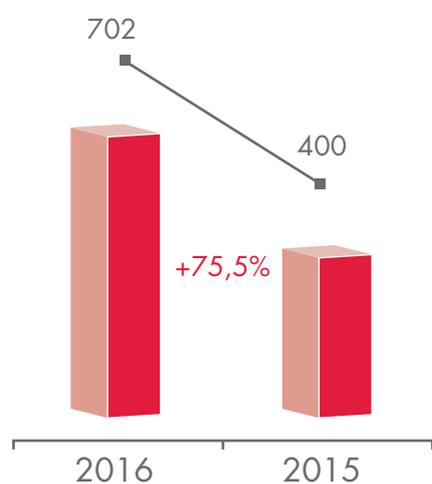
SERVIZI IMMOBILIARI *

	2016	2015	Variazione	%
Ricavi operativi	702	400	302	75,5
Costi operativi	279	295	(16)	(5,4)
EBITDA (Margine Operativo Lordo)	423	105	318	>200
EBIT (Risultato Operativo)	392	49	343	>200
Risultato netto dell'esercizio (Gruppo e Terzi)	372	11	361	>200
Capitale investito netto	1.744	2.000	(256)	(12,8)

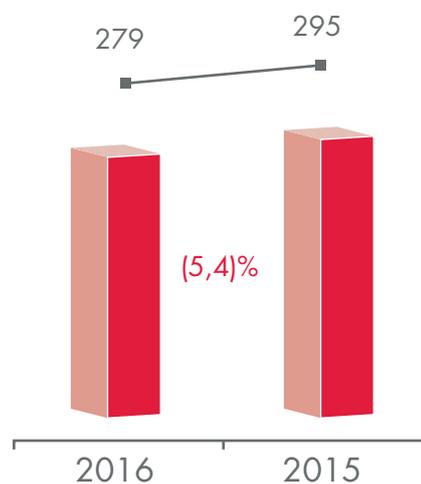
Valori in milioni di euro

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

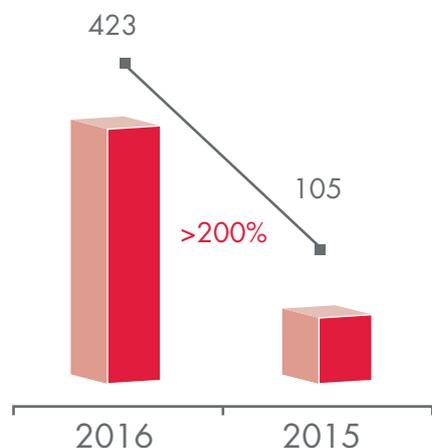
RICAVI OPERATIVI



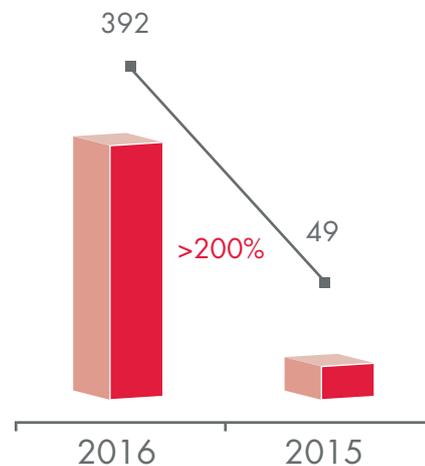
COSTI OPERATIVI



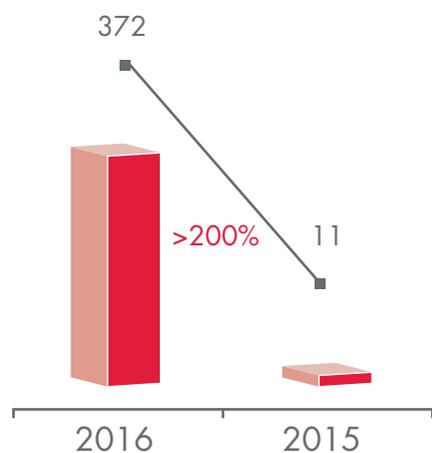
EBTDA (MARGINE OPERATIVO LORDO)



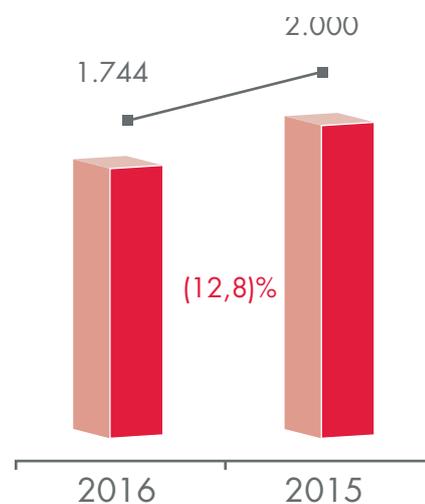
EBIT (RISULTATO OPERATIVO)



RISULTATO NETTO DELL'ESERCIZIO (GRUPPO E TERZI)



CIN (CAPITALE INVESTITO NETTO)



Nel settore Servizi Immobiliari operano principalmente le società che gestiscono le principali stazioni (GrandiStazioni Rail - già Grandi Stazioni, a valle della operazione di scissione dei rami "retail" e "immobiliare" a quest'ultima appartenenti - e Centostazioni). Inoltre, rientra in tale settore la società FS Sistemi Urbani che si occupa della valorizzazione del patrimonio non funzionale all'esercizio del Gruppo.

Contribuisce ai risultati del settore, solo per la sua attività di gestione immobiliare, anche la Capogruppo che, oltre alla fornitura di servizi di supporto-consulenza alle società del Gruppo, si occupa della vendita degli immobili e dei terreni di *trading* facenti parte degli *asset* immobiliari di sua proprietà. Rientra, infine, in tale settore Metropark, che si occupa dello studio, della progettazione e della realizzazione di parcheggi, nonché della gestione degli stessi e di aree attrezzate da adibire alla sosta di mezzi di trasporto di qualunque tipo.

Il Settore Servizi Immobiliari registra nel 2016 un Risultato netto positivo per 372 milioni di euro, con un miglioramento di 361 milioni di euro rispetto al 2015.

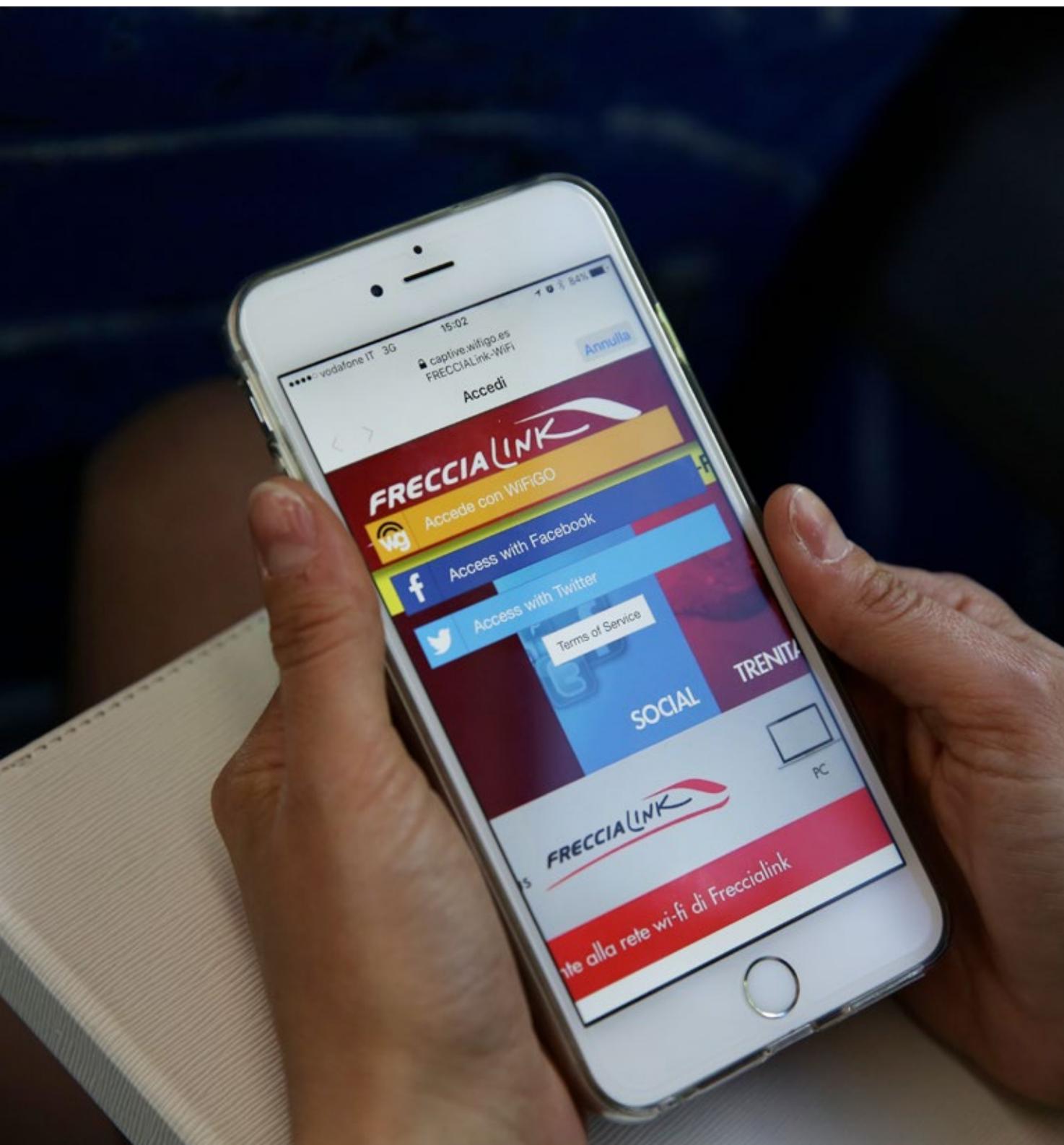
L'andamento gestionale del settore e i suoi risultati registrati nell'esercizio 2016 sono evidentemente condizionati in misura assoluta dagli impatti relativi alla già citata operazione di cessione a terzi da parte di FS Italiane del 55% del capitale di GrandiStazioni Retail, intervenuta il 20 luglio 2016 (con realizzo di una plusvalenza netta pari a 365 milioni di euro esposta fra gli altri proventi), facendo seguito al programma di riassetto societario concretizzatosi nella scissione della società Grandi Stazioni.

Di conseguenza, tenuto conto di quanto sopra, la quasi totalità delle variazioni economiche è riconducibile all'uscita dal perimetro del Settore della società GS Retail. L'operazione, escludendo la plusvalenza da cessione, ha determinato pertanto una riduzione dell'EBITDA di circa 25 milioni di euro, solo in parte compensata da minori ammortamenti e oneri finanziari (impatto su Risultato Netto pari a circa -13 milioni di euro).

Il capitale investito netto mostra una diminuzione del 13% circa, anch'essa legata principalmente all'operazione di scissione di GrandiStazioni Rail (già Grandi Stazioni) e successiva cessione di GS Retail.



Settore Altri Servizi



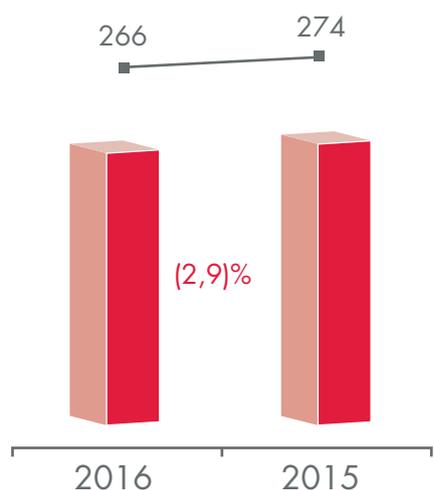
ALTRI SERVIZI*

	2016	2015	Variazione	%
Ricavi operativi	266	274	(8)	(2,9)
Costi operativi	258	220	38	17,3
EBITDA (Margine Operativo Lordo)	8	54	(46)	(85,2)
EBIT (Risultato Operativo)	(3)	28	(31)	>200
Risultato netto dell'esercizio (Gruppo e Terzi)	100	186	(86)	>200
Capitale investito netto	311	160	151	94,4

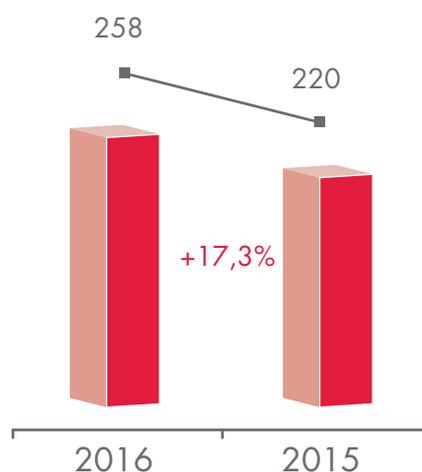
Valori in milioni di euro

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

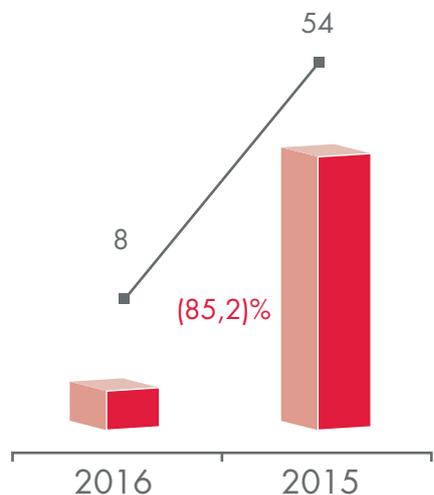
RICAVI OPERATIVI



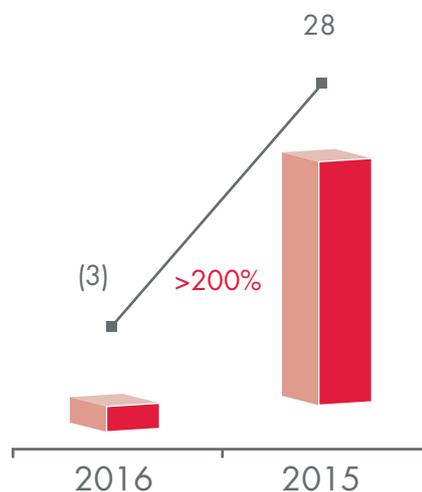
COSTI OPERATIVI

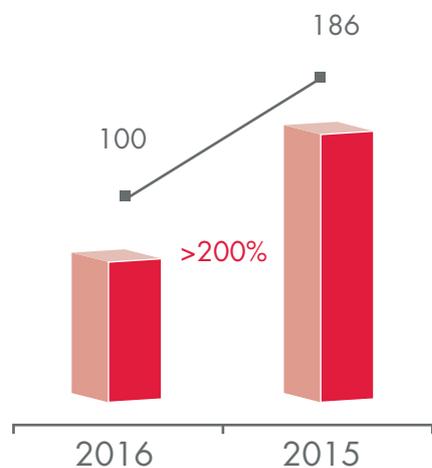


EBTDA (MARGINE OPERATIVO LORDO)

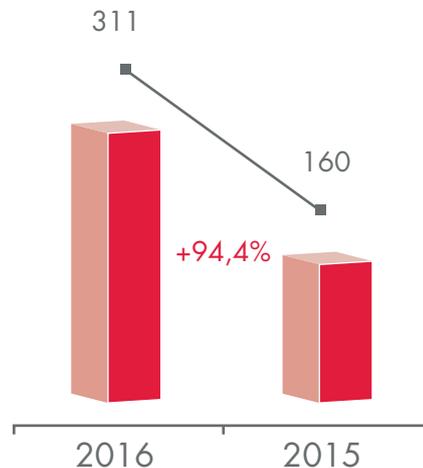


EBIT (RISULTATO OPERATIVO)



RISULTATO NETTO DELL'ESERCIZIO
(GRUPPO E TERZI)

CIN (CAPITALE INVESTITO NETTO)



Nel settore Altri Servizi opera Ferrovie dello Stato Italiane, nel suo ruolo di holding del Gruppo, che indirizza e coordina le politiche e le strategie industriali delle società operative. Le altre società facenti parte del settore sono: Ferservizi, che gestisce in outsourcing per le principali società del Gruppo le attività non direttamente connesse all'esercizio ferroviario, Fercredit la cui attività è rivolta essenzialmente allo sviluppo del "credit factoring" e del leasing sul mercato captive, nonché all'espansione delle operazioni di "consumer credit" per i dipendenti del Gruppo, e Italcertifer che si occupa della conduzione di attività di certificazione, valutazione e prove riferite a sistemi di trasporto ed infrastrutturali.



Nel 2016 il settore Altri Servizi ha realizzato un Risultato netto del periodo di 100 milioni di euro, con un decremento rispetto all'anno precedente di 86 milioni di euro (-46,2%).

L'EBITDA si attesta ad un valore positivo di 8 milioni di euro (con una riduzione di 46 milioni di euro rispetto al precedente esercizio); il decremento, per 18 milioni di euro, è attribuibile all'iscrizione nel settore, nell'anno precedente, della plusvalenza derivante dalla cessione degli asset netti afferenti la rete elettrica di RFI a Terna e, per la restante parte, all'incremento dei costi della *holding*, in particolare costo del lavoro, oneri di locazione e quote associative verso la Fondazione FS Italiane.

L'EBIT del settore si attesta ad un valore negativo di 3 milioni di euro e risulta influenzato da:

- / ammortamenti per 13 milioni di euro, in diminuzione rispetto al 2015 di 4 milioni di euro;
- / svalutazioni e perdite (riprese) di valore ed accantonamenti per 2 milioni di euro, in miglioramento di 11 milioni di euro rispetto allo scorso anno, sostanzialmente per la presenza nel 2015 di accantonamenti al Fondo per il perseguimento delle politiche attive a sostegno del reddito e dell'occupazione.

Il Saldo della gestione finanziaria presenta un decremento di 25 milioni di euro rispetto al precedente esercizio, passando da un saldo positivo di 92 milioni di euro del 2015 ad uno, sempre positivo, di 67 milioni di euro del 2016. La variazione negativa è sostanzialmente riconducibile a un minor apporto netto di alcune partite puntuali del 2015 e del 2016. In particolare, il 2016 beneficia della presenza della rivalutazione da parte della Capogruppo del valore della partecipazione in Trenitalia, pari a 42 milioni di euro, mentre il 2015 registrava i proventi relativi alla partecipazione in Eurofima, con sede a Basilea, e riferiti alla rideterminazione del valore delle obbligazioni collegate alle *Callable Share* ("Decimi da versare") a seguito di approfondimenti in materia di diritto svizzero che hanno impattato per complessivi 75 milioni di euro.

Le Imposte sul reddito del settore ammontano ad un valore positivo di 36 milioni di euro, presentando una variazione negativa di circa 31 milioni di euro, che accoglie, nell'ambito delle attività tipiche della Capogruppo, gli effetti derivanti dalla gestione del consolidato fiscale.





INVESTIMENTI PER SETTORE OPERATIVO

Le giuste scelte per costruire lo sviluppo del futuro.

In Italia la ripresa degli investimenti, iniziata sul finire del 2014, è proseguita anche nel corso del 2016 grazie al ritrovato slancio della componente riferita agli impianti e macchinari (+2,8%), mentre gli investimenti in costruzioni sembrano mostrare ancora difficoltà a uscire dalla lunga fase di contrazione, iniziata nel 2008 (+0,9%).

Tuttavia gli esperti giudicano tale ripresa moderata, in quanto gli investimenti in impianti e macchinari non hanno ancora superato i livelli pre-crisi, a differenza degli altri maggiori Paesi dell'area euro. Il fenomeno è dovuto alla condizione di maggiore sensibilità di tale componente della domanda all'incertezza degli sviluppi del quadro politico, nonostante i molteplici fattori di stimolo.

In un contesto di ripresa povera di investimenti, dove il mercato di riferimento in genere non riesce a garantire il rimpiazzo del capitale che di anno in anno diventa obsoleto (indice Investimenti/Ammortamenti <1), il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane è andato in controtendenza, riuscendo a dare continuità alle azioni programmate nel proprio Piano Investimenti e mantenendo, dal 2012 ad oggi, un livello dell'indice Investimenti/Ammortamenti mediamente sensibilmente superiore a 1 (1,67 nel 2016 con media dal 2012 pari a 1,6).

Inoltre ha mostrato, anche per il 2016, un *trend* della spesa per investimenti in crescita, confermandosi il principale investitore in Italia a sostegno dello sviluppo del settore trasporti, infrastruttura e logistica.

La spesa per investimenti complessivi realizzati dal Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane nel corso del 2016 (5.950 milioni di euro, di cui 1.649 milioni di euro in autofinanziamento e 4.301 milioni di euro contribuiti da fonti pubbliche) prosegue il *trend* "mirato" degli ultimi anni, mostrando una significativa crescita (+8,2%) rispetto al volume già molto elevato realizzato nell'anno 2015.

Ciò premesso, gli investimenti tecnici¹ realizzati dal Gruppo FS Italiane nel corso del 2016, pari a 6.018 milioni di euro, mostrano un incremento (+6% variazione a perimetro costante) rispetto al volume realizzato nel corrispondente periodo del 2015, per effetto sia degli interventi sulla rete infrastrutturale, sia di progetti di acquisto/rinnovo dei mezzi di trasporto su ferro e gomma.

Circa il 71% degli investimenti riguarda il settore operativo Infrastruttura, nel cui ambito gli interventi realizzati da RFI ammontano a 4.173 milioni di euro e quelli di TELT, che è responsabile della realizzazione e della gestione della futura linea ferroviaria internazionale (merci e passeggeri) Torino - Lione, ammontano a 81 milioni di euro. Circa il 27% degli investimenti è relativo al settore operativo Trasporto, per interventi dedicati al trasporto passeggeri su ferro e su gomma, sia in Italia

¹ Comprensivi delle opere riferite alle società di scopo (TELT e BBT)

sia all'estero, e al trasporto merci. In particolare Trenitalia contribuisce per 1.557 milioni di euro, Netinera Deutschland per circa 53 milioni di euro e le società del Gruppo Busitalia, operative nel trasporto su gomma in Italia, per 24 milioni di euro.

Nel settore Immobiliare si concentra circa il 2% degli investimenti del Gruppo, realizzati principalmente da Grandi Stazioni (ora GrandiStazioni Rail) e Centostazioni, per il rilancio e la valorizzazione delle principali stazioni ferroviarie, ripensate come grandi poli di servizio per le città per diventare, in base alle previsioni del Piano industriale 2017-2026 di Gruppo, veri e propri hub di mobilità integrata a 360°.

Investimenti Rete Ferroviaria Italiana

In dettaglio RFI realizza gli interventi definiti nel Contratto di Programma con lo Stato in coerenza con le linee strategiche concordate a livello comunitario e nazionale.

Oltre che in attività di mantenimento in efficienza della rete ferroviaria nazionale, RFI ha investito in maniera rilevante nell'introduzione di tecnologie innovative per la sicurezza e la gestione della circolazione (SCMT, SCC, ERTMS, GSMR, eccetera), raggiungendo significative *performance* in tali ambiti. L'impegno in tali aree di intervento e nelle azioni volte ad aumentare e riconfigurare la capacità di offerta del sistema ferroviario mira a garantire, in coerenza con il Piano industriale 2017-2026, una rete ferroviaria sempre più:

- / integrata con il *network* europeo, per la realizzazione di un *single market* ferroviario interoperabile, ed interconnessa con gli altri sistemi di trasporto (strada, porti, aeroporti) per offrire servizi infrastrutturali integrati;
- / capillare, ramificata e connessa con le realtà locali per creare un *network* ad alta diffusione territoriale per il trasporto regionale;
- / customer centred, in grado di creare valore aggiunto per i clienti offrendo soluzioni pienamente sintonizzate sulle loro effettive esigenze;
- / innovativa e sicura, attraverso la dotazione di tecnologie all'avanguardia ed elevati livelli di automazione;
- / performante, in grado di assicurare livelli elevati di affidabilità e regolarità;
- / sostenibile per l'ambiente e per il sociale, per contribuire alla riduzione del consumo di risorse non rinnovabili ed alla valorizzazione del territorio;
- / efficiente e profittevole, in grado di creare valore ed assicurare una adeguata remunerazione degli asset investiti garantendo, al contempo, livelli di contribuzione pubblica sostenibili.

RFI ha effettuato complessivamente investimenti per 4.173 milioni di euro nel corso del 2016, di cui 4.007 milioni hanno riguardato la rete convenzionale/AC e 166 milioni la rete AV/AC Torino - Milano - Napoli. La spesa per investimenti è stata così destinata:

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

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

Nel corso del 2016 le attività progettuali hanno riguardato:

PROGETTAZIONI DEFINITIVE

- / collegamento ferroviario con l'aeroporto di Venezia;
- / velocizzazione Pescara - Foggia;
- / raddoppio Montecatini - Lucca, raddoppio Frasso - Vitulano, raddoppio Apice - Irpinia, raddoppio Termoli - Ripalta, raddoppio Giampileri - Fiumefreddo;

- / potenziamento tecnologico Milano Porta Garibaldi, potenziamento dello Scalo di Voltri Mare (prima fase funzionale);
 - / *upgrading* tecnologico linea Ferrara - Padova;
 - / adeguamento del Posto centrale di Venezia Mestre;
 - / apparato Centrale Computerizzato Multi-stazione (ACC-M) Priverno-Minturno.
- Inoltre le principali attivazioni hanno riguardato le seguenti infrastrutture:
- / tratta AV/AC Treviglio - Brescia;
 - / raddoppio tratta Andora - San Lorenzo, raddoppio tratta Fiumetorto - Campofelice;
 - / varianti di tracciato a Cassano, Tarsia e Torano nell'ambito del potenziamento della linea Meta-ponto - Sibari - Bivio Sant'Antonello;
 - / nuova fermata Ponte di Nona, nell'ambito del Nodo di Roma;
 - / nuove fermate di Guadagna e Lolli, nell'ambito del Nodo di Palermo;



- / upgrading Apparato Centrale Computerizzato (ACC) di Roma Termini;
- / Apparato Centrale Computerizzato (ACC) di Livorno Centrale, Grosseto, Ancona, Roma San Pietro, Casilina, S. Marcellino, Ponte Gardena;
- / Apparato Centrale Computerizzato Multistazione (ACC-M) di Genova Voltri e delle tratte Verona Porta Vescovo - Altavilla, tratta Avigliana - Collegno, tratta Collegno - Torino Porta Susa, tratta Altavilla - Padova Centrale (Potenziamento tecnologico direttrice Torino - Padova);
- / multistazione (SCCM) Casilina - Campoleone;
- / Sistema Comando Controllo (SCC) Aversa - Villa Literno e Canello - Palma.

