

RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ 2019

Fare **Sostenibilità**



RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ 2019

Fare Sostenibilità

ORGANI SOCIALI DI FERROVIE DELLO STATO ITALIANE SPA

Consiglio di Amministrazione

Presidente Gianluigi Vittorio Castelli

Amministratore Delegato e Direttore Generale Gianfranco Battisti

Consiglieri Andrea Mentasti

Francesca Moraci

Flavio Nogara

Cristina Pronello

Vanda Ternau

Collegio sindacale

Nominati dal 4 luglio 2016

Nominati dal 3 luglio 2019

Presidente Carmine di Nuzzo Alessandra Dal Verme

Sindaci effettivi Susanna Masi Susanna Masi

Roberto Ascoli Gianpaolo Davide Rossetti

Sindaci supplenti Paolo Castaldi Letteria Dinaro

Cinzia Simeone Salvatore Lentini

Magistrato della Corte dei Conti Delegato al Controllo su Ferrovie dello Stato Italiane SpA

Angelo Canale¹

Dirigente Preposto alla Redazione dei Documenti Contabili Societari

Roberto Mannozi

Società di Revisione Legale

KPMG SpA (per il periodo 2014-2022)

¹ A decorrere dal 1° gennaio 2020, Giovanni Coppola ha sostituito Angelo Canale in qualità di Presidente.

INDICE

01

LETTERA AGLI STAKEHOLDER 06

02

INTRODUZIONE AL REPORT 10

03

I NUMERI DEL 2019 16

04

**IL SETTORE DEI TRASPORTI E IL RUOLO
DEL GRUPPO FS 22**

Il contributo allo sviluppo delle infrastrutture e dei trasporti ... 25

05

MODELLO DI BUSINESS 28

Settori e aree geografiche	32
La nostra agenda per il futuro dei trasporti	36
La finanza sostenibile come strumento del cambiamento ...	38

06

INNOVAZIONE A SERVIZIO DEGLI STAKEHOLDER 40

07

TRASPARENZA E RESPONSABILITÀ NEL BUSINESS 46

Corporate Governance	49
Business integrity	54

08

GESTIONE INTEGRATA DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ 64

09

IMPEGNO PER LE GENERAZIONI PRESENTI E FUTURE 78

Coinvolgimento degli <i>stakeholder</i>	84
Centralità dei bisogni delle persone e dei clienti	92
Sostenibilità ambientale	140
Catena di fornitura sostenibile	160
Le persone e il loro valore	172
Relazioni con le comunità	200

10

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE 212

01



RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ 2019

Lettera agli *stakeholder*

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

102-14

Cari stakeholder,

in un mondo alle prese con profondi e rapidi cambiamenti, lo sviluppo di una mobilità sempre più integrata, al servizio di tutti e sostenibile, è una delle sfide più complesse che la società di oggi deve affrontare. I nuovi scenari demografici (espansione dei centri urbani, invecchiamento della popolazione), ambientali (rischi climatici, perdita biodiversità), tecnologici (digitalizzazione, intelligenza artificiale) e industriali (lavoro, risorse, innovazioni) stanno trasformando infatti anche il settore dei trasporti, chiamato a svolgere un ruolo fondamentale per il benessere della comunità e la qualità della vita delle persone.

Il percorso avviato dal Gruppo FS Italiane va in questa direzione. L'agire sostenibile è il principale *driver* di sviluppo e di creazione di valore per le persone, l'azienda e per tutti i territori – in Italia, in Europa e nel mondo – in cui operano le società del Gruppo FS. La bussola che ci guida sono i principi del *Global Compact* delle Nazioni Unite, recepiti nella Politica di Sostenibilità, e che sosteniamo in relazione a diritti umani, lavoro, ambiente e anticorruzione con l'impegno di contribuire in particolare al raggiungimento di sei dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile adottati dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite il 25 settembre 2015, con l'Agenda 2030: migliorare la sostenibilità delle infrastrutture; promuovere l'innovazione e l'industrializzazione; rendere le città inclusive, sicure, durature; combattere il cambiamento climatico; incentivare la crescita economica e l'occupazione; rafforzare le *partnership* a livello mondiale per sostenere lo sviluppo sostenibile.

Un'azione concreta, che rientra anche nell'orizzonte del *Green New Deal* della Commissione Europea, è stata progettata nel 2019 e avviata da Trenitalia l'1 febbraio 2020: il piano di riduzione della plastica monouso nei servizi di ristorazione a bordo delle Frece, nei FRECCIALounge e FRECCIAClub, che eliminerà ogni anno 300 tonnellate di plastica.

Il 2019 è stato un anno segnato da diverse ricorrenze che ci hanno aiutato a far tesoro dell'esperienza passata per guardare al futuro ed essere pronti alle sfide dei prossimi anni. L'anniversario di uno dei momenti più importanti della storia ferroviaria italiana, i 180 anni della Napoli - Portici, per esempio, ci ha ricordato quanto quel viaggio iniziato il 3 ottobre 1839 sia stato capace di creare connessioni, benessere e sviluppo in tutto il Paese.

Il 5 dicembre 2019 abbiamo invece celebrato i primi 10 anni del Sistema AV italiano (Torino – Milano – Bologna – Firenze – Roma – Napoli – Salerno). Un Sistema che ha rivoluzionato la mobilità in Italia, riducendo le distanze, accorciando il Paese e avvicinando i cittadini.

Una storia di successo che ci permette di portare in Europa l'eccellenza dell'Alta Velocità *made in Italy*, continuando a migliorare i nostri servizi per la mobilità di giovani, famiglie e lavoratori, sotto il segno della sostenibilità. Il nostro impegno prioritario è oggi quello di rilanciare il trasporto ferroviario regionale. Sono già realtà i nuovi treni Rock e Pop (acquistati anche grazie ai *green bond* emessi da FS Italiane) che, oltre a essere riciclabili fino al 97%, rispondono a importanti requisiti ambientali che permettono di consumare fino al 30% di energia in meno rispetto ai treni di precedente generazione. Arriveranno anche i treni ibridi, già commissionati alle aziende produttrici: convogli attrezzati con motori diesel per le linee non elettrificate, con pantografo per le linee elettrificate e con batterie per viaggiare nel primo/ultimo miglio delle linee non elettrificate. Entro cinque anni l'80% della flotta nazionale di Trenitalia per il trasporto regionale sarà rinnovata.

Il grande investimento per i nuovi treni è stato accompagnato da una significativa campagna di assunzioni: sono stati circa 9mila i nuovi ingressi fra i dipendenti del Gruppo nel 2019. Un numero di gran lunga superiore alle 4mila assunzioni previste nello stesso anno dal Piano Industriale 2019-2023 del Gruppo FS Italiane. Nei prossimi cinque anni

saranno oltre 15mila le assunzioni dirette. Le figure professionali dei neoassunti sono quelle principalmente dedicate ai servizi a bordo treno, alla vendita e assistenza alla clientela, alla manutenzione dei treni e dell'infrastruttura stradale e ferroviaria.

Il Piano Industriale 2019-2023 prevede investimenti record: 58 miliardi di euro, posizionando il Gruppo FS tra i principali investitori industriali del Paese. Nei cinque anni sono previsti 42 miliardi per l'infrastruttura ferroviaria e stradale nazionale, 12 miliardi per l'acquisto di nuovi treni e autobus, 4 miliardi in innovazione e tecnologia. La strategia adottata segna un cambio di paradigma per FS Italiane che, partendo dai bisogni delle persone – viaggiatori e dipendenti – intende realizzare un progetto di mobilità integrata in grado di contribuire allo sviluppo, alla connettività e alla sostenibilità del sistema dei trasporti.

Una novità è rappresentata dall'impegno sempre più importante e significativo per il turismo. Il Polo per il turismo è stato creato da FS Italiane per rispondere alla crescente domanda turistica (20% in più di arrivi internazionali nel 2019 rispetto al 2018) e alle esigenze di mobilità delle persone. L'obiettivo è proporre un'idea di ecosistema turistico nazionale accessibile e sostenibile, in grado di facilitare le connessioni fra le tre porte di accesso del Paese (stazioni, aeroporti e porti), senza dimenticare le località di medie e piccole dimensioni poco note ma ad alta attrattività.

Il futuro ci vede fortemente impegnati anche all'estero, grazie al *know-how* tecnico/specialistico che ci è riconosciuto. Da diversi anni punto di riferimento del settore ferroviario mondiale e della mobilità nel suo complesso, il Gruppo FS Italiane è presente ora in oltre 60 paesi. Tra i risultati del 2019 c'è il lancio in Gran Bretagna di Avanti West Coast, franchise di Trenitalia (30%) e di FirstGroup (70%), che comprende i servizi Intercity da Londra a Edimburgo/Glasgow (periodo 2019-2031); l'aggiudicazione dei servizi alta velocità in Spagna, sulle relazioni Madrid – Barcellona, Madrid – Valencia/Alicante e Madrid – Malaga/Siviglia, oltre al proseguimento delle attività per avviare in Francia entro il 2020 nuovi collegamenti con il Frecciarossa 1000.

Per dare concretezza ai nostri impegni, e lavorando insieme a voi, abbiamo voluto definire i primi obiettivi di lungo periodo (2030-2050) su temi chiave per il Gruppo FS: la sicurezza, la mobilità sostenibile e le emissioni di anidride carbonica. Tre indirizzi ideali sui quali ci siamo voluti impegnare e sui quali abbiamo intenzione di basare le attività di tutti i giorni e pianificare quelle di domani.

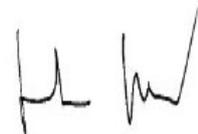
Con il Rapporto di Sostenibilità vogliamo fornire in maniera completa e trasparente una panoramica di cosa intendiamo per sostenibilità nel Gruppo FS Italiane: un'istantanea che fotografa azioni, risultati, approcci e strategie attraverso le quali intendiamo creare valore durevole, diffuso e coerente con le necessità di tutti gli *stakeholder* e con gli equilibri ecologici, consapevoli che il percorso di sostenibilità è in continuo divenire e necessita di un lavoro intenso e quotidiano.

Il Presidente

Gianluigi Vittorio Castelli

**L'Amministratore Delegato**

Gianfranco Battisti



02



RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ 2019

Introduzione al *report*

INTRODUZIONE AL REPORT

102-1 102-12 102-45 102-46 102-47 102-48 102-49 102-51 102-54 103-1

Le informazioni contenute nel Rapporto di Sostenibilità 2019 (RdS) sono confrontate con quelle relative ai due esercizi precedenti². Eventuali differenze rispetto ai precedenti Rapporti di sostenibilità sono dovute al perfezionamento dei metodi di rilevazione adottati. Dal 2011 il processo di raccolta dati avviene tramite la soluzione informatica *SuPM - Sustainability Performance Management*.

Il presente Rapporto è stato redatto in conformità agli *standard GRI Sustainability Reporting Standards*, definiti nel 2016 dal *Global Reporting Initiative (GRI)*, secondo l'opzione di rendicontazione *Comprehensive*. I dati e le informazioni rendicontate sono stati forniti direttamente dalle funzioni responsabili, attraverso il suddetto sistema informativo, o sono stati desunti da altre fonti ufficiali³. Il Rapporto 2019 è stato approvato, congiuntamente alla Relazione Finanziaria Annuale (RFA) di Gruppo, dal Consiglio di Amministrazione di Ferrovie dello Stato Italiane SpA nella seduta del 31 marzo 2020. Nella RFA, ai sensi del Decreto Legislativo n. 254/16 (Decreto) che ha dato attuazione alla Direttiva 2014/95/UE, è inclusa la Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (DNF), che riporta alcune informazioni incluse nel presente documento e che rimanda al RdS per alcuni approfondimenti.

Nel RdS sono rendicontate le attività di natura economica, sociale e ambientale ritenute maggiormente rilevanti per gli *stakeholder* e per il Gruppo, così come rappresentato nel paragrafo successivo; eventuali approfondimenti sono riportati nei documenti Allegati *Tabelle indicatori di performance* e *Content index* (disponibili *online*, nella sezione Sostenibilità del sito internet www.fsitaliane.it). Inoltre, sempre in allegato, disponibili anche *online* nella medesima sezione, sono state riportate le schede di approfondimento con un *focus* sulle principali informazioni ambientali delle società incluse nel perimetro di rendicontazione (Allegato *Schede societarie – focus ambiente*).

ANALISI DI MATERIALITÀ

Ogni anno il Gruppo aggiorna la propria analisi di materialità al fine di identificare i temi materiali, vale a dire i temi che, da un lato, rappresentano le priorità strategiche per il Gruppo e, dall'altro, influenzano gli interessi e le aspettative degli *stakeholder*.

In tale ottica, al fine di individuare la rilevanza delle tematiche per gli *stakeholder* esterni è stata svolta un'analisi attraverso strumenti informatici basati sull'intelligenza artificiale tesi a garantire un ascolto strutturato dei segnali di cambiamento dell'ambiente esterno e interno (*benchmark* con i principali *peers* e *comparables* a livello nazionale e internazionale, analisi di media tradizionali, *social network*, *trend* di sostenibilità, pressioni normative volontarie e cogenti). Per definire, invece, la rilevanza strategica per il Gruppo, sono stati portati a sintesi i risultati emersi da una *survey online* sottoposta a circa 380 rappresentanti tra *top management* (CdA e Comitati interni di Gruppo) e *management* aziendale.

Il livello di partecipazione è stato molto elevato, pari a oltre il 64% di contributi raccolti.

Di seguito le tematiche risultate maggiormente rilevanti nel 2019, con associati gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (*Sustainable Development Goals – SDGs*) dell'Agenda 2030 dell'ONU sui quali le attività del Gruppo hanno un impatto significativo⁴:



ECONOMIA CIRCOLARE

Uso responsabile delle risorse, secondo una prospettiva di analisi del ciclo di vita e con un approccio circolare che massimizza l'impiego di materie rinnovabili e minimizza lo spreco delle risorse. Prevenzione dell'inquinamento del suolo e delle acque.



² La pubblicazione è annuale. La precedente edizione, relativa all'esercizio 2018, è stata pubblicata nel mese di aprile 2019.

³ Per maggiori dettagli si rimanda, in taluni casi, alla Relazione Finanziaria Annuale di Gruppo al 31 dicembre 2019.

⁴ Il Gruppo contribuisce, con le proprie attività quotidiane, anche al raggiungimento degli SDGs non collegati ai temi materiali.



ENERGIA, CAMBIAMENTO CLIMATICO E QUALITÀ DELL'ARIA

Sviluppo di strategie di riduzione delle emissioni, promozione dell'uso efficiente delle risorse energetiche e delle fonti rinnovabili.



ETICA E INTEGRITÀ DEL BUSINESS

Contrasto a qualsiasi forma di corruzione e concussione, garanzia di una cultura aziendale fondata sull'integrità e la trasparenza.



FILIERA RESPONSABILE

Integrazione dei principi di sostenibilità nella catena di fornitura, contribuendo al miglioramento delle performance relative ad ambiente, diritti umani e salute e sicurezza sul lavoro.



INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE

Ricerca di idee innovative e nuove tecnologie digitali volte al miglioramento continuo dei servizi, contribuendo al progresso sociale e ai bisogni dei clienti in termini di maggiore sicurezza e minor impatto ambientale.



MOBILITÀ SOSTENIBILE

Promozione del trasporto intermodale, alternativo e collettivo, per persone e merci, a favore di modalità di spostamento sempre più efficienti, meno inquinanti e col minore impatto sul territorio.



PRIVACY E SICUREZZA INFORMATICA

Tutela del patrimonio informatico dell'azienda e di tutti i suoi stakeholder: impegno per la privacy dei dati dei clienti, la sicurezza informatica e la cyber security.



QUALITÀ DEL SERVIZIO

Impegno nel garantire servizi di qualità al fine di garantire un livello sempre maggiore di soddisfazione dei clienti, anche mediante l'ascolto delle aspettative e delle esigenze.



SICUREZZA DELLE PERSONE

Impegno per il più alto livello di sicurezza per i viaggiatori e la collettività, anche attraverso il consolidamento della cultura del risk management e della prevenzione.



VALORE DEI DIPENDENTI

Impegno per il più alto livello di salute, sicurezza e benessere psicofisico delle persone. Promozione del merito, di politiche di talent attraction/retention e del dialogo con le rappresentanze sindacali.



A oggi, sono sei i goal su cui il Gruppo si è impegnato in particolare, definendo anche obiettivi di lungo periodo⁵.

L'IMPEGNO DEL GRUPPO FS PER GLI SDGS

SDGS

 <p>3 SALUTE E BENESSERE</p>	 <p>8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA</p>	 <p>9 INDUSTRIA, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE</p>	 <p>11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI</p>	 <p>12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI</p>	 <p>13 AGIRE PER IL CLIMA</p>
<p>Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età</p>	<p>Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva e un lavoro dignitoso per tutti</p>	<p>Costruire una infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione e una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile</p>	<p>Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili</p>	<p>Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo</p>	<p>Adottare misure urgenti per combattere il cambiamento climatico e le sue conseguenze</p>

Il perimetro di rendicontazione è stato definito in funzione della materialità economico-finanziaria di Gruppo⁶, le dimensioni delle società e la modalità di controllo (società controllate dirette - perimetro di Primo livello). Sono stati considerati, inoltre, aspetti qualitativi in materia di informativa non finanziaria (come previsto dagli *Standard* di rendicontazione adottati) che hanno comportato un'estensione del perimetro di Primo livello anche ad altre società consolidate con il metodo integrale (per il dettaglio si rimanda all'allegato *GRI Content Index*).

⁵ Per approfondimenti si veda il § *La nostra agenda per il futuro dei trasporti*.

⁶ Nel presente documento si utilizzano i termini Capogruppo o FS Italiane per identificare la società Ferrovie dello Stato Italiane SpA. Con i termini Gruppo o Gruppo FS si intendono invece tutte le società che rientrano nel perimetro di rendicontazione.



03



RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ 2019

I numeri del 2019

I NUMERI DEL 2019

102-7

I RISULTATI DELLA GESTIONE

Risultato netto	mld €	584
Valore economico direttamente generato	mld €	12.536
Valore economico distribuito	mld €	10.202
Investimenti	mld €	8.117

DATI TRAFFICO PASSEGGERI E MERCI

Traffico su ferro - viaggiatori

- viaggiatori-km	mld	46
- treni-km	mld	310

Traffico su ferro - merci⁷

- tonnellate-km	mld	22
- treni-km	mld	41

Traffico su gomma - viaggiatori

- viaggiatori-km	mld	2,9
- bus-km	mld	206,6

⁷ Comprende anche il traffico estero.

DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER

Stakeholder coinvolti	n	oltre 200
Stato avanzamento proposte <i>Panel Stakeholder</i> (dal 2013)	n	85
- Proposte attuate	n	71
- Proposte non attuabili	n	11
- Proposte in corso di attuazione	n	3

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

Energia - Consumi di energia finale all'interno del Gruppo	mln GJ	30
Emissioni - Emissioni di gas a effetto serra (<i>location-based</i>)	mln tCO ₂	2,6
Consumi idrici	mln m ³	20
Rifiuti prodotti	mgl t	391
- di cui speciali inviati a recupero	%	95
Società certificate ISO14001	n	18

IL CLIENTE AL CENTRO

Qualità del servizio - puntualità

Trasporto passeggeri su ferro		
- Servizi a mercato (Freccie)	fascia 0-10 minuti	78,5%
- Servizi universali (IC Giorno e IC Notte)	fascia 0-15 minuti	81,5%
- Servizio regionale	fascia 0-5 minuti	91,0%
Trasporto su gomma		
- Servizio urbano	fascia 0-5 minuti	90,3%

- Servizio extraurbano	fascia 0-15 minuti	88,3%
------------------------	--------------------	-------

Customer satisfaction (Italia)

Trasporto passeggeri su ferro (viaggio nel complesso)

- Trasporto media e lunga percorrenza	% soddisfatti	93,0
---------------------------------------	---------------	------

- Trasporto regionale	% soddisfatti	86,5
-----------------------	---------------	------

Trasporto su gomma (giudizio complessivo)

- Servizio urbano	% soddisfatti	87,9
-------------------	---------------	------

- Servizio extraurbano	% soddisfatti	83,9
------------------------	---------------	------

Infrastruttura

- Comfort nella permanenza in stazione (percezione stazione nel complesso)	% soddisfatti	97,1
--	---------------	------

Sicurezza del viaggio

Investimenti in sicurezza (manutenzione straordinaria)

Infrastruttura	mld €	circa 2,9
----------------	-------	-----------

Trasporto	mln €	oltre 430
-----------	-------	-----------

LA SOSTENIBILITÀ NELLA CATENA DI FORNITURA

Valore economico delle forniture core	mld €	5
- di cui generato in Italia	%	85

LE PERSONE, IL NOSTRO CAPITALE

Totale personale	n	83.764
- donne	%	17,5
- uomini	%	82,5
Assunzioni da mercato	n	9.068
Formazione	gg/uomo (migliaia)	oltre 680

L'ATTENZIONE ALLA COMUNITÀ

Il riuso del patrimonio

Superficie comodati d'uso complessivo	mq	165.714
- per attività sociali	mq	21.514
- altro patrimonio immobiliare	mq	144.200
Valore di mercato medio	mln €	oltre 248

LA FONDAZIONE FS ITALIANE

Valore del patrimonio	mln €	10,6
Valore per le comunità locali (2014-2019)	mln €	26,7

04



RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ 2019

Il settore dei trasporti e il ruolo del Gruppo FS

IL SETTORE DEI TRASPORTI E IL RUOLO DEL GRUPPO FS

Il settore delle infrastrutture e dei trasporti è caratterizzato da grandi complessità: da una parte l'innovazione tecnologica e digitale sta cambiando radicalmente le logiche di offerta e fruizione dei servizi, dall'altra la necessità di ridurre le esternalità negative (emissioni di gas serra, impatto acustico, impatto sul suolo, congestione, incidentalità, ecc.), stanno portando a una rivoluzione nella concezione dei mezzi di trasporto (veicoli a emissioni zero, veicoli a guida autonoma, ecc.) e delle infrastrutture (*smart road*, sistemi intelligenti di gestione dei trasporti a terra e in mare, ecc.).

Il settore, essenziale per l'economia, è determinante anche per l'ambiente e la qualità della vita delle persone.

I trasporti rappresentano una delle principali fonti di pressioni ambientali nell'Unione Europea. In particolare, il contributo del settore alle emissioni di gas serra, responsabili della crisi climatica in atto, è considerevole, ammontando a quasi un quarto delle emissioni totali⁸. Per far fronte a ciò, la Commissione Europea, nel piano Trasporti 2050, ha definito degli obiettivi per arrivare alla riduzione del 60% delle emissioni nel settore, tra cui l'esclusione delle auto ad alimentazione tradizionale nelle città e il trasferimento del 50% dei viaggi intercity di medio raggio di passeggeri e merci dalla gomma alla rotaia e al fiume.

Inoltre, anche il Piano Nazionale Integrato per l'Energia e il Clima prevede un consistente contributo del settore trasporti in termini di efficienza, innovazione, investimenti in rinnovabili e biocarburanti, al fine di ridurre, entro il 2030, le emissioni climalteranti nei settori non ETS (settori non coperti dal sistema di scambio di quote *EU emissions trading*, come piccola-media industria, trasporti, civile, agricoltura e rifiuti) del 33% rispetto ai valori 2005.

Il settore dei trasporti da un lato contribuisce quindi ad aumentare le emissioni di gas serra, dall'altro subisce gli effetti spesso devastanti del cambiamento climatico, quali l'innalzamento del livello dei mari e l'aumento di intensità e frequenza degli eventi atmosferici. Nello scenario migliore (contenimento dell'aumento della temperatura entro 1,5°C rispetto all'era preindustriale), il numero di persone esposte ai rischi legati al cambiamento climatico è quasi la metà dell'intera popolazione mondiale e il continente europeo risulta essere tra quelli maggiormente impattati dalle conseguenze dei cambiamenti climatici. L'Italia si colloca tra le prime nazioni europee per danni attesi (*Expected Annual Damage – EAD*)⁹ alle infrastrutture critiche, dovuti a eventi estremi connessi al cambiamento climatico. Secondo le stime, al 2050 i danni attesi per le infrastrutture critiche¹⁰ italiane ammontano a circa 5 miliardi di euro all'anno, secondi solo alla Spagna in valore assoluto, su un totale europeo di circa 20 miliardi di euro all'anno. Le infrastrutture stradali e ferroviarie saranno impattate maggiormente da ondate di calore e freddo, alluvioni e incendi.

Il settore dei trasporti, può quindi essere fortemente impattato dalle conseguenze associate ai cambiamenti climatici, sia in termini di asset a rischio sia in termini di interruzione dei servizi offerti.

Per scongiurare scenari ancora più disastrosi, è necessario un cambio di paradigma nelle abitudini di spostamento quotidiane che faciliti la transizione verso forme di trasporto collettivo e a minor impatto ambientale, migliorando al contempo la sicurezza (minori incidenti, minori costi legati all'incidentalità, ecc.) e il traffico (spostamenti più rapidi, qualità della vita, ecc.).

⁸ <https://annuario.isprambiente.it/ada/basic/6827>.

⁹ Escalating impacts of climate extremes on critical infrastructures in Europe - <https://ec.europa.eu/jrc/en/publication/escalating-impacts-climate-extremes-critical-infrastructures-europe>.

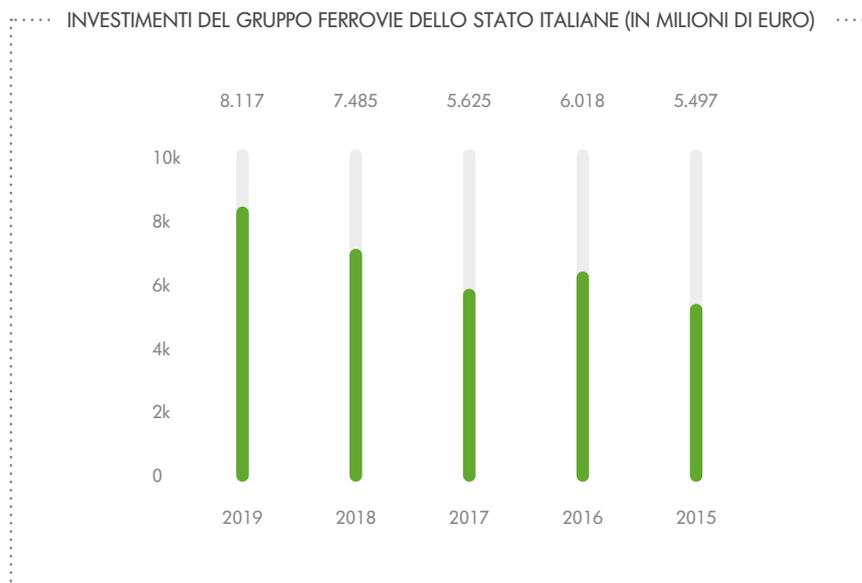
¹⁰ Nei settori connessi a trasporto (es. reti ferroviarie e stradali), energia (es. trasmissione e distribuzione elettricità), industria (es. siderurgia) e società (es. scuole).

È già dal 2008 che FS Italiane ha rafforzato il proprio impegno per trasformare la mobilità condivisa e collettiva in Italia, anticipando le sfide del futuro e creando valore nel lungo periodo per il sistema Paese. In quest'ottica, anche il Piano Industriale 2019-2023 integra i principi della sostenibilità sociale, ambientale ed economica con l'obiettivo di offrire alle persone servizi personalizzati e di qualità. Il Piano prevede infatti 58 miliardi di investimenti che consentiranno di ridurre il numero di auto private sulle strade (400mila auto e 600 mila tonnellate di CO₂ in meno all'anno) con 90 milioni di passeggeri in più all'anno sui mezzi di trasporto del Gruppo FS.

IL CONTRIBUTO ALLO SVILUPPO DELLE INFRASTRUTTURE E DEI TRASPORTI

203-1 203-2

In un contesto economico di stagnazione per il nostro Paese, il Gruppo FS Italiane è riuscito a dare continuità alle azioni di sviluppo degli investimenti, registrando, anche per il 2019, un *trend* della spesa per investimenti in crescita, confermandosi tra i principali investitori in Italia, sostenendo lo sviluppo e il rinnovo del settore trasporti, infrastruttura e logistica.

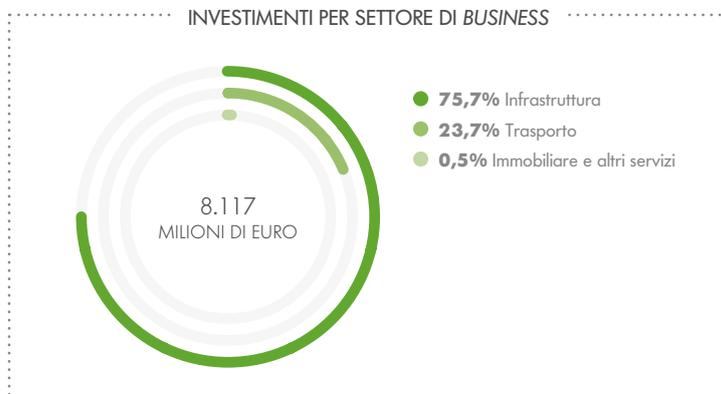


Gli investimenti tecnici¹¹ realizzati dal Gruppo FS nel corso del 2019, pari a 8.117 milioni di euro, mostrano un incremento di oltre l'8%, rispetto al volume di contabilizzazioni realizzato nel 2018, determinato dalla crescita degli investimenti nel settore trasporto (oltre il 72% rispetto al 2018). In particolare, Trenitalia ha registrato investimenti per 1.451 milioni di euro, le società del Gruppo Busitalia 192 milioni di euro e, per finire, le società del Gruppo Mercitalia 174 milioni di euro.