Nella tabella seguente vengono evidenziati i volumi delle attivazioni 2016, distinti per tipologia di opera e sono riportati, per confronto, anche gli analoghi dati riferiti ai due anni precedenti.

		2016	2015	2014
RETE AV/AC				
Nuove linee	km	-	-	-
RETE CONVENZIONALE				
Nuove infrastrutture	km	91	11	20
Nuove linee	km	91	11	20
Raddoppi	km	-	-	-
Varianti	km	-	-	-
Ammodernamento linee		82	78	103
Elettrificazioni	km	-	-	-
Blocchi	km	82	78	103
Tecnologie di sicurezza	km	551	426	552
SCMT	km	162	23	35
SSC	km	-	-	-
SCC/CTC	km	389	403	322
ERTMS	km	-	-	-
GSM-R	km	-	-	195
Apparati di stazione	n.	18	13	15
ACEI	n.	6	10	11
ACC/ACC-M	n.	12	3	4
Soppressione passaggi a livello	n.	34	56	52
Automazione passaggi a livello	n.	-	-	-

ATTIVITÀ DEL COMMISSARIO STRAORDINARIO

Con la Legge 25 febbraio 2016, n. 21 di "Conversione del decreto legge 30 dicembre 2015, n. 210", l'Amministratore Delegato e Direttore Generale di RFI è stato nominato Commissario per la realizzazione delle tratte Napoli - Bari e Palermo - Catania - Messina in luogo dell'Amministratore Delegato e Direttore Generale di Ferrovie dello Stato Italiane, nominato in precedenza con l'art. 1 del DL 133/2014 cosiddetto "Sblocca Italia".

Il termine della durata dell'incarico viene prorogato al 30 settembre 2017, invece dei due anni dall'entrata in vigore del DL 133/2014 (comma 9-bis).

Il Commissario ha approvato le progettazioni definitive delle seguenti opere:

- / "Itinerario Napoli - Bari": interventi sulla linea Cancellino - Napoli per integrazione con la linea AV/AC con l'ordinanza n. 21 del 16 maggio 2016;
- / "Itinerario Napoli - Bari": primo lotto funzionale Cancellino - Dugenta / Frasso Telesino e variante alla linea convenzionale Roma - Napoli via Cassino nel Comune di Maddaloni con l'ordinanza n. 22 del 16 maggio 2016;
- / "Itinerario Napoli - Bari": raddoppio Cancellino - Frasso Telesino e variante alla linea Roma - Napoli via Cassino nel Comune di Maddaloni. Interconnessioni Nord su linea convenzionale Roma - Napoli via Cassino nel Comune di Maddaloni con l'ordinanza n. 24 del 13 luglio 2016.

Inoltre il Commissario ha approvato le progettazioni preliminari delle seguenti opere:

- / "Itinerario Napoli - Bari": raddoppio tratta Frasso Telesino - Vitulano con l'ordinanza n. 25 del 1 settembre 2016;
- / "Itinerario Napoli - Bari": raddoppio tratta Apice - Orsara con l'ordinanza n. 27 del 1 dicembre 2016.

RFI realizza inoltre interventi di potenziamento, riqualifica e ristrutturazione del patrimonio immobiliare relativo alle circa 2.300 stazioni di cui è proprietaria.

Nell'ambito delle 14 principali stazioni (le cui attività di *Retail* sono state date in gestione a Grandi Stazioni Retail), RFI effettua investimenti dedicati a garantire gli interventi di manutenzione straordinaria (escludendo le aree commerciali) e quelli rispondenti ad obblighi di legge sui quali, a fine 2016, l'avanzamento cumulato è pari al 95% dell'importo complessivo di sua competenza.

Per quanto riguarda, invece, le 103 medie stazioni (date in gestione a Centostazioni), l'avanzamento della spesa è di circa il 79% dell'importo complessivo di competenza di RFI.

In coerenza con gli obiettivi del Piano industriale 2017-2026, rivolti allo sviluppo del Trasporto Pubblico Locale, proseguono le attività sui tre progetti che mirano al miglioramento dei servizi erogati al cliente in stazione (al 31 dicembre 2016 sono stati spesi circa 392 milioni di euro):

- / innalzamento dei marciapiedi (a *standard* di 55 cm di altezza);
- / implementazione del sistema di informazione al pubblico variabile;
- / miglioramento dell'accessibilità in stazione (illuminazione, ascensori, rampe, percorsi e mappe tattili, segnaletica fissa, realizzazione pensiline, eccetera).

Nel corso del 2016 è proseguita l'azione volta a riqualificare le principali 500 stazioni in gestione diretta di RFI, per aumentarne la fruibilità da parte dei clienti. Le azioni del progetto, che muovono su linee di intervento diverse ma coerenti con le indicazioni del Piano industriale, sono di seguito rappresentate:

- / investimenti: sono già state impegnate risorse per interventi su 65 stazioni che riguardano l'accessibilità (compreso l'innalzamento dei marciapiedi a *standard* di 55 cm di altezza), l'illuminazione e l'informazione al pubblico (IaP), oltre alle normali attività di manutenzione straordinaria;
- / valorizzazione commerciale: è stata avviata l'analisi di fattibilità con individuazione della disponibilità di spazi, dei modelli di gestione e focalizzazione su alcuni servizi commerciali;
- / miglioramento del *comfort*: in corso il rinnovo degli arredi (panchine esterne e interne, cestini portarifiuti, posacenere eccetera) che al momento ha interessato 170 stazioni del progetto;
- / innalzamento dei livelli di pulizia e decoro: introdotto un piano di lavoro minimo (di livello medio-alto) per la pulizia nelle stazioni del progetto che sarà diffuso, a livello rete, in tutte le stazioni interessate a partire dall'avvio dei nuovi contratti previsto per il 2017;

- / agevolazione dello scambio modale (parcheggi): nelle stazioni del progetto sono già presenti 23 parcheggi in esercizio nel perimetro di gestione della società Metropark e altri 4 sono nelle previsioni di sviluppo del Piano industriale per il 2017. È stato inoltre avviato un tavolo di approfondimento congiunto (su aspetti tecnici e commerciali) per valutare l'opportunità e il potenziale di ritorno per ulteriori 25 nuove realizzazioni.

In merito alle nuove stazioni per l'Alta Velocità, si ricorda che ad oggi sono state aperte al servizio viaggiatori Torino Porta Susa, Reggio Emilia, Bologna Centrale e Roma Tiburtina. Di seguito si riporta lo stato di avanzamento lavori relativo alle opere complementari (es. parcheggi di interscambio modale e viabilità di accesso):

- / **Torino Porta Susa:** la stazione è stata aperta al pubblico nel 2013. Sono in corso i lavori di completamento per i quali, a seguito del sopravvenuto fallimento dell'appaltatore, a inizio 2016 è intervenuto il perfezionamento del subentro contrattuale. Il 19 dicembre 2016 due livelli di parcheggio sono stati attivati e presi in consegna da Metropark. Il completamento dei lavori sia per la stazione sia per il parcheggio avverrà nel corso del 2017;
- / **Reggio Emilia:** la stazione è stata attivata nel 2013. La viabilità di accesso è stata completata. Sono stati aperti al pubblico gli esercizi commerciali (edicola, bar e tabaccheria) e i servizi ai viaggiatori (sala d'attesa, assistenza NTV e Trenitalia);
- / **Bologna Centrale:** la stazione è stata attivata nel 2013. Sono conclusi anche i lavori per i parcheggi sotterranei posti nelle due testate della stazione interrata;
- / **Roma Tiburtina:** la stazione è stata inaugurata nel 2011. Le attività funzionali all'esercizio della stazione sono state concluse ed il verbale di fine lavori è stato sottoscritto in data 21 settembre 2015. Ad oggi è in fase di chiusura il collaudo tecnico-amministrativo e proseguono le attività inerenti l'adeguamento della segnaletica fissa che dovrebbero concludersi entro il primo semestre 2017.

Le nuove stazioni per l'Alta Velocità in fase di progettazione e/o realizzazione sono: Firenze Belfiore, Napoli Afragola e Vesuvio Est. Di seguito si riporta lo stato di avanzamento lavori:

- / **Firenze Belfiore:** nell'ambito dell'appalto a Contraente Generale (CG) è stato realizzato ed attivato all'esercizio nel 2011 lo Scavalco ferroviario tra Firenze Castello e Firenze Rifredi (Lotto 1). A seguito dell'ultimazione della realizzazione di tutti i pali della stazione AV, è in corso la realizzazione del solaio livello 0 che terminerà entro il primo trimestre 2017. Resta ancora fermo il cantiere del Passante AV in quanto a seguito dell'emissione del parere del Ministero dell'Ambiente in data 15 aprile 2016 sulla classificazione della terre di scavo del passante, il Contraente Generale ha trasmesso l'aggiornamento del Piano di Utilizzo delle Terre (PUT) richiesto in data 22 novembre ed è attualmente in corso l'istruttoria da parte del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare. La criticità relativa alla mancanza dell'autorizzazione paesaggistica (risultata scaduta) per il passante (tratto sud), è stata superata, in quanto in data 31 marzo 2016 è stata rilasciata dal Comune di Firenze. È stata avviata una revisione del progetto della stazione AV, secondo gli accordi con MIT, Regione Toscana e Comune di Firenze, per cui la data di attivazione è condizionata dagli esiti di tale revisione;
- / **Napoli Afragola:** si prevede il completamento dei lavori ad aprile 2017 e l'apertura della stazione al servizio commerciale AV a giugno 2017. La quota parte della stazione a servizio del traffico regionale sarà invece resa disponibile coerentemente con l'attivazione della tratta "Variante Napoli - Cancellone";
- / **Fabbricato Viaggiatori Stazione Vesuvio Est:** l'intervento è individuato nel Contratto di Programma 2012-2016 aggiornamento 2016 nella Sezione 2 - Opere programmatiche. Con Delibera n. 26 del 10 agosto 2016 il CIPE ha approvato le risorse "Patti per il Sud - Settore ferroviario e metropolitano" e nello specifico l'intervento è stato inserito tra quelli da finanziare con fondi FSC - Regione Campania per un importo di 36 milioni di euro a valere sul fondo per lo Sviluppo e la Coesione (FSC) 2014-2020. Pertanto, è stata avviata la ripianificazione temporale delle attività che, nell'ipotesi di poter disporre delle risorse finanziarie entro il primo semestre 2017, prevede l'attivazione entro il 2021.



Investimenti Trenitalia

Nell'ambito del trasporto ferroviario, nel 2016 Trenitalia ha investito 1.557 milioni di euro, di cui: il 63% destinato all'acquisto di materiale rotabile, il 5% circa alla riqualificazione del materiale già in esercizio, il 24% alla manutenzione incrementativa del parco rotabili e il restante 8% all'adeguamento tecnologico dei mezzi, ai sistemi informativi e al mantenimento e sviluppo degli impianti di manutenzione.

Di seguito si segnalano i principali progetti di investimento, distinti per area di **business**:

- / **Trasporto Passeggeri Long Haul** (investimenti per 630 milioni di euro). Proseguono le entrate in esercizio dei *Frecciarossa 1000* con 23 convogli Alta Velocità consegnati nell'anno (614 milioni di euro), che portano a un totale di 41 treni in esercizio. Sono in corso gli interventi di riorganizzazione e potenziamento degli impianti di manutenzione, con l'obiettivo di realizzare poli manutentivi integrati per la manutenzione e il ricovero della flotta AV, in particolare sugli impianti di Napoli, Milano Martesana e nuovo IMC Torino Smistamento. Inoltre continuano gli interventi di riqualificazione delle biglietterie e degli spazi commerciali di Trenitalia nelle principali stazioni (circa 1 milione di euro). In ambito ICT le attività hanno riguardato principalmente i sistemi di Revenue Management e lo sviluppo di nuove funzionalità per il *Customer Service* e per le piattaforme dei palmari;
- / **Trasporto Passeggeri Servizio Universale (SUP)** (investimenti per 21 milioni di euro). Gli interventi hanno principalmente riguardato la ristrutturazione delle carrozze *InterCity* (circa 8 milioni di euro) e il *revamping* delle locomotive E 402 A (circa 3 milioni di euro);
- / **Trasporto Passeggeri Regionale** (investimenti per 455 milioni di euro). Sono stati consegnati 23 nuovi complessi elettrici *Jazz* (circa 132 milioni di euro), 133 carrozze doppio piano *Vivalto* (circa 189 milioni di euro), 6 nuovi complessi diesel *Swing* (5 milioni di euro al netto di 17 milioni di euro di anticipi recuperati) e 3 dei 7 treni elettrici *Flirt* per la provincia autonoma di Bolzano (circa 36 milioni di euro).

Nel corso del mese di giugno, Trenitalia ha concluso la procedura per l'affidamento della realizzazione dei nuovi treni destinati al trasporto regionale. La gara, per un importo stimato massimo di circa 4,5 miliardi di euro, aggiudicata con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ha attribuito rilievo preminente, ai fini della valutazione, alle più evolute ed efficaci soluzioni tecniche proposte. Al momento per il primo lotto, avente ad oggetto la fornitura di 150 treni media capacità (minimo 200 posti a sedere), è stata rilasciata aggiudicazione alla Alstom Ferroviaria per un importo complessivo dell'Accordo Quadro di 904,8 milioni di euro, della durata di sei anni, prorogabile fino ad un massimo di ulteriori tre anni. Per il secondo lotto, avente ad oggetto 300 treni ad alta capacità (minimo 450 posti a sedere), è stata rilasciata aggiudicazione all'impresa Hitachi Rail Italy per un importo complessivo dell'Accordo Quadro di 2.589,7 milioni di euro, della durata di sei anni, prorogabile fino ad un massimo di ulteriori tre anni. La stipula degli Accordi Quadro per i primi due lotti è avvenuta nel corso del secondo semestre del 2016. Contestualmente sono stati stipulati i primi contratti applicativi nell'ambito del contratto con la Regione Emilia - Romagna e sono stati avviati i progetti di acquisto per 39 convogli elettrici alta capacità e 47 convogli media capacità.

Relativamente ai progetti di *revamping* sono in corso il *face-lift* delle carrozze Media Distanza, finalizzato all'incremento del *comfort* e all'implementazione di adeguamenti normativi di sicurezza (circa 31 milioni di euro), l'*up-grade* e il sistema *Infotainment* per i treni TAF (circa 10 milioni di euro) e i progetti di modifica dell'impianto porte delle carrozze Media Distanza, Piano Ribassato e dei veicoli ALN 668/663 (circa 12 milioni di euro). Infine sono state effettuate attività di adeguamento e razionalizzazione degli impianti di divisione (circa 9 milioni di euro) ed è stato implementato il Sistema Tecnologico di Bordo su 70 carrozze semipilota (circa 5 milioni di euro);

- / **Direzione Tecnica** (investimenti per 23 milioni di euro): gli interventi hanno riguardato principalmente l'adeguamento tecnologico delle Officine, in particolare si segnala il potenziamento dello stabilimento di Vicenza (circa 7 milioni di euro);
- / **Investimenti trasversali di business**: sono stati realizzati investimenti per circa 12 milioni di euro relativi alle tecnologie bordo treno per la sicurezza dell'esercizio ferroviario, sistema tecnologico di bordo e riattivazione vigilante su richiesta da parte dell'ANSF;

/ Investimenti informatici: sono in corso le attività relative all'*upgrade* della piattaforma commerciale che integra i diversi canali di vendita e lo sviluppo Infomobilità che comprende anche le evolutive relative alla *"Smart Card"* per il TPL (circa 4 milioni di euro). È in fase di sviluppo una soluzione di *"Business Continuity"* per i processi e le applicazioni aziendali (circa 5 milioni di euro). Si segnalano infine gli investimenti relativi alla estensione del *"Licensing management"* (circa 4 milioni di euro) e al progetto *"Dinamic Maintenance Management System"* per l'efficientamento del processo manutentivo (circa 5 milioni di euro).

Di seguito si riporta una tabella con le consegne dei principali progetti di acquisto e i rilasci in esercizio del materiale rotabile sottoposto ad interventi di ristrutturazione.

NUOVO MATERIALE		MATERIALE RISTRUTTURATO	
	n. mezzi		n. mezzi
Locomotive		Locomotive	62
Passeggeri <i>Long Haul</i>	-	Passeggeri <i>Long Haul</i>	-
Regionale	-	Regionale	62
Carrozze/carri	133	Carrozze/carri	475
Passeggeri <i>Long Haul</i>	-	Passeggeri <i>Long Haul</i>	-
Regionale: Doppio Piano	133	ES <i>City</i>	-
		<i>InterCity</i> (Servizio Universale)	25
		Carrozza <i>Bistrot Frecciarossa</i>	-
		Regionale	
		Doppio Piano	222
		Media Distanza	158
		UIC-X Semipilota	-
		Cargo: Carri	70
Convogli	55	Convogli	94
Passeggeri <i>Long Haul</i>		Regionale	
<i>Frecciarossa</i> 1000	23	Treni TAF	44
Regionale		Treni Minuetto	50
Treni <i>Jazz</i>	23		
Treni <i>Swing</i>	6		
Treni <i>Flirt</i>	3		

03

IMPEGNO DEL GRUPPO



Arrivals

Line	Company	Origin	Scheduled Time	Actual Time	Information	Gate
735	WIPAC	WIPAC	11:22	15'		2
335A	IPCF	IPCF	11:28	0'		
3315	SAI FRIA	SAI FRIA	11:35	15'	AIRPORT SHUTTLE IN CADA	
3370	SPAGNA CI	SPAGNA CI	11:47	25'		
3515	TORINO PH	TORINO PH	11:55	10'		
7210	UFIL FIRA	UFIL FIRA	11:58			21
3753	OPHORA P P	OPHORA P P	12:03			
2388	HINT-SCHAIR	HINT-SCHAIR	12:00			13
3505	TORINO PH	TORINO PH	12:05	5'	AIRPORT SHUTTLE IN CADA	
3011	TRIPATE P.F.P	TRIPATE P.F.P	12:10	5'		
3273	FIUMICINO A.	FIUMICINO A.	12:10			
3857	MILANO CLE	MILANO CLE	12:15	5'		
12178	NETTUNO	NETTUNO	12:18			
12241	CIVITAVECC.	CIVITAVECC.	12:18			
3013	UDINE	UDINE	12:20	5'		
	FIUMICINO	FIUMICINO	12:25			





MOBILITÀ INTEGRATA VIAGGIATORI

Dall'unione di ferro e gomma,
una dimensione completa
di mobilità.

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, attraverso l'impegno costante di tutte le società che ne fanno parte, vuole dare una risposta unica alle diverse esigenze di mobilità. Nel corso del 2016 ha quindi posto le basi per diventare un operatore di mobilità integrata in grado di accompagnare il viaggiatore in tutta la filiera del viaggio.

Dopo il consolidamento dei servizi a vocazione ferroviaria come l'Alta Velocità, l'offerta è stata ampliata e resa più articolata, con particolare attenzione al trasporto su gomma. Di tutta evidenza il nuovo servizio integrato *FrecciaLink bus + Freccie* di Trenitalia, che connette alla rete Alta Velocità città importanti come Siena, Perugia, L'Aquila, Potenza e Matera e che, varo dalla sua attivazione, ha trovato il consenso di circa 24mila viaggiatori. Inoltre, per fronteggiare nuovi modelli di mobilità, il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane è entrato nel mercato della gomma long haul con collegamenti giornalieri in 15 regioni italiane e oltre 90 città in Italia e Germania. Complessivamente la domanda di mobilità viaggiatori soddisfatta dal Gruppo, considerando anche le attività internazionali, ha mostrato un incremento dei volumi di traffico di circa l'1% in viaggiatori-km e del 2,6% della produzione, espressa in treni-km e bus-km.

DOMANDA COMPLESSIVA VIAGGIATORI

	2016	2015	Variaz. %
Volumi traffico viaggiatori (viaggiatori-km)	46.063	45.498	1,2%
Produzione (rail + gomma) in treni-km e bus-km	393.998	384.142	2,6%

Valori in milioni di euro

Nel settore ferroviario della lunga percorrenza si è registrata una flessione (-2.7%) dei volumi di traffico, su cui pesa la forte riduzione della componente del servizio universale contribuito (-6,9%), l'offerta del quale viene definita dalla committenza del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti. Nonostante la leggera flessione dei servizi a mercato (-1,5%) rispetto all'anno precedente - soprattutto per gli effetti, rilevanti ma contingenti, che erano stati ottenuti in termini di volumi di traffico per l'Esposizione Universale Expo Milano 2015 - prosegue il successo del servizio Alta Velocità di Trenitalia, *Frecciarossa*, con un consistente aumento sia nella domanda soddisfatta che nell'offerta di questo brand, che ha sostituito nel corso dell'anno i brand meno pregiati (*Frecciabianca* e *Frecciargento*).

DATI TRAFFICO LONG HAUL (*)

	2016	2015	Variaz. %
Viaggiatori-km	20.228	20.785	-2,7%
- di cui servizio a mercato	16.022	16.267	-1,5%
- di cui servizio universale contribuito	4.206	4.518	-6,9%
Treni-km	84.575	80.542	5,0%
- di cui servizio a mercato	58.891	54.963	7,1%
- di cui servizio universale contribuito	25.684	25.579	0,4%

Valori in milioni di euro

(*) comprende anche il traffico effettuato su territorio estero dalle società controllate dal Gruppo

Nel settore ferroviario è da sottolineare la crescita del trasporto regionale, con un volume di traffico pari a 24 miliardi di viaggiatori-km, di cui circa il 20% realizzati all'estero dalle società del Gruppo, a conferma del buon esito delle azioni intraprese: miglioramento della puntualità, incremento della frequenza delle corse, integrazione dei servizi nelle stazioni. Un'attenzione particolare è stata concentrata sui Contratti di Servizio con le Regioni, per delineare obiettivi chiari al fine dell'innalzamento della qualità del servizio e delle prestazioni da garantire con massicci investimenti su materiale rotabile e tecnologie.

In crescita, di circa 4 punti percentuali, la soddisfazione dei viaggiatori per il viaggio nel complesso (80%) che include la pulizia a bordo treno (66%), puntualità (70%), comfort (79%), informazione a bordo treno (77%) e security (76%). Anche la produzione è risultata in aumento del 2,3% corrispondente a 207 milioni di treni-km.



DATI TRAFFICO TRASPORTO REGIONALE

	2016	2015	Variaz. %
Viaggiatori-km	23.708	22.634	4,7%
Treni-km	206.794	202.103	2,3%

Valori in milioni di euro

Completano le buone *performance* del trasporto pubblico locale i risultati ottenuti dal Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane nel trasporto complessivo di persone con autobus (nazionale e estero): nel 2016 la domanda soddisfatta è risultata in aumento del 2,3%, a fronte di un aumento dell'offerta dell'1,1% in termini di bus-km. I valori risultano maggiormente positivi se valutati, in ambito nazionale, per la controllata di riferimento Busitalia-Sita Nord, che gestisce direttamente e indirettamente il servizio di trasporto pubblico locale urbano ed extraurbano su gomma in varie aree del territorio nazionale e si occupa di numerose attività legate ai sistemi di trasporto in generale.

DATI TRAFFICO GOMMA FSI

	2016	2015	Variaz. %
Viaggiatori-km	2.127	2.079	2,3%
Bus-km	102.619	101.497	1,1%

Valori in milioni di euro





LOGISTICA INTEGRATA

Un polo unico
per soluzioni complete
nel trasporto merci.

Per consentire la valorizzazione del trasporto di merci per ferrovia, nel 2016 il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha adottato soluzioni integrate di trasporto merci e logistica.

Ciò è avvenuto attraverso il raggruppamento di società che operano nel settore (poi confluite nel 2017 nella subholding Mercitalia), che rappresenta un polo unico della logistica e ha l'obiettivo di rilanciare il trasporto merci con un'offerta ad elevata affidabilità, comprensiva di monitoraggio e tracciamento delle merci durante l'intero ciclo logistico.

I volumi realizzati dalle società del Gruppo sono stati pari a 22,5 miliardi di tonnellate-km, in flessione del 3,8% rispetto all'anno precedente, influenzati negativamente dal debole contesto economico. La flessione risulta inferiore per la sola componente nazionale (-0,7%) grazie al contributo positivo del traffico convenzionale (+2,0%), mentre per la parte internazionale è da sottolineare la cessazione del servizio, nel corso del 2016, di una società controllata che opera sul mercato estero.