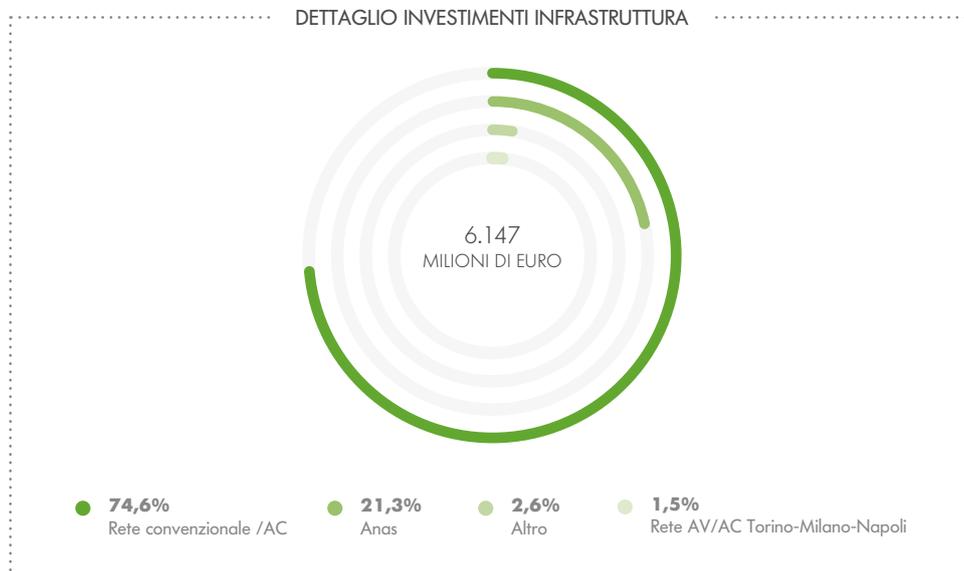
Si evidenzia che le attività di investimento del Gruppo FS sono concentrate per il 96% sul territorio nazionale mentre solo il restante 4% è relativo a società che operano all'estero.

¹¹ Sono inclusi i programmi/progetti di investimento (anche qualora realizzati attraverso *leasing* o con società di scopo) gestiti dal Gruppo, a supporto dello sviluppo dei *business*, in attività materiali, attività in concessione e altre attività immateriali, escludendo gli investimenti di carattere finanziario (connessi a operazioni su partecipazioni).

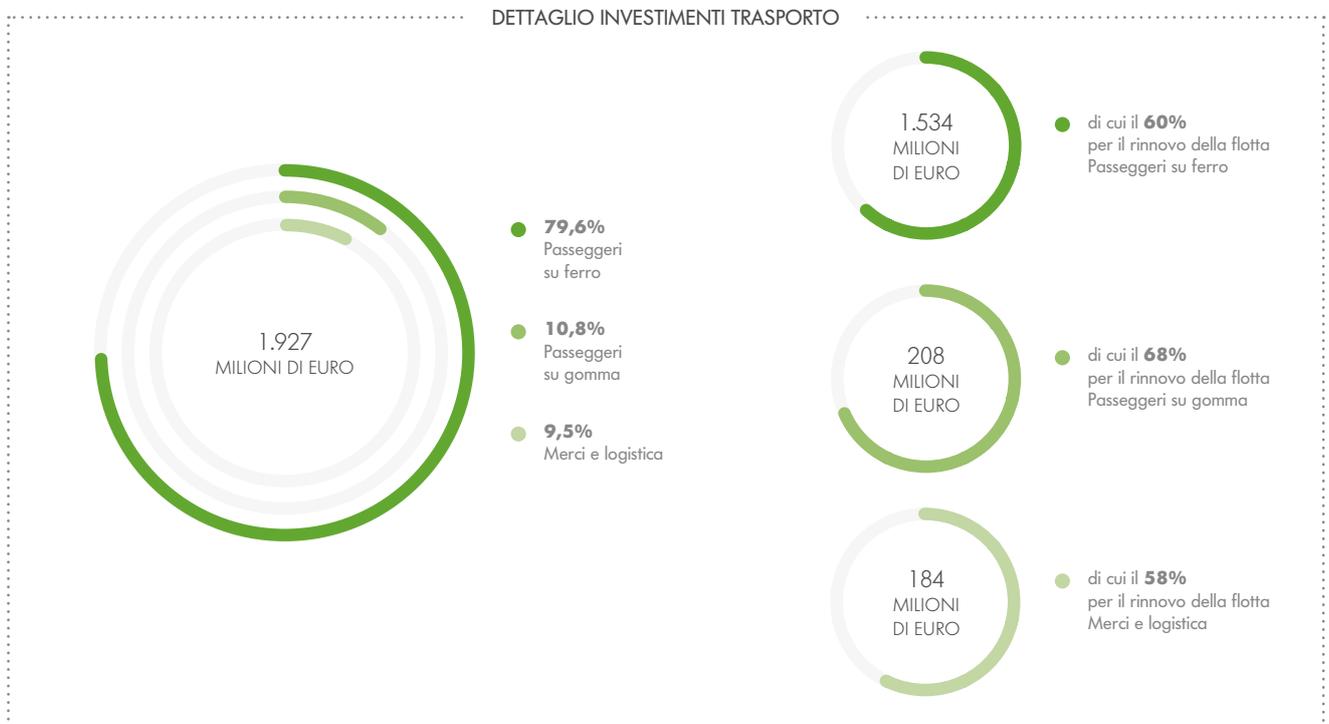
Di seguito un'analisi degli investimenti per settore di *business*.



Nel settore infrastruttura circa il 47% degli investimenti è stato destinato alla sicurezza, tecnologie e mantenimento in efficienza (di questi 247 milioni di euro sono relativi a interventi in tecnologie d'avanguardia sulla rete ferroviaria) mentre il 52% è stato dedicato alle nuove opere (stradali e ferroviarie).



Per quanto riguarda il settore trasporto, si segnala che circa il 60% degli investimenti è stato destinato al rinnovo della flotta¹², interessando sia il trasporto su ferro, passeggeri e merci, sia quello su gomma.



Nel 2019, il Gruppo FS ha realizzato investimenti in sviluppo per 24,6 milioni di euro¹³ dei quali l'85% circa in tecnologie per la sicurezza della circolazione, il 13% per studi e sperimentazioni su nuovi componenti e sistemi mentre il restante 2% è riservato alla difesa di ambiente e territorio.

¹² Per passeggeri su ferro e merci e logistica il rinnovo include l'acquisto e il revamping del materiale rotabile.

¹³ Tali investimenti rientrano negli investimenti del settore infrastruttura.

05



RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ 2019

Modello di *business*



MODELLO DI BUSINESS

Il nostro modello di *business* intende valorizzare i diversi capitali (finanziario, fisico, umano e relazionale, intellettuale e organizzativo, naturale)¹⁴ organizzando attività e processi per creare valore, nel medio e lungo termine, per tutti gli *stakeholder*. Come negli altri settori delle *public utilities*, le attività del Gruppo sono soggette a specifica regolazione da parte di *authority* indipendenti nazionali e internazionali, a tutela del corretto funzionamento del mercato e dei diritti dei clienti.

LA NOSTRA VISION

COME

INPUT



CAPITALE FINANZIARIO

Insieme delle risorse necessarie per finanziare le nostre attività:

- › capitale azionario
- › capitale di debito (obbligazioni, green bond, prestiti bancari)
- › contributi pubblici (Contratto di Programma, Fondi UE, ecc.)



CAPITALE FISICO

Insieme dei beni materiali necessari per erogare servizi di qualità:

- › infrastruttura ferroviaria
- › infrastruttura stradale
- › treni
- › autobus



CAPITALE UMANO E RELAZIONALE

Insieme delle competenze, capacità ed esperienze delle nostre persone e insieme delle relazioni instaurate con tutti gli *stakeholder*



CAPITALE INTELLETTUALE E ORGANIZZATIVO

Insieme degli asset immateriali che contribuiscono alla creazione di valore:

- › brevetti, diritti, ecc.
- › marchi
- › procedure organizzative
- › sistemi IT



CAPITALE NATURALE

Insieme delle risorse naturali gestite (rinnovabili e non):

- › energia
- › suolo
- › acqua
- › materiali



SOSTENIBILITÀ

INNOVAZIONE



- › pianificazione, valutazione e gestione degli investimenti
- › debt capital market
- › finanza di progetto
- › finanza agevolata
- › green bond



- › innovazione
- › organizzazione e amministrazione
- › pianificazione e controllo
- › risk management
- › internazionalizzazione



- › selezione e gestione del personale
- › formazione e sviluppo
- › people care
- › salute e sicurezza
- › relazioni con passeggeri, clienti, fornitori
- › relazioni con le istituzioni

¹⁴ Secondo il framework dell'IIRC - International Integrated Reporting Council.

Essere l'impresa di sistema che implementa un'offerta di servizi di mobilità e di logistica integrati e sostenibili, nel rispetto della sicurezza, sfruttando infrastrutture di trasporto in sinergia, creando valore in Italia e all'estero

OPERIAMO

CENTRALITÀ DELLE PERSONE



- › progettazione nuove infrastrutture
- › gestione, monitoraggio e manutenzione dell'infrastruttura ferroviaria/stradale e delle flotte (treno, tram e autobus)
- › definizione di servizi di trasporto intermodali
- › erogazione di servizi di trasporto passeggeri e merci (servizi a mercato¹ e servizi universali²)
- › monitoraggio e investimenti in sicurezza del viaggio



- › energy management
- › sistemi di gestione ambientale

QUALITÀ DEL SERVIZIO

RISULTATI



- › servizi regionali
- › servizi alta velocità
- › servizi intermodali
- › servizi di logistica integrata
- › nuove infrastrutture
- › servizi internazionali
- › servizi di ingegneria



IMPATTI



centralità dei bisogni delle persone



performance economica e investimenti



creazione di valore e competitività per il Paese



puntualità e regolarità del servizio



competenze e progresso tecnologico



attrattività e soddisfazione del personale



sostenibilità ambientale



SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

¹ Servizi effettuati in piena autonomia commerciale e senza contributi pubblici

² Servizi di trasporto di pubblica utilità effettuati su richiesta dello Stato o delle Regioni che, sulla base di Contratti di Servizio, riconoscono all'impresa di trasporto dei corrispettivi a fronte del rispetto di requisiti stabiliti (frequenza, tariffe, livelli di prestazioni e fermate)

SETTORI E AREE GEOGRAFICHE

102-2 102-4 102-5 102-6 102-7 102-10

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, attivo in Italia e all'estero, realizza e gestisce opere e servizi nel trasporto ferroviario, stradale e autostradale, passeggeri e merci. Come previsto nel modello organizzativo, che riflette le previsioni statutarie, le attività sociali vengono svolte principalmente, anche se non esclusivamente, attraverso società partecipate¹⁵.



¹⁵ La mappa dei settori e delle partecipazioni di Ferrovie dello Stato Italiane è aggiornata a febbraio 2020. In figura sono rappresentate le società controllate direttamente dalla Capogruppo e consolidate con il metodo integrale, nonché FS SpA stessa.



Il Gruppo è organizzato in quattro settori operativi che ne caratterizzano il *business*: Trasporto, Infrastruttura, Servizi immobiliari e Altri servizi. Alla Capogruppo fanno capo le società operative nei diversi settori della filiera e altre società di servizio e di supporto al funzionamento del Gruppo; società, tutte, dotate di una propria specificità aziendale e autonomia gestionale nel perseguimento dei rispettivi obiettivi.

TRASPORTO



Nel Settore Trasporto operano le società del Gruppo FS Italiane che svolgono attività di trasporto passeggeri e/o merci su ferro, su strada o su acqua.

Più in particolare, nel trasporto su rotaia opera principalmente Trenitalia SpA, che si occupa dei servizi per la mobilità di viaggiatori, in ambito nazionale e internazionale, gestendo sia i servizi regionali sia quelli di media-lunga percorrenza, tra cui spicca il servizio di Alta Velocità con le Frecce.

Contribuiscono ai risultati del Settore anche il gruppo Netinera, che svolge attività di trasporto ferro-gomma sul mercato del trasporto locale e metropolitano tedesco attraverso circa 40 società partecipate; TrainOSE SA che opera in Grecia tra Atene e Salonico; c2c Ltd che effettua il trasporto passeggeri nel mercato inglese e FSE Srl come concessionaria dei servizi ferroviari e automobilistici in Puglia.

Le società che si occupano prevalentemente di trasporto merci sono invece quelle riconducibili al Polo Mercitalia, nato nel 2017 e a oggi composto da sette società operative a livello nazionale e internazionale: *Mercitalia Logistics*, la capogruppo specializzata nella valorizzazione degli asset immobiliari a destinazione logistica e in attività di logistica integrata; *Mercitalia Rail*, la maggiore impresa ferroviaria merci in Italia e una delle principali in Europa; *TX Logistik*, la terza più grande impresa ferroviaria merci in Germania, operativa in diversi paesi europei; *Mercitalia Intermodal*, il più grande operatore di trasporto combinato strada/rotaia in Italia e il terzo in Europa; *Mercitalia Shunting&Terminal*, il champion italiano nelle attività di primo e ultimo miglio ferroviario e uno dei maggiori gestori di *inland terminal* in Italia; *Mercitalia Maintenance*, specializzata nella manutenzione di carri ferroviari; *TERALP (Terminal AlpTransit)*, specializzata nella realizzazione di infrastrutture terminalistiche all'avanguardia.

Il Settore Trasporto comprende anche i servizi di mobilità viaggiatori su gomma in ambito urbano ed extraurbano, che vengono effettuati dal gruppo formato da Busitalia-Sita Nord Srl e le sue partecipate¹⁶ e, anche in questo ambito, dalla già citata FSE Srl.

INFRASTRUTTURA



Nel Settore Infrastruttura ritroviamo il primo polo europeo integrato di infrastrutture ferroviarie e stradali, per numero di abitanti serviti e rilevanza degli investimenti, composto da Rete Ferroviaria Italiana SpA¹⁷, la cui mission prevede il ruolo principale di Gestore nazionale della infrastruttura ferroviaria, e da Anas SpA, impegnata nella gestione della rete stradale e autostradale italiana di interesse nazionale. Italferr SpA contribuisce ai risultati del settore attraverso le attività di ingegneria, consolidate in oltre 30 anni di esperienza nei progetti infrastrutturali per il settore ferroviario convenzionale e per quello ad Alta Velocità, nel trasporto metropolitano e stradale, nella progettazione di porti e stazioni, in Italia e all'estero. Contribuisce ai risultati del Settore anche Grandi Stazioni Rail SpA, la società controllata da RFI e incaricata del presidio dei *business* chiave di stazione nei confronti dei viaggiatori e di tutti coloro che vi operano (sicurezza, pulizia e manutenzione, biglietterie di operatori ferroviari, gestione parcheggi, attività di locazione direzionale e attività di ingegneria).

¹⁶ Busitalia Sita Nord è inoltre attiva nelle aree di Utrecht e di Groningen – Drenthe, attraverso la società Qbuzz, terzo operatore di trasporto pubblico locale in Olanda.

¹⁷ Con atto di fusione del 16 luglio 2018, la Società Centostazioni SpA, incaricata di riqualificare e gestire gli spazi commerciali di 103 stazioni di media grandezza, è stata fusa per incorporazione in Rete Ferroviaria Italiana.

SERVIZI IMMOBILIARI



Nel Settore Servizi Immobiliari opera la società FS Sistemi Urbani Srl che si occupa dei servizi di *asset management*, commercializzazione e valorizzazione, del patrimonio non funzionale del gruppo.

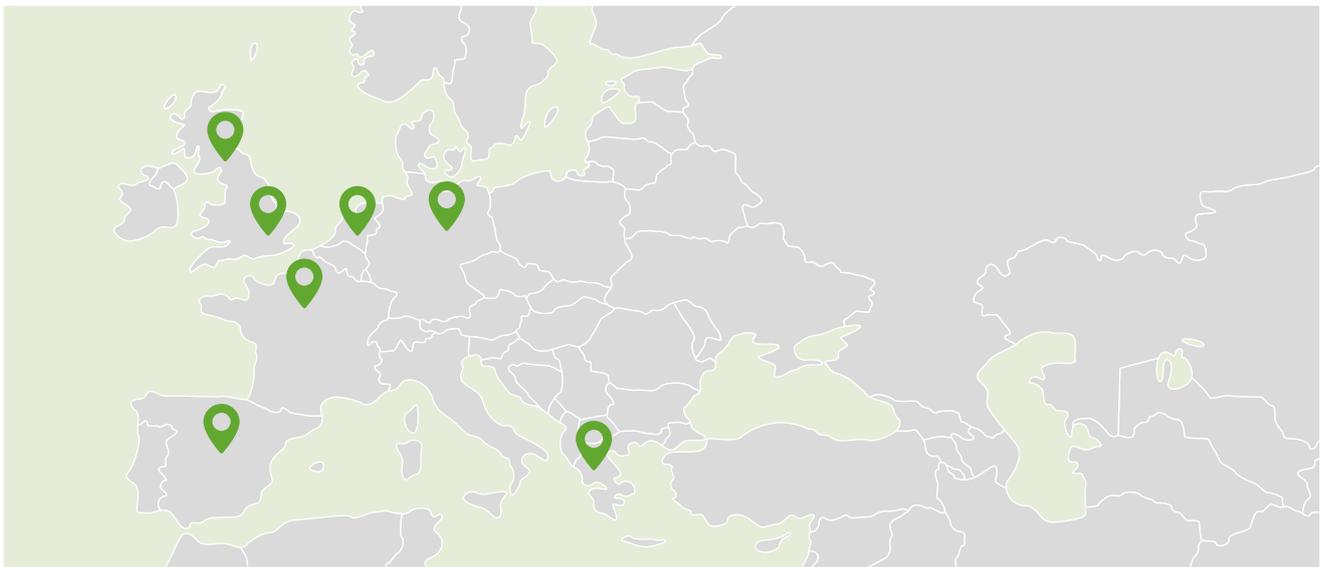
Contribuisce ai risultati del Settore, solo per la sua attività di gestione immobiliare, anche la Capogruppo che, oltre a fornire gli indirizzi strategici in materia immobiliare e di *asset allocation* (ad esempio scissioni, fusioni, conferimenti in società veicolo, ecc.) alle società del Gruppo, si occupa della vendita degli immobili e dei terreni di *trading* facenti parte degli *asset* immobiliari di sua proprietà.

ALTRI SERVIZI



Nel settore Altri Servizi opera Ferrovie dello Stato Italiane SpA, nel suo ruolo di *holding* del Gruppo e per le attività che non rientrano nella gestione immobiliare sopra descritta, che indirizza e coordina le politiche e le strategie industriali delle società operative. Le altre società facenti parte del settore sono: Ferservizi SpA, che gestisce in *outsourcing*, per le principali società del Gruppo, le attività non direttamente connesse all'esercizio ferroviario; Fercredit SpA, 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; Italcertifer SpA, che si occupa della conduzione di attività di certificazione, valutazione e prove riferite a sistemi di trasporto e infrastrutturali e FSTechnology SpA, società dedicata alla tecnologia e all'innovazione (operativa dal 1 agosto 2019).

Per approfondimenti sul *business* e sulle attività delle società del Gruppo, si rimanda al sito internet www.fsitaliane.it (sezione Società del Gruppo).



FS Italiane è costantemente impegnata nel consolidare la propria *leadership* nel trasporto ferroviario in Europa e nel mercato internazionale

Il Gruppo FS Italiane è un punto di riferimento nel settore dei trasporti a livello internazionale, sia per l'eccellenza delle competenze nel settore ferroviario, sia per le tecnologie innovative utilizzate.

Operativo in diversi Paesi europei, tramite società controllate, in particolare: Netinera e TX Logistik, rispettivamente trasporto passeggeri e merci, in Germania, Thello in Francia, c2c nel Regno Unito, Trainose in Grecia, Qbuzz, società di trasporto pubblico locale su gomma e ferro in Olanda e ILSA in Spagna.

Il consorzio ILSA, composto da Trenitalia e Air Nostrum, è tra i primi operatori privati ad accedere nel mercato iberico. L'inizio del servizio è previsto per gennaio 2022 e avrà durata decennale. Il treno scelto da ILSA è il Frecciarossa 1000.

LA NOSTRA AGENDA PER IL FUTURO DEI TRASPORTI

102-14 102-15

Nel 2018 è stato avviato un processo per la definizione di obiettivi di lungo periodo che possano guidare il Gruppo FS lungo un percorso di sviluppo responsabile¹⁸. I primi tre obiettivi, approvati dai CdA societari nel 2019, rappresentano le priorità su cui Ferrovie dello Stato Italiane e le società controllate investiranno nei prossimi anni per contribuire a disegnare un futuro sostenibile.

Obiettivo	Target	Contributo agli SDG
Mobilità sostenibile Incrementare le quote di mobilità collettiva e alternativa per persone e merci	Passeggeri: 5% di <i>modal shift</i> da auto privata a mobilità condivisa, pubblica e dolce al 2030 (15% al 2050), rispetto al 2015. Merci: 50% trasporto su gomma e 50% trasporto su treno al 2050 (tratte superiori a 300km).	  
Energia ed Emissioni Raggiungere un mix energetico <i>carbon-neutral</i>	<i>Carbon-neutral</i> entro il 2050 (inclusa trazione)	 
Sicurezza Diventare <i>best in class</i> in Europa	Zero eventi mortali riferiti a viaggiatori su mezzi del Gruppo FS (treno, autobus e altri sistemi di mobilità), a persone interferenti con l'ecosistema ferroviario, al personale del Gruppo FS e delle ditte appaltatrici, entro il 2050. Meno 50%, rispetto al 2015, degli incidenti mortali sulle strade di competenza Anas entro il 2030.	 

IL PIANO 2019 - 2023

Il nuovo Piano Industriale segna un profondo cambio di paradigma rispetto al passato e riguarda l'obiettivo di uno sviluppo sostenibile in un'ottica di lungo periodo mettendo al centro della strategia le persone e le loro esigenze.

IL GRUPPO FS ITALIANE
 AD APRILE 2019 HA APPROVATO
**IL PIANO INDUSTRIALE PER IL QUINQUENNIO
 2019-2023**

¹⁸ Per approfondimenti si veda il § *Coinvolgimento degli stakeholder*.

Il Piano si sviluppa secondo le seguenti direttrici strategiche:

- › **offrire un servizio che risponda alle esigenze specifiche delle persone**, con focus prioritario su chi usa il trasporto pubblico tutti i giorni e particolare attenzione a sicurezza, assistenza, accessibilità dei servizi, puntualità, affidabilità e intermodalità. Migliorare la *customer experience* mettendo in campo nuovi servizi e nuovi mezzi e sfruttando le opportunità che la digitalizzazione offre.
- › **contribuire allo sviluppo del Paese migliorando la connettività e la sostenibilità del sistema di trasporto**. Essere promotore di iniziative che consentano di realizzare uno *shift* modale a beneficio del trasporto collettivo su ferro. Contribuire a rilanciare la *leadership* dell'Italia sul mercato turistico sia nazionale che internazionale.
- › **valorizzare le competenze distintive e gli asset del Gruppo** con particolare focus su azioni mirate che favoriscano la creazione di poli di competenza e di *business*, la revisione dei processi per un incremento dell'efficienza, lo sfruttamento su nuovi mercati di *know-how* distintivo del Gruppo, la valorizzazione del patrimonio immobiliare del Gruppo anche in ottica di rigenerazione urbana, la diffusione di una cultura che promuova il merito, la diversità e l'inclusione.

Gli obiettivi del Piano 2019-2023, perseguiti in continuità di marginalità economico-finanziaria, saranno conseguiti mettendo in campo un livello di investimenti record nella storia del Gruppo, che si conferma così tra i principali investitori industriali del Paese.



Complessivamente per il quinquennio 2019-2023 è stato previsto un volume di investimenti pari a 58 miliardi di euro di cui 42 miliardi per l'infrastruttura ferroviaria e stradale nazionale, 12 miliardi per l'acquisto di nuovo materiale rotabile e bus e 4 miliardi principalmente in innovazione e tecnologia.

Rete infrastrutturale ferroviaria sicura e tecnologicamente avanzata, rete stradale efficiente e a favore dell'intermodalità, oltre duemila nuovi mezzi fra treni, bus, locomotori e carri merci per migliorare spostamenti e logistica, tecnologia diffusa sono alla base del piano investimenti del Gruppo, il tutto mantenendo gli alti livelli distintivi raggiunti in termini di sicurezza e affidabilità.



Nella previsione di una maggiore concentrazione della popolazione nelle aree metropolitane, una parte consistente dei nuovi mezzi, che andrà a integrare e migliorare la flotta esistente, sarà dedicata al trasporto locale con 600 nuovi treni regionali e più di 1.400 bus di cui oltre 500 a ridotto impatto ambientale (elettrici/ibridi/a metano).

In un momento di importanti trasformazioni industriali, come quello che stiamo vivendo, è obiettivo del Gruppo FS Italiane perseguire interessi di lungo periodo per il Paese, come la creazione di opportunità lavorative per i giovani.



L'impegno di qualità e di crescita verrà realizzato anche attraverso l'assunzione di più di 15.000 risorse.

Personale a bordo treno, agenti di vendita e assistenza e addetti alla manutenzione dei treni e dell'infrastruttura stradale e ferroviaria sono tra le principali figure professionali. I nuovi colleghi saranno dunque scelti per migliorare i livelli qualitativi del servizio, soprattutto nel settore del trasporto regionale, al fine di semplificare la vita quotidiana di chi sceglie di spostarsi con mezzi collettivi.

Il Piano incorpora l'impegno del Gruppo per l'ambiente e lo sviluppo sostenibile, con la convinzione che si possa contribuire a uno sviluppo solido e duraturo dell'azienda e del Paese solo se alla base delle scelte strategiche è presente un equilibrio tra aspetti economici, sociali e ambientali.

LA FINANZA SOSTENIBILE COME STRUMENTO DEL CAMBIAMENTO

I recenti sviluppi normativi e la crescente pressione dell'opinione pubblica stanno favorendo la collaborazione tra istituzioni, finanza e imprese per unire gli sforzi nel mantenere il riscaldamento globale entro i limiti stabiliti dall'accordo di Parigi e per garantire alle generazioni future la possibilità di vivere in un mondo più sostenibile.

La nuova Commissione Europea, insediatasi nel 2019, ha definito un piano di investimenti (*Green Deal*), una tassonomia e delle regole comuni per la finanza sostenibile per accompagnare la transizione verde del continente, migliorare il benessere delle persone e raggiungere la *carbon neutrality* entro il 2050.

Il Gruppo, consapevole del proprio ruolo in Europa, nel sistema Paese, e in particolare nel settore dei trasporti, ha scelto di impegnarsi nella promozione di una mobilità (infrastruttura e servizi) sempre più integrata, inclusiva, collettiva e a basso impatto ambientale.

In tale contesto si inquadra la scelta di finanziare l'acquisto di materiale rotabile (per passeggeri e merci) e, più in generale, progetti che contribuiscono al miglioramento delle *performance* del Gruppo attraverso strumenti di finanza sostenibile.

Tali strumenti, oltre a garantire un vincolo di destinazione dei proventi verso progetti sostenibili, incrementano la trasparenza nei confronti degli *stakeholder* attraverso la rendicontazione delle modalità di impiego dei fondi ricevuti e dei relativi impatti (ambientali e sociali).

Con lo scopo di finanziare progetti con impatti positivi in termini di sostenibilità ambientale e sociale, Ferrovie dello Stato Italiane ha dunque sviluppato un *Green Bond Framework* in linea con i *Green Bond Principles* emanati dall'*International Capital Market Association*.

Il 27 marzo 2018 è stato istituito il *Green Bond Working Committee* con le funzioni di attuazione e aggiornamento del *Green Bond Framework*, con particolare riguardo alle attività di individuazione e valutazione degli *Eligible Green Projects*, anche attraverso il dialogo con le controparti coinvolte nell'analisi di *greenness* dei progetti e nell'implementazione delle procedure di *reporting* e gestione dei *proceeds* delle emissioni.

Nel corso dell'ultimo triennio sono stati emessi due *Green Bond*¹⁹ per un importo complessivo pari a 1,3 miliardi di euro.

Il primo *Green Bond*, per un importo di 600 milioni di euro, ha finanziato l'acquisto di materiali rotabile per il trasporto pubblico:

- › 17 - nuovi treni ETR 1000 (Frecciarossa 1000), per il trasporto passeggeri sulla linea alta velocità;
- › 7 nuovi treni *Electric Multiple Unit*, POP e Rock, per il trasporto passeggeri regionale.

¹⁹ Per approfondimenti si rimanda al seguente indirizzo <https://www.fsitaliane.it/content/fsitaliane/it/investor-relations/debito-e-credit-rating/green-bond-framework.html>.

L'acquisto di tali treni ha contribuito a ridurre le emissioni per un totale di circa 13 mila tonnellate di CO₂²⁰.

Nel mese di giugno 2019, è stato emesso il secondo *Green Bond*, per un importo di 700 milioni di euro dedicato all'acquisto di una seconda tranche di nuovi treni regionali POP e Rock e, per la prima volta a livello europeo, all'acquisto di locomotive elettriche e carri di ultima generazione per il trasporto merci.