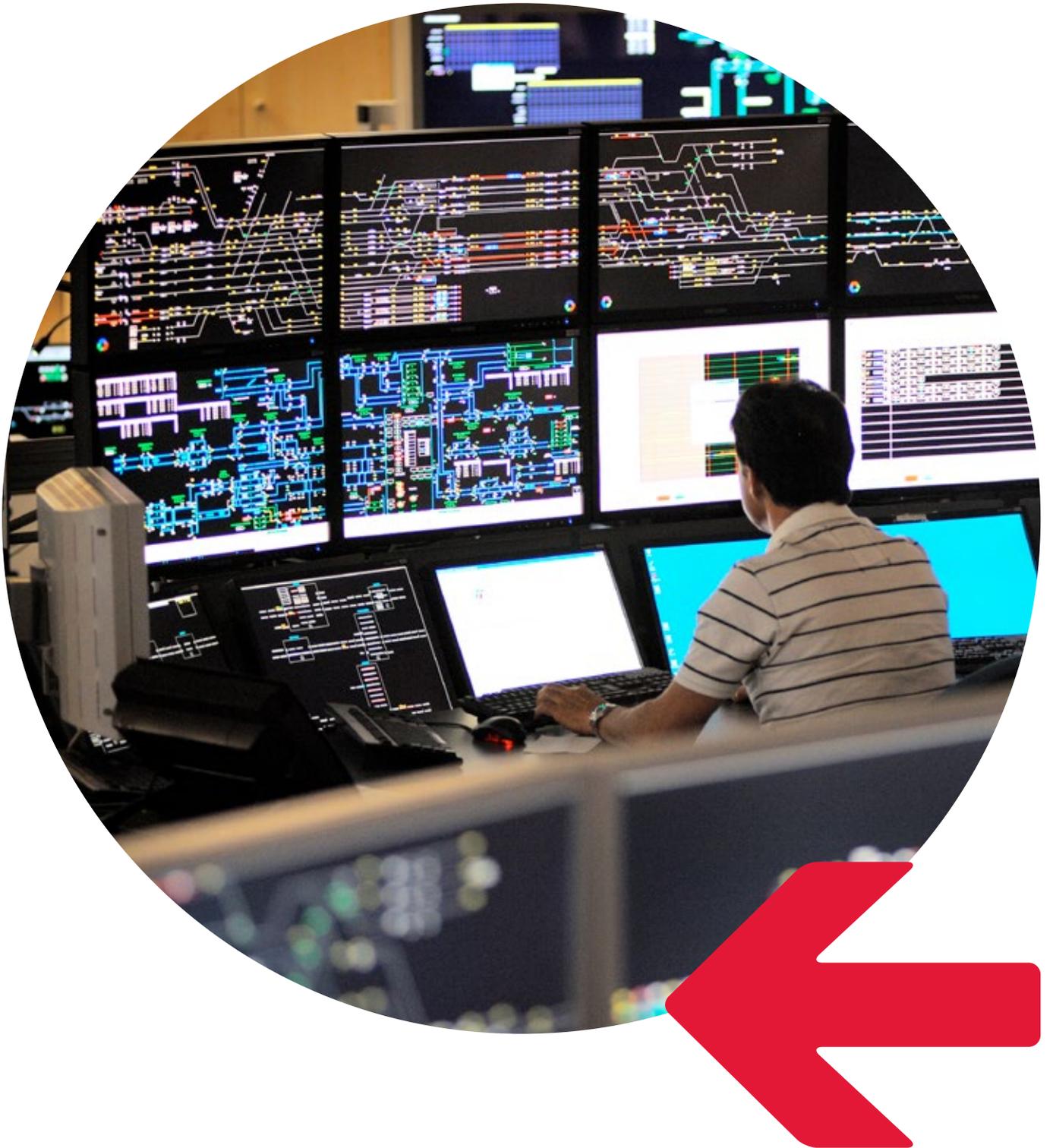
DATI TRAFFICO MERCI GRUPPO FS ITALIANE (*)

	2016	2015	Variaz. %
Tonnellate-km	22.471	23.370	-3,8%
- di cui su territorio estero	10.106	10.686	-5,4%
Treni-km	44.129	46.685	-5,5%
- di cui su territorio estero	16.651	18.134	-8,2%

Valori in milioni di euro

(*) comprende anche il traffico estero

Anche la produzione complessiva risulta in diminuzione, attestandosi a un livello pari a circa 44 milioni di treni-km (-5,5%), principalmente a causa della diminuzione delle percorrenze in territorio estero (-8,2%). Di poco superiore alle 500 tonnellate per treno risulta infine il carico medio in media annua.



SVILUPPO E INNOVAZIONE

Tecnologie all'avanguardia per la sicurezza e la circolazione.

Attività di sviluppo

Per lo sviluppo, nel 2016 il Gruppo ha investito 46,3 milioni di euro: il 78% circa per tecnologie dedicate alla sicurezza della circolazione, il restante 22% per studi e sperimentazioni su nuovi componenti e sistemi.

Si indicano di seguito le principali attività svolte nel corso del 2016, legate sia a progetti avviati nel corso dell'anno sia in periodi precedenti:

- / relativamente al treno prova ETR 1000 sono state completate le attività di supporto specialistico riferite all'armamento per le corse sulla tratta AV Torino - Milano, sono state avviate le corse prova sulla Direttissima Roma - Firenze e programmate quelle previste sulla tratta AV Roma - Napoli. In particolare, sulle tratte AV Torino - Milano e Direttissima Roma - Firenze sono state anche completate le sperimentazioni relative a differenti sistemazioni del pietrisco e a differenti configurazioni di strumentazioni dei deviatori, per verificarne sollecitazioni e comportamento a velocità superiori a quella commerciale attuale;
- / è stata completata con l'Università Federico II di Napoli l'analisi della resistenza trasversale del binario armato con traverse in cemento armato precompresso, equipaggiate di tappetini sotto-trasversa per il miglioramento della qualità geometrica del binario, lo studio per la stabilità del binario in diverse configurazioni e una sperimentazione per l'utilizzo di aeromobili a pilotaggio remoto (Droni) per l'esecuzione delle ispezioni ai ponti ferroviari;
- / proseguono, in collaborazione con la Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa, gli sviluppi per il monitoraggio dell'Infrastruttura con sensori in fibra ottica e la sperimentazione di tecniche di trasmissione a spettro espanso per l'ampliamento di reti di trasmissione dati a supporto dei sistemi tecnologici di RFI;
- / è in corso, in collaborazione col Politecnico di Milano, la sperimentazione del sistema di "diagnostica *light*", per la verifica della qualità dell'interazione treno-binario, in grado di collegarsi ad un Posto centrale per comunicare in tempo reale i rilievi e gli allarmi per il superamento di determinate soglie, che possono manifestare problemi a bordo del treno stesso o a terra (infrastruttura o linea di contatto);
- / gallerie: si è conclusa l'attività di rilievo meccanizzato dello stato di conservazione dei rivestimenti di oltre 330 gallerie (per complessivi circa 240 km) e di oltre 160 gallerie (per complessivi circa 180 km); tale attività consentirà la progettazione degli interventi di manutenzione straordinaria/risanamento per le gallerie esaminate;
- / sistemi di monitoraggio: continuano i lavori per il sistema di monitoraggio Integrato (MISTRAL), quale supporto oggettivo all'analisi delle accadienze dei sistemi di terra e di bordo ERTMS/ETCS;
- / sistemi di sicurezza: sono in corso le attività di progettazione esecutiva, realizzazione, collaudo

e sperimentazione in campo di quattro impianti prototipali di monitoraggio/allerta, per la difesa della sede ferroviaria da fenomeni gravitativi veloci (cadute massi, colate rapide incanalate e diffuse, sprofondamenti naturali (*sinkhole*), attività in collaborazione col Centro di Ricerca per la Previsione, Prevenzione e Controllo dei Rischi Geologici" dell'Università degli Studi di Roma "La Sapienza" (CERI);

- / sistema di Misura dei Carichi Trasversali (SMCT): proseguono le attività di progettazione e fornitura di prototipi di un sistema di misura dei carichi trasversali trasmessi dai rotabili al binario.

Attività di ricerca

Nel corso dell'esercizio 2016, è proseguita la partecipazione:

- / al cluster di ricerca sui trasporti per il settore ferroviario, TESYS RAIL, co-finanziato dal MIUR;
- / al progetto europeo di ricerca *In2rail* per la determinazione della geometria del binario, mediante diagnostica eseguita con treni commerciali e l'individuazione di sistemi non distruttivi per la determinazione della temperatura neutra di rotaia;
- / alla revisione dello *standard* EN 50129 (norma di riferimento per lo sviluppo di sistemi elettronici per il Segnalamento) e di quello EN 50126 (norma di riferimento per la definizione dei processi di *Reliability, Availability, Maintainability and Safety* nell'ambito del presidio delle attività internazionali);
- / si è poi concluso il progetto Europeo *3Insat* e sono iniziate le attività di prove in campo sul sito sperimentale in Sardegna, tratta Cagliari – San Gavino per il progetto ERSAT (ERTMS Satellite) co-finanziato da UE nell'ambito della *Call Horizon 2020* e che è stato oggetto di un *workshop* internazionale con i Direttori ERA e GSA;
- / infine, è stato approvato il progetto relativo ai "Dimostratori Tecnologici di Osmannoro", finalizzato a realizzare un polo di eccellenza su tutti gli ambiti tecnologici inerenti il segnalamento ferroviario e le telecomunicazioni, ovvero a realizzare un insieme di Dimostratori Tecnologici che riproducono specifiche tipologie di impianto di segnalamento, sia di tipo tradizionale (ACEI, eccetera) che innovativo (ACC/ACC-M, ERTMS/ETCS).





SERVIZI AI CLIENTI

Una strategia di miglioramento continuo per una qualità in crescita.

Servizi Passeggeri

Passeggeri - Servizi ferroviari a mercato

Il 2016 è stato caratterizzato da un incremento dell'offerta del segmento Mercato, in presenza di un contesto fortemente competitivo del segmento Alta Velocità, caratterizzato da azioni significative condotte dal *competitor* sul *pricing* e sull'offerta.

La politica di *pricing*, per tutti i prodotti del segmento, è stata condotta in continuità in una logica di *premium price*, offrendo alla clientela la consolidata struttura di gamma: Base, *Economy* e *Super Economy*, mix di flessibilità e convenienza.

Accanto alla gamma di riferimento sono state altresì confermate tutte le tipologie di offerta: Speciale 2x1, per viaggiare in 2 al prezzo di 1 tutti i sabato e in occasione di particolari ricorrenze; Bimbi Gratis, dedicata alle famiglie e che consente ai minori di 15 anni di viaggiare gratuitamente; Carta *Freccia Special*, dedicata ai clienti fidelizzati, che assicura uno sconto del 50% per viaggi effettuati il martedì, il mercoledì ed il giovedì dalle ore 11.00 alle ore 14.00; Carta *Freccia Young* e *Senior*, dedicate rispettivamente a viaggiatori under 26 anni e over 60, con uno sconto differenziato al momento dell'acquisto del 30% o del 50% nel corso dell'anno.

Per i viaggi a bordo delle Freccie sono state inoltre confermate le offerte Andata e Ritorno in giornata e Andata e Ritorno *Weekend*, con la novità del prezzo promozionale di 89,00 € per i viaggi andata e ritorno in giornata in Standard a bordo dei treni Frecciarossa sulla relazione Roma – Milano.

Nel corso dell'anno è stata proposta al mercato l'offerta commerciale Speciale AV con sconti fino al 50% per viaggi da/per Verona, Rovereto, Trento, Bolzano, Brescia e per le relazioni Frecciargento della Puglia e della Calabria, da settembre 2016, per viaggi da/per Milano.

Inoltre, in occasione del Giubileo della Misericordia, Trenitalia, ha lanciato un'offerta commerciale dedicata ai viaggiatori con destinazione Roma, A/R Speciale Giubileo, con uno sconto al momento dell'acquisto del 30% sulla tariffa Base sostituita da Speciale Roma da giugno 2016 con il medesimo sconto senza il vincolo dell'acquisto del viaggio di andata e ritorno.

A partire da giugno 2016 sono stati lanciati i servizi intermodali *Freccia+bus* denominati "Freccia-Link", con l'obiettivo di estendere la qualità e il *comfort* dei collegamenti Freccie a località non raggiunte da tale tipologia di treni. Questa iniziativa s'inquadra nell'obiettivo più generale di Trenitalia di favorire la mobilità collettiva integrata, intercettando nuovi bacini di traffico. L'iniziativa ha

interessato le rotte: Firenze - Siena, Firenze - Perugia, Salerno - Potenza - Matera, Roma - L'Aquila, vendibili esclusivamente in connessione con i treni *Freccia*; dal cambio orario di dicembre 2016 è stata estesa alle rotte turistiche invernali da/per Cortina d'Ampezzo (interscambio treno-bus a Venezia Mestre), Courmayeur (interscambio a Torino Porta Susa) e Madonna di Campiglio (interscambio a Verona e a Trento). Il prezzo di lancio è di 10 €.

Nel corso del 2016 sono state organizzate campagne d'incentivo all'acquisto mediante l'utilizzo dei Buoni sconto elettronici: buono sconto in occasione di particolari eventi, ricorrenze e per determinati periodi di viaggio, e le campagne CartaFreccia Buon compleanno, Rinnova i consensi, Passaparola e CartaFreccia prepagata.

Il programma di *Loyalty* continua a registrare un alto gradimento ed il numero di soci a fine 2016 ha superato i 6 milioni.

Nel 2016, a fronte dei risultati positivi dell'anno precedente, sono state confermate le iniziative nel marketing sportivo del *Frecciarossa* con le squadre di calcio Juventus, Torino, Milan, Inter, Bologna, Fiorentina, Roma, Sassuolo, Lazio e Napoli.

In generale, i risultati qualitativi raggiunti nell'anno possono essere così sintetizzati: la percentuale dei treni a media/lunga percorrenza del segmento Mercato, giunti a destinazione puntuali o comunque con un ritardo compreso nella fascia 0-15 minuti, è risultata del 97,1% (96,8% nel 2015). I dati di soddisfazione della clientela, sempre del segmento Mercato, rilevati da soggetti esterni alla società, evidenziano un miglioramento nel livello di gradimento del viaggio nel suo complesso pari al 93,6% (93,3% nel 2015).

Frecciarossa

Nel 2016 sono proseguite le messe in esercizio commerciale dei nuovi treni Frecciarossa 1000, utilizzati sulla rotta Torino - Salerno secondo due linee di azione:

- / l'*upgrading* di treni già effettuati con ETR500;
- / l'introduzione di nuovi treni commerciali nelle fasce di punta della domanda.

Ciò ha consentito benefici anche su altre rotte, grazie al trasferimento dell'ETR 500 sulla Trasversale Padana, dove, a partire da gennaio 2016 e con aumento progressivo in corso d'anno, è stato introdotto il prodotto e lo *standard* di servizio *Frecciarossa*. A fine anno circa il 60% dell'offerta *Freccie* sulla rotta era effettuato con *Frecciarossa*.

Nell'ambito del processo di *upgrading* si è consolidata la presenza del *Frecciarossa* sulla rotta Venezia - Roma - Napoli - Salerno, grazie anche ai treni incrementali; inoltre è stata avviata, in via sperimentale, una coppia di collegamenti diretti *Frecciarossa*, operativi solo nei weekend da Milano a Brindisi/Lecce. È proseguita l'attività di consolidamento dei servizi *Wi-Fi*.

È stato avviato, per migliorare la fruizione dei servizi *Wi-Fi*, un progetto di *upgrading* dei treni ETR 500 con installazione di nuovi *modem* 4G, più performanti e in grado di lavorare sulle nuove bande LTE. Si prevede il completamento dell'intera flotta ETR 500 entro dicembre 2017.

È stato rinnovato il portale *FRECCE*, il nuovo portale *Wi-Fi* di bordo, unico per tutti i treni AV, con offerta completamente gratuita di *film*, programmi TV, musica e news sui principali fatti del giorno, informazioni di viaggio aggiornate in tempo reale e connessione internet *Wi-Fi*. A gennaio è stata anche lanciata la nuova *App* "portale *FRECCE*", con gli stessi servizi del portale Web, scaricabile gratuitamente da Apple Store e Google Play.

Al 31 dicembre 2016 le registrazioni al portale *FRECCE* hanno superato gli 800.000 clienti e sono stati visualizzati oltre 1,6 mln di contenuti (Cinema, musica, news) di cui circa l'80% su *Frecciarossa*. Circa il 18% dei clienti ogni giorno si connette al portale *FRECCE* durante il proprio viaggio a bordo dei treni *Frecciarossa* e *Frecciargento*.

Oltre alla consueta attività di ottimizzazione e continuo arricchimento dei palinsesti dei monitor di

bordo dei treni *Frecciarossa* e *Frecciargento*, è stato concluso il progetto per l'affinamento delle logiche di erogazione dei contenuti, garantendo così la possibilità di georeferenziazione delle schermate, erogazioni ad intervalli temporali certi, personalizzazione palinsesto per corsa commerciale. È stato effettuato un *upgrade* del sistema di annunci audio per annunci più tempestivi e maggiormente orientati ai clienti.

La percentuale dei treni *Frecciarossa*, giunti a destinazione puntuali o comunque con un ritardo compreso nella fascia 0-15 minuti, è risultata del 97,92% (97,72% nel 2015): in lieve miglioramento rispetto all'anno precedente. I dati di soddisfazione della clientela, rilevati da soggetti esterni alla Società, evidenziano un livello gradimento del viaggio nel suo complesso pari al 95,2%, in linea rispetto al precedente esercizio (95%).

Frecciargento

Nel 2016 la disponibilità di materiali *Frecciargento*, a seguito del processo di upgrading da *Frecciargento* ETR 600 a *Frecciarossa* ETR 500 sulla rotta Venezia - Roma - Napoli - Salerno, ha permesso di:

- / potenziare l'offerta sulla rotta Verona-Roma, che è passata da 14 a 16 collegamenti al giorno;
- / entrare in nuovi mercati grazie all'attivazione di collegamenti diretti tra Bolzano-Trento-Verona e Napoli, tra Roma e Mantova e tra Roma e Bergamo.

A fine anno è stato velocizzato il collegamento Roma - Reggio Calabria di circa 30 minuti grazie all'instradamento via Napoli Afragola.

La percentuale dei treni *Frecciargento*, giunti a destinazione puntuali o comunque con un ritardo compreso nella fascia 0-15 minuti, è risultata del 98,6% (98,7% nel 2015): sostanzialmente in linea con l'anno precedente. I dati di soddisfazione della clientela evidenziano un livello di gradimento del viaggio nel suo complesso pari al 92,5% (92,8% nel 2015).



Frecciabianca

A gennaio 2016 è stato avviato il graduale processo di *upgrade* dell'offerta sull'asse Torino – Milano – Venezia/Udine/Trieste, tramite la progressiva trasformazione dell'offerta *Frecciabianca* in offerta *Frecciarossa* con materiale rotabile ETR 500.

A partire dal cambio orario di dicembre 2015, l'intera offerta Roma - Reggio Calabria è stata effettuata con materiale ETR 470. Il processo di sostituzione del materiale rotabile sulla direttrice Tirrenica Sud ha consentito di proporre l'intera offerta *Frecciabianca* sulla Roma - Genova con materiale ETR 460. Sulla flotta materiale ordinario *Frecciabianca* è stata avviata la modifica del sistema di illuminazione interno, passando dal neon alla tecnologia LED e garantendo così una maggiore luminosità, un migliore *comfort* di viaggio ed una migliore resa estetica degli arredi interni, oltre a conseguire obiettivi di risparmio energetico e miglioramento funzionale dei sistemi elettrici di bordo.

Sono proseguiti i processi di omogeneizzazione della livrea *Frecciabianca* con estensione alla flotta ETR470. Anche sui *Frecciabianca* è stato effettuato un *upgrade* del sistema di annunci audio.

La percentuale dei treni *Frecciabianca* giunti a destinazione puntuali o comunque con un ritardo compreso nella fascia 0-15 minuti è risultata del 96,3% (94,9% nel 2015): in crescita rispetto all'anno precedente. I dati di soddisfazione della clientela evidenziano un livello di gradimento del viaggio nel suo complesso pari al 90,8% (91,5% nel 2015).

Internazionale

Per il 2016 è stata confermata l'offerta dei collegamenti Italia-Svizzera, che però ha visto la progressiva sostituzione, sull'asse Milano - Zurigo e Lucerna, del materiale ETR610 in luogo di quello dell'ETR 470. Sono stati avviati i palinsesti dedicati al prodotto EuroCity per la diffusione di contenuti commerciali sui monitor di bordo. A partire da giugno 2016, inoltre, è stata incrementata l'offerta con un nuovo collegamento Milano - Basilea via Lucerna.

PASSEGGERI SERVIZIO UNIVERSALE

In linea con il Contratto di Servizio per la lunga percorrenza 2009-2014, l'atto aggiuntivo/ricognitivo 2015/2016 ha confermato il modello di offerta definito dal committente Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

Anche per il 2016 sono state mantenute le offerte *Economy* e *Super Economy* per i treni *InterCity* e *Notte* con *price point* dedicati e l'offerta commerciale *Notte + AV*, che prevede un prezzo agevolato per il viaggio a bordo dei treni *AV Frecciarossa* e *Frecciargento* con origine o destinazione Napoli e Roma in combinazione con un collegamento *Notte* da o per la Sicilia e la Calabria.

La percentuale dei treni a media/lunga percorrenza del Servizio Universale e Altro, giunti a destinazione puntuali o con un ritardo compreso nella fascia 0-15 minuti, è risultata 96,1 (95,8% 2015): in miglioramento rispetto all'anno precedente. I dati di soddisfazione della clientela evidenziano un livello di gradimento del viaggio nel suo complesso pari al 85,6% (84,4% nel 2015).

TRASPORTO REGIONALE

I contratti di servizio, molti dei quali scaduti al 31 dicembre 2014 e in regime di continuità, sono stati in gran parte rinnovati nel corso del 2016.

In particolare, sono stati rinnovati per 6+3 anni, (2015-2023) i contratti con le Regioni Abruzzo, Campania, Marche, Toscana e Veneto; per sei anni (2015-2020), i contratti con le Regioni Lazio e Umbria; per tre anni (2015-2017) il contratto con Regione Liguria; e due anni (2016-2017), il contratto con Regione Puglia.

Sono stati sottoscritti inoltre i contratti di servizio con affidamento per nove anni (2016 al 2024) con le Province Autonome di Trento e Bolzano (dicembre 2015).

Con Regione Emilia-Romagna è stato sottoscritto il contratto di servizio ponte per il periodo luglio

2016-dicembre 2018; il servizio dal 2019, per i successivi 15 + 7,5 anni, è stato assegnato con procedura ad evidenza pubblica al raggruppamento temporaneo di imprese tra Trenitalia e TPER. Sono in fase di negoziazione il rinnovo del contratto di servizio per 6+3 anni con Regione Basilicata e i Contratti di Servizio con affidamento diretto con le Regioni Sicilia (per dieci anni) e Sardegna (per nove anni).

È stata avviata la negoziazione con le Regioni Molise e Calabria, con le quali si ipotizza la sottoscrizione di un rinnovo triennale, e con Regione Valle d'Aosta, con la quale si ipotizza la sottoscrizione di un contratto ponte per successivo affidamento con procedura di gara.

Il Contratto con Regione Friuli Venezia Giulia scadrà il prossimo 31 dicembre 2017, mentre con Regione Piemonte, il cui contratto di servizio è scaduto il 31 dicembre 2016, è stata formalizzata l'intesa per la sottoscrizione di un atto ponte.

Nell'ambito del Contratto di Servizio con il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti restano oramai i soli servizi cosiddetti Indivisi dell'area Nord-Rst (prevalentemente Verona - Brennero e Trieste - Venezia).

I risultati ottenuti negli ultimi due anni hanno garantito una rinnovata fiducia da parte dei clienti Istituzionali; sono state infatti valutate positivamente le proposte commerciali avanzate, in termini di qualità dell'offerta di servizi, di contenimento dei costi, come pure di investimenti per il rinnovo della flotta e delle tecnologie di bordo.

La percentuale dei treni del trasporto regionale arrivati a destinazione nella fascia 0-5 minuti è risultata pari al 96,6%, in netto miglioramento rispetto allo scorso anno (95,4%) – Puntualità Trenitalia (standard B1).

I dati di *customer satisfaction* hanno registrato progressi sostanziali: il gradimento del viaggio nel suo complesso da parte della clientela ha raggiunto il 79,6% nel 2016, rispetto al 76,1% del 2015; più in particolare, la qualità percepita delle pulizie a bordo dei treni regionali ha conosciuto un rilevante incremento, passando dal 62,6% del 2015 al 65,6% del 2016.

Al fine di migliorare la qualità del servizio e facilitarne la fruibilità, nonché ridurre e contrastare fenomeni di evasione ed elusione, sono state intraprese una serie di iniziative. In particolare:

- / sono stati eliminati i biglietti a fascia cartacei: tutti i titoli di viaggio venduti sono quindi elettronici e riportano l'indicazione dell'origine e destinazione del viaggio;
- / il periodo di utilizzo dall'acquisto del biglietto di corsa semplice regionale è passato da 60 giorni a un solo giorno, scelto al momento dell'acquisto e riportato sul biglietto;
- / il periodo di validità dalla validazione è stato ridotto da 6-24 ore a 4 ore;
- / l'anticipo dell'acquisto dei biglietti di corsa semplice regionale è stato esteso da due a quattro mesi prima del viaggio e fino a 5 minuti (anziché 20) prima della partenza del treno, anche sui canali digitali;
- / è stato inoltre eliminato l'obbligo di stampare su carta l'abbonamento acquistato sui canali digitali; il punto d'arrivo è la completa digitalizzazione e smaterializzazione del biglietto, attraverso l'adozione di strumenti come le *smart card*, che agevolano i percorsi di integrazione, anche tariffaria, tra le diverse modalità di trasporto;
- / è stato completato il progetto di sostituzione delle vecchie *self service* con l'installazione di 1.334 nuovi apparati, dislocati nei principali punti di traffico, alcuni dei quali, come le università e i centri fieristici, interessati da rilevanti flussi. Le nuove *self service* garantiscono una notevole facilità di utilizzo da parte della clientela e permettono di acquistare tutta l'offerta commerciale nazionale della società, oltre che in contanti, anche con carte di credito e di debito;
- / è stata completata l'installazione delle nuove validatrici che consentono tra l'altro di utilizzare anche nuove modalità di riconoscimento dei biglietti, quale ad esempio la lettura del codice a barre e del *microchip*.

Servizi merci: il Polo Mercitalia

Nel corso del 2016 si è avviato un delicato processo di progressiva specializzazione, coordinamento, integrazione e controllo delle diverse società del Gruppo attive nel mercato della logistica e del trasporto delle merci; questo ha portato, anche attraverso una serie di operazioni societarie, alla creazione del Polo Mercitalia.

Il Polo Mercitalia è il raggruppamento delle società controllate dal Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane che operano nel settore del trasporto merci e nella logistica. Il Polo è diventato operativo come unità organizzativa autonoma all'inizio del 2017, ed ha la *mission* di risanare e rilanciare il *business* delle merci del Gruppo, sviluppando soluzioni integrate di trasporto e logistica che valorizzino la modalità ferroviaria.

Il Polo Mercitalia è composto da sette società:

- / **Mercitalia Logistics:** la capogruppo che, oltre ad avere un ruolo d'indirizzo, coordinamento e controllo delle società del Polo, è anche specializzata nella valorizzazione degli asset immobiliari a destinazione logistica e nelle attività di logistica integrata;
- / **Mercitalia Rail:** la maggiore impresa ferroviaria merci italiana;
- / **Gruppo TX Logistik:** la terza più grande impresa ferroviaria merci in Germania, attiva in molti Paesi europei;
- / **CEMAT:** il più grande operatore del trasporto combinato strada-rottaia in Italia e il terzo in Europa;
- / **Mercitalia Transport & Services:** la società specializzata in servizi di trasporto su gomma e nella logistica a valore aggiunto;
- / **Mercitalia Terminal:** uno dei maggiori gestori di terminal intermodali in Italia;
- / **TerAlp (Terminal AlpTransit):** la società specializzata nella realizzazione di infrastrutture terminalistiche all'avanguardia.



Il Polo Mercitalia sviluppa un fatturato di circa un miliardo di euro all'anno, occupa circa 4.000 addetti e dispone di una flotta di circa 26.000 vagoni e quasi 600 locomotori.

Le strategie che il Polo Mercitalia metterà in campo per competere sul mercato europeo della logistica e del trasporto merci scaturiscono da un'accurata analisi delle criticità che hanno caratterizzato il comparto merci del Gruppo. La componente ferroviaria del *business* - razionalizzata, efficientata e migliorata nella qualità di servizio - sarà una delle competenze distintive del Polo, che concentrerà attenzione e risorse sui collegamenti tra Nord e Sud Italia, sui principali Corridoi transalpini da e per l'Italia, sull'interconnessione tra le principali aree economiche e i principali porti, su servizi che consentano interscambi di merci tra i più importanti distretti produttivi e distributivi europei e sull'allargamento della presenza lungo la catena del valore, a monte e a valle della trazione ferroviaria.

Il Polo abbinerà anche efficaci politiche di *make/buy* nel reperire i fattori della produzione e attuerà *partnership* e collaborazioni di natura operativa e commerciale. Le diverse società si specializzeranno progressivamente per eliminare le attuali sovrapposizioni e i *gap* di posizionamento sul mercato che le caratterizzano, offrendo ai clienti la possibilità di avere un unico interlocutore che consenta loro di usufruire dei servizi offerti da tutte le società del Polo.

Il progetto di risanamento e rilancio del *business* merci del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane è uno dei pilastri del Piano industriale 2017-2026. I principali obiettivi che il Polo Mercitalia dovrà raggiungere sono: il raddoppio del fatturato in 10 anni, con una crescita dell'attività internazionale che dovrebbe consentire di ottenere più del 50% del volume d'affari dall'attività internazionale; un EBITDA positivo nel 2017; un equilibrio economico nel 2018, per poi progressivamente generare valore per il Gruppo.

Per raggiungere tali ambiziosi obiettivi si è previsto di investire nell'orizzonte di Piano circa 1,5 miliardi di euro, di cui circa 1 miliardo per ammodernare e mantenere il materiale rotabile; circa 100 milioni per realizzare e gestire tre moderni terminal intermodali - a Milano, Brescia e Piacenza - che



consentano di interconnettere, nel modo di efficiente ed efficace possibile, la rete ferroviaria transalpina con la rete ferroviaria italiana; circa 100 milioni in nuovi sistemi ICT e di sicurezza e circa 300 milioni in acquisizioni di aziende mirate a rafforzare il posizionamento competitivo del Gruppo nel mercato europeo della logistica e del trasporto delle merci.

Nel 2016 le società che sono confluite nel Polo Mercitalia hanno registrato un dimezzamento delle perdite rispetto al 2015, evidenziando come la *road-map* di risanamento e rilancio di questa attività, sebbene molto ambiziosa, sia davvero raggiungibile.

Servizi su gomma

Il Gruppo, attraverso Busitalia, ha proseguito l'impegno per un profondo rinnovamento dell'offerta, indirizzato a garantire standard qualitativi sempre crescenti sia sui territori già gestiti sia su quelli di nuova acquisizione, come l'Umbria. Nei primi mesi del 2016, l'offerta relativa all'Umbria è stata implementata sul sito web fbusitalia.it, adeguando progressivamente gli altri strumenti d'informazione e comunicazione (Carta dei Servizi, orari al pubblico, tabelloni, biglietterie principali, titoli di viaggio, mappe sui servizi).

Nell'ottica di una migliore valorizzazione del territorio, per sviluppare modelli integrati di viaggio, nei primi mesi del 2016 è stato lanciato il servizio BUS & BICI sulle linee Terni – Scheggino e Spoleto – Norcia, potenziato poi a luglio. Con autobus dotati di rastrelliera, il servizio consente di scoprire itinerari cicloturistici della Valnerina e il percorso della ex ferrovia Spoleto - Norcia viaggiando in autobus con bicicletta al seguito.

Per le popolazioni colpite dal sisma, in Umbria sono stati attivati servizi di trasporto per il trasferimento di gruppi di abitanti di Norcia e Cascia verso le strutture ricettive del Lago Trasimeno, di Corciano e di Perugia.

In Toscana, Il Gruppo ha proseguito, attraverso Busitalia e la controllata ATAF Gestioni (attiva nell'area metropolitana di Firenze), la promozione di campagne di *co-marketing*, al fine di offrire a tutti i clienti in possesso di biglietto o abbonamento la possibilità di usufruire di sconti e promozioni per mostre, cinema, fiere, come servizi accessori alla fruizione del servizio di trasporto pubblico.

Per la clientela del collegamento Firenze - *Outlet The Mall*, a gennaio 2016 sono entrati in servizio cinque nuovi e moderni autobus bipiano, con un'offerta di 84 posti a sedere, dotati dei più evoluti dispositivi in termini di sicurezza, rispetto ambientale, comfort e design.

Sempre sui servizi per l'*Outlet The Mall* è stato attivato il canale di vendita sulla piattaforma *e-commerce* Busitalia, al fine di consentire l'acquisto on line dei titoli di viaggio.

Nel giugno 2016 sono entrati in esercizio altri 31 nuovi autobus per la mobilità nella città metropolitana di Firenze. I nuovi mezzi, di varie tipologie per meglio rispondere alle esigenze del servizio e della viabilità, sono stati acquistati da ATAF Gestioni in totale autofinanziamento. Successivamente, sono stati inseriti nel parco ulteriori 8 nuovi autobus.

È stato quindi confermato l'impegno della società verso la crescita qualitativa dell'offerta con autobus dagli elevati standard in termini di comfort, sicurezza, rispetto dell'ambiente.

Sui servizi di Busitalia Veneto, l'offerta ha trovato ottimizzazione e maggiore rispondenza alle diverse esigenze attraverso il riassetto della rete del servizio urbano di Padova, a partire da gennaio 2016. La riorganizzazione del servizio nella città è stata poi confermata nella programmazione sia estiva sia invernale.

Per quanto riguarda il servizio tram a Padova, a maggio è stato introdotto un aumento delle corse nella fascia oraria serale: potenziamento concretizzatosi maggiormente a ottobre con la messa in servizio di due nuovi convogli tramviari che hanno garantito aumento della frequenza delle corse durante tutto l'arco della giornata.

È proseguito anche in Veneto il rinnovo del parco mezzi con autobus (28, di cui 19 per i servizi nell'ambito del bacino di Padova e 9 per quelli afferenti il bacino di Rovigo) nel rispetto degli standard qualitativi assicurati da Busitalia.

Nel giugno 2016 è stata attivata una *app* per il servizio di *mobile ticketing*, grazie al quale i clienti di Busitalia Veneto possono acquistare il biglietto anche con il credito telefonico.

Il Gruppo ha attivato nel 2016, su tutti i territori gestiti da Busitalia o attraverso società controllate, indagini di *customer satisfaction* secondo una metodologia comune. In Umbria, i risultati della prima indagine con Busitalia hanno visto una soddisfazione complessiva pari a 89,4% per i servizi extraurbani e 95% per i servizi urbani su gomma. Sempre in Umbria è stata effettuata la rilevazione sulla mobilità alternativa (96,2% di soddisfatti), sul trasporto ferroviario (76,6% di soddisfatti) e sul servizio

di navigazione (97,4% soddisfatti).

Le indagini in Toscana hanno registrato un gradimento complessivo sui servizi extraurbani pari a 85,6% e sui servizi urbani offerti da ATAF Gestioni pari a 84,2%.

L'indagine sui servizi offerti da Busitalia Veneto ha evidenziato un giudizio *overall* pari a 86,3% di soddisfatti per i servizi extraurbani offerti nelle province di Padova e Rovigo e 85,7% per i servizi urbani nelle di città di Padova e Rovigo.

Servizi in stazione

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, attraverso Rete Ferroviaria Italiana, gestisce su tutto il territorio nazionale oltre duemila stazioni, nodi fondamentali di contatto diretto con i clienti delle imprese ferroviarie, i viaggiatori, e in cui l'infrastruttura si avvicina alle realtà urbane e ai loro abitanti. Luoghi di arrivi e partenze, di servizi, accoglienza e incontro, la qualità delle quali segna tanto l'esperienza del viaggiatore quanto il valore del territorio in cui sono inserite, le stazioni costituiscono un prioritario ambito di impegno.

Oggetto di interventi e modalità di gestione differenziati in funzione dei livelli di frequentazione, dei servizi offerti dalle imprese di trasporto e dell'ambito territoriale, il variegato mondo delle stazioni è articolato in quattro categorie - *platinum*, *gold*, *silver* e *bronze*. In tutte la gestione degli apparati e degli impianti prettamente legati alla circolazione e all'informazione al pubblico è curata da RFI, che gestisce anche gli interventi per la *security*, nell'ambito delle strategie del Gruppo coordinate in collaborazione con la Polizia Ferroviaria e con le Autorità di Pubblica Sicurezza, nonché, in un circuito di 275 stazioni, l'erogazione dei servizi di assistenza alle persone a ridotta mobilità. La gestione degli immobili e delle aree commerciali è invece differenziata: per le 14 maggiori stazioni della rete, tutte *platinum*, è affidata rispettivamente a GrandiStazioni Rail e a Grandi Stazioni Retail; per le 103 stazioni grandi e medio-grandi, nella maggior parte *gold*, è in carico a Centostazioni; per tutte le altre, in prevalenza *silver* e *bronze*, è mantenuta in capo a RFI. Tra queste ultime, quelle più piccole, meno frequentate e presenziate con tecnologie "a distanza", sempre più spesso sono interessate dalla cessione di spazi in comodato gratuito (in oltre 430 stazioni nel 2016) a Enti locali e organizzazioni *no profit* per lo sviluppo attività di valore sociale, con ricadute positive sia sulla vivibilità delle stesse stazioni sia del territorio che le ospita.

Nel 2016, in sinergia con le nuove iniziative pianificate a livello di Gruppo, è stato definito nel Piano industriale RFI 2017-2026 sia un più deciso impegno nella destinazione ad uso sociale degli spazi non più funzionali all'esercizio ferroviario, sia un nuovo orizzonte di crescita per le principali stazioni della rete. Per queste ultime, l'obiettivo è innalzare la funzionalità, il valore, l'*appeal* e l'interconnessione: lo scopo è rafforzarne la valenza di poli sia trasportistici che di attrazione e di servizi al territorio, per migliorare l'esperienza di viaggio di quanti utilizzano il treno e per conquistare nuovi utenti alla modalità ferroviaria e più generalmente alla mobilità pubblica collettiva. Il nuovo Piano gestito da RFI ha lanciato due grandi progetti, strettamente integrati tra loro:

- / per il miglioramento degli spazi fisici delle stazioni e dell'informazione al pubblico (*Easy station*);
- / per "vestire" le stazioni di tecnologie digitali (*Smart station*), che ampliano e sistematizzano gli importanti interventi già in corso o in programma nei terminal gestiti da GrandiStazioni Rail, GrandiStazioni Retail e da Centostazioni, così come nelle 500 stazioni più frequentate tra quelle in carico a RFI.

L'efficacia degli interventi è continuamente misurata attraverso estese indagini di *customer satisfaction* riguardo a vivibilità, fruibilità e *comfort* degli impianti (gli indicatori utilizzati sono relativi a pulizia, illuminazione, manutenzione e decoro, *security*, offerta di servizi commerciali, eccetera), per l'informazione sugli arrivi e le partenze dei treni, per il collegamento e lo scambio con le altre modalità di trasporto; per l'accessibilità degli spazi e dei servizi, in particolare per le persone con disabilità e a ridotta mobilità, anche temporanea. Sono questi infatti i principali fattori che nel giudi-

zio del pubblico concorrono a determinare la qualità delle stazioni. Per ciascuno di essi, attraverso la Carta dei Servizi emanata da RFI, si fissano ogni anno gli obiettivi, dando conto dei risultati conseguiti in riferimento a indicatori rappresentativi, selezionati tra tutti quelli costantemente utilizzati per misurare le *performance* aziendali – attraverso le indagini di *customer satisfaction* ma anche tramite monitoraggio interno o di terzi - e per indirizzare i piani di miglioramento.

Per gli obiettivi di qualità percepita, collegati alla percentuale di viaggiatori soddisfatti per i servizi offerti, i risultati delle indagini hanno evidenziato un generale consolidamento delle percentuali raggiunte nel 2015. Tali percentuali, per effetto degli investimenti e delle azioni di miglioramento realizzate sul piano gestionale e infrastrutturale, sono tutte arrivate a valori compresi nel range 89% - 99%, a seguito del diffuso trend di miglioramento che le ha accompagnate negli ultimi anni e che ancora prosegue per gli ambiti di servizio più "deboli" (cioè con percentuali di viaggiatori soddisfatti distribuite nella parte bassa del *range*).

Sul fronte della vivibilità, fruibilità e *comfort* delle stazioni, è restata sostanzialmente stabile la percezione della qualità nel complesso, che ha registrato una percentuale di soddisfatti del 95,7% a livello di intera rete; per la pulizia, a fronte di un sostanziale mantenimento dei valori 2015 a livello di intera rete (98,2), per effetto delle ottimizzazioni gestionali, le *silver* sono passate dal 96,1% del 2015 al 97,5%, avvicinandosi così ai valori delle *platinum* e delle *gold* - rispettivamente al 99,1% e al 98,1%; in parallelo, in tutte e tre le categorie di stazioni considerate dalle indagini, è salita la percentuale di viaggiatori soddisfatti per l'illuminazione di sovrappassi, sottopassi e passerelle, con le *platinum* al 98% (+1,1% vs 2015), le *gold* al 95,8 (+1,7% vs 2015) e le *silver* - a conferma dell'efficacia degli investimenti portati avanti nell'ambito del progetto 500 stazioni - al 93,5, (+2,9% vs 2015): un risultato rilevante anche sotto il profilo della *security* percepita, cioè della percezione delle stazioni come luogo sicuro, considerate tali dal 89% dei viaggiatori.

La sicurezza, intesa come protezione dai rischi provenienti dall'esterno, occupa un posto di primo piano nella scala d'importanza su cui i viaggiatori collocano i diversi fattori di qualità delle stazioni. Ad essa quindi viene dedicato un particolare impegno, con una molteplicità di misure e azioni condotte di concerto con le Istituzioni e le Autorità di Pubblica Sicurezza, orientate sia agli spazi aperti al pubblico sia agli altri *asset* ferroviari. Importanti risultati sono stati conseguiti grazie alla nuova modalità di gestione dei flussi, legata all'adozione prima a Milano Centrale, poi con diverse a Roma Termini e Firenze Santa Maria Novella, di varchi di accesso all'area dei binari di arrivo/partenza dei treni per il transito dei soli viaggiatori muniti di regolare biglietto. Sempre nel 2016, soprattutto nei periodi di maggiore afflusso di viaggiatori (eventi e manifestazioni, ferie estive, eccetera), sono



state strutturate – secondo modelli di collaborazione già attuati negli anni precedenti - azioni coordinate con le Istituzioni e con le Forze dell’Ordine volte, tra l’altro, al presidio delle aree di stazione. In parallelo è continuata l’estensione del numero di stazioni dotate di impianti di videosorveglianza, sensori antintrusione e altri sistemi di *security*; la componente tecnico-progettuale orientata ad aumentare i livelli di sicurezza è entrata stabilmente nelle soluzioni di riqualificazione e *restyling* delle stazioni; nei terminal più frequentati sono proseguite le campagne informative per i viaggiatori sui comportamenti da adottare.

Miglioramenti significativi sono stati registrati sul fronte dell’informazione al pubblico sugli arrivi e le partenze dei treni, dove la percentuale dei soddisfatti in condizioni di criticità nella circolazione è salita al 91,8% (+1,6 % vs. 2015), accorciando ulteriormente le distanze con l’informazione in condizioni di circolazione normale (arrivata al 98,3%), grazie a un crescente investimento in risorse e professionalità sia sotto il profilo tecnologico e strumentale, sia sotto il profilo organizzativo e delle strategie di comunicazione.

È questo un ambito di servizio di particolare importanza: alla tempestività, chiarezza e affidabilità delle informazioni, diffuse attraverso i canali visivi e sonori, è infatti direttamente connessa la fruibilità dei servizi di trasporto da parte dei viaggiatori, soprattutto in caso di criticità nella circolazione dei treni dovute a maltempo, guasti o altre cause. Intrinsecamente collegata alle tecnologie intelligenti, in grado di “tradurre” in messaggi sonori e/o visivi i dati recepiti dai sistemi di controllo della circolazione di cui è dotata la rete, l’informazione ai viaggiatori deve la sua accuratezza e tempestività all’implementazione di sistemi tecnologici sempre più evoluti in parallelo con più efficaci modalità di gestione e di presentazione dei dati. Sia nel caso di traffico normale che perturbato, l’informazione diffusa negli ambienti di stazione segue gli stessi canali: nel primo caso sono gli stessi sistemi automatici a integrare informazioni in gran parte già definite dall’orario ferroviario con dati acquisiti in tempo reale (ad esempio: binario effettivo di partenza/arrivo, eventuale ritardo, eccetera), nel secondo caso, per adeguare le informazioni che pervengono dai sistemi automatici all’evolversi della situazione e delle esigenze dei viaggiatori in attesa, è necessario l’intervento del personale direttamente coinvolto nella gestione della criticità.

Tra le molte misure migliorative messe in campo per elevare, secondo uno standard omogeneo, qualità e modalità dell’informazione al pubblico, il Gruppo FS Italiane sta progressivamente implementando il sistema leC (Informazione e Comunicazione). Si tratta di un sistema tecnologico d’avanguardia che adotta i modelli di gestione della circolazione e prevede che tutte le informazioni relative a uno stesso treno vengano distribuite nello stesso momento da un Posto centrale verso tutte le stazioni a esso collegate, riducendo sia la catena degli operatori coinvolti nel processo di trattamento e diffusione dei dati sia la quantità di operazioni da compiere manualmente.

Con il nuovo sistema l’operatore ha più spazio per aggiungere valore all’informazione già disponibile in automatico, ad esempio integrandola – in caso di ritardi o soppressioni - con le notizie sulle eventuali alternative di viaggio, da visualizzare sui monitor accanto agli altri dati, laddove finora potevano essere veicolate solo con gli annunci sonori.

Accanto allo sviluppo di sistemi ICT sempre più avanzati, si registra un impegno costante per migliorare gli strumenti e le modalità di presentazione dei messaggi sonori e visivi, rendendoli più chiari, efficaci e fruibili. In questa direzione ci si è mossi già dal 2004 con il Manuale degli Annunci Sonori, che nel 2017 uscirà nella sua quarta edizione, sulla cui base vengono costruiti sia gli annunci automatici, generati dai dati “catturati” lungo le linee, sia i messaggi diffusi per tramite degli operatori. Stesso sforzo è applicato anche all’innalzamento della qualità dell’informazione visiva in stazione. Oltre al rinnovamento dei monitor e delle altre periferiche di visualizzazione in corso a livello nazionale, sono in adozione misure tarate su dimensioni e caratteristiche delle diverse stazioni. Tra più recenti: nelle stazioni di area metropolitana con servizi del trasporto pubblico locale (TPL), l’installazione lungo i binari di indicatori di posizione delle carrozze, analoghi a quelli in uso per i treni AV, mirati a facilitare e accelerare l’accesso ai treni e l’offerta di informazioni su alternative di viaggio in caso di ritardo del treno atteso; per le maggiori stazioni, il posizionamento di grandi monitor in grado di amplificare la visibilità dei messaggi sugli arrivi e le partenze; per le stazioni su cui convergono più modalità di trasporto, indicazioni fisse e variabili per facilitare l’interscambio tra i vari mezzi.

Rilevata con un'indagine *ad hoc*, resta sui valori di eccellenza già conquistati la percentuale di viaggiatori con disabilità e a ridotta mobilità soddisfatti per i servizi di assistenza di cui hanno fruito. Nel 2016 tale percentuale è arrivata al 99%, con un voto medio di soddisfazione di 8,6 (scala 1-9), significativamente più alto di quello espresso per gli altri indicatori oggetto di *customer*. Un risultato ottenuto pur a fronte di una domanda in continua crescita (306.000 i servizi erogati nel 2016: + 4,5 % rispetto al 2015), grazie al costante miglioramento dei servizi offerti dalle Sale Blu, che nel 2016 hanno portato all'ulteriore estensione del circuito di assistenza PRM; un obiettivo con l'inclusione delle stazioni di Campobasso, Isernia e Scalea; con l'ampliamento a beneficio dei viaggiatori AV che utilizzano servizi di scambio modale (bus) per e da Siena e Perugia (Firenze Santa Maria Novella), L'Aquila (Roma Tiburtina), Potenza e Matera (Salerno), Cortina D'Ampezzo (Venezia Mestre), Courmayeur (Torino Porta Susa), Madonna di Campiglio (Verona e Trento); infine, con l'innalzamento del numero di stazioni del circuito dotate di carrelli elevatori per la salita a bordo treno di persone su sedia a ruote (necessari nei casi in cui non vi sia allineamento alla stessa quota del marciapiede di binario e del predellino del treno), esteso alle stazioni di Belluno, Cagliari, Campobasso, Isernia, Sassari, Scalea, Villafranca di Verona.

In parallelo, per consentire alle persone con disabilità e ridotta mobilità di viaggiare quanto più possibile in autonomia, è proseguito nel 2016 l'impegno nell'eliminazione delle barriere che limitano l'accessibilità. In particolare nelle stazioni di area urbana interessate da servizi del trasporto pubblico locale, anche al di fuori di ristrutturazioni radicali, sono stati portati avanti interventi (innalzamento dei marciapiedi di binario, scale mobili, ascensori, percorsi tattili, ecc) mirati ad assicurare le migliori condizioni di accesso ai treni, prescritte a livello sovranazionale per le stazioni di nuova costruzione e per quelle oggetto di totale rinnovamenti dai Regolamenti europei sulle Specifiche Tecniche per l'Interoperabilità (STI) del sistema ferroviario UE relative sia all'accessibilità per le persone con disabilità e a ridotta mobilità (1300/2014/UE) sia al sottosistema «infrastruttura» (Reg 1299/2014/UE).

Infine, per consentire ai viaggiatori di programmare al meglio il proprio viaggio, è stato esteso alle 620 principali stazioni della rete il servizio on line "*InfoAccessibilità stazioni*" (disponibile su www.rfi.it), per la diffusione di informazioni sui servizi e le dotazioni per l'accessibilità disponibili nei singoli *terminal*.



Arrivi Arrivals **18:20**

treno train	Provenienza from	orario time	ritardo delay	Informazioni information	binario platform
IC 35794	REGGIO CL.	16:40	400'		
RV 2522	GENOVA BRIG.	18:30			
RV 10218	CUNEO	18:35			
IC 512	GENOVA BRIG.	18:40	5'		
inB 10325	BARDONECCHIA	18:45			
ES 9728	VENEZIA S.L.	18:50	5'		
AV 9638	ROMA TERMINI	19:05	10'		
RV 2022	MILANO C.LE	19:10			
inB 4333	SUSA	19:15			
RV 2524	GENOVA BRIG.	19:30			

VIETATO OLTREPASSARE LA LINEA GIALLA

Partenze Departures **18:20**

treno train	Destinazione destination	orario time	ritardo delay	Informazioni information	binario platform
RV 2057	MILANO P.GAR	18:20			12
RV 10123	SAVONA	18:25			7
RV 2527	GENOVA BRIG.	18:30			4
R 11093	AOSTA	18:30		NINO EFFETTUARE 13	1
IC 521	GENOVA BRIG.	18:40		PRIMA CLA: 17	
ES 9753	VENEZIA S.L.	18:40			
RV 2545	ALESSANDRIA	18:45			
inB 4332	SUSA	18:45			
RV 2025	MILANO C.LE	18:54			
RV 10125	SAVONA	18:55			

VIETATO OLTREPASSARE LA LINEA GIALLA



SICUREZZA DELLA RETE

Più *performance*,
meno incidenti.