In particolare:

- › i nuovi treni regionali POP (media capacità) e Rock (alta capacità), sono dotati di tecnologie ad alta efficienza energetica (come motori a ventilazione naturale, utilizzo di leghe leggere, luci a led, sensori per una climatizzazione ottimale, *smart parking mode*, ecc.) che consentono una riduzione delle emissioni di CO₂ di circa il 20% rispetto ai treni dello stesso segmento. Inoltre, tali treni hanno un indice di riciclabilità tra il 92%-96%, maggiori spazi e punti di ricarica per bici elettriche e hanno avuto accesso al meccanismo dei certificati bianchi (meccanismo incentivante per tecnologie ad alta efficienza energetica);
- › le nuove locomotive (E494 ultimo modello della famiglia TRAXX *single-system locomotive*) sono state disegnate al fine di ridurre i consumi energetici, le vibrazioni e l'inquinamento acustico, attraverso la dotazione di nuove tecnologie quali *parking mode*, *eco-mode* (che permettono di modulare i consumi anche in funzione del carico), un sistema frenante dinamico (che permette di recuperare l'energia di frenata) e un sistema di climatizzazione di ultima generazione. Anche i nuovi vagoni sono dotati di accorgimenti tecnologici che permettono di incrementare la sicurezza (sensori elettronici che prevengono gli incidenti) e di ridurre i consumi energetici (sono più leggeri di circa 1.400 Kg).

FS Italiane, per tale *Green Bond*, è stata la prima azienda in Italia ad aver ottenuto la certificazione dalla *Climate Bonds Initiative* - organizzazione no profit che promuove a livello mondiale la finanza sostenibile come strumento per contrastare i cambiamenti climatici.

A testimonianza della volontà del Gruppo nel prediligere strumenti di finanza sostenibile a sostegno degli investimenti per ridurre gli impatti ambientali del settore, in soli 3 anni il *green bond ratio*²¹ è arrivato al 40%.

²⁰ Le emissioni evitate (in un anno) sono state calcolate prendendo come *baseline* nel caso degli ETR 1000 la precedente generazione di treni, mentre nel caso dei treni regionali il confronto è stato fatto rispetto ai treni della stessa classe sul mercato. Per maggiori approfondimenti si rimanda al *Green Bond Report* scaricabile al seguente indirizzo https://www.fsitaliane.it/content/dam/fsitaliane/Documents/investor-relations/FS_Italiane_GreenBond_Report_Third%20Party_Opinion_EMTN_Series_7.pdf

²¹ Importo totale delle obbligazioni verdi in essere (a fine esercizio) diviso per l'importo totale (media mobile a cinque anni) delle obbligazioni in essere.

06



RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ 2019

Innovazione a servizio degli *stakeholder*



INNOVAZIONE A SERVIZIO DEGLI STAKEHOLDER

L'esecuzione dei processi di innovazione continua e sistemica rappresenta per il Gruppo un *driver* strategico per rafforzare le posizioni di *leadership* acquisite nei settori di riferimento. Attraverso l'innovazione il Gruppo mira a offrire servizi sempre più di qualità e personalizzati sulle esigenze dei viaggiatori e dei clienti industriali, abbracciando tutta la catena del valore del Gruppo: dalla progettazione, alla realizzazione e manutenzione, sino all'offerta di servizi di trasporto sicuri, integrati e su misura.

Il 2019 ha rappresentato un anno proficuo, e ricco di riconoscimenti, per le attività di innovazione del Gruppo. Il lavoro di costruzione e attivazione dell'ecosistema di innovazione, interno ed esterno, ha portato all'avvio di numerose iniziative, quali:

13 Call4Ideas

per selezionare i progetti più innovativi o di maggiore interesse per il *business* attraverso concorsi di raccolta di idee su tematiche specifiche o un tema aperto

2 Hackathon

sfide, della durata di uno o più giorni, destinate a esperti informatici per la definizione di un'innovazione tecnologica come soluzione a uno specifico tema, basate su collaborazione intensiva e *team-working* su un progetto comune

5 Scouting Verticali

ricerche verticali, su una specifica tematica di interesse per le società del Gruppo, in collaborazione con startup, *PMI*, *spin-off* e qualificati *partner* esterni

Sono state, inoltre, attivate 8 *Challenge*, competizioni tematiche di idee e/o progetti rivolte a soggetti esterni al Gruppo, da cui sono state avviate alcune Sperimentazioni (*Co-Innovation Projects*) con le società del Gruppo FS:

- › *GreenHub* - stazioni alimentate con energia rinnovabile prodotta con tecnologie innovative per offrire nuovi servizi ai clienti;
- › sistema dedicato agli operatori delle sale di controllo per monitorare real time lo stato delle segnalazioni sui treni e rete;
- › infrastruttura *Internet of Things* di controllo e monitoraggio sulle carrozze dei Frecciarossa;
- › sistema di messaggistica istantanea per favorire la comunicazione nelle attività ordinarie e straordinarie di protezione aziendale;
- › *chatbot* conversazionale per processi di *loyalty* (cioè di analisi dei comportamenti di acquisto) per conoscere le preferenze dei clienti attraverso tecniche di *gamification*;
- › progetto per il controllo e il monitoraggio dei sistemi di videosorveglianza dei treni e delle stazioni;
- › soluzione integrata di gestione di immagini da droni e satelliti per le attività di acquisizione aree e sorveglianza cantieri;
- › piattaforma *Internet of Things* di acquisizione e elaborazione dati per la pianificazione delle attività manutentive sulla rete ferroviaria.

ALL'AVANGUARDIA NELL'INNOVAZIONE

Premio *Open Italy*, per i seguenti progetti:



› DEoS - *Digital Eyes On Site* - progetto che si pone l'obiettivo di sviluppare una soluzione integrata di raccolta, elaborazione e certificazione dati e immagini da diverse fonti in un'ottica di digitalizzazione delle attività di acquisizione aree e sorveglianza cantieri. Sfruttando tecnologie di *Object Detection*, *Artificial Intelligence* e *Machine Learning*, DEoS consente di gestire in maniera automatizzata dati e immagini dei *target* di interesse supportando da remoto le attività on-site. DEoS consente di:

- 1) riconoscere specifici *target* per definire lo stato di fatto in fase di acquisizione aree;
- 2) supportare la Direzione Lavori in fase di realizzazione delle opere.

› S.I.M.B.A.S. - *Smart Innovative Model Based System* - progetto che si basa sul testing del sistema *SyEnMaint Platform* il quale, tramite l'installazione di sensori a bordo (Rotabile selezionato PV7), permette di ottenere segnalazioni di anomalie volte ad attivare misure manutentive predittive su rotabili e infrastruttura. Il sistema, comunicando le anomalie in tempo reale ai responsabili tecnici, permetterà di massimizzare la disponibilità operativa dei rotabili, di ottimizzare le attività manutentive e ridurre i costi, minimizzando, inoltre, il rischio di rotture, guasti non prevedibili attraverso il protocollo manutentivo attualmente adottato.

Gli altri premi ricevuti nell'anno sono:



Inoltre, grazie a *partnership* strategiche instaurate con primarie realtà nel mondo dell'Università, della Ricerca e dell'innovazione sono stati avviati diversi PoC (*Proof of Concept*) mirati all'individuazione, sperimentazione e adozione di soluzioni innovative e di nuovi modelli di *business*.

In particolare, il progetto *Sentinel*, che attraverso l'applicazione di tecnologie di intelligenza artificiale può offrire alle persone servizi personalizzati, sicuri e di qualità (riconoscimento e validazione del biglietto, monitoraggio, tracciamento e antitaccheggio del bagaglio, rilevazione minacce, aggressioni, danneggiamenti o furti).

Nell'ambito delle attività di progettazione e ricerca internazionali, il Gruppo collabora con le Associazioni di settore e le Istituzioni Europee al fine di contribuire alla definizione del futuro della ricerca europea nella digitalizzazione, nella mobilità e nella logistica integrate. Inoltre, il Gruppo ha un ruolo attivo per quanto riguarda il coordinamento e la partecipazione ai progetti di ricerca e sviluppo finanziati da programmi europei come *Horizon 2020* e *Shift2Rail*.

PROGRAMMI DI RICERCA E INNOVAZIONE FINANZIATI

Nel 2019 sono stati portati a conclusione dieci progetti finanziati dai programmi europei *Horizon 2020/Shift2Rail* nelle aree della sicurezza digitale, dei materiali rotabili, del segnalamento, dell'infrastruttura ferroviaria, della mobilità integrata e delle tecnologie *Internet of Things*. Con l'avvio di due nuovi progetti e la prosecuzione di altri sei, nello stesso periodo le società del Gruppo sono risultate impegnate con i propri *Partners* industriali europei e con le Università europee in 18 importanti attività di ricerca e innovazione internazionali. Inoltre, il Gruppo è attivo nella definizione del futuro programma quadro per la ricerca europea *Horizon Europe* e nella nuova *partnership* pubblico-privata *Transforming the Rail System* che estende le ambizioni della precedente *Shift2Rail* a obiettivi di sostenibilità ambientale e di inclusione sociale.

Nel corso del 2019 è stata avviata, inoltre, la seconda edizione del programma *Innovate*, con conclusione prevista nel 2020, che prevede le seguenti fasi:



Questa edizione è stata incentrata sugli obiettivi di lungo periodo del Gruppo:

- 1. Mobilità:** idee che, attraverso tecnologie, processi e modelli di impresa, incentivino le persone a lasciare a casa la propria auto o favoriscano il trasporto delle merci su ferrovia;
- 2. Sicurezza:** idee che, attraverso tecnologie, processi e modelli di impresa, aumentino la sicurezza fisica dei clienti, dei dipendenti e di tutti coloro che operano su mezzi e infrastrutture del Gruppo FS;
- 3. Energia ed Emissioni:** idee che, attraverso tecnologie, processi e modelli di impresa, diminuiscano, fino ad azzerare, le emissioni di CO₂ prodotte dal Gruppo.

Al termine del processo sono stati selezionati i 5 *team* che trasformeranno la loro idea in un progetto di *business* concreto attraverso un percorso di accelerazione:

- › **SPGR - Security Power augmented Railways:** il progetto consiste nell'utilizzo della realtà aumentata a servizio delle attività manutentive, al fine di garantire l'accesso tempestivo e contestualizzato a tutte le informazioni tecniche, semplicemente inquadrando il dispositivo da parte dell'operatore;
- › **Tabii - Treni a Batteria su Infrastruttura Ibrida:** il progetto si propone di realizzare un'infrastruttura ibrida, ovvero installando una linea per la trazione elettrica in prossimità delle stazioni ferroviarie, per permettere ai treni a batteria una ricarica parziale a ogni sosta/fermata durante la sua attività lavorativa;
- › **Virtual Warehouse:** il progetto ha l'obiettivo di creare un magazzino virtuale che contenga modelli 3D dei ricambi, in modo da rivoluzionare i tempi di fornitura, producendo in tempo reale i ricambi nel momento della effettiva necessità, nei corretti quantitativi ed evitando così sprechi;
- › **SafeME - Porta Badge Smart Remoto:** il progetto consiste nel dotare il personale a bordo treno di una porta *badge smart* con tecnologia di comunicazione GSM. Il dispositivo consente a un lavoratore che si trova in una situazione pericolosa, di stabilire un collegamento immediato con la relativa sala operativa (o gestore emergenze);
- › **SMART RAILWAY WITH IoT:** lo scopo del progetto è quello di monitorare lo stato delle infrastrutture ferroviarie (in particolare ponti, viadotti, gallerie, ecc.) utilizzando una rete di dispositivi *IoT (Internet of Things)* in grado di rilevare in tempo reale le oscillazioni, i cedimenti strutturali e le variazioni dell'opera.

In occasione della nuova edizione di *Innovate*, il Gruppo FS si è inoltre dotato di una piattaforma di *Idea and Knowledge Management* per la gestione *end-to-end* del processo di innovazione che consente di coordinare l'intero *workflow* di processo, nonché di monitorare in modo centralizzato lo stato di avanzamento delle idee e dei progetti. La piattaforma supporta anche le attività di *scouting* e sperimentazione in ambito *Open Innovation* e potrà essere messa a servizio delle attività di innovazione delle società del Gruppo.



07



RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ 2019

Trasparenza e responsabilità nel *business*



TRASPARENZA E RESPONSABILITÀ NEL BUSINESS

“Che cosa sono i valori? Sono quelle convinzioni profonde che guidano i nostri comportamenti. Ognuno di noi ha i propri valori cui si ispira quotidianamente e tutti insieme, all’interno del nostro Gruppo, abbiamo una base comune di valori fondamentali che ci rende parte integrante della nostra Azienda.” (Codice Etico del Gruppo FS Italiane). I valori e gli *standard* di comportamento contenuti nel Codice Etico riflettono il nostro impegno a far sì che tutte le Persone, interne o esterne al Gruppo, agiscano sempre nel massimo rispetto della Legge e dei principi etici.

Sostenibilità, responsabilità, trasparenza, etica e integrità rappresentano i principi, che guidano il Gruppo nella costruzione dei processi di *governance*, cui ispirarsi per continuare a crescere e per contribuire sempre più allo sviluppo e al benessere dei Paesi nei quali operiamo.

INTEGRITÀ E ONESTÀ

Integrità e onestà si vedono nelle grandi scelte ma anche nelle azioni quotidiane. Hanno a che fare non solo con il rispetto delle norme, di per sé non sufficiente, ma anche con quei comportamenti sinceri, leali e trasparenti che ti fanno sentire in pace, anche quando nessuno ti osserva. Sono la base per agire correttamente e comunicare in modo chiaro e coerente.



SE HAI DEI DUBBI CHIEDITI:

questo comportamento è legale?
è etico?
cosa penserebbero gli altri di questa azione?

RESPONSABILITÀ E CONSAPEVOLEZZA

La Responsabilità è nel DNA delle nostre Persone. È la consapevolezza del ruolo che ognuno di noi ha per i viaggiatori, per i colleghi e per i Paesi in cui operiamo. Siamo consapevoli della sicurezza e del valore dei nostri viaggiatori, delle nostre persone, dei mezzi e delle infrastrutture, dell’ambiente e delle comunità in cui operiamo.



SE HAI DEI DUBBI CHIEDITI:

se fosse mio mi comporterei così?
sto garantendo la massima sicurezza mia e di chi mi circonda?



LA CORPORATE GOVERNANCE

102-5 102-11 102-12 102-14 102-15 102-16 102-18 102-19 102-22 102-24 102-25 102-26 102-27
102-28 102-29 103-2 103-3 405-1

La struttura di *Corporate Governance* di FS SpA e delle principali controllate è articolata secondo il sistema tradizionale: l'Assemblea dei Soci nomina un Consiglio di Amministrazione (CdA), cui compete la gestione (il CdA di FS SpA è attualmente composto da sette amministratori) e un Collegio Sindacale, cui competono i controlli (il Collegio di FS SpA è composto da tre sindaci effettivi e due supplenti). L'Assemblea nomina, inoltre, una società di revisione²², con funzioni di revisione legale dei conti. A integrazione del sistema di *Governance*, alle sedute del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale presenzia il Magistrato della Corte dei Conti delegato al controllo sulla gestione finanziaria, a norma dell'art. 12 della legge n. 259/1958.

Conformemente alle previsioni statutarie, il Consiglio di Amministrazione: nomina un Amministratore Delegato; può conferire deleghe al Presidente, previa delibera dell'Assemblea, su materie delegabili ai sensi di legge; costituisce comitati, ove necessario, con funzione consultiva e propositiva (in FS SpA sono stati costituiti due Comitati: il Comitato per la Remunerazione e le Nomine e il Comitato *Audit*, Controllo rischi e *Governance*); nomina il Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari. Il Consiglio nomina altresì un Direttore Generale (le funzioni di Direttore Generale sono state attribuite all'Amministratore Delegato).

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

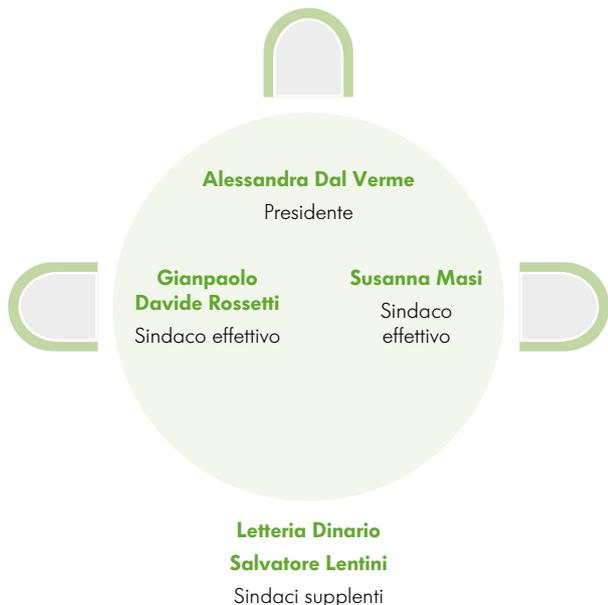
Per ulteriori informazioni si rimanda alla Relazione Finanziaria Annuale 2019 del Gruppo (cap. *Relazione sulla gestione*, par. *Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari*).

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



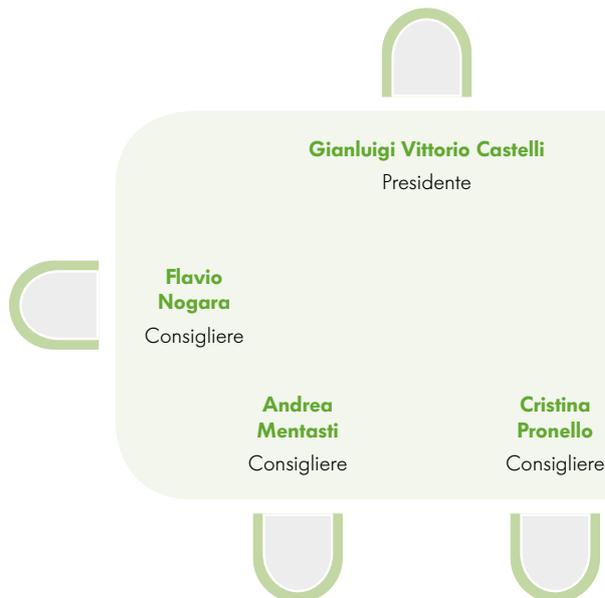
Collegio Sindacale*

Vigila sull'osservanza della legge e dello Statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione ed, in particolare, sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato da FS SpA e sul suo concreto funzionamento. Con la qualifica acquisita da FS SpA di EIP, ha assunto anche il ruolo di Comitato per il Controllo Interno e la Revisione Contabile, di cui all'art. 19 del D.Lgs. 39/2010, con funzioni di vigilanza sull'informativa finanziaria, sull'efficacia dei sistemi di controllo interno, revisione interna e gestione del rischio, sulla revisione legale dei conti ed infine sull'indipendenza della società di revisione legale.



Consiglio di Amministrazione

Ha competenze esclusive su materie di importanza economica e strategica per il Gruppo e in materia di nomina degli organi di amministrazione e controllo delle principali controllate.



SOCIETÀ DI REVISIONE

KPMG SpA

MAGISTRATO DELLA CORTE DEI CONTI

Angelo Canale**

Cristiana Rondoni
Sostituto

AUDIT, CONTROLLO RISCHI E GOVERNANCE

I componenti di tale Comitato sono: Vanda Ternau (Presidente), Flavio Nogara e Cristina Pronello. Tale Comitato ha il compito di supportare, con attività propositive e consultive, le valutazioni e le decisioni del Consiglio di Amministrazione relative al sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, quelle relative all'approvazione delle relazioni finanziarie periodiche, nonché le valutazioni relative alla dimensione/composizione del Consiglio stesso, alla Corporate Governance della Società e del Gruppo e alla responsabilità sociale d'impresa.

GREEN BOND

Garantisce l'attuazione, la manutenzione e l'aggiornamento ove necessario del *Green Bond Framework*, con particolare riguardo alle attività di individuazione e valutazione dei c.d. *Eligible Green Project*, anche dialogando con le controparti coinvolte nell'analisi di *greenness* dei progetti e nell'implementazione delle procedure di *reporting* e gestione dei *proceeds* delle emissioni

INIZIATIVE ESTERO

Garantisce il presidio strategico delle iniziative di sviluppo all'estero di interesse di Gruppo

INVESTIMENTI

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

ETICO

Ha un ruolo consultivo e di indirizzo nel quadro dei principi e delle norme di cui al Codice Etico del Gruppo FS Italiane, con il principale compito di chiarire il significato e l'applicazione del Codice Etico e proporre eventuali necessità di modifica, esaminare le segnalazioni ricevute, promuovendo le verifiche opportune, fornire supporto per la definizione di iniziative comunicativo/formative in materia etica

ATTUAZIONE QUARTO PACCHETTO FERROVIARIO

In considerazione della rilevanza della normativa europea - Legge di delegazione europea 2016-2017 - rispetto alle attività del Gruppo, valuta nel dettaglio la nuova normativa e i riflessi sulle attività del Gruppo, monitora l'evoluzione dell'attività di recepimento delle direttive negli altri Stati membri dell'UE e coordina la predisposizione delle posizioni del Gruppo in funzione all'adozione dei testi legislativi di recepimento nazionale

PER LA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI E DEI SISTEMI INFORMATIVI DI GRUPPO

Indirizza le strategie di sicurezza delle informazioni del Gruppo FS Italiane, formula proposte alle società del Gruppo per la rilevazione dei processi di *business* critici in relazione ai rischi emergenti in materia di uso e gestione delle risorse informatiche, monitora le iniziative in materia, valuta e approva le proposte in materia di regolamentazione delle valutazioni e certificazioni in ambito sicurezza delle informazioni e dei sistemi informativi

SOSTENIBILITÀ

Garantisce l'integrazione degli aspetti sociali e ambientali nelle strategie economico-finanziarie del Gruppo nonché la promozione dei principi e dei valori dello sviluppo sostenibile, nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli *stakeholder*

* Con l'assemblea del 30 aprile 2019, convocata per l'approvazione del bilancio di esercizio 2018, è giunto a naturale scadenza il Collegio Sindacale composto dai sindaci effettivi Carmine Di Nuzzo (Presidente), Susanna Masi e Roberto Ascoli, e dai sindaci supplenti Cinzia Simeone e Paolo Castaldi. L'Assemblea del 3 luglio 2019 ha, pertanto, nominato, per tre esercizi e, comunque, sino all'assemblea di approvazione del bilancio di esercizio 2021, quali sindaci effettivi, Alessandra Dal Verme (Presidente), Susanna Masi e Gianpaolo Davide Rossetti; quali sindaci supplenti, Letteria Dinario e Salvatore Lentini.



Gianfranco Battisti
Amministratore Delegato
e Direttore Generale

Federica Moraci
Consigliere

Vanda Ternau
Consigliere

Marcello Torregrossa
Segretario CdA



REMUNERAZIONE E NOMINE

I componenti di tale Comitato sono Francesca Moraci (Presidente), Flavio Nogara e Vanda Ternau. Tale Comitato ha compiti di natura propositiva e consultiva nei confronti del Consiglio di Amministrazione con riferimento, tra l'altro a: criteri e procedure per la nomina dei dirigenti con responsabilità strategiche e degli organi di amministrazione e controllo delle società controllate direttamente da FS SpA; cooptazione dei consiglieri di FS; linee guida e criteri in tema di politica retributiva e su sistemi di incentivazione; remunerazione di Amministratore Delegato e Presidente di FS (qualora a quest'ultimo siano attribuite deleghe operative).

Assemblea degli azionisti

Costituita dal socio unico Ministero dell'Economia e delle Finanze che esercita i diritti dell'azionista d'intesa con il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

Organismo di Vigilanza 231

Carlo Piergallini
Presidente

Gianfranco Cariola***
Gustavo Olivieri

Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari

Roberto Mannozi



IL MANAGEMENT

Affari Istituzionali e Regolatori
Amministrazione, Bilancio, Fiscale e Controllo
Audit
Comunicazione esterna
Finanza, Investor Relation e Patrimonio
FS International

Protezione Aziendale
Risorse Umane e Organizzazione
Strategie, Pianificazione, Innovazione e Sostenibilità
General Counsel, Affari Societari e Compliance
Chief Risk Officer

SOD (SEGREGATION OF DUTIES)

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

CREDITI

Monitora l'andamento dei crediti di Gruppo, evidenziando eventuali criticità e promuovendo i necessari interventi correttivi, e valuta l'esposizione consolidata per controparte e le eventuali possibilità di compensazione

GUIDA 231

Indirizza i lavori e valuta le proposte del Team 231, istituito nel 2017 allo scopo di fornire in via permanente supporto tecnico specialistico alla Società per le attività di aggiornamento del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo di FS SpA definito ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. n. 231/2001, e garantisce un flusso informativo periodico verso l'Amministratore Delegato e Direttore Generale, l'Organismo di Vigilanza e altri Organi di Controllo.

PARI OPPORTUNITÀ

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

TUTELA AGGRESSIONI

Garantisce tutela legale al personale aziendale che, vittima di atti di aggressione da parte di soggetti terzi al Gruppo, sia noti sia ignoti, in occasione dello svolgimento della propria prestazione lavorativa e/o comunque in riferimento alla stessa, decida di adire le vie legali

PLESSO DI VILLA PATRIZI

Promuove il confronto tra i soggetti Proprietario, Gestore Immobiliare e Società Locatarie per una più efficace ed efficiente gestione dei complessi temi immobiliari.

Legenda

..... COMITATI CONSILIARI

ALTRI COMITATI****

** A decorrere dal 1° gennaio 2020, Giovanni Coppola ha sostituito Angelo Canale in qualità di Presidente.

*** Gianfranco Cariola è stato Direttore Centrale Audit e componente dell'Organismo di Vigilanza fino al 30 novembre 2019.

**** Il Comitato Compliance Antitrust è stato soppresso con la DdG n. 274/AD del 3 ottobre 2019, relativa alla Policy Antitrust del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane.

LA GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ

Crediamo che lo sviluppo economico, l'inclusione sociale e la tutela dell'ambiente possano essere perseguiti solo attraverso una buona *governance* della sostenibilità. Per questo abbiamo definito e adottato un Modello di Governo della Sostenibilità della cui *accountability* abbiamo incaricato il più alto organo di governo interno, il CdA di FS Italiane. Dal 2016 ci siamo dotati di un Comitato di Sostenibilità (CdS) di Gruppo, con funzione di *advisory board* per l'AD di Gruppo (in qualità di Presidente del CdS) a garanzia dell'integrazione dei principi della sostenibilità nelle strategie di *business*.

Consiglio di Amministrazione

Esamina e approva i piani strategici, industriali e finanziari, compreso il Piano Industriale, che integrano obiettivi e linee guida per promuovere un modello di *business* sostenibile e creare valore nel lungo periodo.

Il Consiglio è responsabile dell'approvazione del Rapporto di Sostenibilità e della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ex D.Lgs. 254/16 (DNF), previo parere preventivo del Comitato *Audit*, Controllo Rischi e *Governance*.

Comitato *Audit*,
Controllo Rischi e
Governance

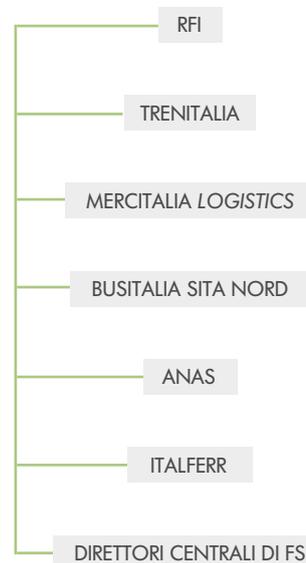
Amministratore Delegato e Direttore Generale

Presidente del Comitato di Sostenibilità, valuta e approva le proposte formulate dal CdS in merito ai temi di integrazione degli aspetti sociali e ambientali nelle strategie di Gruppo, anche attraverso il dialogo con gli *Stakeholder*, esamina e valida la bozza del Rapporto di Sostenibilità.

Direzione Centrale Strategie, Pianificazione, Innovazione e Sostenibilità

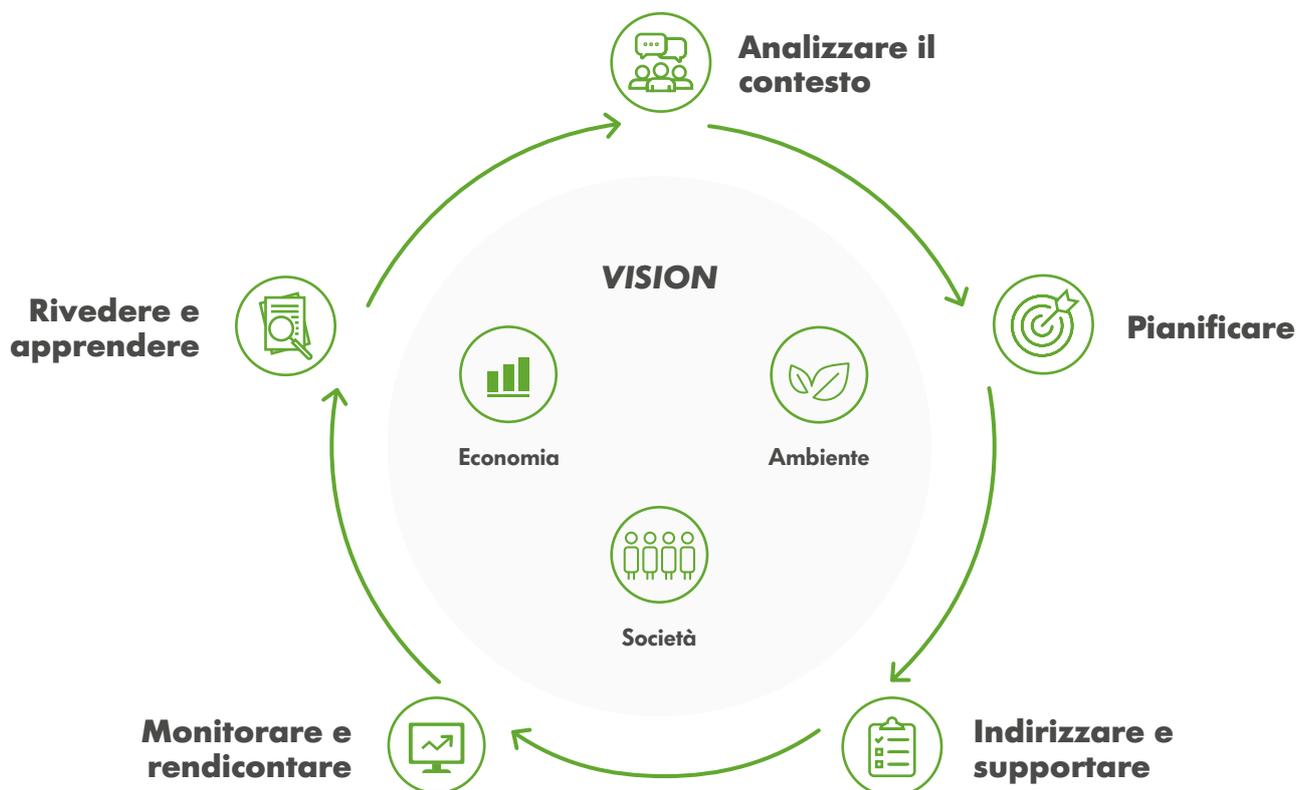
Garantisce la definizione di indirizzi, metodologie e modelli per la corretta implementazione delle politiche di sostenibilità e svolge anche il ruolo di segreteria tecnica del Comitato di Sostenibilità.

Comitato di
Sostenibilità



Nel corso del 2019, il CdA di FS SpA ha approvato il Modello di Governo della Sostenibilità, uno strumento di gestione volto a favorire l'integrazione della sostenibilità nella gestione d'impresa del Gruppo.

Tale modello definisce la *governance* e disegna i processi di gestione con cui la Capogruppo intende garantire il presidio integrato delle tre dimensioni della sostenibilità (economica, sociale e ambientale).



Al fine di rafforzare la conoscenza e il *commitment* del *top management* sul tema della sostenibilità, il Gruppo ha avviato nel 2016 un percorso di *induction* che ha visto il coinvolgimento dei membri del Consiglio di Amministrazione di FS SpA e del Comitato di Sostenibilità (in totale sono stati svolti tre incontri). Tale percorso è proseguito nel 2019 con un secondo ciclo di *induction* finalizzato a fornire, a tutti i Consigli di Amministrazione delle principali società del Gruppo²³, un'adeguata conoscenza dei riflessi della sostenibilità nella strategia e nelle attività aziendali. Il percorso si completerà nel 2020. A fine 2019, inoltre, il percorso di sensibilizzazione è stato esteso a oltre 200 dirigenti, tra AD e dirigenti, di Società controllate dirette e indirette, italiane ed estere, con l'intento di raggiungere anche i secondi e terzi livelli professionali entro la fine del 2020.

²³ Incluso il CdA di FS SpA e i membri del Comitato di Sostenibilità di Gruppo. Nel 2019 hanno partecipato all'*induction* i CdA di Trenitalia, Italferr e RFI.

BUSINESS INTEGRITY

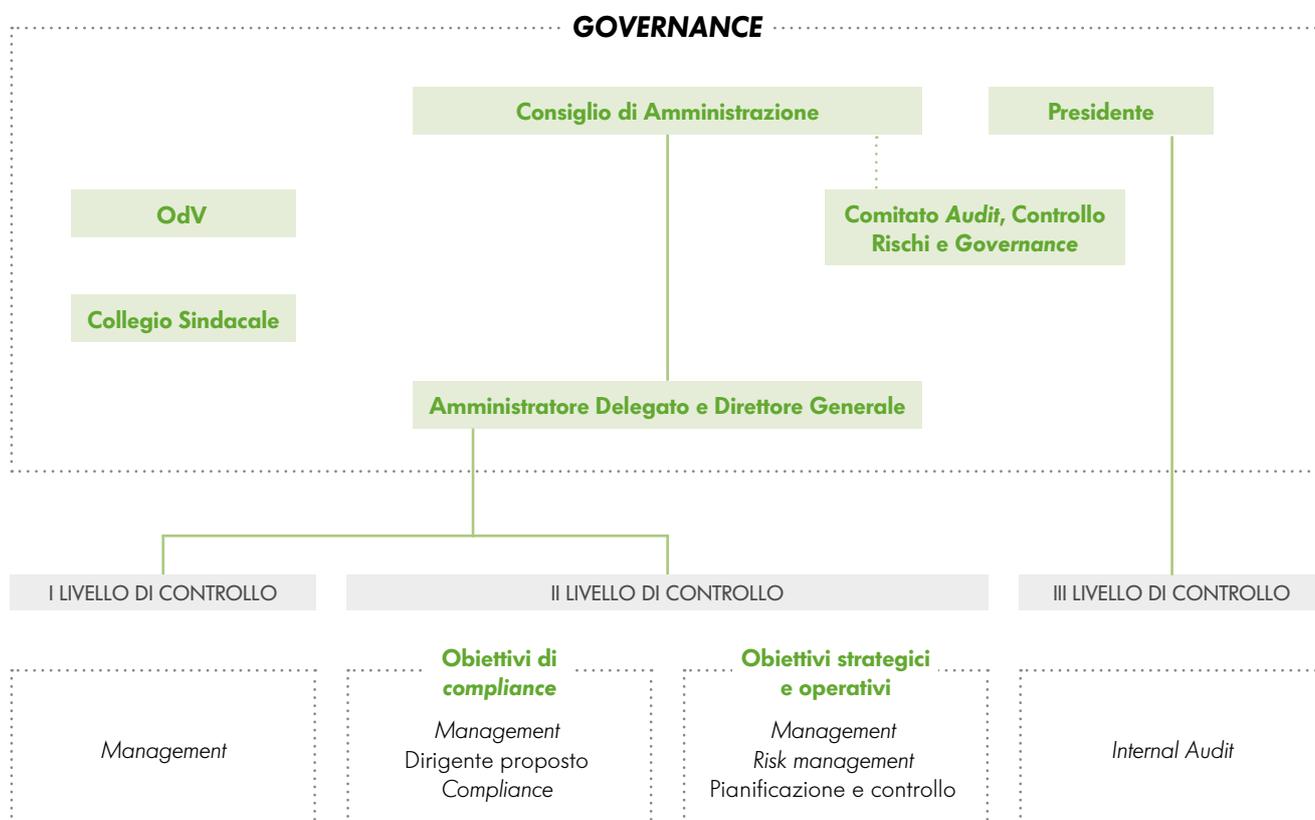
102-11 102-12 102-30 103-2 103-3 205-1 205-2 205-3

Promuoviamo una cultura aziendale improntata sull'integrità, l'etica, la lealtà, la correttezza, la trasparenza e il rispetto delle norme, principi determinanti per governare la complessità favorendo l'assunzione di decisioni consapevoli. Preveniamo e ci asteniamo da qualunque situazione di conflitto di interessi e ripudiamo e disincentiviamo ogni forma di corruzione, a qualunque livello praticata, sia in Italia che all'estero. Al fine di garantire nei confronti degli *stakeholder* trasparenza nella gestione e nel controllo del *business*, abbiamo definito le migliori pratiche attraverso un solido sistema, costituito da regole, strumenti, attività, procedure e strutture organizzative, orientato a tutelare la reputazione e l'integrità del Gruppo e degli stessi *stakeholder*.

SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO

Il Sistema di controllo interno e gestione rischi (SCIGR) è l'insieme di strumenti, strutture organizzative, norme e regole aziendali volte a consentire una conduzione dell'impresa sana, corretta e coerente con gli obiettivi aziendali definiti dal CdA, attraverso un adeguato processo di identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei principali rischi, così come attraverso la strutturazione di adeguati flussi informativi volti a garantire la circolazione delle informazioni.

FS SpA utilizza il *CoSO Report*²⁴ quale *framework* di riferimento, internazionalmente riconosciuto, per l'implementazione, l'analisi e la valutazione del SCIGR.



²⁴ *Internal Control – Integrated Framework* pubblicato dal Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission.

Il SCIGR si articola nei seguenti 3 livelli di controllo:

- › **I livello di controllo:** diretto ad assicurare il corretto svolgimento delle operazioni e a garantire un'adeguata risposta ai correlati rischi. Rientra in tale attività anche la verifica periodica dell'efficacia e dell'efficienza del disegno e dell'effettiva operatività dei controlli al fine di: i) accertare che agiscano in funzione degli obiettivi a essi assegnati, ii) verificare che siano adeguati rispetto a eventuali cambiamenti intervenuti nella realtà operativa, iii) coglierne e promuoverne eventuali possibilità di miglioramento. La responsabilità di definire ed effettuare tali controlli è del *management*.
- › **II livello di controllo:** volto ad assicurare l'efficacia e l'efficienza del trattamento dei principali rischi attraverso il loro monitoraggio, nonché a monitorare l'adeguatezza e l'operatività dei controlli (posti a presidio dei principali rischi). Fornisce, inoltre, supporto al primo livello nella definizione e implementazione di adeguati sistemi di gestione dei principali rischi e dei relativi controlli. È svolto dal *management* e da altre specifiche funzioni quali il *Risk Management*, la *Compliance* e il Dirigente Preposto.
- › **III livello di controllo:** atto a fornire assurance indipendente e obiettiva sull'adeguatezza ed effettiva operatività del primo e secondo livello di controllo e in generale sul SCIGR nel suo complesso. È svolto da unità indipendenti, diverse da quelle operative, quali l'*Internal Audit*.

Di seguito una breve descrizione dei compiti e delle responsabilità dei principali soggetti coinvolti nel SCIGR.

Il Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari di FS SpA

La figura del Dirigente Preposto, istituita su base volontaria nel 2007 a seguito della esplicita richiesta dell'Azionista MEF, è diventata nel 2013 a tutti gli effetti obbligatoria ex lege, ricadendo a pieno nell'ambito di applicazione dell'art. 154 bis del TUF, per effetto dell'emissione di prestiti obbligazionari quotati sul mercato irlandese (Programma EMTN *Euro Medium Term Notes*) in conseguenza della quale FS SpA ha assunto la configurazione di Ente di interesse Pubblico (EIP), di cui all'art.16 del D.Lgs. 39/2010, in quanto società Emittente Strumenti finanziari quotati.

Il Dirigente Preposto è responsabile della definizione di adeguate procedure amministrativo contabili per la formazione del bilancio di esercizio e consolidato, e del rilascio, a firma congiunta con l'Amministratore Delegato, delle Attestazioni circa l'adeguatezza del sistema dei controlli definito.

Il Dirigente Preposto di FS SpA definisce e aggiorna il Modello di controllo sull'informativa finanziaria del Gruppo (c.d. Modello 262) in coerenza con le previsioni del già citato articolo 154 bis del Testo Unico della Finanza e sulla base di *standard* di riferimento internazionali (CoSO *Report Internal Control – Integrated Framework* pubblicato dal *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*). Il Modello prevede la presenza di un Dirigente Preposto nella Capogruppo e di Dirigenti Preposti nelle principali società controllate. Il Dirigente Preposto di FS SpA definisce e monitora il Piano di attività annuale per la *compliance* alla L. 262/2005 del Gruppo ed emana linee guida in termini di predisposizione delle procedure amministrativo – contabili, di verifica dell'adeguatezza ed operatività delle stesse, nonché di rilascio delle Attestazioni inerenti al sistema di controllo interno sull'informativa finanziaria. I Dirigenti Preposti di società implementano e mantengono il sistema di controllo interno sull'informativa finanziaria societaria, con flussi di interscambio continui con il Dirigente Preposto di Capogruppo. Il processo di controllo sull'informativa finanziaria prevede le seguenti fasi: definizione del perimetro delle società/processi in c.d. ambito 262; mappatura dei processi; *risk & control assessment*; emanazione/revisione delle procedure; autocertificazione dell'adeguatezza e operatività dei controlli a cura dei *Control Owner/Process Owner* (meccanismo di *Self Assessment*); test indipendenti; valutazione carenze e gestione dei piani di azione; rilascio delle Attestazioni.

Compliance

La Struttura organizzativa *Compliance* monitora la normativa e le *best practice* nazionali e internazionali a cui il sistema delle regole aziendali e di Gruppo deve essere conforme, assicurando e fornendo alle strutture interessate il necessario supporto, per la definizione delle azioni da adottare per garantire la conformità alle nuove disposizioni di legge e regolamentari,

nonché delle conseguenti implicazioni organizzative, strategiche e di *business*; verifica l'allineamento degli indirizzi, delle disposizioni e procedure aziendali e di Gruppo alla normativa formulando proposte di adeguamento ai fini del loro corretto orientamento giuridico; assicura il supporto specialistico, in coordinamento con le altre competenti strutture aziendali, rispetto all'implementazione e gestione dei modelli di controllo interno e dei programmi di *compliance* relativi all'*Anti-Bribery&Corruption management system* e all'*Antitrust Compliance Program* e al *Framework* di *Data Protection* nonché, attraverso il coordinamento del *Team 231*, l'aggiornamento del Modello 231 di FS in relazione all'evoluzione della normativa di riferimento e a modifiche organizzative e di processo intervenute; supporta i processi decisionali di *business* mediante l'analisi dei profili di *business* e *trade compliance* relativamente alle iniziative di sviluppo commerciale all'estero (*business partners*, consulenti e promotori commerciali) operazioni di *M&A*, sponsorizzazioni ed altre iniziative strategiche. Nel corso del 2019 è stato definito il Modello di *Compliance* del Gruppo FS Italiane descrivendone gli aspetti organizzativi ed i processi che ne regolano il funzionamento .

EMISSIONE DEL MODELLO DI COMPLIANCE DI GRUPPO

Rafforzati i presidi di prevenzione dei rischi, in particolare in materia di corruzione, mediante l'adozione del Modello di *Compliance* di Gruppo, rientrante nell'ambito del più ampio Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi. Tale Modello presidia il rischio di incorrere in violazioni di norme nazionali o internazionali, ovvero di autoregolamentazione che, oltre a poter procurare danni alla reputazione delle Società e del Gruppo, possono comportare sanzioni, comminate da autorità giudiziarie o amministrative, nazionali, estere o sovranazionali, anche con misure restrittive e interdittive, stimolando l'attivazione dei presidi organizzativi specifici volti a identificare, valutare, mitigare e monitorare i rischi di *compliance* nonché intercettare in via preventiva i comportamenti che possono violare le prescrizioni di autoregolamentazione e etero regolamentazione, al fine di assicurare il rigoroso rispetto delle stesse nonché di promuovere una cultura aziendale improntata a principi di integrità, etica, lealtà, correttezza e rispetto sostanziale delle norme.

Risk Management

La Struttura organizzativa *Risk Management* assicura la progettazione, l'implementazione e il governo del modello integrato di *Enterprise Risk Management* e del processo di monitoraggio integrato del complesso dei Rischi Aziendali raccordando strategie, politiche, processi e meccanismi di funzionamento riguardanti l'individuazione, l'assunzione, la gestione, l'attenuazione, il monitoraggio e il *reporting* dei principali rischi a cui l'azienda è esposta, curando la definizione del profilo di rischio della Capogruppo e coordinando i vari presidi di *risk management* di Gruppo.

Il processo di *Risk Assessment* prevede la mappatura dei principali obiettivi, l'individuazione e la valutazione dei rischi che potrebbero comprometterne il raggiungimento, dei relativi controlli e di eventuali proposte di azioni migliorative a contenimento dei rischi.

Il metodo adottato per lo svolgimento del *Risk Assessment* è il *Risk & Control Self Assessment (RCSA)*, caratterizzato dalla partecipazione attiva dei *process owner* nell'identificazione e nella valutazione dei rischi connessi alle loro attività.

Sistema di Pianificazione e Controllo di Gestione

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

- › la Direzione Centrale Strategie, Pianificazione, Innovazione e Sostenibilità (DCSPIS), in un'ottica di generazione di valore - economico, ambientale e sociale - per tutti gli *stakeholder*, assicura la definizione delle strategie di Gruppo e il relativo processo di pianificazione, monitoraggio e controllo strategico, nonché il relativo processo di pianificazione e controllo investimenti e l'ottimizzazione e lo sviluppo del portafoglio dei *business* del Gruppo;
- › la Direzione Centrale Amministrazione, Bilancio, Fiscale e Controllo (DCABFC), assicura, tra l'altro, il sistema di Programmazione e Controllo di Gestione del Gruppo, attraverso il processo di implementazione operativa delle strategie (processo di *budget*) e quello di consuntivazione e analisi dei risultati.

Internal Audit

L'*Internal Audit* svolge un'attività indipendente e obiettiva di assurance e consulenza, finalizzata al miglioramento

dell'efficacia e dell'efficienza dell'organizzazione. Ha il compito di: verificare l'operatività e l'adeguatezza del SCIGR sia in via continuativa sia in relazione a specifiche necessità e di fornire valutazioni e raccomandazioni al fine di promuoverne l'efficienza e l'efficacia; fornire supporto specialistico al *management* in materia di SCIGR al fine di favorire l'efficacia, l'efficienza e l'integrazione dei controlli nei processi aziendali e promuovere il costante miglioramento della *governance* e del *risk management*.

L'assetto organizzativo e di funzionamento dell'*Internal Audit* nel Gruppo prevede:

- › la presenza della funzione *Internal Audit* nella Capogruppo FS SpA e nelle società controllate di primo livello e consolidate con il metodo integrale. Queste ultime valutano - in funzione delle specificità e dei rispettivi profili di rischio, sentita la Direzione Centrale *Audit* di FS SpA - l'assetto dell'*Internal Audit* delle società da esse controllate nel rispetto dei criteri di efficienza, fermo restando l'obiettivo dell'efficace presidio del proprio Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi (SCIGR);
- › un ruolo di coordinamento – da parte della Direzione Centrale *Audit* di FS SpA - delle funzioni *Internal Audit* di Gruppo attraverso: i) la definizione e aggiornamento di indirizzi e metodologie di *audit*; ii) la gestione della Famiglia Professionale dell'*Internal Audit*, in qualità di *Process Owner* di Gruppo.

Le funzioni *Internal Audit*²⁵ sono a riporto gerarchico del Presidente del Consiglio di Amministrazione e funzionale dell'Amministratore Delegato e riferiscono anche al Comitato di *Audit* (ove istituito).

Le funzioni *Internal Audit* supportano operativamente l'Organismo di Vigilanza delle relative società nello svolgimento delle attività di vigilanza.

Sono oggetto di *Internal Audit* tutte le funzioni, unità, processi e/o sottoprocessi, sistemi informatici aziendali, con riferimento ai rischi e conseguenti obiettivi di:

- › efficacia ed efficienza dei processi aziendali;
- › affidabilità dell'informativa finanziaria;
- › rispetto delle leggi, regolamenti, statuto sociale e normative applicabili;
- › salvaguardia del patrimonio sociale.

Le funzioni *Internal Audit* delle società controllate, con delibera dei rispettivi Consigli di Amministrazione, hanno adottato un *Audit Charter* che definisce le Linee di Indirizzo sulle attività di *internal auditing*, individuando compiti e responsabilità, anche al fine di definire chiaramente gli ambiti, il perimetro, le macro modalità operative e i flussi informativi (in particolare con il Vertice e gli Organi di controllo/vigilanza).

Controlli esterni

- › **Società di Revisione legale dei conti:** la revisione legale dei conti della Capogruppo e delle società da questa controllate è stata affidata, a partire dall'esercizio 2014, a KPMG SpA;
- › **controllo della Corte dei Conti:** la Corte dei Conti esercita un controllo sulla gestione finanziaria di FS SpA, avvalendosi di un magistrato delegato che presenzia alle sedute del CdA e del Collegio Sindacale.

Modelli di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001 e Organismi di Vigilanza

La Disposizione di Gruppo n. 209/P del 9 giugno 2016, che ha sostituito le precedenti in materia a partire dal 2002,

²⁵ Oltre a Ferrovie dello Stato Italiane, le società, controllate di primo livello e consolidate con il metodo integrale, dotate di una funzione di *Internal Audit* sono: Trenitalia, RFI, Ferservizi, Italferr, Busitalia Sita-Nord, Fercredit, FS Sistemi Urbani, Grandi Stazioni Immobiliare, Italcertifer, Ferrovie Sud Est, Mercitalia Logistics, FS Technology e ANAS.

prevede che le società del Gruppo FS Italiane adottino Modelli di Organizzazione, Gestione e Controllo idonei a prevenire i comportamenti illeciti previsti dal D.Lgs. 231/2001 e istituiscano un Organismo con il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza dei Modelli e di curarne l'aggiornamento dettando requisiti e criteri di nomina dei componenti al fine di garantirne professionalità, autonomia e indipendenza.

La citata DdG prevede che gli Organismi di Vigilanza abbiano di norma forma collegiale e siano composti da un Presidente esterno, dotato di alte e specifiche competenze nella materia, da un dirigente della funzione *Internal Audit* e da un soggetto esterno al Gruppo con competenze giuridiche, o, in alternativa, da un componente del Collegio Sindacale. Ai sensi dell'art. 6, comma 4 D.Lgs. n. 231/2001, le Società del Gruppo di piccole dimensioni, caratterizzate da minore complessità organizzativa e/o dimensionale, possono istituire un OdV monocratico, composto da un soggetto esterno al Gruppo dotato di alte e specifiche competenze nella materia.

CONCLUSA LA FASE DI RISK ASSESSMENT E GAP ANALYSIS PER L'AGGIORNAMENTO DEL MODELLO 231

Si è conclusa l'attività propedeutica all'aggiornamento del Modello di Organizzazione e Gestione ex D.Lgs. 231/2001 di FS SpA attraverso:

- › **risk assessment:** mappatura dei rischi configurabili, con focus specifico sui reati di corruzione, coinvolgendo e intervistando 43 referenti aziendali in 25 incontri;
- › **gap analysis:** verifica dei presidi di controllo e delle procedure esistenti;
- › **implementation plan:** rafforzare il sistema di controllo interno e valutare l'integrazione operativa tra il Modello 231 e l'Anti-Bribery&Corruption management system.

EMESSO IL TAX CONTROL FRAMEWORK (TCF)

A PRESIDIO DEI RISCHI FISCALI INSITI NEI PROCESSI AZIENDALI, ASSICURANDO, ALTRESÌ, LA PROMOZIONE DI UNA CULTURA IMPRONTATA A PRINCIPI DI ONESTÀ, CORRETTEZZA E RISPETTO DELLA NORMATIVA TRIBUTARIA

Attraverso il TCF è stato inserito nel sistema di controllo interno e gestione del rischio (SCIGR) un ulteriore presidio con la specifica finalità di ridurre, nella misura massima possibile, il rischio fiscale che può scaturire dall'esercizio dell'attività d'impresa, in termini di maggiore imposta, sanzioni e interessi (oneri che rappresentano potenzialmente un danno economico e ancor più reputazionale).

Sistemi di Gestione

Continua l'impegno di Ferrovie dello Stato Italiane e delle principali società del Gruppo nell'attuazione, certificazione e mantenimento dei propri Sistemi di Gestione, con l'obiettivo di continuare a migliorare le prestazioni del Gruppo²⁶, utilizzando inoltre tali strumenti per rafforzare il SCIGR nelle sue componenti ambientale e salute e sicurezza sul lavoro.

	Qualità	Ambiente	Salute e Sicurezza sul Lavoro
		✓	
	✓	✓	✓
	✓	✓	✓

²⁶ Per maggiori informazioni relativamente al perimetro di certificazione dei Sistemi di Gestione delle società operative del Gruppo, si rimanda alla tabella conclusiva della sezione Schede societarie – focus ambiente, in allegato al Rapporto.

	Qualità	Ambiente	Salute e Sicurezza sul Lavoro
 GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE	✓	✓	✓
 GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE	✓	✓	✓
 GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE	✓	✓	✓
 GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE	✓	✓	✓
 GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE		✓	
 GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE	✓		
 GRUPPO FS ITALIANE	✓		

ABC SYSTEM

Il Gruppo FS Italiane nella conduzione del business si ispira ai principi dell'integrità, dell'etica e dello zero tolerance for corruption: l'adozione del Codice Etico di Gruppo e dei Modelli 231, l'emanazione di apposite Linee Guida per la prevenzione della corruzione tra privati nel Gruppo FS e l'adesione al Global Compact delle Nazioni Unite, il cui X principio impegna le imprese a contrastare la corruzione in ogni sua forma, sono prova dell'impegno verso un agire aziendale improntato sui suddetti principi.

A ulteriore consolidamento di tale impegno, dal 2017 la Capogruppo si è dotata, su base volontaria, di uno strumento unico di autoregolamentazione per la prevenzione dei fenomeni corruttivi, il c.d. Framework Unico Anticorruzione²⁷, articolato su due modelli di gestione e controllo:

- › il Modello 231, per le ipotesi di corruzione previste dal D.Lgs. n. 231/2001 (inclusa la corruzione tra privati, l'induzione indebita a dare o promettere utilità e la concussione);
- › l'Anti Bribery&Corruption management system (ABC system), predisposto in attuazione delle Linee di Indirizzo sulla Politica Anticorruzione che costituiscono anch'esse parte integrante del Framework e che contengono i criteri direttivi per la realizzazione di un efficace sistema anticorruzione in FS SpA.



²⁷ Le società controllate, direttamente e indirettamente, da FS SpA adottano il proprio Framework adeguandolo alle specificità organizzative e di business, nel rispetto comunque degli obblighi normativi applicabili. Nel corso del 2019, il percorso di recepimento del Framework Unico Anticorruzione è stato concluso dalle principali società direttamente controllate da FS SpA e consolidate con il metodo integrale, ad eccezione delle società estere (che nel corso del 2019 sono diventate indirette controllate di FS SpA) e delle società di recente istituzione che presentano peculiarità legate al quadro normativo di riferimento e a una struttura organizzativa ancora in fase di completamento.

L'ABC system riguarda un concetto di corruzione c.d. in senso ampio, che - oltre a comprendere la corruzione attiva e passiva, diretta e indiretta, nei rapporti con esponenti della Pubblica Amministrazione e nei rapporti con privati - si declina in atti e comportamenti anche non integranti una specifica fattispecie di reato ma che potrebbero dar luogo ad abusi finalizzati a ottenere un vantaggio privato (per sé o a favore di un soggetto terzo) e/o a situazioni di mala gestio e a porsi così in contrasto con i principi di correttezza, legalità e integrità.

L'ABC system incentra l'analisi degli eventi a rischio sui processi individuati nelle Linee di indirizzo in quanto considerati dalla normativa e dalle *best practices* di riferimento come maggiormente esposti al rischio di corruzione: Acquisti e Appalti, Conferimento di incarichi di consulenza, Iniziative di sviluppo del *business* nei mercati internazionali, Quote associative, sponsorizzazioni, *co-marketing*, erogazioni liberali e omaggi e Risorse Umane.

Per ciascun processo a rischio considerato, l'ABC system individua un set di strumenti di prevenzione declinati in principi di controllo trasversali e in strumenti di prevenzione specifici (*standard* di comportamento²⁸ e indicatori di possibili anomalie).

Il contenuto degli strumenti di prevenzione è oggetto di specifica attività formativa e di comunicazione, al fine di assicurare una loro piena conoscenza da parte dei destinatari e di massimizzare la diffusione della cultura dell'integrità. Più in generale, l'attività formativa e di comunicazione sui temi della prevenzione e della legalità e sui contenuti dell'ABC system costituisce una delle principali linee di intervento, finalizzata a garantire la piena consapevolezza e la conseguente responsabilizzazione di tutti gli attori rispetto alla gestione del rischio e agli strumenti di prevenzione previsti.

Sotto il profilo della *Governance*, l'ABC system individua attori, ruoli e responsabilità del processo di attuazione, sviluppo, aggiornamento, monitoraggio e controllo dello stesso, nonché i correlati flussi informativi e di coordinamento. Tra questi, ruolo centrale è svolto dal *management*, tenuto conto della conoscenza dei processi e delle procedure, del rapporto diretto con le risorse che tali processi attuano, del monitoraggio di linea e delle ulteriori prerogative che ne connotano le responsabilità.

Tra i principali attori rientra l'unità *Anti Bribery&Corruption* che, tra le altre, monitora l'ABC system nell'ottica di promuoverne il miglioramento continuo, supporta i *Process Owners* nell'identificazione dei rischi e nella definizione dei relativi strumenti di prevenzione e monitora il recepimento e il rispetto delle misure previste dall'ABC system, anche attraverso appositi flussi informativi.

Parte integrante dell'ABC system è il cronoprogramma in cui sono individuate le attività finalizzate all'attuazione delle previsioni del documento e i relativi attori, nonché la tempistica di realizzazione. Il cronoprogramma, approvato dal CdA su base annuale, rappresenta l'impegno dell'Azienda al perseguimento di una politica anticorruzione che sia realmente efficace e non si traduca in un mero adempimento di *compliance*.