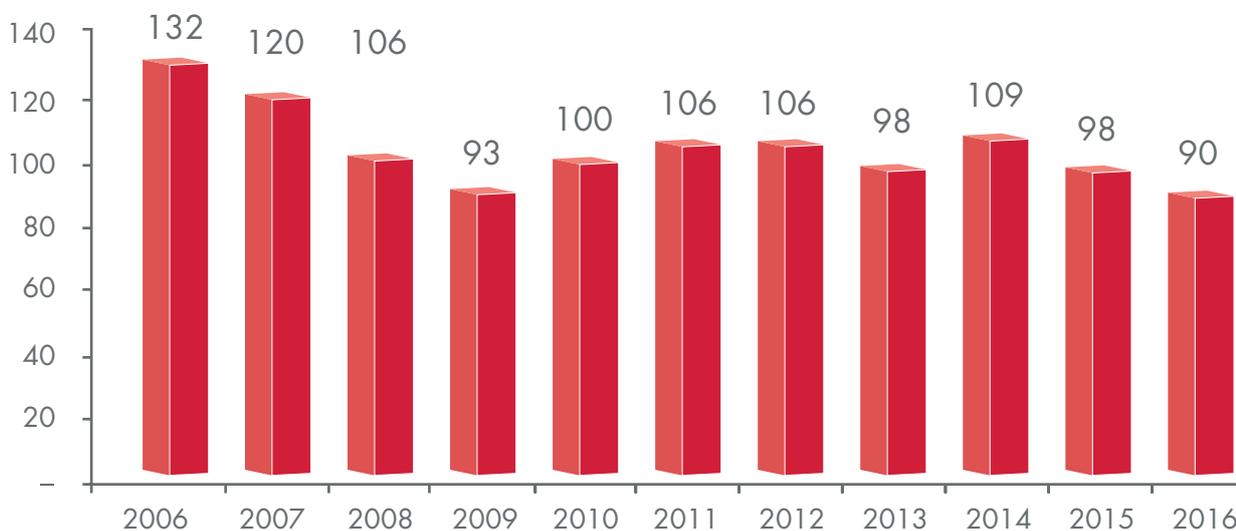
Il monitoraggio delle prestazioni di sicurezza, per gli eventi relativi all'infrastruttura ferroviaria nazionale (IFN) gestita da Rete Ferroviaria Italiana è svolto attraverso l'uso dei dati registrati nelle proprie Banche Dati, nel rispetto dei criteri internazionali vigenti (criteri "EUAR" - Agenzia dell'Unione Europea per le ferrovie).

In particolare sono adottati i parametri previsti dalla Direttiva 2004/49/CE e successive modificazioni e integrazioni, recepita dalla legislazione italiana con il D.Lgs. 162/2007.

Relativamente all'incidentalità ferroviaria, nel corso del 2016, la Banca Dati Pericoli ha registrato una consistente riduzione degli incidenti rispetto agli ultimi anni, se escludiamo il 2014, confermando il trend in diminuzione già iniziato nel 2011. I risultati conseguiti attestano l'efficacia delle azioni messe in atto per perseguire il continuo miglioramento delle prestazioni di sicurezza, già attestati, comunque, su valori di eccellenza, se confrontati con quelli dei principali Paesi europei.

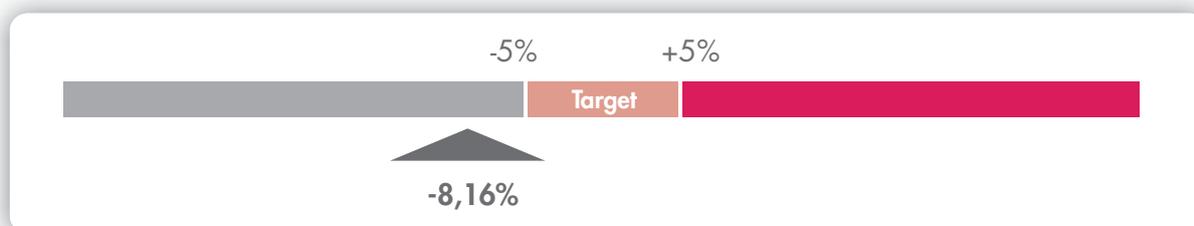
INCIDENTALITÀ RETE RFI - DM 26/06/2015 (RECEPIMENTO DIR. 88/2014 UE)

valori assoluti



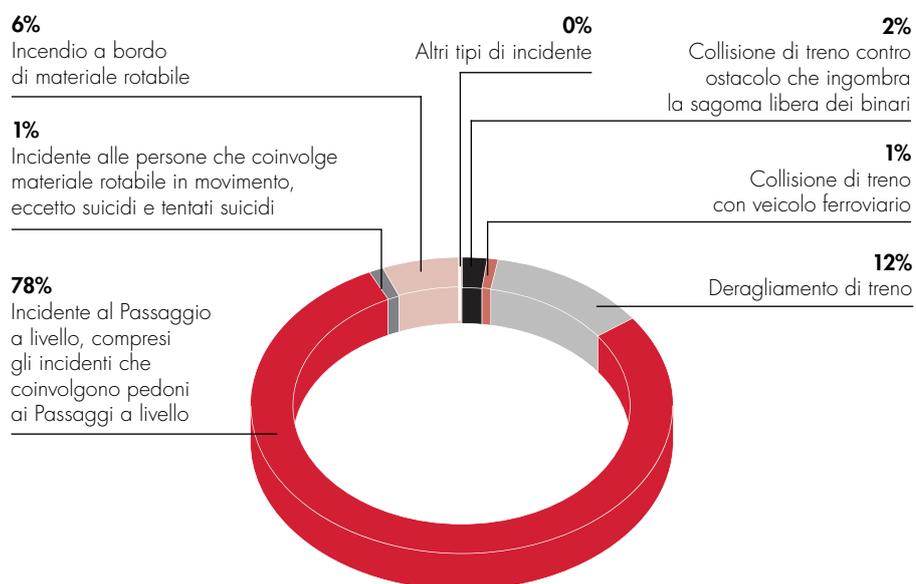
In particolare, rispetto al 2015, il valore assoluto degli incidenti significativi nel 2016 è diminuito di 8 eventi che, ricondotto in percentuale, rappresenta oltre l'8% in meno.

CRUSCOTTO DI PERFORMANCE INCIDENTALITÀ SIGNIFICATIVA



Il sottostante grafico rappresenta il dettaglio degli indicatori CSI (*Common Safety Indicator*) previsti dal DM 26 giugno 2015 (recepimento della Direttiva UE n. 88/2014) e registrati nel corso dell'anno di riferimento.

INCIDENTALITÀ EUAR 2016



Si riporta nella tabella sottostante, suddiviso per tipologia, il dettaglio dei valori incidentali del 2016 e il confronto con quelli del precedente anno:

**CSI INCIDENTI
(CLASSIFICAZIONE EUAR)**

	2016	2015
Collisione di treno con veicolo ferroviario	0	1
Collisione di treno contro ostacolo che ingombra la sagoma libera dei binari	2	4
Deragliamenti di treno	1	3
Incidente al Passaggio a livello, compresi gli incidenti che coinvolgono pedoni ai PL	11	19
Incidente alle persone che coinvolge materiale rotabile in movimento, eccetto suicidi e tentati suicidi	70	67
Incendio a bordo di materiale rotabile	1	2
Altri tipi di incidente	5	2
Totale	90	98

Relativamente alle cause che hanno determinato i suddetti incidenti, si evidenzia che su un valore complessivo di 90 eventi, il 92% è riconducibile a cause esogene al sistema ferroviario, ovvero a indebiti comportamenti di persone o a eventi comunque esterni con caratteristiche di eccezionalità (per esempio, eventi atmosferici di particolare intensità, eccetera). Gli eventi riconducibili a cause endogene passano da 9 nel 2015 a 7 nel 2016.

Nel corso del 2016 si è registrato un aumento degli incidenti alle persone che coinvolgono materiale rotabile in movimento (investimenti, indebite salite/discese dai treni, cadute dai treni in movimento) passati da 67 nel 2015 a 70 nel 2016 e degli altri tipi di incidenti (per esempio, deragliamenti/collisioni di rotabili in manovra o di mezzi d'opera, perdita di merci pericolose, eccetera), passati da 2 nel 2015 a 5 nel 2016.

Riguardo alle conseguenze alle persone nel corso del 2016, sono stati registrati in BDP i dati esposti nella seguente tabella:

**CSI INCIDENTI
(CLASSIFICAZIONE EUAR)**

	2016	2015	2016	2015
	Decessi		Ferimenti gravi	
Collisione di treno con veicolo ferroviario	0	0	0	0
Collisione di treno contro ostacolo che ingombra la sagoma libera dei binari	0	0	0	0
Deragliamenti di treno	0	0	0	0
Incidente al Passaggio a livello, compresi gli incidenti che coinvolgono pedoni ai PL	5	8	4	8
Incidente alle persone che coinvolge materiale rotabile in movimento, eccetto suicidi e tentati suicidi	54	38	20	29
Incendio a bordo di materiale rotabile	0	0	0	0
Altri tipi di incidente	0	0	0	0
Totale	59	46	24	37

Tale risultato, in considerazione della riduzione complessiva degli incidenti, evidenzia un andamento in controtendenza riguardo la riduzione del numero delle vittime causate da eventi incidentali: questo è infatti rimasto invariato (83). In particolare si è registrato un aumento di circa il 28% di persone decedute e una diminuzione di circa il 35% di persone che, a seguito di un incidente ferroviario, hanno subito un'ospedalizzazione superiore alle 24 ore.

In riferimento alla Decisione 2009/460/UE e successive modificazioni e integrazioni, che definisce il metodo comune per valutare il raggiungimento degli obiettivi comuni di sicurezza, dall'insieme dei CSI sono stati estrapolati gli indici che misurano i decessi e i ferimenti gravi occorsi a passeggeri, dipendenti o imprese appaltatrici, utilizzatori PL, persone che si trovano/non si trovano sul marciapiede delle località di servizio, persone che attraversano indebitamente la sede ferroviaria (cosiddetto "categorie di rischio"). Per ognuno di tali indici così individuati e per ogni Paese dell'Unione, sono stati calcolati i valori da assumere quale obiettivo "specifico" di quel Paese (NRV - National Reference Value). Per ogni famiglia di NRV (definita come l'insieme dei valori NRV di una determinata categoria di rischio), è definito a livello europeo, come media ponderata, l'Obiettivo Comune di Sicurezza (CST — *Common Safety Target*).

Sulla base dei dati registrati in BDP, si riportano nella tabella sottostante i valori relativi agli NRV ed ai CST misurati nel 2016:

Categoria di rischio	Unità di misura	Unità di misura	Obiettivi		Valori registrati
			CST Comuni X10 ⁻⁹	NRV Comuni X10 ⁻⁹	
					Cumulato IFN X10 ⁻⁹
1. Passeggeri	1.1 Numero di passeggeri FWSI per anno derivante da incidenti gravi/numero di km-treno passeggeri per anno	km-treno passeggeri per anno	170,00-	38,10	1,03
	1.2 Numero di passeggeri FWSI per anno derivante da incidenti gravi/numero di km-passeggeri per anno	km-treno passeggeri per anno	1,65	0,257	n. p.
2. Dipendenti o Imprese appaltatrici	Numero di dipendenti FWSI per anno derivante da incidenti gravi/numero di km-treno per anno	km-treno per anno	77,90-	18,90-	0-
3. Utilizzatori dei passaggi a livello	3.1 Numero di utilizzatori di passaggi a livello FWSI per anno derivante da incidenti gravi/numero di km-treno per anno	km-treno per anno	710,00	42,90	15,44
4a. Altra persona sul marciapiede	Numero annuale di FWSI a persone appartenenti alla categoria "altri" derivante da incidenti gravi/numero di km-treno per anno	km-treno per anno	14,50	6,70	0
4b. Altra persona che non si trova sul marciapiede					
5. Persona che attraversa indebitamente la sede ferroviaria	Numero di FWSI per anno derivante da incidenti gravi/numero di km-treno per anno	km-treno per anno	2050,00-	119,00	159,29

Tutti i valori della tabella sono espressi in Miliardi di Tr*km

Dall'analisi della tabella emerge che per l'Italia nel 2016 sono stati raggiunti gli obiettivi fissati dagli NRV di riferimento per tutte le categorie di rischio, tranne che per la 5: "Persona che attraversa indebitamente la sede ferroviaria".

Tutti gli obiettivi fissati dai CST sono stati ampiamente raggiunti. In generale va comunque precisato che:

- / i valori si riferiscono all'intero sistema ferroviario, pertanto sono riferiti a danni conseguenti a eventi riconducibili sia al Gestore dell'infrastruttura nazionale che alle altre componenti del sistema ferrovia come le imprese ferroviarie, ivi operanti, i terzi, eccetera;
- / i valori relativi alla categoria "persona che attraversa indebitamente la sede ferroviaria" sono tutti riconducibili a investimenti di persone lungo la linea o nelle stazioni, che si sono verificati a causa di "volontarie" infrazioni alle norme comportamentali vigenti negli ambienti ferroviari (es. DPR 753/80).

Per quanto attiene invece al monitoraggio sull'incidentalità ferroviaria effettuato secondo i criteri previsti dall'*Union Internationale des Chemins des Fer* (Tabella A91 UIC), nel 2016 sull'infrastruttura ferroviaria nazionale sono stati registrati 89 incidenti UIC. Di questi incidenti UIC, 14 sono risultati tipici e 75 atipici. Di quelli tipici si è avuta una diminuzione dei valori di circa il 18 % rispetto al 2015 (17 eventi). Si ricorda che l'incidente tipico è quello che più fedelmente rappresenta la sicurezza del sistema ferroviario in quanto registra eventi come le collisioni, i deragliamenti, gli incendi e le collisioni di materiale rotabile in movimento contro veicoli stradali in corrispondenza dei passaggi a livello.

INCIDENTI "TIPICI" UIC - RETE RFI



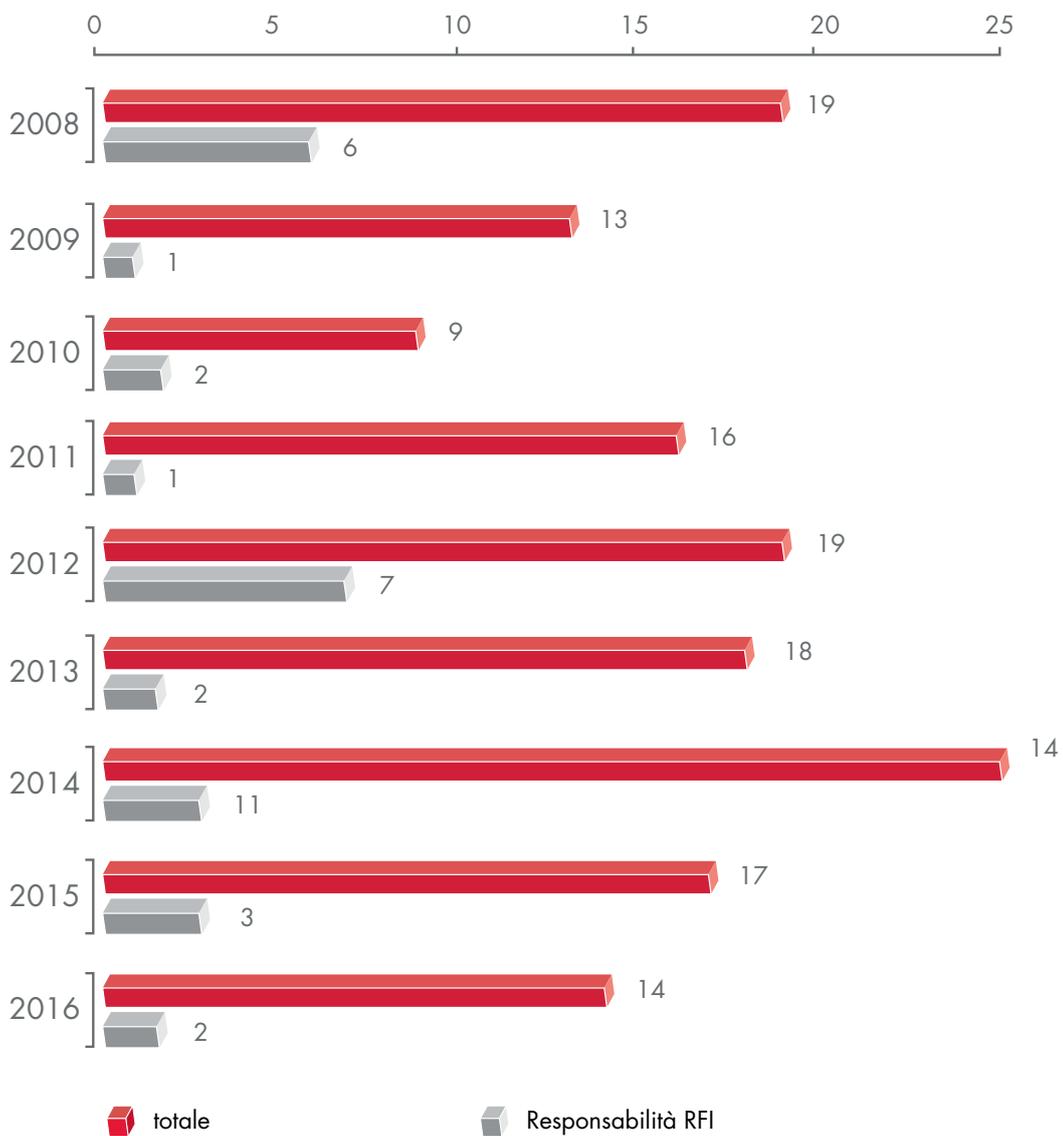
Nella sottostante tabella sono riportati i valori relativi alla suddivisione degli incidenti tipici UIC in funzione delle cause che li hanno generati.

FOCUS INCIDENTI TIPICI UIC 2008 - 2017



Dal punto di vista delle responsabilità puntuali si evidenzia una diminuzione nel corso del 2016 di circa il 33% degli incidenti tipici UIC a responsabilità RFI rispetto ai valori del 2015.

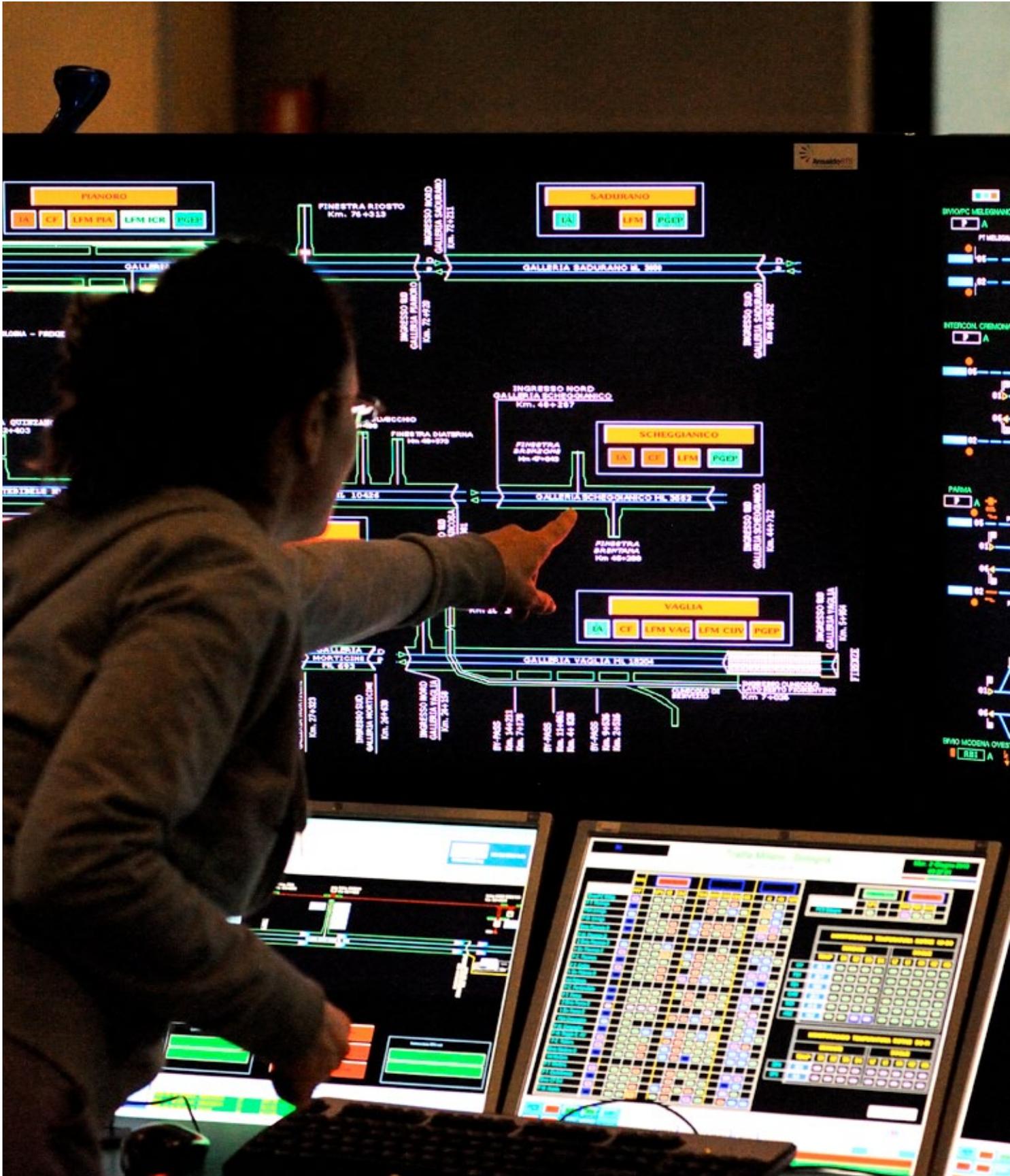
FOCUS INCIDENTI TIPICI UIC 2008 - 2017



Relativamente agli incidenti atipici UIC che, sostanzialmente, considerano il numero di investimenti di persone, l'indebita salita/discesa e la caduta di viaggiatori dai treni in movimento, nel 2016 si sono avuti 75 incidenti contro gli 81 del 2015. Nel computo degli atipici sono inclusi gli investimenti delle persone utilizzatori del passaggi a livello.

Per le conseguenze alle persone, negli incidenti tipici UIC, il 2016 ha fatto registrare 1 decesso e 2 ferimenti con ospedalizzazione superiore alle 24 ore (contro nessun decesso e 2 ferimenti gravi del 2015).

Per gli incidenti atipici, nel 2016, si sono avuti 58 morti e 22 feriti gravi (contro i 46 morti e 35 feriti gravi registrati nel 2015).





Multifunctional test bench



Florence rolling stock laboratory

hosted by Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane
Research and innovation for Today Towards 2030
11th WCRR 2016
Milano, Italy

SERVIZI DI INGEGNERIA E CERTIFICAZIONE

I risultati della grande
tradizione ingegneristica
italiana.

Leader nei grandi progetti nazionali e internazionali

L'attività ingegneristica del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane vede la società Italferr come punto di riferimento dei grandi progetti infrastrutturali per il settore ferroviario convenzionale e per quello a Alta Velocità, nel trasporto metropolitano e stradale, nella progettazione di porti e stazioni, in Italia e all'estero.

L'operatività specifica ricopre ogni settore della filiera realizzativa: dalla progettazione agli appalti, dalla direzione e supervisione dei lavori al collaudo e alla messa in servizio di linee, stazioni, centri intermodali e interporti, per arrivare al *project management*, alle consulenze organizzative, al training e al trasferimento di *know-how* specialistico e innovativo.

L'ingegneristica è importante per realizzare gli obiettivi di crescita prefissati dal nuovo Piano industriale del Gruppo. Italferr è quindi impegnata per:

- / lo sviluppo internazionale: per aumentare i volumi di produzione all'estero, è prevista l'acquisizione o la costituzione di *subsidiaries* in Paesi attraenti dal punto di vista della domanda, perché hanno in programma investimenti infrastrutturali ambiziosi, ma che non consentono una facile penetrazione a soggetti non residenti. I Paesi individuati in base a questi criteri sono gli Stati Uniti, la Turchia e i Paesi dell'ASEAN. In parallelo, si sta proseguendo l'iter finalizzato alla costituzione di una società mista in Algeria;
- / la digitalizzazione: per ridurre i costi operativi e migliorare la qualità dei prodotti offerti e la propria competitività sul mercato, continua lo sviluppo del modello BIM con l'intento di estenderlo progressivamente a tutto il personale interessato. Il BIM infatti è un processo innovativo e avanzato di intervento in tutte le fasi di un'opera pubblica: dalla progettazione, alla costruzione e anche alla manutenzione e gestione, contribuendo così a una sensibile riduzione dei costi della progettazione e costruzione.
Inoltre la normativa sugli appalti di molti Paesi, tra i quali quelli UE, prevede l'introduzione progressiva dell'obbligatorietà di presentare in gara progetti realizzati in BIM: l'adozione e lo sviluppo della metodologia BIM, pertanto, consente di accrescere la competitività sul mercato;
- / Lo sviluppo sostenibile: la salvaguardia dell'ambiente e la prevenzione dell'inquinamento sono strategici per il Gruppo: pertanto è previsto l'ampliamento della gamma di servizi offerti in tema di monitoraggio ambientale, di certificazione di Sistemi di Gestione Qualità, di predisposizione di piani di risanamento acustico e di servizi riguardanti il risanamento idrogeologico. Accanto a queste iniziative è stato anche previsto lo sviluppo di un'offerta di servizi per la divulgazione e comunicazione delle attività archeologiche da presentare alle Soprintendenze ai Beni Culturali.

Dal punto di vista finanziario, Italferr chiude l'anno in netto miglioramento sia rispetto al 2015 sia al Budget 2016. Questo miglioramento è attribuibile alla crescita del fatturato (+17% verso il Gruppo FS Italiane e +27% verso terzi) e dei relativi incassi.

In sinergia con il mondo universitario

La volontà di sinergia tra il Gruppo e il mondo universitario (Politecnico di Milano e le Università di Firenze, Federico II di Napoli, Pisa) ha portato alla creazione di Italcertifer: un vero e proprio polo di eccellenza per la conduzione di certificazioni, prove e valutazioni in ambito ferroviario; ai predetti azionisti si è aggiunta la Regione Toscana che ha acquisito l'11% della partecipazione azionaria nel maggio 2015.

L'anno 2016 ha visto la società ha continuato a svolgere la sua operatività come:

- / Organismo Notificato (NoBo),
- / Valutatore indipendente della Sicurezza (VIS)
- / Laboratorio prove Materiale Rotabile
- / Organismo di Ispezione di tipo A per la verifica dei progetti pubblici ai sensi del D. Lgs. 163/06

contribuendo a consolidare la posizione del Gruppo in ambito nazionale, europeo e mondiale.

Con soddisfazione dei propri clienti, il settore "Materiale Rotabile" ha proseguito le prove al banco e in linea di treni completi (come l'AMIS dell'ATR 220TR di Pesa, del Veicolo Alfa 2 di TFA e la certificazione CE del treno ETR 1000) e di locomotive (VECTRON Siemens). In particolare si è conclusa in tempi record l'attività di certificazione dell'ETR 1000 a 350 km/h commerciali.

Passando all'ambito "Energia", "Infrastruttura e Segnalamento", il settore NoBo e VIS ha concluso le attività di adeguamento di diversi tratti di linea RFI e di alcune concesses. In modo particolare si evidenzia la Verifica CE del nuovo collegamento T1-T2 dell'Aeroporto internazionale di Milano Malpensa (Ferrovie Nord Milano) ed il completamento delle attività di Verifica CE/VIS della tratta Treviglio-Brescia della direttrice Torino - Padova (RFI).

In campo internazionale, al netto di una serie di attività di certificazione in ambito europeo (Polonia, Grecia, eccetera), si segnala, tra le altre, il completamento delle attività in Australia di *Independent Safety Assessment* di un sistema *driverless* ERTMS livello 2 su linea ferroviaria della compagnia mineraria privata Rio Tinto; il completamento delle attività di VIS e Prove per un veicolo diagnostico di produzione MERMEC in Cile; il proseguimento, in Turchia, delle attività di certificazione della linea Irmak - Zongdulak e in Arabia Saudita l'entrata nel vivo dell'attività di "SVE- Safety Verification Engineer" della linea Mecca - Medina, a cui si sono aggiunte le attività relative all'Addendum contrattuale della Metro Riyadh relativa alla fase di "Build Stage".

Il bilancio 2016, continuando il trend di risultati positivi degli esercizi precedenti, ha presentato un utile pari a 921.968 Euro in crescita di ben oltre il 200% rispetto all'anno 2015.





ATTIVITÀ INTERNAZIONALI

Consolidamento e sviluppo della presenza sul mercato mondiale.

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane si colloca certamente tra i principali *player* internazionali dell'ingegneria, delle infrastrutture e dei trasporti. Opera in oltre 60 Paesi nei 5 continenti, dove genera ricavi per circa 1,15 miliardi di euro, contribuendo ad esportare il *know how made in Italy* nel mondo, prevalentemente attraverso lo sviluppo di progetti inerenti l'Alta Velocità e le linee convenzionali, sia passeggeri che merci.

Il Gruppo, che ha costituito e acquisito società in UK, Francia, Germania, Grecia e Serbia e ha stabilito filiali in Est Europa, Medio Oriente, Africa, Sud America e India, offre sul mercato internazionale il proprio *know how* nei settori dell'ingegneria e della certificazione, della gestione del trasporto passeggeri e merci, della logistica e dell'infrastruttura, in particolare per:

- / studi di fattibilità, progettazione preliminare, definitiva ed esecutiva; supervisione lavori; *project management*, collaudi e assistenza tecnica per la messa in esercizio e la certificazione di tutte le componenti delle linee convenzionali e di Alta Velocità;
- / manutenzione e *upgrading* della rete;
- / formazione di personale ferroviario specializzato;
- / assistenza tecnica e consulenza a Ministeri e Agenzie governative per la stesura di Master plan dei trasporti, per la riqualificazione o ristrutturazione di imprese ferroviarie e gestione dei processi di procurement;
- / partecipazione a "Mega projects" per la realizzazione di linee AV all'interno di consorzi;
- / predisposizione di sistemi di *Homeland security* per le infrastrutture ferroviarie (stazioni e linee).

L'espansione internazionale è uno dei cinque pilastri del Piano industriale 2017-2026 del Gruppo, che prevede la crescita della quota estera dei ricavi dall'attuale 13% al 23% entro il 2026, fino a raggiungere i 4,2 miliardi di euro.

In quest'ottica, il Gruppo ha deciso di ampliare la propria offerta, lavorando per proporsi sul mercato internazionale con una presenza ancora più incisiva, candidandosi anche per progetti di *operation & maintenance (M&O)* per la gestione dell'esercizio e della manutenzione di sistemi ferroviari, nonché come *General Contractor* per grandi progetti che prevedono la costruzione di linee ferroviarie (AV o convenzionali).

Paesi dell'Unione Europea

Germania

Il Gruppo opera attraverso la controllata (51%) Netinera Deutschland (Netinera Group), acquisita (in

partnership con il Fondo di investimento *Cube Infrastructure*) da Deutsche Bahn nel 2011. Secondo operatore multimodale nel mercato tedesco, con 3.000 dipendenti, una flotta di circa 360 treni e 790 bus, offre servizi passeggeri su ferro e su gomma e nel 2016 ha prodotto un fatturato di oltre 603 mln di Euro.

Nel settore merci il Gruppo è presente con il TX Logistik (Gruppo TX): tra i principali operatori tedeschi, con circa 500 dipendenti concentra la propria attività lungo l'asse europeo Nord-Sud, dall'Italia alla Svezia (passando per Svizzera, Austria, Germania, Paesi Bassi e Danimarca) e possiede una rilevante specializzazione nel settore *automotive* e nel trasporto intermodale, sviluppando nel 2016 un fatturato pari a circa 240 mln di Euro.

Francia

Il Gruppo opera dal 2011 attraverso Thello, società di cui Trenitalia nel 2016 ha acquisito la piena proprietà (rilevando la quota azionaria del 33,33% precedentemente posseduta da Transdev), che svolge servizi passeggeri lungo le direttrici Parigi - Milano - Venezia e Milano - Nizza - Marsiglia. Per mezzo della controllata Trenitalia, il Gruppo si sta interessando anche ai servizi afferenti l'Alta Velocità (Parigi - Bruxelles e Parigi - Milano) e ai servizi passeggeri di lunga percorrenza, transfrontalieri e regionali.

Nel trasporto merci, Trenitalia Cargo, oggi Mercitalia (società costituita a fine 2016 nella quale dal 1° gennaio 2017 sono confluite la *Business Unit Cargo* di Trenitalia e le società del Gruppo impegnate nel trasporto merci e nella logistica), in *partnership* con Europorte (gruppo Eurotunnel), ha continuato a produrre servizi tra la Francia e l'Italia.

In merito al pianificato nuovo collegamento internazionale Torino - Lione, Italferr prosegue nell'attività di revisione della progettazione preliminare e definitiva per la parte relativa all'esercizio, alla manutenzione e agli impianti (ferroviari e no).

Austria

Il Gruppo è attivo nel progetto della Galleria di base del Brennero, per il quale Italferr ha portato avanti la Direzione Lavori per il "Cunicolo Esplorativo Periadriatica" (periodo 2011-2016) e, in RTI con altre società di ingegneria, le attività relative ai servizi di Project Management Consulting per i lavori del lotto di costruzione "Sottoattraversamento Isarco" (parte estrema meridionale della Galleria di Base del Brennero -periodo 2014-2023). Inoltre Italcertifer sta procedendo con le verifiche e certificazioni relative all'interoperabilità e alla sicurezza.

Gran Bretagna

Nel dicembre 2016 è stata costituita la società Trenitalia UK, che gestirà il servizio passeggeri del *franchise C2C* (City to Coast) da Londra al *South Essex*, attraverso l'acquisizione della società Nxet (National Express Essex Thameside), e in *partnership* con FirstGroup parteciperà alle gare per la concessione del servizio passeggeri delle *East Midlands* e della *West Coast*.

Grecia

Il gruppo sta completando l'acquisizione di Trainose, società a capitale pubblico dedicata al trasporto ferroviario passeggeri e merci, oggetto di privatizzazione da parte del Governo greco. Inoltre, con Italcertifer sta effettuando certificazione del segnalamento lungo le linee Tithorea - Domokos e Acharnes - Tithorea.

Polonia

Il Gruppo opera dal 1995 attraverso la società di spedizioni ferroviarie merci Pol-Rail, partecipata al 50% da Trenitalia e da PKP Cargo (ferrovie polacche).

Ungheria e Romania

Pol-Rail è attiva anche in Ungheria e, attraverso la società controllata Rom-Rail, in Romania, effettuando collegamenti verso tutto l'Est Europa e la Penisola Balcanica. Italcertifer, in qualità di *Notify Body* europeo, prosegue nella certificazione di parte dell'infrastruttura polacca e di treni prodotti in Polonia destinati al mercato italiano.

Croazia e Bulgaria

Con Italferr il Gruppo è presente da tempo nell'area, realizzando studi di fattibilità e progettazioni nell'ambito dei Corridoi transeuropei di trasporto TEN-T.

Svezia e Norvegia

Il Gruppo guarda con interesse anche ai Paesi scandinavi, con particolare riferimento agli ambiziosi piani di sviluppo infrastrutturale previsti in Svezia e Norvegia, dove Italferr ha avviato la verifica indipendente del progetto esecutivo della linea Follo Line (22,5 km) tra Oslo e Ski.

Paesi extra UE

EUROPA

Svizzera

Con Italferr il Gruppo ha proseguito nella progettazione della sottostazione elettrica di Chiasso, avviata nel 2014, e nel supporto alle SBB (Ferrovie Federali Svizzere) nelle relative fasi di gara.

Balcani

L'area, che assumerà particolare rilevanza nel 2017, in vista della Presidenza italiana del Processo di Berlino (iniziativa diplomatica legata all'allargamento dell'Unione europea ai Paesi dei Balcani), vede una forte presenza del Gruppo: Italferr svolge attività di ingegneria in Serbia, dove dispone di una controllata (IES doo -*Infrastructure Engineering Services*), nonché in Albania (studio di fattibilità per il nuovo terminal passeggeri multimodale di Tirana) e in Bosnia Erzegovina (revisione della regolamentazione ferroviaria).

Il Gruppo, in qualità di coordinatore di un raggruppamento di imprese italiane che include Italferr e Italcertifer, sta conducendo trattative con la società serba di infrastrutture ferroviarie per la riabilitazione di linee ferroviarie prioritarie per il Paese.

Russia

Nel luglio del 2016, il Gruppo ha stipulato un Memorandum of Understanding con RZD (ferrovie russe), che prevede lo sviluppo congiunto di progetti per la costruzione e modernizzazione dell'infrastruttura ferroviaria anche in riferimento a linee a Alta Velocità in Russia. In quest'ambito, sta analizzando con RZD le potenziali opportunità di collaborazione derivanti dal progetto AV Mosca - Kazan (770 km per circa 25 mld di euro). Attraverso Italcertifer ha anche sottoscritto un MoU con RZD Stroy (Gruppo RZD) per favorire le attività di certificazione nel Paese.

MEDITERRANEO

Egitto

Dopo aver completato nel 2014 l'attività di *advisor* del Ministero dei Trasporti per l'attuazione del Piano di ristrutturazione delle ferrovie, nel 2016 il Gruppo ha vinto la gara lanciata dalla Banca Mondiale per la consulenza sulla riforma del settore ferroviario.

Italferr, che ha anche realizzato uno studio di prefattibilità per la linea AV Cairo - Alessandria, ha progettato i sistemi di segnalamento delle linee Benha - Zagazig - El Ismalia - Port Said e Zagazig - Abu Kebir e sta effettuando la direzione dei lavori della relativa installazione. Infine Italferr, in partnership con Rete Ferroviaria Italiana e Italcertifer, ha acquisito la commessa di progettazione e supervisione lavori per la migrazione al sistema ETCS level 1 - di bordo e di terra - del corridoio ferroviario Alexandria - Cairo - Asyut, del valore di circa 10 milioni di Euro.

Algeria

Il Gruppo vanta qui una presenza consolidata: con Italferr sta portando avanti diverse attività, tra le quali l'assistenza tecnica ad Anesrif, Ente del Ministero dei Trasporti algerino competente per gli investimenti ferroviari, con il quale sta costituendo una società mista di diritto algerino specializzata in ingegneria ferroviaria (51% ANESRIF e 49% Italferr).

Turchia

In considerazione dell'imponente piano di investimenti previsto nel Paese e delle attività sviluppate in ambito consulenziale negli anni, il Gruppo dispone di una branch a Istanbul (2013) con Italferr. Quest'ultima ha concluso nel dicembre 2016 la supervisione lavori del tunnel Eurasia ("*Eurasia Tunnel - Istanbul Strait Road Tube Crossing Project*"), autostrada sotto il Bosforo progettata per collegare la sponda asiatica con quella europea della città, ultimata con 8 mesi d'anticipo rispetto alle previsioni. Italferr ha anche proseguito nello svolgimento delle attività connesse allo studio di fattibilità e alla progettazione preliminare e finale del collegamento, lungo circa di 27 km, fra l'aeroporto di Esenboga e la capitale turca.

Anche Italcertifer recentemente ha consolidato la propria presenza nel Paese attraverso diversi progetti, tra i quali si segnalano la certificazione dell'*upgrading* a 300 km/h della Ankara - Konya (già in servizio a 250 km/h) con il passaggio dell'ERTMS dal Liv. 1 al Liv 2, nonché la certificazione del nuovo treno AV progettato per la linea stessa. Inoltre FS Italiane e TCDD (Ferrovie turche) hanno avviato i contatti per la sottoscrizione di un MoU in vista di una decisa ripresa della collaborazione del Gruppo nello sviluppo infrastrutturale del Paese.

MEDIO ORIENTE

Nonostante il recente ridimensionamento dei piani d'investimento, dovuti prevalentemente all'andamento del prezzo del petrolio, l'intera area mediorientale continua a rappresentare un mercato di grande interesse per il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane.

Iran

Il Gruppo recentemente ha intensificato gli sforzi per entrare nuovamente nel mercato iraniano a seguito della parziale sospensione delle sanzioni comminate al Paese e degli imponenti piani di sviluppo previsti. In particolare, nell'ambito di un contratto quadro stipulato con le RAI (Ferrovie iraniane), è prevista la realizzazione di due linee Alta Velocità Qom - Arak e Teheran - Hamedan, da parte del Gruppo in qualità di *General Contractor* e *leader* di un consorzio di imprese italiane. Il progetto di cooperazione riguarda anche la creazione di un *test center* per il materiale rotabile a cura di Italcertifer, lo svolgimento di programmi di formazione del personale iraniano e future attività di *Operation & Maintenance* per le linee Alta Velocità. Con Italferr, il Gruppo è presente in Iran dal 2015 fornendo servizi di consulenza alle RAI. Inoltre, nel dicembre 2016 la stessa Italferr ha firmato un contratto di circa 12 milioni di euro per servizi di *Project Management Consultancy (PMC)*, per la

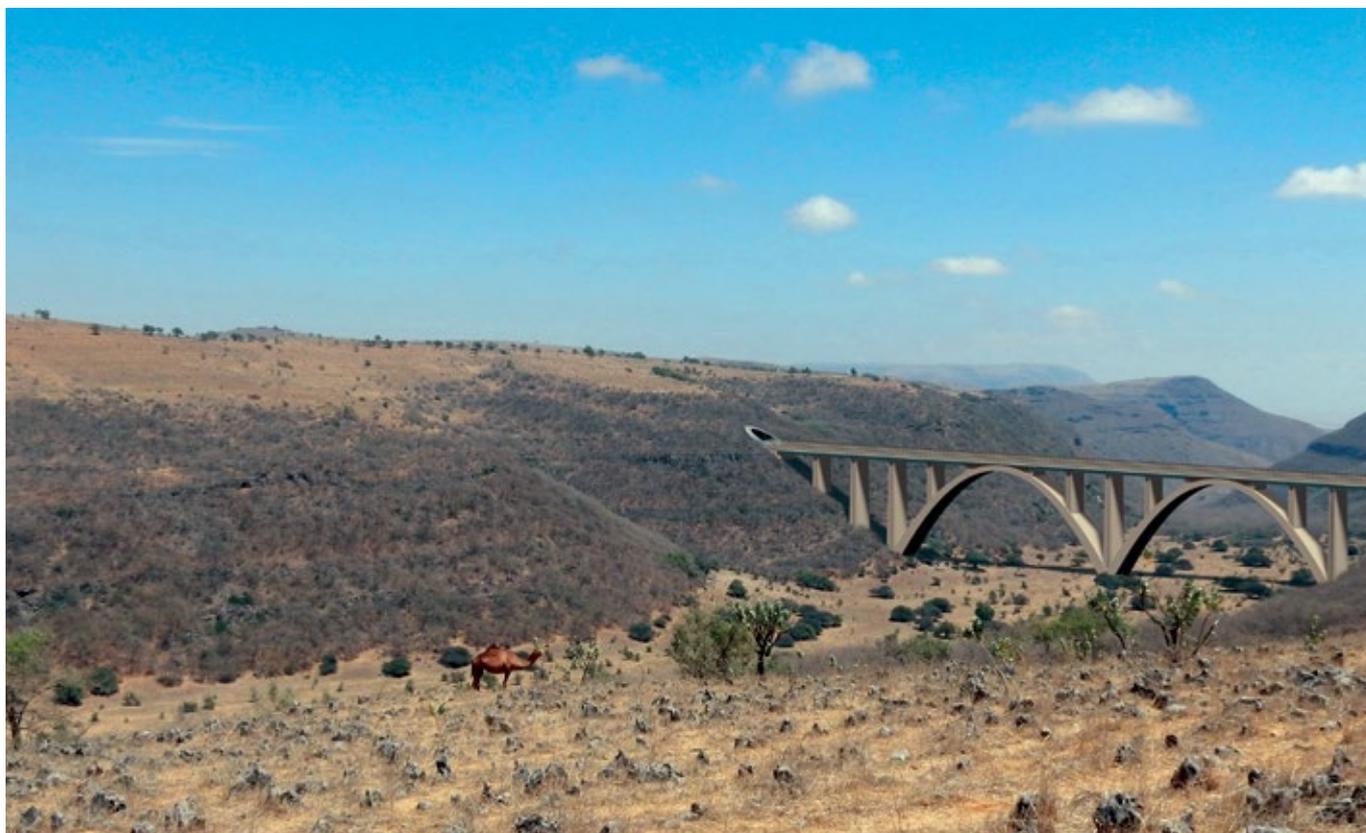
linea ad Alta Velocità Tehran - Isfahan, ponendo le basi per future ulteriori collaborazioni. Italcertifer ha portato avanti le attività di certificazione della metro di Mashhad.

Arabia Saudita

Il Gruppo ha presentato offerta, in partnership con un consorzio di aziende tra cui Ansaldo STS, per la gestione della metro di Riad, composta da sei linee, per complessivi 176 km, e sta partecipando, con Centostazioni e Italferr, a una gara per la gestione delle stazioni, impianti e immobili di SAR, la società ferroviaria saudita. È inoltre, presente nel Paese con Italferr, che dispone di una sede operativa a Riyadh e continua a lavorare nella progettazione preliminare e di dettaglio per il collegamento ferroviario di 1.300 km Jeddah - Riyadh - Al Jubail (*Saudi Landbridge Railway Project*) grazie all'estensione avvenuta nel 2015 del contratto preesistente, e con Italcertifer, che ha proseguito nelle attività di certificazione dei sottosistemi della linea *Haramain High-Speed Rail* (HHS) tra le città sante di Makkah e Madinah (dopo aver certificato anche il treno Talgo che sarà operativo sulla stessa tratta) e le verifiche di progetto e costruttive relative alla linea 3 della metro di Riyadh.

Oman

A fine 2016 Il Gruppo, in partnership con aziende locali, ha preso parte alla gara per "Multifunctional Consultancy Services" per la Oman Rail. Inoltre con Italferr dispone di una branch, attraverso la quale ha concluso la progettazione della nuova rete ferroviaria di 2.244 km, che dovrebbe percorrere il Paese da Nord a Sud e che prevede una velocità fino a 220 km/h (incrementabile fino a 350 km/h). Nell'ambito del progetto è previsto un percorso formativo di tipo tecnico specialistico verso gruppi di giovani ingegneri omaniti. Italferr ha anche sviluppato il *Concept Design* per una nuova linea mineraria (Amal - Duqm di 212 km) e i necessari collegamenti ad altre linee miniere (Manji Loadout e Ash Shwaymiyyah per ulteriori 110 km). Italcertifer ha acquisito la commessa per il supporto al Ministero dei Trasporti e delle Comunicazioni (MOTC) nell'istituzione dell'Autorità sulla sicurezza ferroviaria.



Qatar

Attraverso Italferr, che dispone di una sede operativa a Doha, il Gruppo sta lavorando in qualità di *sub-contractor* (*joint venture* tra Impregilo, SK E&C e Galfar) per la progettazione della Linea Rossa Nord (lavori in sotterranea) della nuova metropolitana di Doha ed è risultato aggiudicatario dell'incarico di *Project Management Consultancy for Lusail Tram*.

Emirati Arabi Uniti

Il Gruppo segue con attenzione anche questo Paese, dove con Italferr dispone di una *branch* e con Italcertifer ha già certificato il sistema di comando e controllo della linea Shan – Habshan - Ruways (270km).

RESTO DEL MONDO

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane è interessato a consolidare la sua attività nell'Africa sub sahariana, orientale e australe.

Etiopia

Il Gruppo in Etiopia è particolarmente attivo: Italferr ha istituito una filiale e ha acquisito diversi contratti per assistenza tecnica a ERC (Ferrovie etiopi), per servizi di consulenza relativi al quadro normativo ferroviario, per la preparazione di un Master Plan, per supporto tecnico ai dipartimenti aziendali ERC, per la formazione e per la manutenzione della nuova linea ferroviaria Adis Abeba - Djibouti.

Congo (Brazzaville)

Nel quadro del MoU di cooperazione sottoscritto tra il gruppo e CFCO (Ferrovie congolese) nel 2015, Italferr e RFI hanno firmato con le autorità congolese contratti per la progettazione della riabilitazione della linea Pointe Noire - Brazzaville e per la fornitura di materiale diagnostico con relativa formazione. Italferr ha revisionato il Master Plan Nazionale dei Trasporti e condotto uno studio di fattibilità per lo sviluppo del settore; segue inoltre, in collaborazione con Leonardo-Finmeccanica, il progetto di sviluppo del porto di Pointe - Noire.

Sud Africa

Il Gruppo, in consorzio con partner locali, ha superato la fase di pre-qualifica per una gara di progettazione, costruzione e gestione di un terminal intermodale a Johannesburg. Il progetto, denominato "Tambo Spring", fa parte di un programma di sviluppo (*Transnet Market Demand Strategy*) finanziato dal governo sudafricano per circa 18 mld di euro.

Altri Stati africani

Il Gruppo ha avviato contatti anche in Senegal, Mali, Costa d'Avorio e Nigeria in vista dell'atteso sviluppo dei progetti relativi ai corridoi multimodali Dakar - Bamako e Abidjan - Lagos, nonché in Uganda e Tanzania dove sono pianificate importanti linee ferroviarie.

USA

FS Italiane segue con molto interesse il mercato ferroviario statunitense, in quanto caratterizzato da esigenze di upgrading nei sistemi di sicurezza, particolarmente compatibili con i punti di forza del Gruppo. Inoltre, nel corso dell'anno il Gruppo ha lavorato in vista della futura partecipazione alle gare afferenti la costruzione della linea AV tra Los Angeles e San Francisco.

Canada

Il Paese rappresenta un mercato di ampie prospettive, nel quale il Gruppo sta avviando contatti e seguendo con attenzione progetti di sviluppo.

Costa Rica

Il Gruppo ha avviato interessanti contatti in vista dell'implementazione di nuovi progetti infrastrutturali.

Brasile

Il Gruppo, attraverso Italferr, nel 2016 ha concluso il "Preliminary study of the Açailandia – Barcarena railway line" con il quale ha prestato assistenza tecnica alla Triunfo Participacoes e Investimentos (concessionario), per la progettazione della linea ferroviaria di 560 km tra Açailandia - Barcarena. Il Gruppo resta interessato al progetto per la realizzazione della linea AV Rio-San Paolo - Campinas, la cui implementazione è stata più volte annunciata e rinviata. Recentemente sono stati sviluppati contatti con società private che si candidano alla realizzazione e gestione in concessione di due linee ferroviarie merci per il trasporto di granaglie e di minerali verso i porti amazzonici, rispettivamente i progetti Ferrograo e Fepasa.

Perù

Il Gruppo FS Italiane sta partecipando alla gara per la concessione della linea passeggeri e merci di alta quota Huancayo - Huancavelica. Inoltre, con Italferr, ha anche acquisito la commessa "System integration and interface management during design and realization of Metro Lima Line 2 and Line 4 branch", con l'incarico di effettuare il coordinamento e l'integrazione dell'ingegneria, dalla fase di progettazione a quella realizzativa e messa in servizio dell'opera, e con Italcertifer ha acquisito un contratto per le attività di certificazione della metro di Lima.