Nel corso del 2019 si è intervenuti sulla sezione dedicata ai destinatari dell'ABC system, riconducendone il perimetro all'organizzazione aziendale e prevedendo la predisposizione di idonei strumenti per la conoscibilità da parte dei terzi dei principi e delle regole previsti dal sistema per le parti applicabili, nella consapevolezza che, oltre agli Organi Sociali e agli Organi di Controllo/Vigilanza (e loro componenti) e al *management*, anche i dipendenti, i collaboratori e più in generale tutti i soggetti che instaurano relazioni con FS SpA partecipano alla gestione del rischio e sono chiamati a collaborare all'attuazione delle misure di prevenzione.

EMISSIONE E REVISIONE DI STRUMENTI NORMATIVI A PRESIDIO DI ALCUNI PROCESSI A RISCHIO CORRUZIONE

Nel corso del 2019 sono stati emessi i seguenti strumenti normativi a presidio di alcuni processi a rischio corruzione: Promotori Commerciali, Consulenti Commerciali e *Business Partners* nelle iniziative commerciali o di sviluppo del *business* nei mercati internazionali (*Business Compliance*); Procedure di offerta nell'ambito delle iniziative di sviluppo e consolidamento del *business* nei mercati internazionali; Spese e Atti di Rappresentanza (Ospitalità e Omaggi); Gestione dei rapporti con gli Enti accademici, di formazione e di ricerca, pubblici e privati; Gestione delle adesioni ad Associazioni Professionali; Clausola di non gradimento prevista dai contratti di appalto con utilizzo di manodopera e relative Linee Guida applicative di Gruppo; Regole di *Governance* in materia di *Risk Management*). È stato diffuso e reso operativo il questionario per l'emersione di eventuali situazioni di conflitto di interessi in ambito consulenze e prestazioni professionali equiparate. Sono stati inoltre oggetto di aggiornamento i seguenti strumenti normativi a presidio di processi a rischio corruzione: Disposizioni di Gruppo in materia di *Talent Acquisition*; *Policy* di Gruppo per lo sviluppo delle risorse umane; Regolamento per le Attività Negoziali delle Società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane.

²⁸ Gli *standard* di comportamento rappresentano la formalizzazione di una sequenza di condotte finalizzata a standardizzare l'esecuzione di alcune attività sensibili e promuovere la diffusione di comportamenti ispirati ai principi di integrità, correttezza e trasparenza.

Whistleblowing e gestione delle segnalazioni

Il 18 giugno 2019 il Consiglio di Amministrazione di FS SpA ha approvato la procedura per la gestione delle segnalazioni della Capogruppo²⁹, finalizzata a dare attuazione alla Legge n. 179/2017 (c.d. legge sul *whistleblowing*).

La procedura disciplina il processo di ricezione, analisi e trattamento delle segnalazioni da chiunque inviate o trasmesse su fatti e comportamenti ritenuti illeciti o contrari alla legge, al Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ex D.Lgs. n. 231/2001, all'*Anti Bribery&Corruption management system* e al Codice Etico del Gruppo FS Italiane, garantendo la piena tutela del segnalante secondo le prescrizioni di legge.

Nel Codice Etico del Gruppo, aggiornato a febbraio 2018, è prevista la possibilità di rivolgersi al Comitato Etico della società di appartenenza per domande, dubbi e chiarimenti utilizzando i seguenti canali: posta elettronica, posta ordinaria, altri strumenti di comunicazione messi a disposizione dalla società.

Nel corso del 2019 il Comitato Etico di FS SpA ha gestito n. 84 segnalazioni, di cui n. 32 risalenti ad anni precedenti e n. 52 aperte nel 2019, e l'Organismo di Vigilanza di FS SpA ha gestito n. 6 segnalazioni, di cui n. 2 risalenti ad anni precedenti e n. 4 aperti nel 2019.

Sensibilizzazione, comunicazione e formazione su politiche anticorruzione

In attuazione dei criteri direttivi individuati nelle Linee di Indirizzo sulla Politica Anticorruzione, l'*ABC system* prevede tra i suoi elementi portanti la responsabilizzazione del *management*, la cultura della prevenzione e una formazione e comunicazione continue.

Il documento riconosce, infatti, primaria importanza all'obiettivo di sensibilizzazione sulle tematiche anticorruzione nei confronti del *management* e in generale del personale, anche attraverso apposite iniziative di formazione e comunicazione, nel convincimento che la conoscenza delle regole poste a presidio dei comportamenti aziendali e la diffusione di una cultura dell'integrità costituiscano uno dei presupposti indispensabili per la consapevole applicazione della disciplina in materia di prevenzione della corruzione.

OLTRE 10.000 GIORNATE/UOMO
DI FORMAZIONE
ANTICORRUZIONE

Nel corso del 2019 è stato avviato il primo corso *e-learning* sull'*ABC system* con cui è stata estesa, a tutto il personale FS SpA, la formazione base sulle *ratio*, le finalità e i principali strumenti dell'*ABC system*, mentre nel 2018, in specifiche sessioni d'aula, ha coinvolto il *Top Management* e i responsabili di macro struttura. Si sono inoltre svolte iniziative formative specifiche su singoli processi di FS³⁰ e ulteriori iniziative nell'ambito dell'attività di indirizzo e coordinamento verso le società del Gruppo³¹ a supporto dell'adozione e dell'attuazione dei propri *ABC system*.

²⁹ Emessa con Comunicazione Organizzativa di Gruppo n. 34 del 24 settembre 2019.

³⁰ Processo di *recruitment* e attività internazionali.

³¹ Mercitalia Logistics e Busitalia Sita Nord.

Nel periodo compreso tra la pubblicazione dell'aggiornamento 2019 dell'ABC system e l'attivazione del corso *e-learning*, sono state pubblicate sulla pagina *intranet* aziendale, in successione temporale, quattro pillole³² video della durata media di 1' 30" sui concetti chiave del modello (il *framework*, il concetto di corruzione in senso ampio, gli strumenti di prevenzione). Nell'ambito delle attività 2019 di comunicazione interna relative all'ABC system tale pagina è stata arricchita con il messaggio del Presidente di FS SpA - che riconferma l'impegno del Gruppo al contrasto a ogni forma di corruzione e ogni tipo di mala gestio e promuove l'agire quotidiano ispirato ai valori dell'integrità, trasparenza e correttezza - e due sezioni contenenti un'introduzione di sintesi sulla politica anticorruzione adottata da FS SpA e il relativo modello di governance e le Linee di Indirizzo sulla Politica Anticorruzione e gli ABC system di FS SpA e delle società controllate. Infine, nella pagina è presente una sottosezione Formazione con notizie sulle iniziative attivate e il relativo materiale didattico.

Formazione anticorruzione su strumenti normativi specifici

Nel corso del 2019 è stata erogata al personale di FS International una formazione *face to face* a seguito dell'emissione della *Procedura Promotori Commerciali, Consulenti Commerciali e Business Partners nelle iniziative commerciali o di sviluppo del business nei mercati internazionali (Business Compliance)*. In tale ambito è stato effettuato uno specifico focus sui rischi di *compliance* derivanti dalla violazione delle norme anti-corruzione nei mercati internazionali e trattato il processo di *due diligence* e valutazione di Promotori, Consulenti Commerciali e *Business Partner*.

Nell'ambito della formazione intersocietaria che ha riguardato le Linee Guida in materia di *talent acquisition* emesse nel 2019 è stato inoltre previsto un intervento sui presidi di controllo del processo di *recruitment*, che ha analizzato, anche con esempi tratti da *case story*, i principali fattori di rischio e le correlate misure di prevenzione delle attività di selezione del personale.

Per ulteriori informazioni riguardo i contenuti del cap. *Trasparenza e responsabilità nel business* si rimanda alla Relazione Finanziaria Annuale 2019 del Gruppo (cap. *Relazione sulla gestione*, par. *Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari*).

³² Le pillole sono disponibili e permanentemente accessibili sulla pagina *intranet* aziendale dedicata all'ABC system.

TUTELA DEI DIRITTI UMANI

FS Italiane promuove la tutela dei diritti umani tra dipendenti, clienti, cittadini, fornitori e *business partner*, contribuendo alla creazione di una filiera responsabile e operando nel quadro di riferimento della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani delle Nazioni Unite e delle Convenzioni fondamentali dell'*International Labour Organization*.

Nella Politica di Sostenibilità, emessa nel 2019, tra i principi alla base dell'operato del Gruppo FS risaltano il rispetto dei diritti umani e l'impegno a contribuire alla creazione di una filiera responsabile. Impegno ribadito anche nel Codice Etico (che guida il Gruppo nei rapporti con gli *stakeholder*). Il Gruppo, inoltre, promuove ambienti di lavoro aperti e inclusivi, contrasta ogni comportamento discriminatorio o lesivo della persona, previene qualsiasi forma di lavoro irregolare, sostiene politiche rivolte al benessere psicofisico del personale.

Dal 2017, il Gruppo aderisce al *network* del *Global Compact dell'ONU*, impegnandosi a rispettare e integrare nel proprio modo di fare *business* 10 principi su diritti umani, lavoro, ambiente e lotta alla corruzione. Tali principi integrano e rafforzano gli impegni già sanciti nella Politica di Sostenibilità, nel Codice Etico, nel modello 231 e nelle Linee di Indirizzo sulla Politica Anticorruzione e *Anti Bribery&Corruption management system*.

L'impegno del Gruppo nel prevenire ogni forma di violazione dei diritti umani si esplicita anche attraverso:

- › l'utilizzo di clausole contrattuali *standard* e specifiche³³ sul rispetto dei diritti umani, tra cui la sottoscrizione del Codice Etico del Gruppo, inserite nei contratti stipulati con i fornitori, e l'introduzione³⁴ di un criterio premiale relativo al profilo di sostenibilità del fornitore;
- › la promozione di un percorso di miglioramento nella gestione della *supply chain* grazie alla partecipazione ai lavori nell'ambito di *Railsponsible*, iniziativa che raggruppa le principali aziende del settore ferroviario;
- › la tutela dei diritti dei passeggeri con disabilità o con ridotta mobilità. Il Gruppo dispone, in oltre 300 stazioni, di un servizio di assistenza per assicurare ai viaggiatori con disabilità fisiche, sensoriali o motorie che ne compromettano la mobilità in modo temporaneo o permanente, il diritto a spostarsi in modo agevole;
- › la tutela dei diritti delle persone disagiate che trovano riparo nelle stazioni ferroviarie. Da anni è attivo un progetto di solidarietà realizzato in collaborazione con enti locali e terzo settore attraverso la concessione in comodato d'uso gratuito di locali, all'interno o nei pressi delle stazioni ferroviarie, ad associazioni ed enti che si occupano di marginalità ed emergenza sociale³⁵.

³³ Con particolare riguardo agli affidamenti di appalti e concessioni di lavori e servizi ad alta intensità di manodopera, il Gruppo FS Italiane applica le clausole sociali, disposizioni che impongono il rispetto di determinati *standard* di protezione sociale e del lavoro, al fine di promuovere la stabilità occupazionale del personale impiegato.

³⁴ RFI SpA, a partire dal secondo semestre 2017, ha avviato l'introduzione nelle gare di un criterio premiale, che include, tra gli elementi di valutazione, il rispetto dei diritti umani (lotta contro lavoro minorile e lavoro forzato, lotta contro discriminazione, sostegno dei diritti fondamentali dell'uomo); prendendo spunto da questa iniziativa di RFI, è stato avviato il progetto *Supply Chain Sustainable Management* per il miglioramento del profilo di sostenibilità dei fornitori del Gruppo FS.

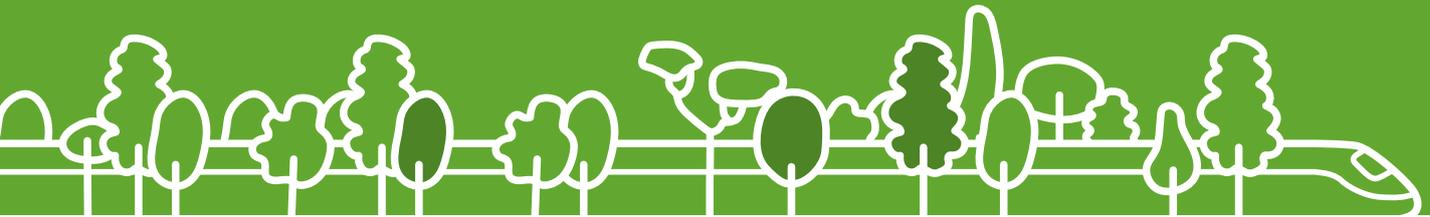
³⁵ Per approfondimenti si rimanda al § *Promozione della coesione sociale*.

08



RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ 2019

Gestione integrata dei rischi e delle opportunità



GESTIONE INTEGRATA DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ

102-15 201-2

Il Gruppo FS Italiane opera in settori caratterizzati da una elevata complessità e varietà di attività (progettazione, realizzazione e manutenzione infrastrutture, gestione delle reti ferroviarie e stradali, servizi di trasporto passeggeri e merci, gestione del patrimonio immobiliare) che può determinare rischi anche rilevanti.

Il presidio di tali rischi risulta quindi di fondamentale importanza per garantire la continuità del Gruppo nel medio – lungo termine. Il Gruppo ha quindi definito un modello di presidio dei rischi descritto nel § *Sistema di controllo interno*.

In tale contesto, il *Chief Risk Officer* di Gruppo svolge un ruolo di coordinamento nella gestione complessiva del processo di governo del rischio di Gruppo e negli ambiti di riferimento delle funzioni del perimetro di competenza (*Risk Management* e *Data Protection*).

Per ulteriori informazioni si rimanda alla Relazione Finanziaria Annuale 2019 del Gruppo (cap. *Relazione sulla gestione*, par. *Fattori di rischio*).

Il Gruppo monitora costantemente i rischi e le opportunità (attuali e prospettici), comprendendo anche aspetti sociali e ambientali, inclusi quelli legati al cambiamento climatico. Per la redazione del presente paragrafo, oltre a quanto previsto dal D.Lgs. 254/2016, sono stati analizzati anche gli *Orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario: Integrazione concernente la comunicazione di informazioni relative al clima* definiti dalla Commissione Europea nel mese di giugno 2019, nonché le raccomandazioni della *Task Force on Climate-related Financial Disclosures – TCFD*, che descrivono la modalità di gestione e monitoraggio dei rischi e delle opportunità legate al clima e la stima delle relative implicazioni finanziarie:

Rischio	Descrizione	Presidi	Opportunità
Rischi di business 	i. concorrenza derivante dall'apertura dei mercati di riferimento	i. valutazione e monitoraggio continuo dell'offerta dei concorrenti e della presenza sul mercato	i. possibilità di incrementare la presenza in Europa e continuo miglioramento dei servizi offerti
	ii. andamento dei consumi interni e dei principali fattori economici	ii. mantenimento e miglioramento della qualità del servizio offerto e rapido adattamento all'evoluzione della domanda	ii. offerta di servizi sempre più vicini alle esigenze delle persone e crescita dei servizi digitali
	iii. gestione finanziaria legata ai rapporti con entità pubbliche, sia in termini di incassi dei crediti sia di finanziamento degli investimenti collegati a concessioni di breve durata	iii. rafforzamento e rinnovamento della flotta quale elemento di innovazione e di attrazione di potenziali clienti	iii. offerta di servizi integrati per sfruttare le sinergie e la possibilità di offrire servizi addizionali (servizi ancillari)
	iv. potenziale instabilità dello scenario normativo di riferimento	iv. monitoraggio continuo delle posizioni creditorie, con politiche di finanziamento del capitale investito a tassi competitivi	
		v. monitoraggio dei contratti e dell'equilibrio economico-finanziario degli stessi, monitoraggio delle evoluzioni normative e azioni di coordinamento e dialogo con gli organismi di governo e regolazione	

Rischio	Descrizione	Presidi	Opportunità
Rischi operativi 	<ul style="list-style-type: none"> i. capacità di tenuta di alcuni fornitori operanti nel campo della manutenzione e della costruzione dei rotabili 	<ul style="list-style-type: none"> i. procedure strutturate di qualifica dei fornitori che, oltre a valutazioni di tipo economico-finanziario, includono anche quelle tecniche 	<ul style="list-style-type: none"> i. rapporti di collaborazione sempre più stretti con i fornitori, per contribuire alla crescita del Gruppo
	<ul style="list-style-type: none"> ii. realizzazione di progetti complessi che richiedono ingenti risorse finanziarie e uno strutturato apparato organizzativo e di <i>project management</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ii. procedure di gestione e controllo che permettono di monitorare costantemente l'andamento fisico, economico e finanziario degli interventi infrastrutturali 	<ul style="list-style-type: none"> ii. miglioramento continuo dei processi e realizzazione di infrastrutture di qualità ed efficienti
	<ul style="list-style-type: none"> iii. interruzioni/inconvenienti dovuti a guasti degli impianti e delle tecnologie, a fenomeni naturali di grave intensità e ad atti contro il patrimonio 	<ul style="list-style-type: none"> iii. sistemi di sicurezza, controllo e monitoraggio all'avanguardia e realizzazione di specifici cicli manutentivi sulla rete, adottando procedure di gestione delle anomalie ed emergenze con costante attenzione all'informazione al pubblico e alla fornitura dei servizi accessori ai clienti 	<ul style="list-style-type: none"> iii. incremento della sicurezza e della qualità dei servizi offerti
	<ul style="list-style-type: none"> iv. saturazione delle tratte a maggior valenza commerciale 	<ul style="list-style-type: none"> iv. implementazione di sistemi per la programmazione ottimizzata dell'orario ferroviario e di gestione del traffico 	<ul style="list-style-type: none"> iv. miglioramento continuo dell'ambiente di lavoro e della <i>performance</i> di sicurezza
	<ul style="list-style-type: none"> v. potenziali violazioni contestate riferite alla sicurezza sul lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> v. adeguamento dei criteri di progettazione alla base del catalogo tracce 	
		<ul style="list-style-type: none"> vi. interventi per rendere più fluida la circolazione e aumentare la capacità di traffico nei grandi nodi urbani e attivazione di programmi di investimento per upgrade tecnologici 	
		<ul style="list-style-type: none"> vii. valutazione e monitoraggio costante della sicurezza sul lavoro da parte del vertice aziendale e delle strutture preposte 	

Rischio	Descrizione	Presidi	Opportunità
Rischio paese 	<ul style="list-style-type: none"> i. dinamicità del contesto internazionale e marcata instabilità politica ed economica di alcune aree geografiche 	<ul style="list-style-type: none"> i. analisi trimestrali approfondite dei Paesi individuati dal Gruppo per un potenziale ingresso e dei Paesi in cui già vengono svolte attività commerciali o negoziali ii. aggiornamento del <i>framework</i> di Gruppo per la classificazione delle geografie secondo il livello di attrattività del paese iii. processo di definizione dell'offerta anche in ottica <i>risk based</i> 	<ul style="list-style-type: none"> i. incremento della presenza internazionale
Rischi di progetto 	<ul style="list-style-type: none"> i. potenziali impatti sugli obiettivi di progetto in termini di tempi, costi e qualità possono avere conseguenze dirette e indirette di grande ampiezza 	<ul style="list-style-type: none"> i. sperimentazione e implementazione di sistemi di <i>Project Risk Management</i> in linea con i più sofisticati <i>standard</i> internazionali e <i>compliant</i> con le norme di certificazione 	<ul style="list-style-type: none"> i. miglioramento nella gestione dei progetti, crescita delle capacità del Gruppo ed efficientamento del processo che guida gli investimenti
Rischi di compliance, legali e contrattuali 	<ul style="list-style-type: none"> i. rischi di non conformità derivanti in generale dalla potenziale inosservanza delle regole caratterizzanti il quadro legislativo e regolatorio, con potenziali conseguenti effetti sanzionatori di natura giudiziaria o amministrativa, perdite finanziarie e danni reputazionali 	<ul style="list-style-type: none"> i. definizione del Modello di <i>Compliance</i> e istituzione di strutture organizzative (<i>internal audit, compliance, DPO</i>) che verificano l'allineamento degli indirizzi, delle disposizioni e procedure aziendali e di Gruppo alla normativa di interesse e alle <i>best practice</i> nazionali e internazionali 	<ul style="list-style-type: none"> i. miglioramento continuo dei processi e delle attività e allineamento alle <i>best practice</i> ii. crescita della trasparenza e miglioramento della reputazione del Gruppo

Rischio	Descrizione	Presidi	Opportunità
Rischi IT e Cyber 	<ul style="list-style-type: none"> i. adozione di nuove tecnologie, quali <i>blockchain</i>, Intelligenza Artificiale e IoT potrebbe essere un terreno per futuri attacchi informatici che hanno come obiettivo il furto di informazioni riservate o il blocco dell'erogazione di servizi essenziali, anche con finalità terroristiche 	<ul style="list-style-type: none"> i. adozione di un modello integrato di indirizzo e governo della <i>security</i> in grado di far convergere la gestione della sicurezza fisica e cibernetica in un unico punto di comando e controllo e garantire l'adozione di principi generali e logiche di intervento operative uniformi ii. realizzazione e operatività del <i>Cyber Security Operation Center</i>, un polo specialistico in cui convergono le risorse umane e tecnologiche più avanzate per prevenire, rilevare e contrastare gli attacchi informatici iii. costituzione di una società dedicata al presidio delle tematiche ICT a livello di Gruppo, alla definizione delle strategie e all'ottenimento di sinergie ed economie di scala 	<ul style="list-style-type: none"> i. miglioramento della capacità di prevenzione delle minacce informatiche ii. la nuova dimensione digitale potrà favorire l'offerta di servizi più efficienti e personalizzati
Rischi ambientali 	<ul style="list-style-type: none"> i. non conformità rispetto a leggi e regolamenti in materia ambientale ii. rischi connessi al cambiamento climatico (vedi tabella successiva) 	<ul style="list-style-type: none"> i. struttura dedicata al presidio delle tematiche ambientali e definizione di Sistemi di gestione ambientale (certificati ISO 14001) 	<ul style="list-style-type: none"> i. capacità di competere anche attraverso lo sviluppo di nuovi servizi e processi con ridotte emissioni di GHG ii. crescita della reputazione e della percezione positiva da parte di passeggeri e clienti industriali
Rischi sociali e relativi alla tutela dei diritti umani 	<ul style="list-style-type: none"> i. mancato rispetto dei diritti umani da parte del Gruppo, delle persone e dei <i>partner</i> industriali e commerciali 	<ul style="list-style-type: none"> i. definizione di clausole contrattuali <i>standard</i> con riferimento al rispetto del Codice Etico di Gruppo e della normativa in materia di salute e sicurezza dei lavoratori ii. adesione al <i>Global Compact</i> dell'ONU e introduzione, in fase di gara, di criteri di valutazione dei fornitori anche con riferimento al rispetto dei diritti umani 	<ul style="list-style-type: none"> i. crescita della reputazione del Gruppo

Rischio	Descrizione	Presidi	Opportunità
<p>Rischi legati alla gestione delle risorse umane</p> 	<p>i. mancato monitoraggio dei fattori di rischio legati alla gestione del personale (presenza di risorse chiave, <i>skill</i> specialistici di difficile reperibilità, motivazione e sviluppo professionale) potrebbe inficiare il raggiungimento degli obiettivi del Piano Industriale</p>	<p>i. relazioni industriali improntate alla trasparenza e alla collaborazione</p> <p>ii. formazione e aggiornamento continuo del personale, accompagnato da specifiche campagne di ricerca di professionalità anche sul mercato esterno</p> <p>iii. piani di incentivazione e di <i>welfare</i> aziendale</p> <p>iv. digitalizzazione dei processi di selezione</p> <p>v. approccio organizzativo strategico di <i>Diversity&Inclusion</i></p>	<p>i. miglioramento dell'ambiente di lavoro e della motivazione del personale, incremento dell'attrattività e della capacità di <i>retention</i></p>
<p>Rischi relativi alla corruzione</p> 	<p>i. commissione di atti illeciti e in particolare atti di corruzione</p>	<p>i. contrasto dei fenomeni della corruzione e dell'illegalità con l'adozione da parte di FS SpA del Modello 231 e l'emanazione di apposite Linee Guida per la prevenzione della corruzione tra privati nel Gruppo FS</p> <p>ii. definizione di uno strumento unico di autoregolamentazione per la prevenzione dei fenomeni corruttivi, il c.d. <i>Framework Unico Anticorruzione</i> (che include anche l'<i>Anti Bribery&Corruption management system</i>)</p> <p>iii. continua attività formativa e di comunicazione anche attraverso specifici corsi <i>e-learning</i> sull'<i>ABC system</i></p> <p>iv. approvazione della procedura per la gestione delle segnalazioni (<i>whistleblowing</i>)</p>	<p>i. promozione della reputazione del Gruppo, sia all'interno sia all'esterno dell'organizzazione, attraverso l'impegno al rispetto dei principi etici e dei presidi organizzativi e procedurali</p>

Rischio	Descrizione	Presidi	Opportunità
<p>Rischi legati all'approvvigionamento</p> 	<p>i. i prezzi per la fornitura di servizi, di materie prime, dell'energia e dei trasporti possono variare in relazione all'andamento del mercato; potrebbe non essere possibile - o essere possibile solo in misura limitata - riflettere i maggiori costi di fornitura dell'energia sul prezzo di vendita ai clienti, con conseguenti effetti sulla marginalità del Gruppo</p>	<p>i. definizione di direzioni e strutture che presidiano l'andamento dei prezzi delle materie e dei servizi fondamentali per l'esercizio del <i>business</i> nonché la normativa che eventualmente li regola. Avviato un progetto volto al ridisegno del processo di approvvigionamento basato su un modello analitico per la determinazione del prezzo ottimale delle forniture, anche nell'ottica di una maggiore velocizzazione, semplificazione, tracciatura e dematerializzazione</p>	<p>i. miglioramento continuo dei processi di approvvigionamento</p>

I rischi, infine, connessi al cambiamento climatico potrebbero avere conseguenze negative rilevanti per il *business* del Gruppo (sia dal punto di vista infrastrutturale sia per l'erogazione dei servizi). Tali rischi, sulla base di quanto definito dalla Comunicazione della Commissione Europea di giugno 2019, sono monitorati e classificati come:

Macro tipologia di rischio	Rischio	Descrizione	Impatto sul business	Impatto finanziario potenziale	Presidi di mitigazione
Rischio di transizione	Rischio di evoluzione normativa	Cambiamento del quadro regolatorio in materia di emissioni di gas serra	Imposizione di requisiti di efficienza energetica, revisione del quadro tariffario delle emissioni, introduzione di un prezzo del carbonio	i. Maggiori costi operativi	i. Presidio normativo continuativo con monitoraggio dell'evoluzione del sistema di autorizzazione all'emissione di gas a effetto serra
				ii. Maggiori costi per investimenti e <i>impairment asset</i>	ii. Definizione e monitoraggio di <i>target</i> relativi ai consumi energetici e alle relative emissioni
Rischio di transizione	Rischio legale	Esposizione a controversie legali in caso di mancata adozione di misure di mitigazione di effetti negativi sul clima	Possibili impatti reputazionali e finanziari nel caso di mancato presidio	Maggiori costi operativi	Implementazione di un Sistema di Gestione Ambientale a presidio della <i>compliance</i> con il quadro normativo di riferimento
Rischio di transizione	Rischio connesso ai mercati di riferimento	Cambiamento nel comportamento di passeggeri e clienti orientati verso prodotti e servizi più <i>green</i> e incertezza del mercato di approvvigionamento	Maggiore concorrenza e riduzione domanda di trasporto	i. Minori ricavi operativi ii. Maggiori costi operativi di approvvigionamento materie prime (e.g. energia)	i. Monitoraggio delle esigenze di passeggeri e clienti e sviluppo di nuovi servizi personalizzati ii. Promozione dello <i>shift</i> modale a favore della mobilità collettiva e del trasporto su ferro rispettivamente per passeggeri e merci

Macro tipologia di rischio	Rischio	Descrizione	Impatto sul business	Impatto finanziario potenziale	Presidi di mitigazione
Rischio di transizione	Rischio connesso all'evoluzione tecnologica	Diffusione di nuove tecnologie a basse emissioni	Mancata adozione di tecnologie all'avanguardia (<i>low-carbon</i>) e mancato sviluppo delle relative competenze gestionali	<ul style="list-style-type: none"> i. Minori ricavi operativi ii. Maggiori costi operativi (R&D) 	Investimenti continui in nuove tecnologie a minore impatto ambientale, nella formazione del personale e nella selezione di persone con competenze specifiche nella gestione delle nuove tecnologie
Rischio di transizione	Rischio reputazionale	Perdita di reputazione connessa a una maggiore sensibilità dell'opinione pubblica sui temi legati al cambiamento climatico	Possibile dissenso da parte degli <i>stakeholder</i> nei confronti delle nuove opere (es. nuove infrastrutture) a causa delle potenziali esternalità negative, con conseguenti possibili ritardi di realizzazione	<ul style="list-style-type: none"> i. Minori ricavi operativi ii. Maggiori costi operativi 	<ul style="list-style-type: none"> i. Adesione a iniziative nazionali e internazionali mirate a rafforzare l'impegno alla riduzione delle emissioni ii. Iniziative di <i>stakeholder engagement</i> per comunicare in modo trasparente i possibili impatti (positivi e negativi) delle nuove opere iii. Monitoraggio e rendicontazione dei <i>target</i> pluriennali definiti per contrastare il cambiamento climatico

Macro tipologia di rischio	Rischio	Descrizione	Impatto sul business	Impatto finanziario potenziale	Presidi di mitigazione
Rischio fisico	Rischio fisico acuto	Derivante da fenomeni meteorologici estremi quali uragani, inondazioni, siccità, le cui crescenti frequenze e intensità sono correlate al <i>global warming</i>	Interruzioni delle attività, mancata erogazione dei servizi e danni rilevanti alle infrastrutture e agli asset, con possibili ricadute sulla sicurezza delle persone	<ul style="list-style-type: none"> i. Minori ricavi operativi per riduzione offerta ii. Maggiori costi operativi (e.g. costi per maggiori premi assicurativi e per il ripristino della normale funzionalità degli asset) iii. Riduzione del valore degli asset esistenti iv. Maggiori investimenti per incremento capacità di resilienza infrastruttura 	<ul style="list-style-type: none"> i. Sistema di <i>recovery plan</i> e <i>business continuity</i> ii. Strumenti tecnologicamente avanzati per il monitoraggio e il controllo dello stato delle infrastrutture e degli impianti interessati iii. Elaborazione di scenari coerenti con gli obiettivi nazionali ed europei di decarbonizzazione iv. Inclusione dei temi relativi al cambiamento climatico anche nell'elaborazione dei piani strategici v. Continua manutenzione e controllo degli asset vi. Progettazione, realizzazione e manutenzione delle infrastrutture volte a renderle maggiormente resilienti agli effetti del cambiamento climatico, anche grazie a meccanismi di ridondanza

Macro tipologia di rischio	Rischio	Descrizione	Impatto sul business	Impatto finanziario potenziale	Presidi di mitigazione
Rischio fisico	Rischio fisico cronico	Derivante da mutamenti climatici a più lungo termine (innalzamento della temperatura, scarsità di risorse idriche, innalzamento del livello del mare, perdita di stabilità dei terreni, ecc.)	Interruzioni delle attività, mancata erogazione dei servizi e danni rilevanti alle infrastrutture e agli asset	<ul style="list-style-type: none"> i. Minori ricavi operativi per riduzione offerta ii. Maggiori costi operativi (e.g. costi per maggiori premi assicurativi e per il ripristino della normale funzionalità degli asset) iii. Riduzione del valore degli asset esistenti iv. Maggiori investimenti per incremento capacità di resilienza infrastruttura 	<ul style="list-style-type: none"> i. Sistema di <i>recovery plan</i> e <i>business continuity</i> ii. Strumenti tecnologicamente avanzati per il monitoraggio e il controllo dello stato delle infrastrutture e degli impianti interessati iii. Elaborazione di scenari coerenti con gli obiettivi nazionali ed europei di decarbonizzazione iv. Inclusione di considerazioni relative al cambiamento climatico anche nell'elaborazione dei piani strategici v. Continua manutenzione e controllo degli asset

I cambiamenti climatici possono anche comportare delle opportunità per il Gruppo:

Ambito	Tipologia di opportunità	Descrizione	Impatto sul business	Impatto finanziario potenziale	Possibili azioni
Efficienza delle risorse	Modalità di trasporto più efficienti	Utilizzo di modalità di trasporto più efficienti da un punto di vista energetico per passeggeri e merci	Riduzione dei consumi energetici e delle emissioni e offerta di servizi distintivi rispetto alla concorrenza	<ul style="list-style-type: none"> i. Maggiori ricavi operativi ii. Minori costi operativi 	Continuo presidio delle nuove tecnologie a basso impatto ambientale e continuo monitoraggio delle esigenze della clientela
Fonti energetiche	Utilizzo di fonti energetiche rinnovabili e/o a basso impatto	Utilizzo di fonti energetiche rinnovabili e/o a basso impatto	Riduzione delle emissioni e offerta di servizi distintivi rispetto alla concorrenza	<ul style="list-style-type: none"> i. Minori costi operativi ii. Maggiori ricavi operativi 	Continuo presidio delle nuove tecnologie a basso impatto ambientale
Prodotti e servizi	Offerta di servizi green	Sviluppo o espansione di servizi a basse emissioni di CO ₂	Miglioramento dei servizi offerti e della reputazione del Gruppo	<ul style="list-style-type: none"> i. Minori costi del capitale ii. Minori costi operativi iii. Maggiori ricavi operativi 	<ul style="list-style-type: none"> i. Continuo presidio delle nuove tecnologie a basso impatto ambientale, continuo monitoraggio delle esigenze della clientela e offerta di servizi distintivi ii. Monitoraggio delle opportunità derivanti dagli strumenti della finanza sostenibile
Mercati	Accesso a nuovi mercati	Offerta di servizi distintivi anche nei mercati esteri e possibilità di incrementare il vantaggio competitivo	Incremento dei ricavi attraverso lo sbocco in nuovi mercati e miglioramento della posizione competitiva nei mercati domestici	Maggiori ricavi operativi	Continuo monitoraggio delle esigenze della clientela e offerta di servizi distintivi a basso impatto ambientale
Resilienza	Infrastrutture resilienti	Progettazione, realizzazione e manutenzione delle infrastrutture volte a renderle maggiormente resilienti	Riduzione dei rischi di perdita di valore degli asset e di interruzione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> i. Minori costi operativi ii. Maggiori ricavi operativi iii. Protezione del valore degli asset 	Progettazione, realizzazione e manutenzione delle infrastrutture volte a renderle maggiormente resilienti agli effetti del cambiamento climatico, anche grazie a meccanismi di ridondanza



09



RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ 2019

Impegno per le generazioni presenti e future



IMPEGNO PER LE GENERAZIONI PRESENTI E FUTURE

Diventare un'impresa di mobilità del futuro capace di operare nel rispetto dei principi della sostenibilità, è quanto è sintetizzato nei tre *commitment* su cui è costruito il modello di *business* del Gruppo.

Promozione della mobilità integrata

che contribuisce a rigenerare il capitale naturale

Diffusione di un modello per l'efficienza dei servizi di trasporto e infrastruttura

che ha l'ambizione di portare l'azienda a essere *leader* nel settore della mobilità

Sviluppo di una società equa e partecipata

attraverso un modello di impresa virtuoso

Queste manifestazioni di intenti formano una base condivisa di valori e convinzioni che guidano e orientano le scelte e le attività gestite dal Gruppo FS Italiane in linea con l'Agenda 2030 definita dalle Nazioni Unite. Nel 2019 il Gruppo ha compiuto azioni concrete in questa direzione: si è dotato di una Politica di Sostenibilità e ha ufficializzato i primi tre obiettivi strategici di lungo periodo, costruiti dal *management* insieme agli *stakeholder*, approvati dal Consiglio di Amministrazione delle Società controllate e dal CdA della Capogruppo.

Politica di Sostenibilità

Per elevare la sostenibilità a elemento guida nella definizione delle scelte strategiche e operative e per favorire una crescita responsabile nel medio e lungo periodo, il Gruppo ha definito i principi che caratterizzano il suo operare all'interno del documento di Politica di Sostenibilità. La Politica, approvata il 16 aprile 2019 dal Consiglio di Amministrazione e ispirata agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) e ai principi del *UN Global Compact*, si articola in impegni specifici su aree rilevanti per il Gruppo:



CREAZIONE DI VALORE CONDIVISO

Conciliare gli obiettivi economici con quelli sociali e ambientali, generando valore per l'azienda, per gli *stakeholder* e per i territori in cui opera



COINVOLGIMENTO DI COMUNITÀ E STAKEHOLDER

Attivare processi sistematici di *stakeholder engagement*



SICUREZZA PER CHI VIAGGIA E PER CHI LAVORA

Assicurare un sempre più alto livello di salute e sicurezza e consolidare una cultura del *risk management* e della prevenzione

**QUALITÀ DEI SERVIZI**

Migliorare l'esperienza dei clienti, curando con attenzione tanto la qualità resa quanto quella percepita

**VALORE DEI DIPENDENTI**

Contribuire attivamente alla cura e allo sviluppo delle persone, evitando qualsiasi forma di discriminazione

**USO EFFICIENTE DELLE RISORSE E TUTELA DELL'AMBIENTE**

Promuovere un uso efficiente delle risorse energetiche e favorire l'adozione di una logica LCA (*Life Cycle Assessment*) in tutti i processi

**RISPETTO DEI DIRITTI UMANI**

Tutelare i diritti umani nelle proprie attività, tra fornitori e *business partner*, contribuendo alla creazione di una filiera responsabile

FERROVIE DELLO STATO SOTTOSCRIVE LA CALL TO ACTION PER UN'EUROPA SOSTENIBILE

A settembre 2019, il Gruppo ha deciso di sottoscrivere la *CEO Call to Action for a New Deal in Europe*, promossa da CSR Europe, *business network leader* per la *Corporate Social Responsibility* e interlocutore privilegiato della Commissione Europea sulla Sostenibilità. La *Call* invita i *leader* europei ad attuare una strategia di ampio respiro per l'Europa entro il 2030. La *Call to Action* è già stata firmata dagli Amministratori Delegati di oltre 250 aziende europee, raggiungendo il più ampio gruppo di CEO mai mobilitato in Europa.





COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

102-13 102-21 102-40 102-42 102-43 102-44 413-1 417-3

Per comprendere le attese degli *stakeholder* e ricercare soluzioni condivise, il Gruppo promuove il dialogo continuo con i propri portatori di interessi, nella convinzione che tale apertura sia garanzia di una effettiva creazione di valore. Nel seguito si riporta la mappa degli *stakeholder* del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane.

Mappa degli stakeholder del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane



Il panel degli stakeholder

Il Gruppo si impegna a garantire un dialogo strutturato e collaborativo con i propri *stakeholder* attraverso diverse modalità; tra queste, il *Panel* degli *stakeholder* costituisce un importante momento di confronto che ogni anno il Gruppo organizza con la consapevolezza che creare valore per gli *stakeholder* significa creare valore per il *business*³⁶.

A maggio 2018, si è tenuta la quinta edizione del *Panel* degli *stakeholder* del Gruppo che, su input del Comitato di Sostenibilità, ha promosso un nuovo percorso, condiviso e collaborativo, per la definizione di obiettivi di lungo periodo 2030- 2050, in collaborazione con le parti interessate. La discussione - affrontata in tavoli tecnici monotematici e *multi-stakeholder*, presieduti da rappresentanti del Comitato di Sostenibilità e del *management* delle società operative, ha visto la partecipazione di circa 70 *stakeholder* esterni. La discussione si è focalizzata su tre temi scelti sulla base delle priorità emerse dall'analisi di materialità di Gruppo: sicurezza, energia ed emissioni, mobilità sostenibile.

Tenendo in considerazione i principali *output* emersi dal confronto, il Comitato di Sostenibilità ha definito tre ambiziosi obiettivi³⁷ che il 18 luglio 2019 sono stati presentati in un evento pubblico, alla presenza del Ministro dei Trasporti e di altri importanti attori del panorama trasportistico italiano.

Nel *panel* previsto per il secondo semestre 2020 si identificheranno ulteriori obiettivi di lungo periodo.

Prosegue, in parallelo, l'aggiornamento della pagina dedicata al dialogo con gli *stakeholder* del sito aziendale dove, dal 2013, viene pubblicato lo stato di avanzamento delle proposte raccolte durante le quattro edizioni di *Panel* degli *stakeholder* di Gruppo. Il lavoro di queste edizioni ha portato a raccogliere un totale di 85 proposte di cui 71 realizzate, 3 in corso di attuazione e 11 non attuabili.

³⁶ Il primo *Panel* degli *stakeholder* è stato organizzato nel 2013.

³⁷ Si veda paragrafo *La nostra agenda per il futuro dei trasporti*.

Altre forme di dialogo

Molte altre sono le forme di dialogo intraprese dal Gruppo con gli *stakeholder*, tra cui le attività istituzionalizzate di ascolto (ad esempio, la *customer satisfaction*), i rapporti con le Associazioni dei consumatori e ambientaliste e le Relazioni Sindacali. Ogni anno il Gruppo promuove numerose iniziative di informazione, consultazione, dialogo e *partnership* rivolte ai diversi *stakeholder*. Nel corso del 2019, Ferrovie dello Stato Italiane ha partecipato alle attività delle seguenti Associazioni: Confindustria e le sue articolazioni Territoriali, Agens/Federtrasporto, Federturismo, Assonime e Accredia. Sono stati intrattenuti rapporti con la Conferenza delle Regioni e Province Autonome, con la Conferenza Stato-Regioni e Unificata, con i Ministeri di riferimento. In ambito europeo, il Gruppo³⁸ ha collaborato con Confindustria, ERA (*European Union Agency For Railway*), CER (*Community of European Railway and Infrastructure Companies*), UIC (Unione Internazionale delle Ferrovie) e Commissione Europea.

Inoltre il Gruppo FS collabora con le seguenti organizzazioni: *United Nation Global Compact*, Fondazione per lo Sviluppo Sostenibile, *Green Building Council Italia*, *Carbon Disclosure Project*, *Railsponsible*, *Kyoto Club*.



Il Gruppo, in quanto associato all'UPA (Utenti Pubblicità Associati)³⁹, aderisce all'Istituto dell'Autodisciplina Pubblicitaria. Non risultano casi di non conformità nella comunicazione pubblicitaria del 2019. Nessuna forma di finanziamento o beneficio viene elargita alle associazioni sopra citate, al di fuori delle previste quote associative. Il Gruppo non eroga contributi, diretti o indiretti, sotto nessuna forma a partiti, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali.

Rapporti con le associazioni per le persone a ridotta mobilità

Per quanto riguarda la cura dei rapporti con le associazioni di persone con ridotta mobilità, il Gruppo nel corso del 2019 ha pianificato, con l'associazione Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti (UICI), alcuni sopralluoghi nelle stazioni di Torino Porta Nuova per risolvere criticità legate ai percorsi tattili e, sullo stesso tema, ha attivato le procedure per la loro predisposizione a Firenze SMN. Sempre con la collaborazione dell'UICI è stato governato il processo di estensione e rilascio della Carta Blu (agevolazione che fa viaggiare gratuitamente l'accompagnatore) ai ciechi assoluti.

In vista della futura attivazione dei varchi automatici in 600 stazioni italiane, è stato effettuato un sopralluogo insieme alle associazioni delle persone con disabilità presso la stazione di Roma Termini per testarne l'accessibilità e acquisire elementi utili di valutazione per le scelte tecniche da compiere.

Continua il processo partecipato con le tre associazioni di persone con disabilità visive (ADV, ANPVI e UICI) per migliorare l'accessibilità delle app di RFI, Trenitalia e Nugo. Il coinvolgimento delle principali associazioni delle persone con disabilità nel processo di progettazione, realizzazione e consegna dei treni Pop e Rock, è stato avviato anche per i nuovi treni regionali ibridi.

³⁸ Il Presidente di Ferrovie dello Stato Italiane dal 3 settembre 2018 ricopre la carica di Presidente dell'UIC.

³⁹ L'organismo associativo che riunisce le più importanti aziende industriali, commerciali e di servizi che investono in pubblicità.

Relazioni con i Media, attività redazionali e multimediali

Nel 2019 il Gruppo ha svolto attività relazionali con i media nazionali, locali e internazionali (agenzie di stampa e quotidiani nazionali, locali e internazionali, *free press*, riviste e *magazine* generalisti e di settore, radio, televisioni, agenzie fotografiche, radiofoniche e televisive) nonché con testate *online*, siti *web* e *blog*, anche attraverso i canali di comunicazione esterna del Gruppo che includono:

- › il giornale *online* FSNews.it;
- › il sito istituzionale di Gruppo fsitaliane.it;
- › i *magazine* La Freccia e Note;
- › il giornale *online* Nugo Magazine;
- › la radio web FSNews Radio;
- › i *social network*;
- › *Blog* #Opentreno.

Sono stati elaborati oltre 5.000 documenti, tra comunicati e articoli redazionali, circa 600 articoli per FSNews.it e 90 comunicati stampa. Per la parte multimediale è stato fornito supporto *streaming*, realizzando *shooting* e scatti fotografici, per 160 eventi e sono stati elaborati 195 prodotti di carattere istituzionale/promozionale/informativo, finalizzati alla comunicazione visiva attraverso le pubblicazioni sui propri media, i monitor di stazione e a bordo treno.

FSNews Radio

La redazione di FSNews Radio ha messo in palinsesto 3.000 ore di diretta, producendo oltre 5.400 notiziari sulla circolazione ferroviaria e 92 contenuti audio di cui 53 podcast. Le Edizioni La Freccia e In Regione hanno curato la realizzazione della rivista cartacea La Freccia, del settimanale *online* Note e della *webmagazine* Nugomagazine, speciali monografici e collane editoriali. Tutte le pubblicazioni si possono sfogliare su ISSUU e nella sezione Media ed Eventi del sito fsitaliane.it e sono stampate su carta proveniente da foreste certificate *Forest Stewardship Council®* e da materiali riciclati. Le pubblicazioni Edizioni La Freccia sono:

- › La Freccia, il mensile generalista di FS Italiane (12 numeri);
- › La Freccia Junior, il supplemento di La Freccia dedicato ai bambini (12 numeri);
- › La Freccia Collection (2 numeri);
- › La Freccia 10 anni AV, speciale dedicato ai 10 anni dell'Alta Velocità.

La pubblicazione Edizioni In Regione è:

- › #Note, il settimanale tascabile dedicato al trasporto regionale (43 numeri).

Nugo magazine

Travel magazine mobile-friendly (in italiano e inglese) nato per semplificare e arricchire l'esperienza delle persone in movimento e dei viaggiatori che usano Nugo, l'applicazione per la mobilità integrata collettiva *door to door*. Il *magazine* fornisce itinerari e proposte di viaggio originali, suggerisce mostre, eventi e festival.

Web Strategy

A marzo 2019 il sito istituzionale di FS Italiane (fsitaliane.it) è stato oggetto di un aggiornamento dei *template* e della grafica in logica *mobile first*, al fine di garantire alti livelli di usabilità e maggiore coinvolgimento da parte dell'utente.

Tra le iniziative più importanti realizzate nel corso del 2019 si ricordano: campagne di sensibilizzazione per il sociale (*Giornata contro la violenza sulle donne, Settimana nazionale di Protezione Civile, Frecciarosa, Io non rischio, Campagna raccolta fondi Natale*), il Piano Industriale 2019-2023, la nascita del Polo del turismo, i 10 anni di Alta Velocità Italiana, i 10 anni di Sostenibilità e la nuova rubrica fotografica *RAILWAY heART*.

Il Gruppo è inoltre presente su:



Per quanto riguarda l'attenzione agli *stakeholder* interni, Il Gruppo ha:

- › diffuso la nuova **intranet aziendale** *we* e, in concomitanza, sono stati avviati *we are digital*, piano a supporto dell'adozione degli strumenti del *digital workspace*, e un progetto di formazione sulle *digital skills* e sugli strumenti messi a disposizione dalla nuova *intranet*;
- › avviato il **piano di comunicazione interna** basato sui pilastri del nuovo Piano Industriale da cui discende il palinsesto editoriale alimentato anche con la collaborazione di **80 content owner** e di tutte le funzioni di Comunicazione Interna delle singole società;
- › attivato **500 community** pilota per il personale operativo della linea che rappresentano un nuovo modo di gestire i progetti, coordinare i processi, nonché promuovere e diffondere *best practices*;
- › individuato **3 siti** pilota per l'installazione e il collaudo dei primi 3 dispositivi tra **video-wall**.

CREAZIONE DI VALORE PER GLI STAKEHOLDER

201-1 203-2

La creazione di valore per il Gruppo e per i suoi *stakeholder* è di primaria importanza per la stessa sostenibilità del *business* nel medio – lungo termine.

Il prospetto riportato di seguito, che si basa su una riclassificazione dello schema di conto economico del Bilancio Consolidato di Gruppo, intende dare una misura delle ricadute delle attività del Gruppo sugli *stakeholder*. In particolare:

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

Il valore non distribuito dal Gruppo (oltre 2,3 miliardi di euro), è trattenuto sostanzialmente sotto forma di investimenti in autofinanziamento e accantonamenti a riserve, per essere reinvestito a garanzia della continuità del *business* nel medio – lungo periodo e quindi indirettamente, nel caso del Gruppo FS, a ulteriore beneficio degli *stakeholder* (come i dipendenti e la collettività, ad esempio, mediante la crescita nella qualità dei servizi).

Valori in milioni di euro

Generazione e distribuzione del valore economico	2019	2018	2017
Valore economico direttamente generato	12.536	12.196	9.369
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	11.957	11.560	8.993
Proventi diversi	579	636	376
Valore economico distribuito	10.202	9.877	7.202
Costi operativi per materie e servizi	4.813	4.679	2.754
Costo del personale	4.945	4.853	4.178
Pagamenti ai finanziatori	286	221	176
Pagamenti a entità pubbliche	158	124	94
Valore economico trattenuto	2.334	2.319	2.167

Nella prospettiva di rinforzare l'integrazione delle dimensioni della sostenibilità nelle strategie, sulla base dell'approccio del modello di creazione di valore condiviso (*Creating shared value - CSV*), il Gruppo ha avviato un progetto con l'obiettivo di realizzare un modello capace di incorporare una valutazione multidimensionale (sociale, ambientale ed economica) delle attività e degli investimenti.







CENTRALITÀ DEI BISOGNI DELLE PERSONE E DEI CLIENTI

103-2 103-3

Abbiamo fatto...

Completata e attivata la

PIATTAFORMA SEM (SMART EVENT MANAGEMENT)

per il telecontrollo e la telegestione - ai fini del risparmio ed efficientamento energetico - degli impianti di illuminazione e degli altri impianti civili (progetto *smart station*)

Completamento di

20 INTERVENTI DI *UPGRADE* INFRASTRUTTURALE DELLE STAZIONI

per una migliore fruibilità da parte di viaggiatori e frequentatori (progetto *easy station*)

Accordo con il

SENSEABLE CITY LAB CONSORTIUM DEL MASSACHUSETTS INSTITUTE OF TECHNOLOGY (MIT)

che consentirà di studiare l'applicabilità di sensori mobili per incrementare le attività di vigilanza dei ponti e viadotti sulla rete stradale e autostradale

Attivazione del

SERVIZIO PER L'AEROPORTO DI PALERMO

... dove vogliamo andare

Avvio del processo di certificazione con il

PROTOCOLLO *ENVISION*

della nuova linea di collegamento tra la città di Bergamo e l'aeroporto di Orio al Serio

Prosecuzione sviluppo del

NUOVO PROGETTO *HUB STATION*

mirato a ridisegnare il ruolo della stazione nel territorio quale nodo di integrazione modale. Avviate in tal senso interlocuzioni con le Amministrazioni locali

Prosecuzione del

PROGETTO *SMART ROAD*

per la riduzione dell'incidentalità, il maggior comfort di viaggio, la gestione e il miglioramento delle condizioni di traffico e di eventi straordinari di criticità, la resilienza delle reti di trasporto, l'interazione digitale con i territori attraversati e l'interoperabilità con i veicoli connessi

Progetto di

RIDUZIONE DELLA PLASTICA MONOUSO

nei servizi di ristorazione a bordo, nei FRECCIAClub e nei FRECCIALounge

Abbiamo fatto...

Consegna dei

NUOVI TRENI REGIONALI POP E ROCK

nelle regioni Emilia Romagna, Sicilia, Veneto, Liguria e Marche

Avvio

NUOVO SERVIZIO INTERNET WI-FI FAST MULTI-OPERATORE

su Frecciarossa ETR 1000 e Frecciargento ETR 700: completato per oltre il 70% della flotta ETR 1000 e per tutta la flotta ETR 700

371 NUOVI AUTOBUS

di cui 105 a gasolio Euro 6, 12 a metano compresso Euro 6, 44 *mild-hybrid* Euro 6 e 210 elettrici.

Lancio del

PROGETTO FLORENCE CASHLESS EXPERIENCE

su 15 mezzi BUSITALIA dedicati alle 2 linee storiche dei Servizi a Mercato *THE MALL* e *VOLAINBUS* e su tutti gli autobus di ATAF Gestioni per l'acquisto dei biglietti a bordo senza nessuna maggiorazione di prezzo

... dove vogliamo andare

Fornitura di

TRENI SWING

che si aggiungeranno a quelli già in esercizio

Introduzione di

NUOVI SERVIZI E FUNZIONALITÀ SUL PORTALE FRECCIE

tra cui musica in *background* e prenotazione del pasto al posto

Inserimento di

148 NUOVI AUTOBUS

di cui 143 a gasolio Euro 6 e 5 ibridi *plug-in* Euro 6

Attivazione della

NUOVA LINEA E

presso il Comune di Todi da effettuare con autobus elettrici

Abbiamo fatto...

Nell'ambito del progetto di efficienza energetica della flotta del Gruppo impiegata per il servizio trasporto dei passeggeri su gomma teso al miglioramento delle performance di guida degli autisti, è stato concluso un

PRIMO INTERVENTO FORMATIVO INDIRIZZATO A 200 AUTISTI

Sulla base dei risultati conseguiti (differenza pre e post formazione), è stato definito il potenziale di efficientamento energetico perseguibile per effetto della guida *green*

Implementata

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

per il settore merci

Avvio sulla rete ANAS del

PROGETTO SMART ROAD

per migliorare *comfort* e sicurezza dell'automobilista

... dove vogliamo andare

Introduzione di un

BIGLIETTO VERDE PER LE MERCI

che attesta le performance ambientali del trasporto su ferro

Nell'ambito del

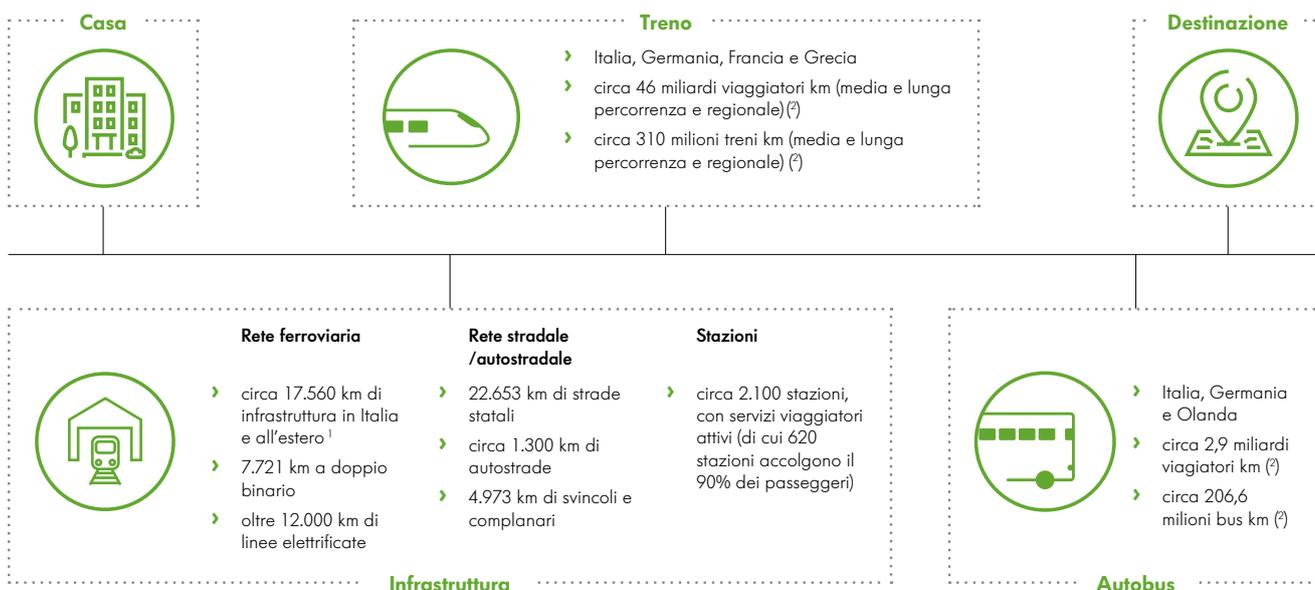
PROGETTO TORNELLI 2.0

completamento di tornelli e opere accessorie in 20 stazioni ferroviarie e realizzazione di 23 impianti di security (videosorveglianza, controllo accessi/antintrusione e protezioni passive) in altrettanti asset ferroviari per incrementare la sicurezza dei viaggiatori e del personale

LA DIMENSIONE DEL VIAGGIO

102-2 102-4 102-6 102-7 102-43 102-44 419-1

L'offerta di servizi integrati ha l'obiettivo di garantire un'esperienza di viaggio che risponda alle esigenze delle persone, con focus su chi usa il trasporto pubblico giornalmente.



¹ L'infrastruttura amministrata dalle società del Gruppo FS Italiane in Italia e all'estero, nell'esercizio 2019, si riferisce a circa 17.560 km. Di questi, 16.779 km sono relativi all'infrastruttura ferroviaria nazionale, gestita dalla controllata Rete Ferroviaria Italiana. Oltre alla rete gestita da RFI SpA, sul territorio nazionale, il Gruppo FS Italiane gestisce 474 km di linea di Ferrovie del Sud Est e Servizi Automobilistici Srl (FSE Srl). I rimanenti 300 km circa costituiscono l'infrastruttura gestita dal gruppo Netinera in Germania.

² Comprende anche il traffico effettuato su territorio estero dalle società controllate dal Gruppo.

L'impegno del Gruppo per migliorare l'esperienza del viaggio è testimoniato dall'entrata in servizio nel 2019 dei nuovi treni regionali Rock e Pop che vantano elevati *comfort* e prestazioni.

NUOVI TRENI REGIONALI: ROCK E POP

I nuovi treni Rock e Pop (acquistati attraverso i *Green Bond** emessi da FS Italiane) consentono un miglioramento del *comfort*, dell'affidabilità (telediagnostica di serie), degli *standard* di *security* e delle prestazioni ambientali, con una riduzione del 30% dei consumi energetici rispetto ai treni della precedente generazione e una riciclabilità dei materiali fino al 96%.