Argentina

Sono stati avviati gruppi di lavoro volti a dare concretezza al MoU siglato nel settembre 2016 con FASE (*Ferrocarriles Argentinos Sociedad del Estado*, capogruppo delle Ferrovie argentine) per lo sviluppo di progetti ferroviari, tra i quali l'implementazione del Plan Belgrano e la realizzazione di nuove linee ferroviarie regionali e merci. Italferr sta, inoltre, effettuando, per il Consorzio Union Temporal de Empresas Consorcio Nuevo Sarmineto (RTI formata da Odebrecht, Ghella e Iecsa), la progettazione della linea urbana Sarmiento di 36 km di lunghezza, con l'interramento di 18 km a Buenos Aires e la creazione di 9 nuove stazioni.

Cile

Attraverso Italcertifer, il Gruppo ha acquisito un contratto per la certificazione di veicoli diagnostici.

Uruguay

A fine 2016 è stata avviata la negoziazione di un MoU con AFE (*Administración de Ferrocarriles del Estado*), che include progetti infrastrutturali, di efficientamento dei servizi e la possibile vendita di carri rottamandi di Mercitalia.

India

I considerevoli investimenti programmati in questo Paese per i prossimi anni hanno portato il Gruppo a focalizzare l'attenzione sia in ambito ferroviario che metropolitano, effettuando anche un road-show nel giugno 2016, volto al rafforzamento delle relazioni con le principali autorità e società locali. In quest'ottica a fine 2016 Italferr ha aperto un ufficio a New Delhi e, dopo aver sviluppato alcune attività in passato (tra le quali la partecipazione allo studio di fattibilità del corridoio AV Pune – Mumbai – Ahmedabad), è impegnata nella progettazione e supervisione dei lavori per la costruzione dell'*Anji Khad Bridge* (ponte lungo 750 metri, con una campata centrale di oltre 260 e sospeso su una gola di 200 metri): un'opera tra le più impegnative dell'intera linea ferroviaria, che attraverserà la regione Nordoccidentale dell'India, fino ai confini con il Pakistan.

Italferr sta, inoltre, prestando assistenza, in consorzio con partner spagnoli e indiani, nello sviluppo delle due nuove linee della Mumbai Metro Rail Project (MMRDA) e nei prossimi mesi sarà chiamata a collaborare anche nell'ambito di alcune sezioni del Corridoio merci orientale DFCC. Italcertifer, dopo essersi accreditata come *Independent and Competent Safety and Functional Assessor* (ISA and ICE) presso l'Indian Ministry of Railways, ha certificato i sistemi di comando e controllo della linea

suburbana Chennai – Gummipundi (46 km) e della linea convenzionale Delhi Nord – Agra (187 km); ha inoltre acquisito contratti per attività d'ispezione e revisione progetto della linea 1 della metro di Navi Mumbai e per la certificazione dei sistemi di segnalamento per la HBL Power Systems e Kernex Microsystems.

Giappone

È attiva con la società East Japan Railways (EJR) una cooperazione reciproca di natura tecnica nel campo dei servizi e della tecnologia ferroviaria, anche attraverso lo scambio reciproco di personale per lo sviluppo e il progresso delle ferrovie.

Vietnam

Il Gruppo ha FS sottoscritto un MoU di cooperazione con le Ferrovie vietnamite; sta ora analizzando possibili sviluppi di progetti ferroviari, attività di assistenza tecnica e formazione.

Tailandia

A seguito dei rilevanti progetti annunciati nel Sud-Est asiatico sono stati avviati contatti nel Paese.

Australia

Il Gruppo è interessato all'evoluzione dei piani di sviluppo. Con Italferr, che in passato ha contribuito allo studio di prefattibilità della linea AV Brisbane – Sydney - Melbourne, nel 2016 ha fornito servizi di consulenza finalizzata all'ammodernamento delle "practices" correnti e alla strutturazione di un moderno processo di gestione della manutenzione ("*Change management advisory - railway infrastructure maintenance process*") e resta interessata ai progetti ferroviari e metropolitani, urbani e regionali, e all'Inland Rail Corridor (corridoio merci Brisbane- Melbourne ad elevata efficienza). Con Italcertifer, dopo aver completato la certificazione del sistema di gestione del traffico della linea di trasporto regionale Moreton Bay, ha proseguito l'attività avviata per linee merci minerarie, certificando per Rio Tinto il sistema di segnalamento per 1.300 km di linea e per Roy Hill il sistema di marcia treno *driverless* satellitare in fase di sviluppo.

Italcertifer ha anche sottoscritto un MoU con l'*Australasian Center for Rail Innovation* per l'upgrading del sistema ferroviario australiano in tema di sicurezza, manutenzione e diagnostica, e formazione.





SOSTENIBILITÀ

Creare valore economico rispettando i valori ambientali e sociali.

La maturata consapevolezza delle responsabilità sociali e ambientali connesse alle proprie attività ha permesso al Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane di progredire nell'evoluzione di un modello di *business* attento agli equilibri tra le esigenze dei diversi *stakeholder*.

In occasione della redazione del Piano industriale 2017-2026, il Gruppo ha disegnato una nuova *vision* che abbraccia le tre dimensioni della sostenibilità: quella economica, quella sociale e quella ambientale.

Viene inoltre delineato un nuovo impegno nel creare valore per la società nel suo complesso: *essere l'impresa di sistema che implementerà un'offerta di servizi di mobilità e di logistica integrati e sostenibili, sfruttando infrastrutture di trasporto in sinergia, creando valore in Italia e all'estero.*

In questo contesto, la Capogruppo ha proseguito nel suo ruolo attivo di promozione, indirizzo e coordinamento. In particolare, ha istituito il Comitato di Sostenibilità: composto da direttori centrali e amministratori delegati delle principali società del Gruppo, la sua *mission* è garantire l'integrazione degli aspetti sociali e ambientali nelle strategie economico-finanziarie, avviando l'*iter* per portare l'attuale modello di governo dei Sistemi di Gestione Ambientale (SGA) a evolversi verso un *Business Model* capace di rispondere alle esigenze e alle aspettative di tutti gli *stakeholder*.

La rilevanza degli *stakeholder* negli ultimi anni ha assunto sempre più centralità. Dal 2013, infatti, viene organizzato annualmente un processo trasparente, aperto e dialettico con i principali portatori di interesse, il *Panel degli Stakeholder*, nel quale vengono prodotte proposte di miglioramento alle quali l'azienda si impegna a dare una risposta e, ove ritenuto opportuno, ne dà concreto seguito. Nel 2016 il *Panel* ha approfondito 10 temi afferenti a cinque aree strategiche (Merzi, Trasporto Pubblico Locale, Qualità dei Servizi, Salute e Sicurezza sul Lavoro, Formazione) e gli *stakeholder* invitati hanno formulato 20 proposte di miglioramento che, in larga parte, saranno implementate dal Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane.

Responsabilità ambientale

Sul fronte del miglioramento delle prestazioni ambientali, Ferrovie dello Stato Italiane e le principali società del Gruppo, nel continuare l'attuazione e la certificazione dei propri Sistemi di Gestione Ambientali (SGA) o Sistemi di Gestione Integrati (SGI), hanno avviato il processo di transizione alla nuova Norma UNI EN ISO 14001:2015, che promuove un profondo radicamento dei Sistemi di Gestione nella realtà aziendale, estendendo le strategie di miglioramento in un quadro più ampio di sostenibilità.

Il Piano industriale ha inoltre fornito nuovi stimoli per la promozione della qualità ambientale: la centralità assunta dall'intermodalità dei sistemi di trasporto rappresenta la chiave per favorire tipologie di spostamento collettive, condivise e sostenibili, mentre la volontà di migliorare l'attenzione ai clienti spinge verso un rinnovamento dei mezzi all'insegna della qualità e dell'efficienza.

Sul fronte del *modal shift*, il 2016 ha visto per esempio il lancio del *FrecciaLink*, che ha permesso l'integrazione dell'Alta Velocità con la gomma conseguendo importanti risultati in termini di riduzione di spostamenti su mezzi privati. La collaborazione con Enjoy è proseguita, con l'allargamento del servizio a Catania (quarta città del circuito) e, grazie agli accordi con Clear Channel e Bicincittà, è stato facilitato l'accesso al *bike sharing* per i clienti del Gruppo in una trentina di località (tra cui Milano, Torino e Verona).

Gli investimenti per il rinnovamento del parco mezzi hanno consentito il miglioramento delle *performance* sia in termini di efficienza energetica sia in termini di emissioni inquinanti e climalteranti. Trenitalia ha realizzato una importante gara per l'acquisto di nuovi rotabili con caratteristiche di elevata efficienza energetica (per esempio, illuminazione a LED degli interni, frenatura a recupero di energia e modalità "*parking*" per la riduzione dei consumi a treno fermo). Anche nel trasporto su gomma, si stanno progressivamente sostituendo i mezzi più vecchi in favore di nuove vetture che garantiscono consumi ed emissioni minori. Nel 2016 le società del Gruppo Busitalia hanno introdotto più di 90 nuove vetture (come euro 5-6 e veicoli elettrici), che prevedono la dotazione di tecnologie costruttive e di dispositivi *green*.

Iniziative di riqualificazione *environmentally friendly* hanno riguardato anche il lato infrastruttura. RFI ha attivato la gara per l'acquisto di oltre 100.000 corpi illuminanti a LED per marciapiedi, pensiline, sottopassi, uffici e torri faro, proseguendo, al contempo, l'attività di sostituzione delle lampade utilizzate per i segnali bassi di manovra (circa 13.000 lampade in totale). Inoltre ha firmato con Terna una lettera di intenti avente l'obiettivo di sviluppare un progetto per la realizzazione d'impianti fotovoltaici.

Italferr ha invece introdotto prescrizioni contrattuali per la riduzione delle emissioni di gas serra negli appalti di lavori con importo superiore a 30 milioni di euro, al fine di promuovere azioni volte a migliorare il profilo ambientale dell'opera in fase di realizzazione e, più in particolare, alla riduzione delle emissioni di gas serra relative alla produzione e al trasporto dei materiali da costruzione (cemento e acciaio *in primis*).

Quanto sopra rappresenta solo un estratto delle iniziative messe in pratica per migliorare il profilo di sostenibilità dell'azienda e dimostrano la volontà del Gruppo di integrare sia le strategie sia i processi operativi con valutazioni sociali e ambientali oltre che economiche.

Responsabilità sociale

Politiche Sociali

Il Gruppo FS Italiane inizia il proprio percorso nel campo sociale nel 2001, costituendo, in seno alla Capogruppo, la struttura Politiche Sociali. Nel tempo sono state realizzate molte iniziative e progetti dedicati al disagio sociale nelle aree ferroviarie, alla disabilità e alla riqualificazione del territorio. In coerenza con i principi della responsabilità sociale d'impresa, l'impegno si è esteso anche oltre i confini nazionali, favorendo lo sviluppo di una rete europea istituita a Roma nel 2008 con la firma della Carta Europea della solidarietà da parte di diciassette imprese di trasporto europee.

Help Center

Gli *Help Center* sono il grande progetto di solidarietà promosso e realizzato in collaborazione con gli Enti locali e il Terzo settore. Sono sportelli di ascolto che hanno l'obiettivo di intercettare e prendere in carico le persone disagiate per avviarle verso percorsi di recupero, in sinergia con i

servizi sociali e le istituzioni preposte del territorio di riferimento. Attualmente gli *Help Center* sono 17 e si trovano all'interno o nelle immediate vicinanze delle stazioni ferroviarie di Roma Termini, Milano Centrale, Torino Porta Nuova, Firenze Santa Maria Novella, Genova Cornigliano, Bologna Centrale, Foggia, Napoli Centrale, Catania Centrale, Pescara Centrale, Chivasso, Messina, Melfi, Bari, Reggio Calabria, Trieste e Brescia.

Centri di accoglienza

Oltre agli *Help Center*, all'interno di locali ferroviari non più utilizzati e gestiti ora dal grande associazionismo, sono presenti diversi centri di accoglienza: l'Ostello Caritas Don Luigi Di Liegro di Roma Termini; il Centro Rifugio Caritas a Milano, gestito dalla Caritas Ambrosiana; il Centro Padre Arrupe gestito dall'associazione Centro Astalli. Inoltre, per far fronte ai flussi migratori in atto, è stato aperto un *hub* Migranti a Milano Centrale d'intesa con le Istituzioni e Fondazione Progetto Arca e un nuovo *Hub* è previsto in prossimità della stazione di Roma Tiburtina in un ex Ferrotel dato in comodato d'uso al Comune di Roma. Nel 2016 la superficie totale concessa in comodato d'uso gratuito per attività sociali corrisponde a 16.821 m², per un valore complessivo stimato pari a € 25.231.500.



Osservatorio Nazionale sul Disagio e la Solidarietà nelle Stazioni

Per fare in modo che gli *Help Center* lavorino sinergicamente, il Gruppo si avvale della stretta collaborazione dell'Osservatorio Nazionale sul Disagio e la Solidarietà nelle Stazioni (ONDS), la direzione del quale è affidata alla cooperativa sociale Europe Consulting Onlus. Ogni anno viene redatto il Rapporto ONDS, che fotografa le attività svolte dagli *Help Center* e la situazione sociale delle stazioni. Nel 2016 gli interventi sociali ammontano a circa 470.000.

Campagna di solidarietà Natale 2016

Nel periodo natalizio è stata organizzata, insieme all'organizzazione internazionale Save The Children, la Campagna di solidarietà "A Braccia Aperte". Le donazioni sono state destinate ai Centri diurni di supporto, orientamento e protezione *CivicoZero* di Save the Children, strutture presenti a Roma, Milano e Torino che accolgono i minori migranti in arrivo in Italia senza genitori. Grazie all'impegno di oltre trecento volontari (circa 130 appartenenti al Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane), e alla raccolta tramite le biglietterie *self service*, la campagna ha superato tutte le campagne raccolte fondi del Gruppo, totalizzando 378.443 euro.

Progetti europei

La Carta Europea della Solidarietà è un documento che s'ispira a:

- / **Trattato di Lisbona**, nel quale si afferma che l'Unione "si adopera per lo sviluppo sostenibile dell'Europa, combatte l'esclusione sociale e le discriminazioni, contribuisce alla solidarietà, all'eliminazione della povertà e alla tutela dei diritti umani e s'impegna alla lotta contro l'esclusione sociale";
- / **Libro Verde della Comunità Europea** sulla responsabilità sociale d'impresa e sul programma di azione delle Nazioni Unite 2030 per il raggiungimento degli obiettivi sullo Sviluppo Sostenibile.

La rete, *unicum* nel panorama della CSR in Europa, nel febbraio 2017 ha raggiunto i 16 *partner*. Un risultato significativo dell'attività europea è stata l'apertura dell'*Help Center* in Lussemburgo, inaugurato l'1 marzo 2016 e gemellato con l'*Help Center* di Trieste inaugurato il 7 aprile dello stesso anno. Si è concluso nel giugno 2016 a Parigi, il progetto *Train in Stations*, con un finanziamento da parte dell'Unione Europea di 210mila euro. *Train in Stations* si è avvalso delle significative esperienze di formatori sociali di Bulgaria, Francia e Lussemburgo, nonché degli operatori degli *Help Center*, in particolare quello di Roma gestito dalla Coop Soc. Europe Consulting in convenzione con il Comune di Roma, la Provincia e la Regione Lazio. Il progetto di formazione del personale ferroviario è la prosecuzione dei progetti *Hope in Stations* e *Work in Stations* finanziati dall'Unione Europea tra il 2010 e il 2013.

Valorizzazione del patrimonio del Gruppo

Il Gruppo è impegnato in un profondo sforzo di riorganizzazione e rigenerazione del patrimonio immobiliare non più utilizzato: ad oggi 432 stazioni, d'intesa con gli enti locali e l'associazionismo, sono state dedicate ad attività che prevedono la valorizzazione del territorio o l'attivazione di servizi a favore della cittadinanza. Complessivamente sono stati destinati locali per 91.594 metri quadrati, per un valore complessivo di circa 92 milioni di euro. Inoltre, sono stati assegnati agli Enti locali 2.633.699 mq riferiti a terreni limitrofi ad aree ferroviarie destinati in gran parte a parcheggi di scambio.

Sulla base del Protocollo firmato con Legambiente, è stata realizzata la *green station* di Potenza progetto portato all'attenzione delle Nazioni Unite. Altre *green station* sono presenti in Abruzzo e Lombardia e nel corso del 2016 è stata inaugurata anche quella di San Stino di Livenza, dedicata alla mobilità sostenibile e alle piste ciclabili della zona veneta.

A Ecomondo è stato presentato l'Atlante delle linee ferroviarie italiane dismesse: si tratta di un patrimonio quantificabile in circa 1.500 km di ex linee ferroviarie (di cui 724 km di proprietà di FS Italiane e 750 di Rete Ferroviaria Italiana). Le linee dismesse, laddove la proprietà garantisce ancora la continuità del tracciato, possono essere infatti destinate ad un riuso sociale/ambientale a beneficio dei territori e delle Comunità attraversate come *greenways*.

L'impegno sociale per la collettività

Il Gruppo ha di nuovo sostenuto la Giornata Internazionale contro la violenza sulle donne, in collaborazione con WeWorld Onlus, organizzazione no profit che si occupa in Italia e nel Sud del Mondo di garantire i diritti dei bambini e delle donne più vulnerabili.

Continua l'impegno anche a fianco di Telefono Amico per l'iniziativa "Riemergere si può", in occasione della Giornata Mondiale per la Prevenzione del Suicidio promossa dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS). Si tratta di una campagna di sensibilizzazione contro il suicidio, veicolata sui canali di comunicazione del gruppo, in alcune stazioni ferroviarie e sui treni *Frecciarossa* e *Frecciargento*.

Interventi straordinari: emergenza terremoto in centro Italia

Il Gruppo è stato a fianco delle popolazioni colpite dal sisma del 26 ottobre 2016. Le persone che hanno perduto le case a seguito delle scosse sismiche sono state alloggiate all'interno di un treno straordinario, messo a disposizione nella stazione di Fabriano. Il convoglio, con una disponibilità complessiva di 300 posti letto, costantemente alimentato, ha consentito agli occupanti di avere sempre a disposizione luce e riscaldamento. Tramite la raccolta effettuata attraverso le biglietterie self service, sono stati donati 41.320 euro alla Protezione Civile. Sul sito garesolidaiere.net è stato diffuso l'appello in ambito europeo.

Attività per la cultura

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

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

Da segnalare, inoltre, le *partnership* con la Fondazione Musei Civici di Venezia, Fondazione Brescia Musei e Ferrara Arte, che offrono benefit ai visitatori che si recano alle mostre in treno.

Il Gruppo, inoltre, è socio di:

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

Progetti dedicati ai grandi temi sociali

Nel 2016 il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha sviluppato i seguenti progetti:

- / **Frecciarossa: la prevenzione viaggia ad Alta Velocità**, dedicata alla cura e alla prevenzione delle malattie del seno e all'educazione di corretti stili di vita, patrocinata dal Ministero della Salute e promossa da IncontraDonna Onlus;
- / **Treno dei Bambini**, manifestazione promossa e organizzata dal "Pontificio Consiglio della Cultura" e dal "Cortile dei Gentili" con il patrocinio del MIUR;
- / **Treno Verde**, realizzato con Legambiente, giunto alla 28esima edizione della mostra che ha visto rinnovato il riconoscimento del Ministero dell'Ambiente.



INFORMAZIONE

Innovazione e diversificazione,
per un'informazione
sempre più completa.

Premessa

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane comunica le proprie attività mantenendo relazioni con i media nazionali, locali e internazionali¹, nonché con testate *online*, siti *web* e *blog* (*web 2.0*). Per farlo, si è avvalso dell'attività del proprio Ufficio Stampa e dei più recenti canali di comunicazione esterna del Gruppo, che includono:

- / il giornale *online* *FSNews.it*;
- / il sito istituzionale *fsitaliane.it*;
- / la radio *FSNews Radio*;
- / la televisione *web* *La Freccia.TV*;
- / gli audiovisivi;
- / i *magazine* *La Freccia* e *In Regione*;
- / il *magazine* tascabile *#Note*;
- / i *social network* (Twitter, YouTube, Facebook, Flickr, Storify, Instagram, LinkedIn).

Attività Ufficio Stampa

Nel 2016 l'Ufficio Stampa del Gruppo ha elaborato 1.314 documenti, tra comunicati stampa, note stampa, lettere di replica e schede tecniche.

La comunicazione è efficace anche a livello locale, grazie alla presenza sul territorio di 9 corrispondenti territoriali *media* che, nel 2016, hanno prodotto 1.096 notizie, tra comunicati stampa, note stampa, schede tecniche e lettere di replica.

Il peso economico degli articoli pubblicati dai quotidiani nazionali e locali, in relazione allo spazio occupato nelle pagine, e delle *news* dedicate al Gruppo dalle TV e dalle radio nel 2016 è stato di 74.871.312 milioni di euro.

La Freccia, In Regione e #Note

I *magazine* periodici e i numeri speciali delle Edizioni *La Freccia* e *In Regione* del Gruppo sono stampati su carta certificata FSC (Forest Stewardship Council).

Il mensile *La Freccia*, con un taglio generalista a tutto campo e uno sguardo attento all'universo FS, è anche interattivo: grazie alla realtà aumentata i lettori possono accedere direttamente dalla pagina a contenuti multimediali audio e video, anche in 3D.

¹ Agenzie di stampa e quotidiani nazionali, locali ed esteri, free press, riviste e *magazine* generalisti e di settore, radio, televisioni, agenzie fotografiche.

Oltre al mensile, per le Edizioni *La Freccia*, nel corso del 2016, sono stati realizzati anche:

- / *Frecciaviaggi*, il *travel magazine* trimestrale con tante idee di itinerari e soggiorni;
- / *La Freccia Collection*, con un numero speciale dedicato ai siti Unesco in Italia, e una vasta gamma di monografie extralarge che comprendono:
 - / *La Freccia Fashion* di gennaio e giugno, per l'evento di moda Pitti Uomo;
 - / *La Freccia Beauty*, per la fiera Cosmoprof di Bologna;
 - / *La Freccia Arte*, tre numeri dedicati alle principali rassegne nazionali d'arte contemporanea;
 - / *La Freccia Gourmet*, tre pubblicazioni con *focus* sui grandi eventi food&wine;
 - / *La Freccia Design*, per il Salone del Mobile e per la XXI Esposizione Internazionale della Triennale di Milano;
 - / *La Freccia Wellness*, in occasione della fiera Rimini Wellness;
 - / *La Freccia Bio*, con le novità dal Salone del biologico e del naturale di Bologna.

Per le edizioni *In Regione*, il *magazine* tascabile #Note si è trasformato da quindicinale a settimanale, al fine di garantire ai pendolari informazioni sempre più ricche e puntuali. Il giornale viene distribuito *one-to-one* dal personale Trenitalia nei principali *FrecciaClub* e in 11 stazioni d'Italia: Bari Centrale, Bologna Centrale, Firenze Santa Maria Novella, Genova Brignole, Genova Porta Principe, Milano Centrale, Napoli Centrale, Palermo Centrale, Roma Termini, Torino Porta Susa e Venezia Mestre. A Roma Termini e Milano Centrale due appositi *dispenser* fungono da *collection point*.

Tutti i *magazine* delle edizioni *La Freccia* e *In Regione* si possono sfogliare su ISSUU e nella sezione Media ed Eventi del sito *fsitaliane.it*.

Prodotti editoriali

I prodotti di Editoria istituzionale si sono affiancati ai più recenti e immediati canali d'informazione, concretizzandosi nel 2016 con la pubblicazione dei volumi istituzionali volti a comunicare dati di bilancio, attività, *performance*, investimenti e impegni ambientali e sociali. Tra questi la *Relazione Finanziaria Annuale*, il *Rapporto Annuale di Bilancio*, il *Rapporto di Sostenibilità*, il *Company Profile del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane*.

L'informazione verso la clientela si è avvalsa della pubblicazione di 19 *Carte dei servizi del Trasporto Regionale di Trenitalia* e della *Carta dei servizi di RFI*, strumenti che espongono gli impegni e gli obiettivi di qualità verso i clienti. A queste si è aggiunta la pubblicazione della *Relazione sulla qualità dei servizi* che fornisce informazioni dettagliate sugli standard di qualità del servizio anche rispondendo agli obblighi del regolamento (CE) n. 1371/2007.

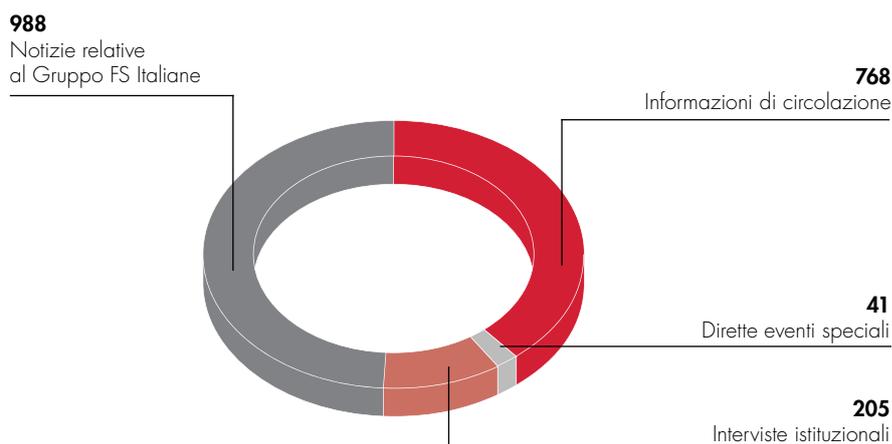


Quindici sono state le brochure e i leaflet a supporto delle attività delle società del Gruppo. Di queste, due sono state dedicate all'impegno delle società nell'ambito della responsabilità ambientale, a supporto dell'iniziativa "Treno Verde 2016", quattro sono state realizzate per presentare prodotti e servizi alla clientela come il nuovo servizio integrativo su bus "FrecciaLink", le altre utilizzate in occasione di eventi, manifestazioni, inaugurazioni, mostre, incontri istituzionali in Italia e all'Estero. Altre pubblicazioni hanno contribuito alla comunicazione di offerte commerciali, progetti e iniziative, come la campagna raccolta fondi natalizia a favore delle persone disagiate, realizzata nell'ambito delle attività sociali. È stato pubblicato nel 2016 "L'Atlante delle linee ferroviarie dismesse", mappatura delle linee ferroviarie non in esercizio, per incentivarne il riutilizzo a scopi sociali, culturali, turistici o ciclo-pedonali.