Complessivamente saranno oltre 600 i nuovi treni regionali, per un investimento pari a circa 6 miliardi di euro, che entro 5 anni consentiranno il rinnovo di circa l'80% della flotta nazionale per il trasporto regionale.

*Per approfondimenti si rimanda al § *La finanza sostenibile come strumento del cambiamento*.

Inoltre, in linea con il Piano Industriale 2019-2023, che prevede di intercettare venti milioni di turisti in più partendo dagli attuali 100 milioni, il Gruppo FS Italiane ha avviato una serie di azioni per la redistribuzione dei flussi turistici e per una migliore accessibilità alle città d'arte e ai luoghi di vacanza, valorizzando l'immagine e il patrimonio culturale e paesaggistico del Paese. Il Gruppo FS Italiane, in questo contesto, si propone come punto di riferimento dell'ecosistema turistico nazionale. Un attore in grado di facilitare le connessioni fra le tre porte di accesso del Paese (aeroporti, stazioni, porti) e di sostenere la crescita economica del sistema Italia.

Il Polo per lo sviluppo del turismo coinvolge le società del Gruppo FS Italiane impegnate nei servizi di trasporto per le persone e nella gestione e sviluppo delle infrastrutture e del patrimonio immobiliare.

Otto le azioni previste: offerta commerciale, intermodalità, treni storici, turismo dolce, turismo esperienziale, cultura e musica, patrimonio immobiliare e infrastruttura digitale.

Diffusione del virus COVID-19

Successivamente alla chiusura dell'esercizio, nel corso del mese di gennaio 2020, è risultato proclamato l'insorgere del virus COVID 19, con un'epidemia che si è velocemente trasmessa in molti paesi del mondo, definita dall'Organizzazione Mondiale della Sanità come situazione pandemica.

L'Italia al momento rappresenta uno dei paesi più coinvolti e ciò ha determinato una forte pressione sul sistema sanitario del Paese e la conseguente emanazione da parte delle autorità Governative di una serie di provvedimenti tesi al contenimento del rischio di ulteriore espansione del virus presso la popolazione italiana.

L'emergenza COVID-19 verosimilmente produrrà effetti sul regolare e ordinario svolgimento delle attività aziendali, pur in presenza delle azioni mitigative già poste in essere o in fase di implementazione dalla Società e volte principalmente a preservare la continuità produttiva garantendo la piena tutela della salute e la sicurezza dei lavoratori.

Con il diffondersi in Italia nei primi mesi del 2020 del virus COVID-19 (c.d. coronavirus), il mercato dei trasporti ha fatto registrare complessivamente significative flessioni nei volumi dei passeggeri trasportati. Nella prima fase dell'emergenza, e in attesa di verificare l'evolversi della situazione, il Gruppo ha ritenuto di mantenere invariata la propria offerta commerciale, garantendo così la piena normalità dei servizi di mobilità dei viaggiatori e delle merci. Il perdurare dell'attuale situazione e le conseguenti misure, anche normative, che si sono rese e che non si può escludere, potranno ulteriormente rendersi necessarie per contrastare l'emergenza – comportando potenzialmente una aggiuntiva riduzione del numero di viaggiatori rispetto a quella già fin qui registrata sia nel segmento a mercato che nel segmento sovvenzionato – indurranno il Gruppo a valutare l'adozione di decisioni che, pur continuando ad assicurare il livello di servizio necessario, tengano conto dei ridotti volumi di mobilità all'interno del Paese nonché decisioni relative alla circolazione diverse dall'attuale gestione operativa della rete infrastrutturale.

Il Gruppo sta sviluppando un'ampia e capillare analisi dell'efficacia ed efficienza della rimodulazione del trasporto passeggeri e merci in funzione degli effetti derivanti dalla minore richiesta di servizi sopra richiamati, ma non può, al momento, escludere interventi selettivi e temporanei di sospensione parziale e mirata dell'operatività di taluni reparti afferenti ai siti operativi e manutentivi che, per loro natura, non offrono la possibilità del lavoro a distanza.

Il *Management* del Gruppo, anche al fine di garantire che quanto sta accadendo non modifichi le attuali, confermate solide prospettive di medio-lungo periodo del Gruppo stesso, sta monitorando tempestivamente e costantemente le evoluzioni dell'emergenza. Tutto ciò, non appena gli sviluppi della stessa lo consentiranno, permetterà una puntuale quantificazione dei possibili impatti da COVID-19 e, in parallelo, un altrettanto puntuale identificazione delle possibili, mirate azioni di recupero, che potrebbero derivare anche da interventi eccezionali da parte delle Istituzioni nazionali ed europee, fortemente impegnate nella definizione di significative misure di sostegno alle realtà produttive e al sistema delle imprese.

Stazioni

Spesso collocate nel pieno centro cittadino, luoghi di viaggio, di servizi e di incontro, le stazioni rappresentano, per vocazione, uno dei principali nodi di integrazione e scambio tra diverse modalità di trasporto in ambito urbano e extra-urbano. Per rafforzarne il ruolo, il Gruppo è fortemente impegnato nella realizzazione di misure infrastrutturali e gestionali mirate a facilitare il collegamento e la raggiungibilità delle stazioni così da renderle fulcro di un nuovo modello di mobilità sostenibile e, al contempo, poli di attrazione e di servizi al territorio, inclusivi e funzionali allo sviluppo della *smart city*.

Nel corso degli ultimi anni sono stati numerosi i progetti e le iniziative messe in campo: in stretta collaborazione con le istituzioni nazionali e locali, ad esempio, sono stati attuati dei progetti per il ridisegno delle aree esterne e per lo sviluppo di collegamenti e servizi intermodali definiti anche nell'ambito dei Piani Urbani della Mobilità Sostenibile (PUMS); altri progetti sono stati sviluppati in connessione con iniziative di incremento della qualità e delle prestazioni del trasporto ferroviario in ambito urbano, i progetti *Easy Station* - per il miglioramento degli spazi fisici delle stazioni, dell'informazione al pubblico e della *security* e *Smart Station*, per l'*upgrading* digitale degli impianti e dei servizi al pubblico.

STAZIONI PER TUTTI

Nel corso del 2019 è stata presentata l'**app SalaBlu+**, per il servizio di assistenza dedicata alle persone con disabilità e a ridotta mobilità (anche temporaneamente) che scelgono di viaggiare in treno.

Con tale app è possibile inoltrare la richiesta di assistenza in stazione direttamente dal proprio *device* (*smartphone*, *tablet*, ecc.), rimanendo in costante contatto con gli operatori. L'applicazione consente anche di costruire il proprio viaggio in maniera semplice, di consultare gli orari dei treni, di ricevere notifiche e costanti aggiornamenti.

Il servizio di assistenza, attraverso la funzionalità di *web chat*, dedicato alle persone con disabilità uditiva, consente attraverso il portale SalaBlu, di richiedere assistenza in tempo reale.

Per favorire la mobilità e la fruizione dei servizi di stazione da parte dei viaggiatori, il Gruppo è impegnato nell'eliminazione delle barriere architettoniche e nell'offerta di servizi di assistenza ai viaggiatori con disabilità e a ridotta mobilità. In particolare, in oltre 300 stazioni (distribuite su tutto il territorio nazionale) - le stazioni del circuito Sale Blu - è offerto un servizio di assistenza per assicurare la possibilità di spostarsi in modo agevole ai viaggiatori con disabilità fisiche, sensoriali o motorie.

Nel corso del 2019, i servizi erogati alle persone con ridotta mobilità sono stati circa 410 mila (+15 % rispetto al 2018, numero che conferma il *trend* di crescita registrato negli anni precedenti).

Rete ferroviaria

Per mantenere la continua efficienza della rete ferroviaria nazionale e garantire la massima sicurezza della circolazione e dell'esercizio, il Gruppo è costantemente impegnato nella protezione, nella manutenzione e nel potenziamento dell'infrastruttura e delle sue dotazioni tecnologiche, così come nella realizzazione di nuove linee e impianti e nella messa a punto di modalità produttive e gestionali sempre più efficaci.

LINEE FERROVIARIE IN ESERCIZIO 16.779 km¹

Classificazione	Tipologia	Alimentazione
Linee fondamentali	Linee a doppio binario	Linee elettrificate
Linee complementari	Linee a semplice binario	- a doppio binario
Linee di nodo		- a semplice binario
		Linee non elettrificate

¹ di cui 70 Km di rete estera



Rete stradale e autostradale

Il Gruppo costruisce, gestisce e manutiene la rete stradale statale che connette il Paese. In particolare, progetta nuove soluzioni ad alta specializzazione ingegneristica che consentono di superare i limiti di connessione su un territorio geologicamente complesso come quello italiano. Si impegna, inoltre, a rafforzare il patrimonio stradale esistente, a migliorare gli accessi in città e a potenziare i collegamenti intermodali, avendo sempre in mente sicurezza ed efficienza.

RETE STRADALE IN ESERCIZIO 29.239,385 km

Classificazione

Autostrade in gestione diretta	939,646 km
Raccordi autostradali	355,101 km
Strade statali	22.653,624 km
Strade in corso di classifica o declassifica (NSA)	317,670 km
Svincoli e complanari	4.973,344 km

Treno

Il trasporto passeggeri su ferro si divide in due principali segmenti:

- › media e lunga percorrenza
- › regionali

NAZIONALE

Media e lunga percorrenza

Frecciarossa	Fino a 300 km/h. 187 collegamenti giornalieri tra le principali città italiane (Torino, Milano, Venezia, Bologna, Firenze, Roma, Napoli).
Frecciargento	Fino a 250 km/h. 48 collegamenti giornalieri tra Roma e alcuni dei principali bacini metropolitani del Nord e del Sud del Paese.
Freccibianca	42 treni al giorno collegano centri di medie e grandi dimensioni, dalle 5 del mattino fino alle 2.
Intercity	Intercity Giorno e Intercity Notte circolano su linee convenzionali e collegano città grandi e medie.
Internazionali	Eurocity ed Euronight uniscono le principali località italiane a importanti città dell'Austria, Germania, Svizzera e Francia.

Regionali



Capillarità

Rete capillare, in ambito metropolitano, regionale e interregionale, con treni distribuiti su tutto l'arco della giornata.

Servizi

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

Flotta

Acquisto di nuovi treni più moderni e confortevoli (Pop e Rock) e le attività di *revamping* (effettuate e in programma), porteranno, entro 5 anni al completo rinnovamento di circa l'80% della flotta.

INTERNAZIONALE

Francia



Collegamenti diurni tra la Francia e l'Italia e un collegamento notturno tra Parigi e Venezia.

Germania



Trasporto pubblico regionale in Bavaria, Sassonia, Turingia, Repubblica Ceca e Austria. Nelle aree metropolitane di Berlino, Brandeburgo, Brema e Amburgo. Circa 260 Km di rete con una flotta di 358 treni.

Grecia



Trasporto passeggeri su tre segmenti: intercity (connessioni tra le principali prefetture – da Patras a Alexandroupolis; Dikaia a Florina; Atene e Thessaloniki), suburbano (regioni di Atene, Thessaloniki e Patras) e internazionale (Sofia, Belgrado).

UK



Trasporto passeggeri da Londra (Fenchurch Street) verso Basildon, Southend e Grays, passando in 26 stazioni nell'East London e South Essex. Da Londra a Birmingham, Manchester, Liverpool, Priston, Chester, Edimburgo e Glasgow.

Autobus e tram

Il trasporto passeggeri su gomma completa l'offerta integrata del Gruppo.

NAZIONALE

Locale



Trasporto pubblico locale (urbano ed extraurbano) di importanti città quali Firenze, Padova, Perugia e Salerno, e di altre città in Campania, Puglia, Toscana, Umbria e Veneto.

Lunga percorrenza

Freccialink

Servizio integrato costituito con bus dedicati che collegano città di medie dimensioni e località turistiche con le Freccie da, tra le altre, Bologna, Bolzano, Firenze, Milano, Napoli, Roma, Salerno, Torino, Venezia e Verona.

INTERNAZIONALE

Germania



Trasporto pubblico su gomma, con una flotta di 978 autobus, nella regione Renania Settentrionale-Vestfalia, a Francoforte sul Meno, ad Amburgo e ad Hannover.

Paesi Bassi



Trasporto pubblico locale nell'area metropolitana di Utrecht, nella provincia di Groningen e Drenthe, e nell'area di Dordrecht, Molenlanden, Gorinchem (DMG).

FLOTTA A ZERO EMISSIONI DIRETTE

Il Gruppo intende investire sempre di più in tecnologie a zero o ridotte emissioni dirette per il trasporto locale (autobus ibridi, elettrici e a idrogeno).

Nel corso del 2019, sono stati acquistati bus ibridi ed elettrici (oltre 370 nuovi mezzi) che consentono di abbattere o azzerare le emissioni dirette di CO₂ sia in Italia sia all'estero.

In particolare, in Olanda (anche grazie alle politiche del governo) il Gruppo è *frontrunner* nel campo dei bus a zero emissioni dirette, con la più importante flotta di bus zero *emission* in Europa.

VICINI ALLE PERSONE

La qualità dei servizi, erogata e percepita, riveste per il Gruppo un'importanza strategica per migliorare l'esperienza di viaggio di ogni passeggero (sia in treno sia in autobus), per offrire servizi sempre più personalizzati e per soddisfare le esigenze dei clienti che ci affidano ogni giorno il trasporto delle loro merci.

Il Gruppo ha implementato da tempo un processo per il monitoraggio della *customer care*, in funzione dei parametri dichiarati nelle diverse carte dei servizi⁴⁰, e della *customer satisfaction*, attraverso indagini che coinvolgono un campione di passeggeri/clienti, per comprendere le loro aspettative e il relativo grado di soddisfazione. Inoltre, al fine di garantire *feedback* appropriati a tutti i clienti, è stato implementato un sistema di monitoraggio dei reclami⁴¹ che consente di attivare un ascolto attivo delle loro esigenze, migliorando l'efficienza e l'efficacia dei servizi.

Nei successivi paragrafi sono riportati alcuni indicatori sintetici delle *performance* del Gruppo.



⁴⁰ La Carta dei Servizi è lo strumento con il quale la società comunica e rendiconta i principi e gli impegni per migliorare i servizi offerti.

⁴¹ Nel documento, con il termine reclami si intendono le segnalazioni ricevute, mentre con il termine disservizi si intendono le problematiche associate ai reclami. In particolare, a un reclamo possono essere associati anche più disservizi.

Infrastruttura - rete ferroviaria e stazioni

Per quanto riguarda la rete ferroviaria e le stazioni, gli obiettivi di qualità dichiarati nella carta dei servizi (elaborata secondo quanto previsto dalla normativa di riferimento per i servizi pubblici del settore trasporti - Dir. P.C.M. 27 gennaio 1994 e D.P.C.M. 30 dicembre 1998) sono costantemente monitorati e rendicontati. Nel 2019, tutti gli obiettivi sono stati raggiunti, sia quelli riferiti alla qualità percepita, rilevati tramite indagini di *customer satisfaction*, sia quelli riferiti alla qualità offerta, verificati tramite monitoraggio interno e di terzi.



¹ Sono esclusi i furti avvenuti nell'ambito degli esercizi commerciali. Il triennio di riferimento è il 2008-2010, assunto come periodo di consolidamento degli effetti prodotti dalla Convenzione attiva dal 2007 tra Capogruppo FS Italiane e il Ministero dell'Interno per lo sviluppo di azioni congiunte mirate alla sicurezza dei clienti e degli asset del Gruppo.

Legenda:  Obiettivo raggiunto

In merito agli obiettivi di qualità percepita, collegati alla percentuale di viaggiatori soddisfatti (che hanno espresso un voto tra 6 e 9) per i servizi offerti nelle stazioni, i risultati di *customer satisfaction* hanno evidenziato, per la quasi totalità dei macro-fattori a livello intera rete, un sostanziale allineamento con i valori del 2018, che si mantengono tutti sopra la soglia del 90%⁴².

⁴² Nelle figure e pagine successive si utilizza p.p. per indicare le variazioni in punti percentuali dell'andamento degli indicatori.

AMBIENTE DI STAZIONE


QUALITÀ

Percezione della qualità della stazione nel complesso

+0,5 p.p.

Consuntivo 2019: 97,1%
Consuntivo 2018: 96,6%


INFORMAZIONI IN STAZIONE

Percezione dell'informazione in condizioni di criticità nella circolazione

+0,8 p.p.

Consuntivo 2019: 94,8%
Consuntivo 2018: 94,0%


ASSISTENZA

Livello di soddisfazione per il servizio di assistenza erogato nel circuito Sale Blu

+0,4 p.p.

Consuntivo 2019: 99,9%
Consuntivo 2018: 99,5%



Legenda:



Miglioramento



Andamento stabile



Peggioramento

Si conferma il *trend* in aumento dei reclami e dei relativi disservizi (+9% rispetto al 2018) da ricondurre, come già per il 2018, sia alla maggiore fruibilità e accessibilità da parte degli utenti del *webform* posto nell'area dedicata alle segnalazioni del sito RFI (la percentuale dei reclami pervenuti tramite il canale *web* si attesta attorno al 50%), sia alla velocizzazione dei tempi di risposta che ha instaurato un colloquio proficuo e dinamico tra Gestore e Clienti. Le principali segnalazioni (circa l'80% dei disservizi segnalati) hanno riguardato le informazioni al pubblico, la sicurezza in stazione, il *comfort* di stazione, la sicurezza in stazione, la presenza di barriere architettoniche e la pulizia degli ambienti di stazione.

Infrastruttura - rete stradale e autostradale

Per quanto riguarda la rete stradale e autostradale, il Gruppo monitora gli obiettivi dichiarati nella carta dei servizi:

STRADE E AUTOSTRADE	
INDICATORE	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p>REGOLARITÀ DEL SERVIZIO</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>ATTENZIONE ALL'AMBIENTE</p> </div> </div>
OBIETTIVO 2019	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>Tempo di chiusura della strada per nevicate non eccezionali e/o non dovuta a chiusura programmata sulle tratte campione individuate</p> <p>Standard di riferimento: ≤ 12 ore</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>Produzione di energia da fonti rinnovabili (Fotovoltaico)</p> <p>Standard di riferimento: ≥ 750 Giga joule</p> </div> </div>
	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p>CONSUNTIVO 2019</p> <p><i>Il limite non è stato rispettato per 2 eventi nevosi</i></p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>CONSUNTIVO 2019</p> </div> </div>

¹ principali indicatori della Carta dei Servizi Anas

Legenda:  Obiettivo raggiunto  Obiettivo parzialmente raggiunto

Nel corso dell'anno viene effettuata anche un'analisi di *customer satisfaction* per conoscere l'opinione e il grado di soddisfazione dei clienti che si sono rivolti agli uffici relazioni con il pubblico, a livello centrale e periferico.

L'indagine ha rilevato un livello di soddisfazione pari a 7,8 su 10 (nel 2018 l'indice è stato di 7,4).

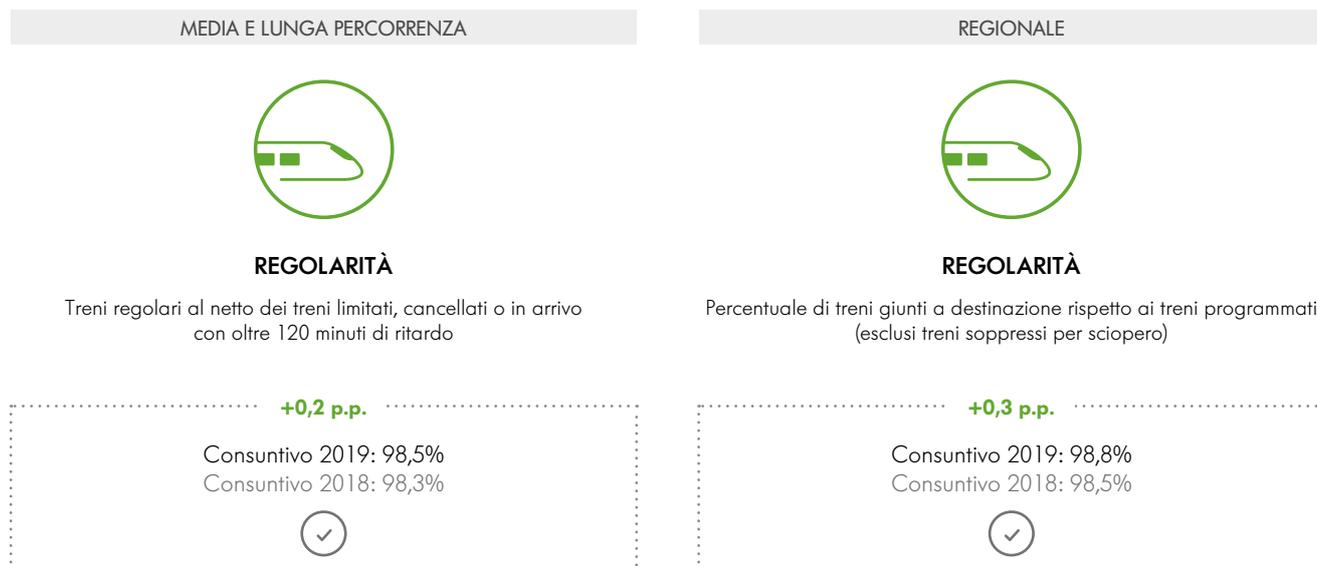
Sono pervenute 426 segnalazioni di disservizi (a fronte di 598 reclami, non tutti riconducibili ad attività del Gruppo) che hanno riguardato principalmente disagi associati a lavori sull'infrastruttura, problematiche relative al manto stradale e alla segnaletica stradale.

Treno - Italia

Per quanto riguarda il fattore puntualità⁴³, tutte le tipologie di servizi hanno fatto registrare un sensibile miglioramento della performance.



Per quanto riguarda il fattore regolarità, si registra una sostanziale stabilità delle ottime performance, sia per il segmento media e lunga percorrenza sia per il segmento regionale.



Legenda:  Miglioramento  Andamento stabile  Peggioramento

⁴³ Sono considerati arrivati in ritardo tutti i treni giunti a destinazione oltre la soglia indicata (nessuna esclusione).

10 ANNI DI ALTA VELOCITÀ: IL SISTEMA DI TRASPORTO CHE HA CAMBIATO IL PAESE

Nel corso di questi 10 anni l'alta velocità ha consentito a 350 milioni di persone di viaggiare lungo la penisola, con 380 milioni di Km percorsi e 80 città collegate. Chi ha scelto di muoversi con le Freccie, ha consentito il risparmio di 20 milioni di tonnellate di CO₂ (2008-2018), grazie allo *shift* modale da auto privata e aereo ai nostri treni.

L'Alta Velocità italiana è diventato un modello di successo da esportare in tutto il mondo. A partire dalla Gran Bretagna, dove stiamo fornendo il servizio intercity da Londra a Glasgow/Edimburgo.

A partire dal 2022, inoltre, offriremo il collegamento alta velocità Madrid-Barcellona, Madrid-Valencia/Alicante e Madrid-Malaga/Siviglia.

La qualità percepita viene rilevata attraverso indagini periodiche rivolte a passeggeri di età superiore a 14 anni con riferimento all'esperienza di viaggio sui treni gestiti dal Gruppo (media-lunga percorrenza⁴⁴ e corto raggio-locale/regionale⁴⁵). La rilevazione avviene attraverso interviste *face to face* e interviste telefoniche⁴⁶.

Il segmento media e lunga percorrenza ha fatto registrare una complessiva stabilità della soddisfazione dei passeggeri. La soddisfazione complessiva inerente il viaggio nel complesso⁴⁷ è sostanzialmente invariata rispetto allo scorso anno, con il 93,0% di passeggeri soddisfatti nel 2019 rispetto al 92,5% del 2018. In particolare, si rileva anche una sostanziale stabilità riguardo il giudizio relativo all'esperienza a bordo treno (+0,3 p.p. rispetto al 2018), il *comfort* a bordo (+0,2 p.p. rispetto al 2018) e la pulizia (+0,3 p.p.).

MEDIA E LUNGA PERCORRENZA



VIAGGIO NEL COMPLESSO

+0,5 p.p.

2019: 93,0%
2018: 92,5%



PERMANENZA A BORDO (GIUDIZIO COMPLESSIVO)

+0,3 p.p.

2019: 93,5%
2018: 93,2%



PULIZIA

+0,3 p.p.

2019: 90,8%
2018: 90,5%



COMFORT

+0,2 p.p.

2019: 93,4%
2018: 93,2%



Legenda:



Miglioramento



Andamento stabile



Peggioramento

⁴⁴ Ogni rilevazione, a cadenza bimestrale per un totale di 6 rilevazioni annue, prevede 5.000 interviste rivolte a un campione di viaggiatori selezionato secondo una procedura di tipo probabilistico basata su tre stadi: relazione di traffico, stazione, *brand*.

⁴⁵ Ogni rilevazione, a cadenza bimestrale per un totale di 6 rilevazioni annue, prevede 7.666 interviste. Tale numerosità consente di effettuare un approfondimento sulla clientela che viaggia su 35 principali linee ferroviarie regionali distribuite sull'intero territorio nazionale.

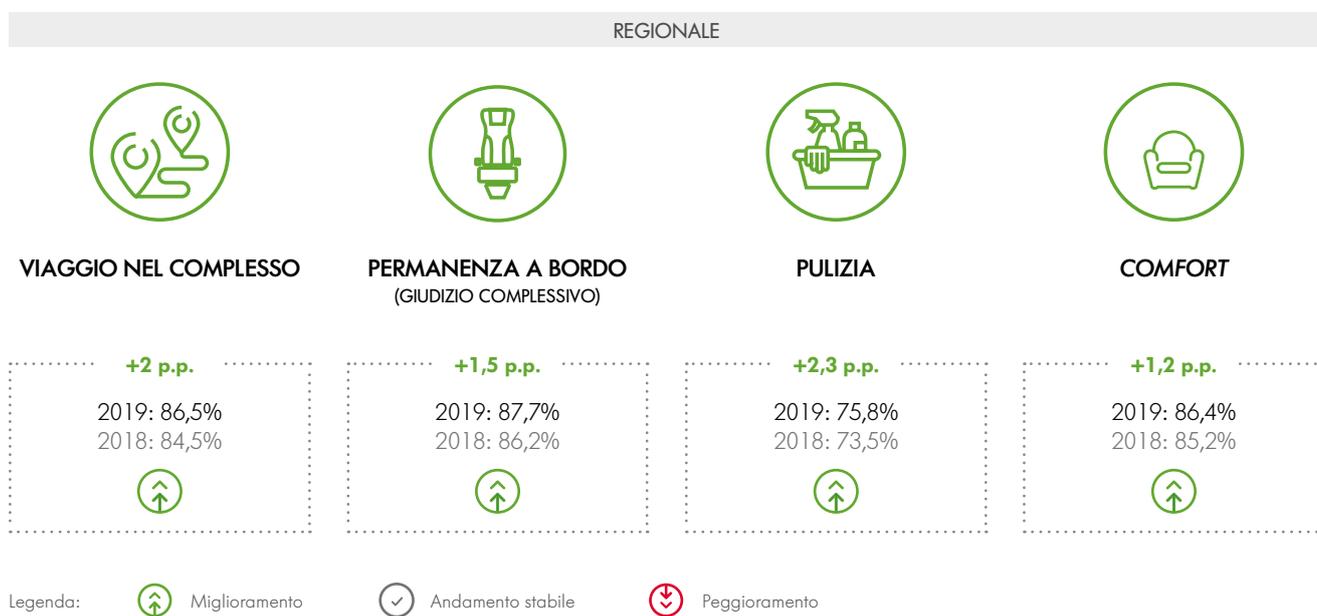
⁴⁶ Le interviste *face to face* sono effettuate in stazione prima della partenza del treno. Le interviste telefoniche con tecnica CATI (*Computer Assisted Telephone Interview*) sono realizzate contattando nuovamente l'intervistato entro i tre giorni successivi al viaggio. Il giudizio per ciascuna variabile oggetto di indagine è espresso mediante una scala da 1 a 9, dove 9 esprime la massima soddisfazione e 1 la massima insoddisfazione. Sono considerati soddisfatti i viaggiatori che hanno attribuito un punteggio pari o maggiore a 6 ai diversi fattori oggetto dell'indagine.

⁴⁷ La soddisfazione del viaggio nel suo complesso prende in esame tutte le fasi: pre-viaggio, afflusso in stazione, permanenza in stazione, permanenza a bordo, deflusso da stazione e post viaggio.

I risultati del segmento trasporto regionale hanno fatto registrare un aumento della soddisfazione dei passeggeri con riferimento a tutti i principali aspetti del viaggio. Tali risultati sono in linea con gli sforzi e gli investimenti del Gruppo nel trasporto regionale, per migliorare la *customer experience* delle persone, specie dei pendolari, che utilizzano il treno ogni giorno.

Il parametro relativo al viaggio nel complesso⁴⁸ registra un significativo miglioramento, con una percentuale di passeggeri soddisfatti pari all'86,5%, con un incremento di circa 2 punti percentuali rispetto al 2018.

Analizzando i singoli aspetti si registra un miglioramento di tutti i fattori, in particolare migliorano la soddisfazione riguardo la permanenza a bordo treno, con un incremento di 1,5 p.p., la pulizia (+2,3 p.p.) e il *comfort* (+1,2 p.p.).