L'uso della carta stampata si è ridotto del 16% rispetto l'anno precedente grazie anche al ricorso sempre più frequente alla pubblicazione online di formati digitali e alla trasmissione attraverso supporti informatici. Le pubblicazioni cartacee sono comunque state stampate su carta certificata FSC (Forest Stewardship Council). I fornitori di prodotti tipografici sono selezionati unicamente tra aziende i cui processi industriali sono certificati FSC.

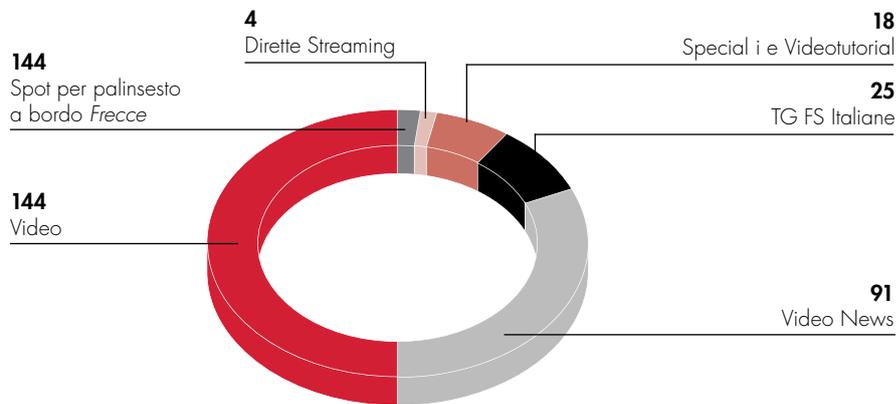
FSNews Radi

Nel corso del 2016 la redazione di *FSNews Radio* ha messo in palinsesto 12 ore di diretta giornaliera, realizzando: 988 notizie relative al Gruppo, 768 informazioni sulla circolazione ferroviaria, 205 interviste istituzionali e 41 dirette su eventi speciali.



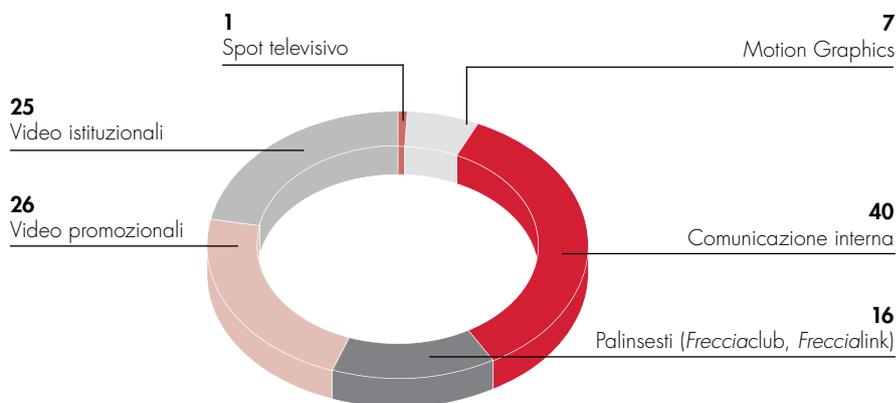
La Freccia.TV

La Freccia.TV è il canale di video-informazione di Ferrovie dello Stato Italiane. La redazione realizza i prodotti dall'ideazione alla messa in onda. Nel 2016 sono stati realizzati 144 video e 4 dirette streaming.



Audiovisivi

Il canale di produzione video della Direzione Centrale Brand Strategy e Comunicazione realizza prodotti video dall'ideazione alla post-produzione *insourcing*, oltre a occuparsi di organizzazione e selezione casting. Nel 2016 sono stati realizzati 114 filmati di carattere istituzionale, promozionale e pubblicitario.



Fotografia e Archivio multimediale

La struttura di Fotografia si occupa della realizzazione di servizi fotografici e della gestione foto dell'Archivio multimediale, contenente materiali prodotti per le tutte le società del Gruppo dal 2014 a oggi. Nel 2016 sono stati realizzati 252 servizi fotografici per eventi, conferenze, documentazione istituzionale e materiale promozionale, che hanno ulteriormente arricchito l'archivio storico. Inoltre, nell'archivio fotografico multimediale sono presenti 933 servizi fotografici (per complessive 30.728 foto) e 1.822 file video.

Brand Strategy e Advertising

La struttura Brand Strategy e Advertising, all'interno della Direzione Centrale Brand Strategy e Comunicazione, assicura l'elaborazione del Piano di Gruppo per la comunicazione esterna e ne monitora

l'attuazione. Cura la definizione della Strategia di *brand* per Ferrovie dello Stato Italiane, in linea con gli indirizzi strategici definiti, anche attraverso la messa a punto e la diffusione di politiche e standard in materia di *branding* e *corporate identity*.

Presiede inoltre la strategia e la pianificazione della pubblicità sui media, *off line* e digitali, la progettazione e la realizzazione di campagne pubblicitarie istituzionali e commerciali attraverso l'impiego di risorse creative interne e di agenzie pubblicitarie esterne. Alla struttura fa capo la valutazione di tutte le iniziative di comunicazione di Gruppo, nonché l'ottimizzazione dell'acquisto di spazi pubblicitari. Assicura anche le attività di progettazione e realizzazione grafica dei prodotti editoriali commerciali e della pubblicistica *corporate*. Tra le principali campagne realizzate nel corso del 2016:

- / la campagna ATL *Frecciarossa 1000* veicolata attraverso i principali canali televisivi nazionali;
- / la campagne di promozione del nuovo servizio treno + bus *FrecciaLink*;
- / le campagne annuali per la promozione di tariffe e offerte commerciali Trenitalia attraverso i più importanti siti *web* e le principali emittenti televisive;
- / la campagna nazionale "Dalla Carta al Digitale", stampa, *web* e affissioni, per il nuovo biglietto regionale di Trenitalia;
- / le campagne istituzionali di promozione del *brand* Ferrovie dello Stato Italiane su *web*, stampa e TV;
- / le campagne pubblicitarie per tutte le società del Gruppo nei circuiti Grandi Stazioni, Centostazioni e Rete Ferroviaria Italiana;
- / la campagna annuale Search sui principali motori di ricerca *web*;
- / il *below the line* commerciale.

Web e New Media

Web e *New Media* progetta e sviluppa i contenuti in coordinamento con le differenti strutture, gestisce internamente i siti *web* delle società del Gruppo e declina online la comunicazione di iniziative, progetti ed eventi della *Holding*.

Nel corso del 2016 è stato lanciato il contest "*Moving Forward*" destinato ai giovani creativi della community Zooppa. L'obiettivo era cercare grafiche innovative ed originali per rappresentare al meglio i valori su cui l'azienda si sta muovendo: innovazione, affidabilità e sostenibilità. La vincitrice (una giovane studentessa di Architettura) ha disegnato la grafica del calendario aziendale del 2017, riuscendo ad esprimere con il suo personale punto di vista il futuro del trasporto italiano, un futuro condiviso dal Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane.

A dettare le linee guida della comunicazione del Gruppo è stata la presentazione, a settembre 2016, del Piano Industriale 2017-2026. I 5 pilastri che guidano la nuova vision dell'azienda (mobilità integrata, nuova digital travel experience, infrastrutture integrate, espansione internazionale, logistica integrata) hanno "ridisegnato" anche tutta la comunicazione della *Holding*, a partire dal sito istituzionale.

Da maggio 2016 è *on line* il blog *#Opentreno – sui binari della rete*, nato per essere uno spazio di relazione, dove i racconti delle persone rendono tangibili le buone pratiche, le storie e le esperienze. Uno spazio in cui mostrare con semplicità e chiarezza cosa c'è dentro al mondo ferroviario e a ciò che lo circonda.

Nel corso del 2016 *Web* e *New Media* ha curato anche FSNews.it, il giornale *on line* del Gruppo, oltre al continuo aggiornamento dei siti internet *fondazionefsitaliane.it* e *museodipietrarsa.it*.

Web e *New Media* è stata attiva sui social media tramite i profili ufficiali del Gruppo, in particolare:

- / **Twitter**: con oltre 267.700 followers tra i profili @FSNews_it, @LeFrecce e @opentreno e circa 90.700 tweet inviati;
- / **Pagina Facebook Fondazione FS Italiane**, *on line* da ottobre 2013: seguita da 104.565 persone;
- / **Pagina Facebook dedicata al blog Opentreno**, *on line* da giugno 2016: seguita da 273 persone e circa 200 post inviati;
- / **LinkedIn**: sul quale vengono le pagine ufficiali delle principali Società del Gruppo. La pagina Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane conta 232 aggiornamenti e oltre 48.800 followers;
- / **Flickr**: sull'account di "Ferrovie dello Stato Italiane" sono state pubblicate 6.508 foto con un seguito di 1.328 followers;
- / **Youtube**: i canali Ferrovie dello Stato Italiane e *LeFrecce* contano 408 video e circa 1.800 iscritti;

- / **Storify:** il profilo @FsNews_it ha raccolto elementi multimediali e informativi relativi a eventi di interesse, producendo circa 23 storie;
- / **SlideShare FS Italiane:** ha raccolto 29 documenti ufficiali.

Inoltre, sono stati aperti nel corso del 2016 gli account **Instagram:** @LeFrecceOfficial e @FSItaliane con circa 360 post e 1.128 followers totali.

Relazioni Pubbliche ed Eventi

Nel 2016 sono stati organizzati, in Italia e all'estero, oltre 250 eventi istituzionali e commerciali, fieristici, di presentazioni di Grandi Opere e progetti per nuove infrastrutture, nuovi collegamenti ferroviari, presentazione di flotte di autobus, presentazioni di strategie aziendali e nuovi prodotti, campagne commerciali, protocolli d'intesa con le associazioni dei consumatori, firme di accordi con istituzioni ed enti nazionali e internazionali.

In evidenza per l'anno 2016 l'organizzazione del *World Congress on Railway Research WCRR 2016*, il più importante evento mondiale sulla ricerca ferroviaria. L'undicesima edizione, dal titolo "Research and Innovation from Today Towards 2050", si è svolta presso il Centro Congressi Stella Polare di Fiera Milano dal 29 maggio al 2 giugno 2016.

Nel corso del congresso, alcune tra le maggiori imprese di trasporto ferroviario nazionali e internazionali e gestori dell'infrastruttura, istituti di ricerca scientifica, università e industrie, hanno avuto modo di promuovere ed esporre i progetti più innovativi sullo sviluppo del settore. Sono stati 936 gli abstract scientifici presentati a questa undicesima edizione, riguardanti progetti e risultati dei programmi di ricerca e di innovazione di processo sviluppati in ambito ferroviario da imprese, gestori dell'infrastruttura, università e aziende da tutto il mondo.

Sono proseguite le attività di comunicazione per presentare le nuove offerte e servizi e i nuovi treni del Trasporto Regionale di Trenitalia. Presentazioni e viaggi con le istituzioni, la stampa e le associazioni dei consumatori sono stati organizzati per comunicare anche le azioni volte al miglioramento del decoro e della pulizia dei treni del trasporto regionale.

Tra gli eventi commerciali di Trenitalia sono stati organizzati eventi stampa per il lancio dei nuovi orari e dei nuovi servizi delle *Frecce* e il *road show* per la presentazione dei nuovi servizi *Freccialink*. Inoltre è stata realizzata una *convention* con i clienti *Corporate*.

Per la comunicazione delle Grandi Opere infrastrutturali di RFI sono stati organizzati eventi con le istituzioni locali e la stampa, come ad esempio l'inaugurazione delle fermate del Passante di Palermo e l'inaugurazione della nuova linea AV Treviglio - Brescia.



Sponsorizzazioni

Tutte le *partnership* e sponsorizzazioni sono promosse a livello accentrato e attraverso il coordinamento delle Società del Gruppo coinvolte; obiettivo principale è dare la massima visibilità al Gruppo e alle sue Società riservando *benefit* esclusivi ai propri clienti e dipendenti.

Esse nascono da un'attenta negoziazione dei *benefit* e degli impegni tra le parti, volti a massimizzare il ritorno per il Gruppo.

In quest'ottica il Gruppo sostiene costantemente eventi nazionali come concerti, mostre, spettacoli, convegni e iniziative a tutela del patrimonio artistico, culturale e scientifico attraverso le *partnership*. Per il 2016 sono state rinnovate le collaborazioni con le principali Fondazioni e realtà museali del Paese, con l'obiettivo di creare nuove opportunità di viaggio favorendo l'utilizzo del treno come mezzo ideale per arrivare nelle città d'arte, conoscere le eccellenze culturali del Paese e visitare le più importanti esposizioni.

Le principali collaborazioni del Gruppo nel 2016, sono state con:

- / la Biennale di Venezia (Biennale d'Arte e Festival del Cinema);
- / la Quadriennale di Roma;
- / Palazzo Strozzi;
- / Scuderie del Quirinale e Palazzo delle Esposizioni;
- / Palazzo Grassi, Punta della Dogana;
- / Fondazione Musei Civici di Venezia;
- / Museo del Cinema;
- / Museo delle Culture;
- / Reggia di Venaria Reale;
- / Fondazione Brescia Musei;
- / Fondazione Ferrara Arte;
- / Fondazione Arnaldo Pomodoro;
- / Gallerie d'Italia;
- / Mann Museo Archeologico di Napoli;

Il Gruppo concentra il suo impegno in materia di sponsorizzazioni in manifestazioni di interesse istituzionale e nazionale, con particolare attinenza al *business* aziendale, sviluppando anche iniziative su temi di attualità insieme a importanti Istituzioni di riferimento e Associazioni di settore, come i seguenti progetti:

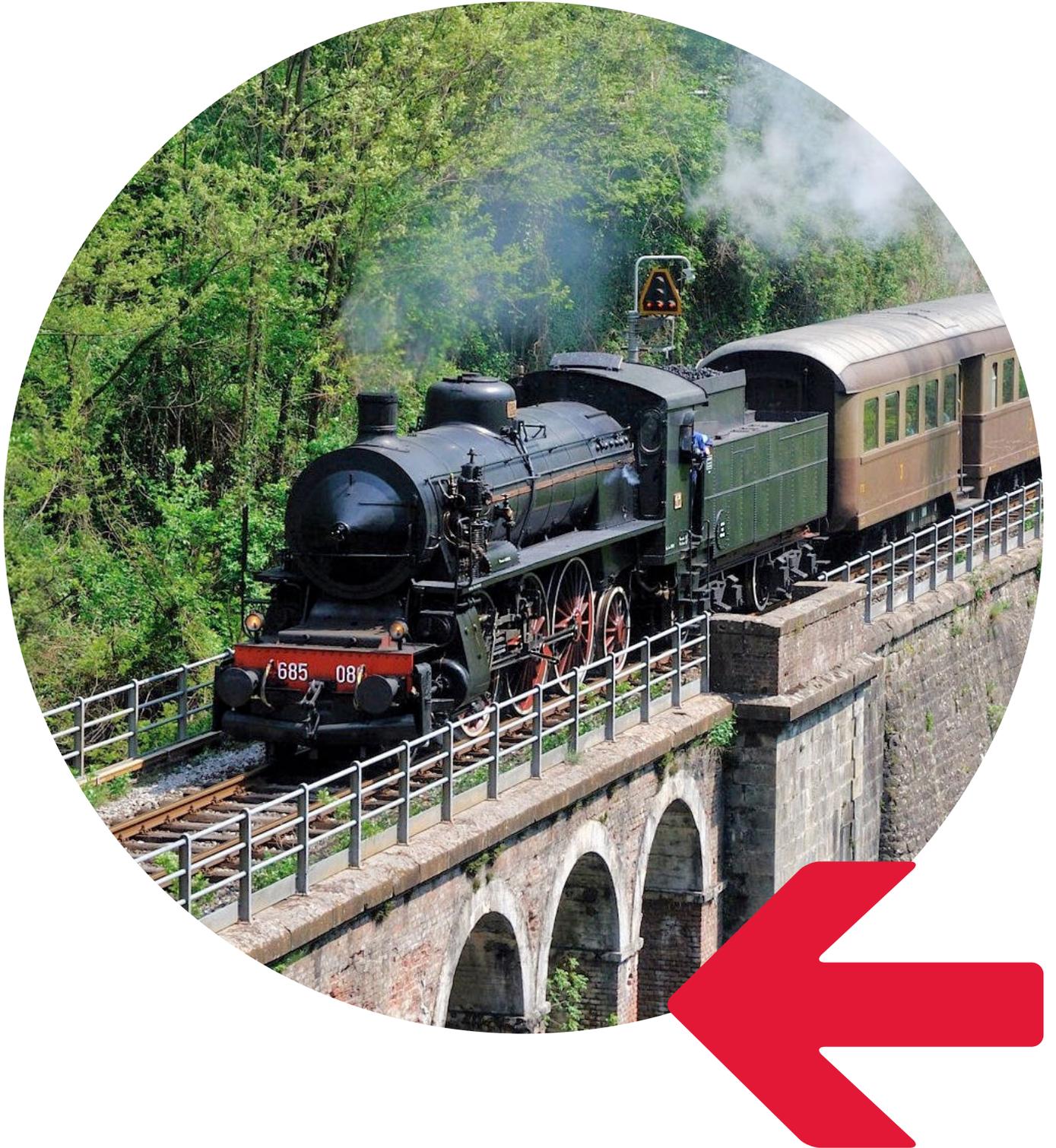
- / **Frecciarosa: La prevenzione viaggio ad Alta Velocità**, iniziativa dedicata alla cura e alla prevenzione delle malattie del seno e all'educazione di corretti stili di vita, patrocinata dal Ministero della Salute e promossa da IncontraDonna Onlus. Il Gruppo ha messo in campo una serie di attività a bordo dei *Frecciarossa* con medici specializzati e volontari della Onlus, nei *FrecciaClub* è stato distribuito materiale informativo e sono stati attivati tutti i canali web e social di FS compresa la rivista di bordo *La Freccia*.
- / **Il Treno dei Bambini**, manifestazione promossa e organizzata dal "Pontificio Consiglio della Cultura" e dal "Cortile dei Gentili" con il patrocinio del MIUR. Sul tema "Portati dalle onde", il *Frecciarmento* ha portato a bordo tanti giovanissimi che hanno già affrontato un loro percorso di vita in cerca di speranza: 420 bambini da Reggio Calabria, Vibo Marina, Lamezia Terme in treno (studenti delle scuole elementari e medie, fascia di età 8-13 anni, migranti con le loro famiglie, ospiti delle case famiglia). Si sono aggiunti a loro, direttamente in Vaticano, 60 bambini dell'Orchestra Infantile "Quattrocanti" di Palermo e 50 bambini dell'associazione "Sport senza Frontiere". Culmine della giornata è stato l'incontro con Papa Francesco, che ha offerto ai piccoli la possibilità di essere ascoltati, rendendo in questo modo l'incontro uno spazio privilegiato di scambio e dialogo con i giovani
- / **Il Treno Verde**, realizzato in collaborazione con Legambiente, è un immancabile appuntamento per migliaia di studenti di tutta Italia, che a bordo possono apprezzare la mostra su diverse tematiche ambientali. Nel 2016 con le 11 tappe il treno-mostra ha coinvolto oltre 20mila visitatori, tra studenti e cittadini, che hanno potuto conoscere la *smart city* su rotaia e apprezzare la mobilità nuova alla ricerca della propria formula, per uno stile di vita più sostenibile e leggero.

04

FONDAZIONE
FS ITALIANE







LA FONDAZIONE FS ITALIANE

Un patrimonio di storia e cultura per le generazioni di oggi e di domani

La Fondazione FS Italiane è nata a marzo 2013 con l'obiettivo di valorizzare e consegnare integro, a vantaggio anche delle generazioni future, un patrimonio di storia e di tecnica, simbolo e testimonianza reale del processo di sviluppo industriale che ha contribuito all'unità ed alla crescita d'Italia. Promotori della Fondazione sono le tre principali Società del Gruppo: Ferrovie dello Stato Italiane, Rete Ferroviaria Italiana e Trenitalia. Da dicembre 2015 il Ministero Beni Attività Culturali e Turismo è "aderente istituzionale" alla Fondazione FS.

Le tre principali branche di attività sono:

- / Turismo ferroviario;
- / Museo Nazionale Ferroviario e Centro Congressi di Napoli Pietrarsa;
- / Archivi, Centro Audiovisivi e Biblioteca.

La Fondazione gestisce:

- / **343 rotabili d'epoca** di cui 288 operativi e utilizzati per i viaggi turistici in treno, 55 esposti al Museo di Pietrarsa, a cui si aggiungono altri 65 rotabili storici in noleggio da Trenitalia;
- / **11 siti dislocati su tutto il territorio nazionale**, gestiti direttamente dalla Fondazione FS Italiane, per il rimessaggio, la custodia e la manutenzione dei rotabili storici utilizzati per effettuare i viaggi turistici, dove operano sia le maestranze specializzate della Fondazione FS Italiane sia 13 Associazioni convenzionate per il decoro dei mezzi, per la salvaguardia di cimeli e di alcuni fabbricati, a cui si aggiungono ulteriori 10 siti utilizzati come sede di ricovero dei treni d'epoca;
- / **7 linee ferroviarie del progetto "Binari senza tempo" riattivate a scopi turistici**, ormai prive di servizio di trasporto pubblico locale, che sono state individuate per entrare a far parte di un vero e proprio "museo dinamico" ("Ferrovia della Valsesia", "Ferrovia del Tanaro", "Ferrovia del Lago", "Ferrovia della Val d'Orcia", "Ferrovia del Parco", "Avellino-Rocchetta", "Ferrovia dei Templi");
- / **il Museo Nazionale Ferroviario di Pietrarsa**, ospitato nelle ex officine borboniche dell'Opificio Meccanico e Pirotecnico, che è stato al centro di un'incisiva quanto rapida azione di rilancio e valorizzazione dell'attività museale e di riqualificazione degli spazi dell'intero sito. Il nuovo corso intrapreso dalla Fondazione FS Italiane rende Pietrarsa anche un moderno polo culturale e congressuale. Nel 2015 è entrato nel vivo il grande progetto di restauro con la conclusione degli interventi più improntanti.
- / **il patrimonio bibliotecario**, che si compone di oltre 50mila volumi (monografie, collane e riviste), dall'epoca preunitaria ai nostri giorni, compresa la più vasta raccolta nazionale di orari ferroviari dal 1899, consultabili presso la Biblioteca che si trova nella sede centrale della Fondazione, a Villa Patrizi in Roma;
- / **il patrimonio archivistico** costituito, al momento, da tre fondi principali:

- L'Archivio storico Architettura , che custodisce i progetti delle principali stazioni italiane con una sezione di particolare pregio costituita dai disegni delle stazioni degli anni '30. L'Archivio conserva circa 7.000 disegni originali su lucido;
 - L'Archivio dell'ex Servizio Lavori e Costruzioni, conserva l'intera documentazione, relativa alla costruzione della rete, delle grandi opere ferroviarie e degli impianti di produzione. La documentazione dell'Archivio è costituita da oltre 12.000 faldoni di cui circa 8.000 inventariati;
 - L'Archivio Disegni dell'ex Servizio Materiale e Trazione che conserva oltre 7.000 rotoli di disegni tecnici di locomotive e veicoli storici e 10 mila immagini fotografiche, in larga parte costituite da lastre in vetro degli anni '20, '30 e '40 del Novecento, già acquisite nel patrimonio audiovisivo della Fondazione;
- ✓ **il patrimonio audiovisivo**, che include oltre 500mila foto in bianco e nero e a colori sia analogiche sia digitali, oltre 5.000 cassette video, 3.000 pellicole cinematografiche realizzate a partire dall'immediato secondo dopoguerra sino ai più recenti anni '80 e un fondo recente di filmati digitali in HD in continua crescita.

La Fondazione è presente su internet con due siti web, di cui uno dedicato esclusivamente al Museo di Pietrarsa, la pagina ufficiale su *Facebook*, con più di 100.000 *fans*, sulle piattaforme web per la condivisione di foto *Flickr* e *Pinterest*, oltre che su Linea Diretta, il portale dedicato ai dipendenti del Gruppo. Sono più di 2.400 gli iscritti alla newsletter che ogni mese ricevono il calendario degli eventi in treno storico e al Museo di Pietrarsa.



PARCO DEI ROTABILI STORICI

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

VIAGGI TURISTICI SU TRENI STORICI ORGANIZZATI NEL 2016

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

PATRIMONIO BIBLIOTECARIO

- 50.000 volumi

PATRIMONIO ARCHIVISTICO

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

PATRIMONIO AUDIOVISIVO

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

SITI DI RICOVERO DEI ROTABILI E ASSOCIAZIONI CONVENZIONATE

- 11 "hub" su tutto il territorio nazionale
- 13 Associazioni convenzionate

MUSEO NAZIONALE FERROVIARIO DI PIETRARSA

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



Direzione Centrale Amministrazione, Bilancio e Fiscale

Direzione Centrale Brand Strategy e Comunicazione

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

Realizzazione e progetto grafico
Grafica Nappa

Finito nel mese di Dicembre 2017

Foto
© FS Italiane | PHOTO



fsitaliane.it