Il generale andamento positivo degli indicatori di *customer satisfaction*, rilevato fra i clienti dei servizi di trasporto regionale, ha trovato particolare riscontro a livello locale in Friuli Venezia Giulia e nella Provincia di Bolzano, dove la permanenza a bordo è stata valutata positivamente da una percentuale di viaggiatori che supera il 95,5%. In Abruzzo, Piemonte, Umbria, Valle d'Aosta e Veneto il risultato di viaggiatori soddisfatti rispetto alla permanenza a bordo è superiore al 93%.

Le Regioni in cui tali valori sono minori, ma che riportano i maggiori miglioramenti rispetto al 2018, sono la Calabria con un livello di soddisfazione che aumenta di 3,9 p.p. e la Puglia con un incremento di 2,9 p.p. rispetto allo scorso anno.

MIGLIORIAMO LA CUSTOMER EXPERIENCE

Il Gruppo FS Italiane, insieme a IBM, intende realizzare una nuova piattaforma digitale per fornire servizi più efficienti ai viaggiatori e migliorare la *customer experience*. Grazie a una nuova soluzione cognitiva basata su *cloud*, saremo in grado di offrire un servizio di assistenza (24h) sempre più efficace e personalizzato, grazie a un "compagno di viaggio" sempre disponibile. L'assistente virtuale sarà in grado di proporre agli utenti offerte personalizzate, semplificando le scelte di acquisto e fornendo consigli e suggerimenti nel caso di imprevisti.

⁴⁸ La soddisfazione del viaggio nel suo complesso prende in esame tutte le fasi: pre-viaggio, afflusso in stazione, permanenza in stazione, permanenza a bordo, deflusso da stazione e post viaggio.

Un'attenta gestione dei reclami rappresenta un importante strumento di interazione con la clientela poiché permette, attraverso il monitoraggio e l'analisi dei disservizi segnalati, il miglioramento delle prestazioni e la possibilità di offrire un servizio sempre più rispondente alle esigenze di chi viaggia.

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

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

I reclami sono gestiti tramite una piattaforma informatica integrata nel *Customer Relationship Management*, che ne consente l'analisi e la presa in carico in sinergia con gli altri canali di contatto con la clientela (quali, ad esempio, le biglietterie, i centri di assistenza alla clientela in stazione, il *web*, il *call center*, la posta tradizionale, l'*e-mail*). Le tipologie di reclami sono ricondotte alle fasi di pre-viaggio (es. informazioni, acquisto), viaggio (es. assistenza, *comfort* a bordo, ambiente, funzionamento apparecchiature, generi di conforto) e di post-viaggio (ad es. assistenza per ritardo, rimborsi/indennizzi).

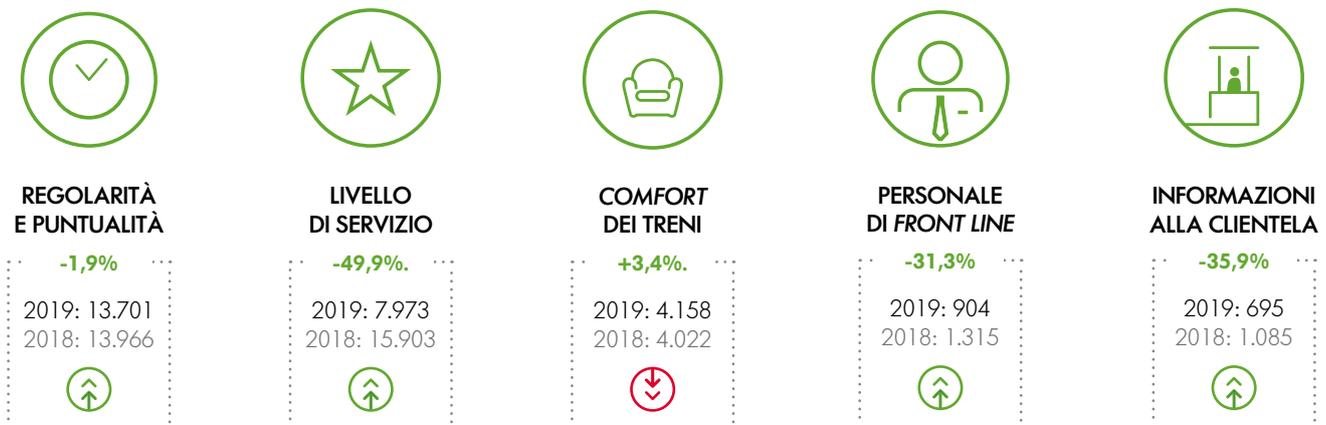
Nel 2019, sono stati 45.990 i reclami relativi ai servizi di trasporto a media e lunga percorrenza (in linea con lo scorso anno), mentre i reclami ricevuti con riferimento al servizio regionale sono stati 27.898 (+2,7% rispetto al 2018).

I principali disservizi segnalati con riferimento ai treni a media e lunga percorrenza hanno riguardato la puntualità (lieve diminuzione rispetto al 2018), il livello di servizio offerto (riduzione di circa il 50% rispetto al 2018) e il *comfort* (incremento di 3,4% rispetto allo scorso anno).

Di seguito si riporta la distribuzione dei principali disservizi segnalati attraverso i reclami pervenuti:

CLASSIFICAZIONE DEI DISSERVIZI

MEDIA E LUNGA PERCORRENZA (NAZIONALE E INTERNAZIONALE)



Legenda: Miglioramento Andamento stabile Peggioramento

Per quanto riguarda il trasporto regionale, i principali disservizi segnalati sono relativi a livello di servizio offerto (in lieve aumento rispetto al 2018), regolarità e puntualità dei treni (in lieve diminuzione rispetto allo scorso anno) e *comfort* (in aumento rispetto al 2018).

Di seguito si riporta la distribuzione dei principali disservizi segnalati per il trasporto regionale:



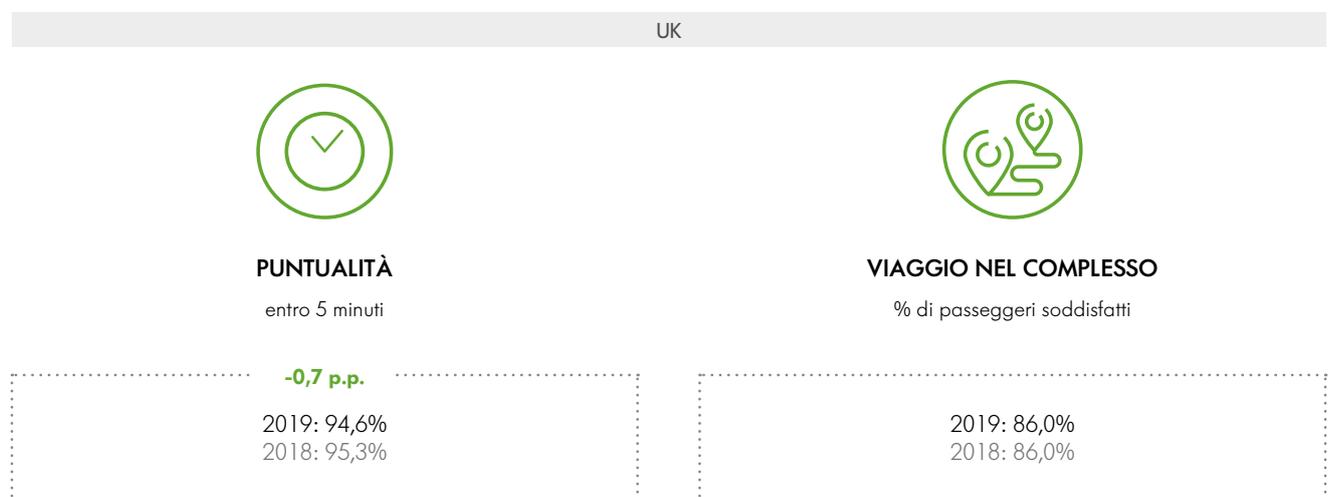
Il Gruppo, inoltre, ha messo a disposizione dei viaggiatori a partire dal 2009, il meccanismo di conciliazione paritetica, che permette al cliente non soddisfatto della risposta ricevuta al reclamo o alla richiesta di rimborso/indennizzo, di chiedere il riesame della pratica alla Commissione di Conciliazione.

La procedura è gratuita e non è vincolante, in quanto la soluzione proposta è sottoposta alla libera accettazione del cliente. L'Organismo di Conciliazione Paritetica è riconosciuto come una *best practice* dalla Commissione Europea sia in ambito europeo, sia nazionale. Nel corso del 2019, sono state ricevute 1.048 richieste. Il 95% delle conciliazioni ammesse alla discussione si sono concluse con esito positivo e con un tempo medio di evasione delle domande pari a 38 giorni.

Treno - UK

Trenitalia c2c, che offre il servizio di trasporto passeggeri tra Londra e l'Essex, è risultata essere la più puntuale impresa ferroviaria del Regno Unito, con l'83,5% di treni arrivati a destinazione entro un minuto dall'orario stabilito. La percentuale di treni in orario cresce se si considerano i treni arrivati a destinazione entro 5 minuti (si registra una leggera flessione rispetto al 2018).

La soddisfazione dei passeggeri viene misurata attraverso una survey (su base semestrale) *National Rail Passenger Survey*. I risultati ottenuti nel 2019 sono sostanzialmente in linea con quelli della precedente annualità. La soddisfazione del viaggio nel suo complesso è stata pari all'86% (in linea con lo scorso anno).



TRENITALIA C2C: MIGLIOR PERFORMANCE NELLA REGIONE DI LONDRA

Nel 2019, Trenitalia c2c si è aggiudicata il premio *Golden Whistle* nel corso della cerimonia organizzata dalla rivista *Modern Railways* per la migliore performance nella regione di Londra.

Treno - Grecia

TrainOSE monitora trimestralmente la soddisfazione dei passeggeri (es. attraverso survey e tecnica del *mystery client*). L'analisi viene svolta da un soggetto terzo. Tutti i parametri hanno fatto registrare un miglioramento rispetto al 2018. In particolare:



¹ Il dato comparativo non è disponibile a causa di un cambiamento nella metodologia di calcolo.

Il numero di reclami pervenuti nel 2019 è stato pari a 2.795, in aumento rispetto al 2018 (+41,7%). Tale incremento è imputabile principalmente ad alcuni disservizi dovuti a lavori/problemi sull'infrastruttura (gestita da una società partecipata dello stato greco), a un incremento del numero di passeggeri che ha comportato anche un fisiologico incremento del numero di reclami e a un cambio dell'orario dei treni a partire dal secondo semestre del 2019.



Treno - Germania

Il Gruppo Netinera, per il monitoraggio della puntualità e della soddisfazione dei passeggeri, utilizza una metodologia definita dall'Autorità per i Trasporti Pubblici su base regionale e in funzione della tipologia di servizio offerto. Per tale motivo, al momento, non sono disponibili indicatori di sintesi a livello di Gruppo o di società.



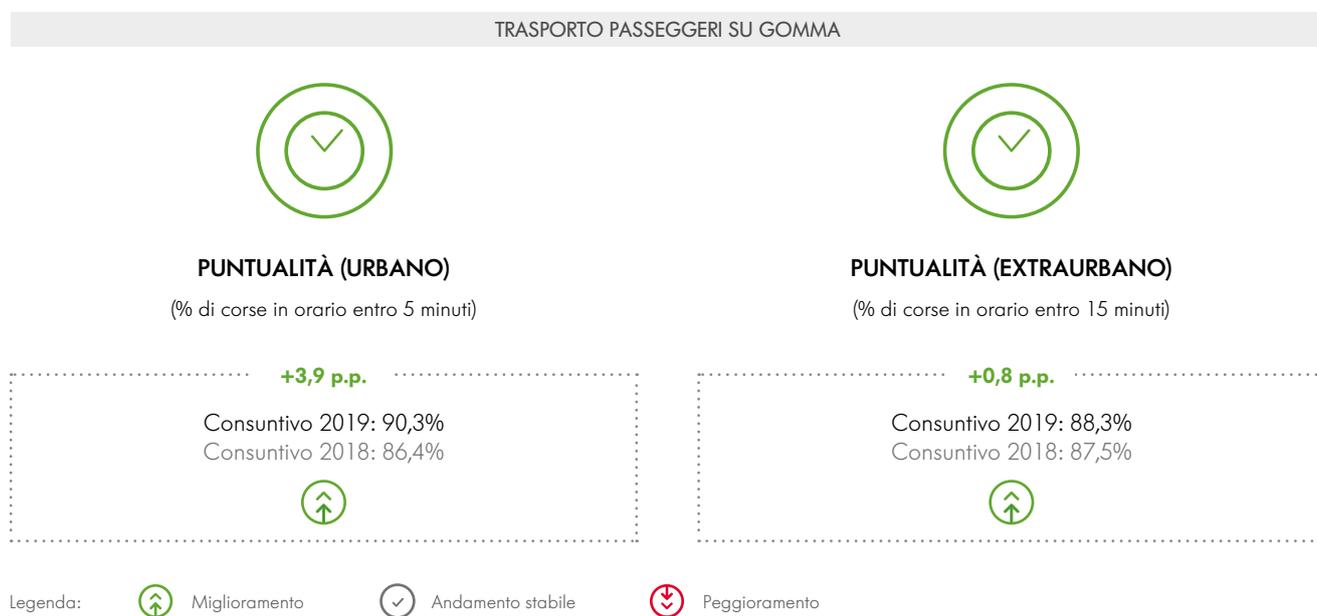
Autobus e tram⁴⁹

Il trasporto passeggeri su gomma completa l'offerta integrata del Gruppo con una presenza a livello nazionale e internazionale.

Italia

Gli obiettivi di *customer satisfaction* sono rendicontati nelle diverse carte dei servizi redatte su base regionale/provinciale/comunale e distinte per ambito urbano ed extraurbano.

Il dato sulla puntualità (rapporto tra ritardi registrati e corse effettuate) risulta essere migliorato rispetto allo scorso anno sui servizi sia urbani sia extraurbani (il dato è calcolato come il rapporto tra ritardi registrati e corse monitorate, ponderato sulle corse effettuate nell'anno).



La qualità percepita viene monitorata attraverso indagini periodiche⁵⁰. Le rilevazioni sono effettuate sia su abbonati, con un focus effettuato attraverso interviste CATI, sia sulla totalità dei passeggeri, attraverso interviste *face to face* e con questionari in auto-compilazione durante la fruizione del servizio. Nel corso delle analisi sono stati considerati soddisfatti i passeggeri che hanno espresso un giudizio pari o superiore a 6, su una scala da 1 a 10. I dati di soddisfazione pubblicati sono un'aggregazione ponderata dei risultati delle ricerche telefoniche e delle indagini sul campo.

Ai fini della corretta interpretazione dei risultati di qualità percepita, preme evidenziare che nel corso del 2019 - con particolare riferimento agli ambiti territoriali di Umbria e Campania - si sono verificati fenomeni straordinari esogeni all'azienda (non determinati da scelte aziendali e controllabili) che hanno influito negativamente sulla qualità percepita dei viaggiatori. A titolo di esempio si fa riferimento all'importante riduzione dell'offerta dei servizi di trasporto disposta dall'Ente Competente in Umbria nel corso dell'estate 2019 che ha determinato una riduzione media dei servizi offerti di circa il 30% e agli episodi di sciopero non programmato nel territorio di Salerno. Entrambe le tipologie di fenomeni hanno impattato in maniera prevalente sui servizi extraurbani che sono risultati particolarmente penalizzati anche in considerazione delle caratteristiche dell'offerta.

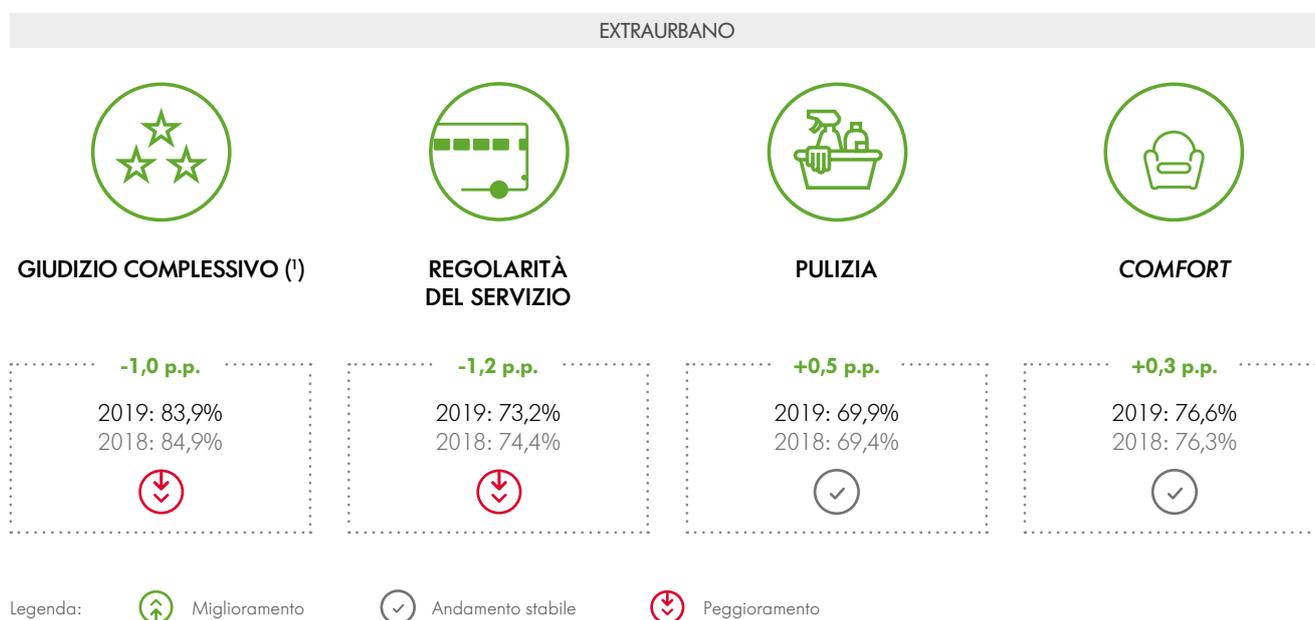
⁴⁹ Nel presente documento non è stato possibile riportare i dati di *customer satisfaction* relativi ai servizi di trasporto offerti in Olanda. I dati relativi al 2019 non sono infatti ancora stati resi disponibili dal soggetto terzo che svolge l'indagine nazionale *OV-Klantbarometer* sulle opinioni dei viaggiatori del trasporto pubblico (urbano e regionale).

⁵⁰ Nel corso del 2019 sono state effettuate rilevazioni CATI (*Computer Assisted Telephone Interview*) a giugno/luglio sui territori Busitalia, rilevazioni CAPI nelle città turistiche umbre a giugno/luglio, CAPI (*Computer Assisted Personal Interview*) e autocompilati su tutti i territori Busitalia e controllate a novembre/dicembre. La società di rilevazione è *Mediatica-MG Research* e il totale di clienti intervistati è 4.900 per i servizi extraurbani e 7.647 per i servizi urbani (dati aggregati).

In particolare, per quanto riguarda il servizio urbano i risultati registrati mostrano, nel complesso, un generale e sensibile aumento della soddisfazione dei passeggeri.



Il servizio extraurbano registra una lieve flessione del grado di soddisfazione dei passeggeri con riferimento al servizio nel suo complesso e alla regolarità del servizio, mentre gli altri parametri restano sostanzialmente invariati.



¹ Nella tabella è riportato il risultato di *customer satisfaction* puntuale (giudizio complessivo) delle rilevazioni 2019, ponderato ai passeggeri trasportati. Per consentire un confronto di *trend* tra rilevazioni campionarie non omogenee nella numerosità campionaria e nelle condizioni tra il 2018 e il 2019, occorre collocare lo stesso all'interno di una stima intervallare.

Nella lettura delle stime intervallari, quindi, il dato puntuale registrato nelle indagini del 2019 rappresenta il valore centrale dell'intervallo di confidenza determinato dall'errore *standard* campionario che è funzione della numerosità del campione e dal livello fiduciario desiderato.

Nel caso della rilevazione della CS di Busitalia è stato considerato per l'intervallo di confidenza un livello di probabilità pari al 99%, che ha generato i seguenti ranges di lettura intervallare:

- Giudizio complessivo Urbano: 87,9 collocato nella stima intervallare 87 - 88,8
- Giudizio complessivo Extraurbano: 83,9 collocato nella stima intervallare 82,5 - 85,3

Anche per il settore trasporto passeggeri su gomma il Gruppo è impegnato in un'attenta gestione dei reclami pervenuti al fine di fornire una pronta risposta ai clienti. L'analisi dei reclami pervenuti consente al Gruppo di concentrare i propri sforzi nelle aree maggiormente percepite come carenti, al fine di perfezionare i servizi erogati e contribuire all'incremento della soddisfazione dell'utenza.

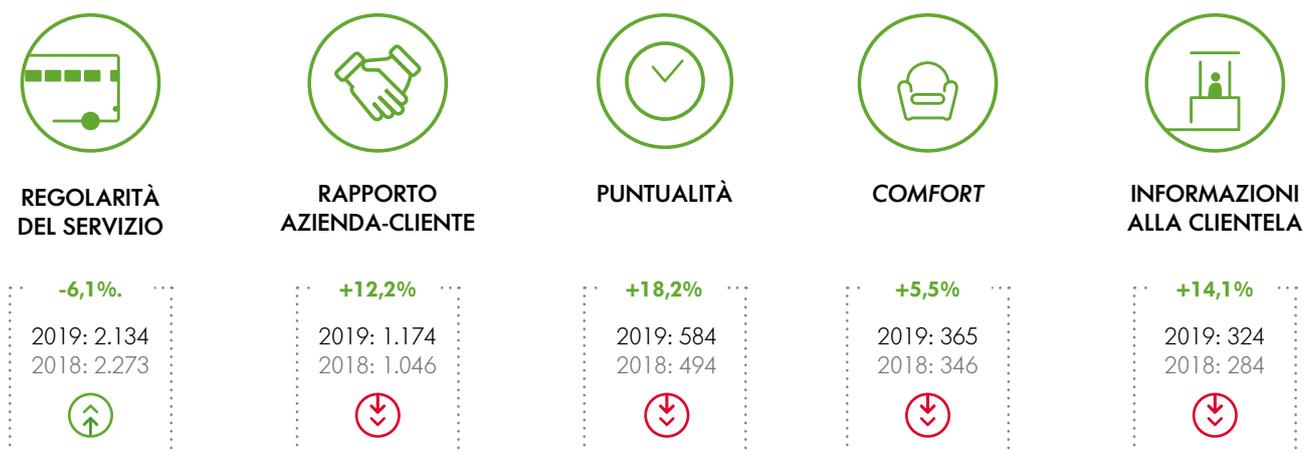
Sono pervenuti 6.719 reclami (comprensivi sia del settore urbano sia del settore extraurbano), in lieve diminuzione rispetto al 2018 (-4%).

Le categorie di reclamo più ricorrenti riguardano: la regolarità del servizio, la puntualità delle corse, il *comfort* a bordo, il rapporto con i clienti e le informazioni fornite.

In particolare, per il segmento urbano si registra una generale diminuzione del totale dei reclami pervenuti (-10% rispetto al 2018), mentre risultano leggermente in crescita il numero di disservizi a essi collegati (segnalati attraverso i reclami) con riferimento alla puntualità, al rapporto azienda-cliente e all'informazione alla clientela.

CLASSIFICAZIONE DEI DISSERVIZI

URBANO



Legenda:  Miglioramento  Andamento stabile  Peggioramento

Per il segmento extraurbano si registra un incremento del totale dei reclami pervenuti (+23,6% rispetto al 2018), nell'ambito dei quali aumenta anche il numero di disservizi (segnalati attraverso i reclami) con riferimento alla regolarità del servizio, alla puntualità e al *comfort*; mentre risultano in diminuzione i disservizi legati a rapporto azienda-cliente e alle informazioni alla clientela.

L'aumentato numero dei reclami è imputabile anche a un'importante attività di semplificazione e potenziamento della comunicazione azienda-cliente resa possibile attraverso l'implementazione di una nuova piattaforma per la gestione delle segnalazioni che consente, fra le diverse opportunità, una più efficace e rapida gestione della comunicazione con il cliente.

CLASSIFICAZIONE DEI DISSERVIZI

EXTRAURBANO



REGOLARITÀ DEL SERVIZIO



PUNTUALITÀ



RAPPORTO AZIENDA-CLIENTE



COMFORT



INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

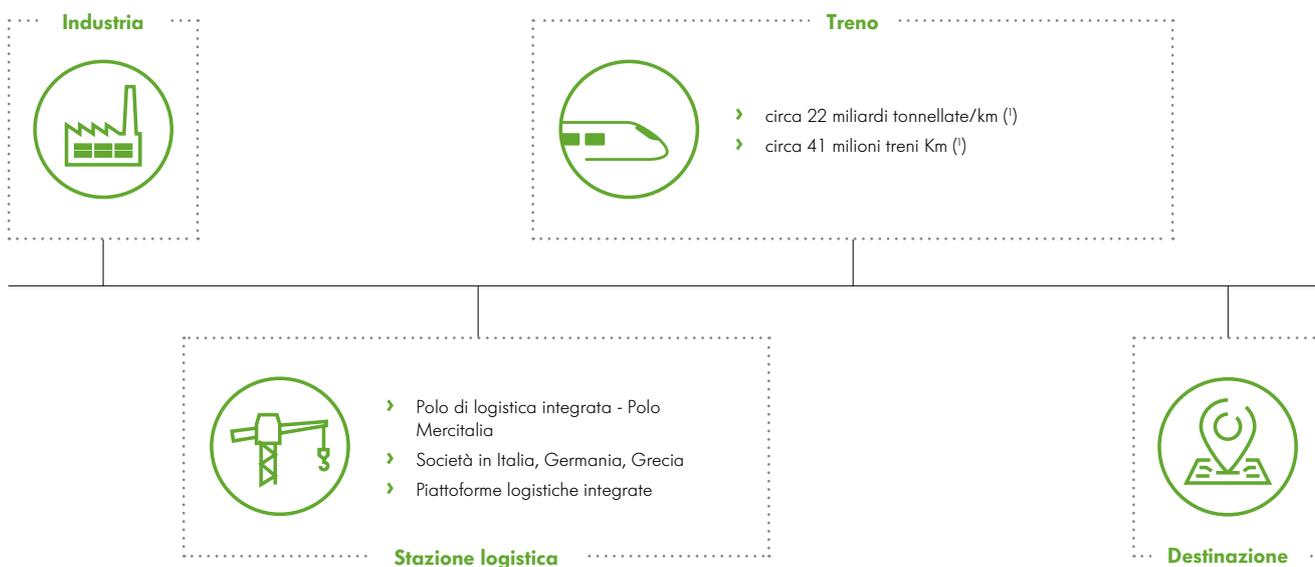


Legenda: Miglioramento Andamento stabile Peggioramento

LOGISTICA INTEGRATA

102-2 102-4 102-6 102-7 102-43 102-44 419-1

Il Gruppo intende proporsi come un operatore di logistica integrata, sia in Italia sia all'estero, contribuendo al miglioramento del sistema del trasporto delle merci e promuovendo lo *shift* modale: dal trasporto su strada a quello su ferro, con meno impatti in termini sociali (incidentalità, congestionamento delle infrastrutture stradali) e ambientali (minori emissioni in atmosfera, minori consumi energetici).



¹ Comprende anche il traffico effettuato su territorio estero dalle società controllate dal Gruppo.

L'offerta commerciale del Gruppo⁵¹ si basa su una vasta gamma di collegamenti italiani e internazionali e soddisfa le esigenze dei diversi settori merceologici anche attraverso una strutturazione per *Business Unit* che permette di garantire il minor *time-to-market* per i clienti:

TRASPORTO MERCI NAZIONALE



INDUSTRY

Servizi dedicati alle filiere Siderurgia, Chimica e Automotive



INTERMODAL

Gamma completa di soluzioni ferroviarie e logistiche dedicate al trasporto di *containers*, casse mobili, semirimorchi e autoarticolati



GENERAL CARGO

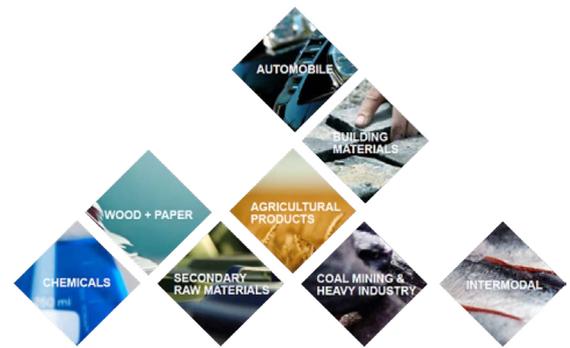
Trasporti per l'industria manifatturiera e cantieristica, prodotti per la grande distribuzione e trasporti militari

⁵¹ Il settore merci del Gruppo è guidato dal Polo Mercitalia; per approfondimenti sulle società che costituiscono il Polo si rimanda al § *Settori e aree geografiche*.

TRASPORTO MERCI INTERNAZIONALE



A livello internazionale, il Gruppo offre soluzioni logistiche e ferroviarie in Austria, Danimarca, Francia, Germania, Grecia, Norvegia, Olanda, Polonia, Romania, Svezia e Svizzera. I principali settori merceologici per i quali il Gruppo offre servizi dedicati sono: chimico, legno e carta, materie prime, minerario, agricoltura, *automotive*.



NUOVE LOCO ELETTRICHE

Il Gruppo sta investendo nel rinnovo della propria flotta con nuove loco elettriche e interoperabili che permetterà, nel prossimo biennio, di sostituire circa un terzo delle locomotive di proprietà per poter offrire ai clienti maggior capacità di trasporto e servizi più affidabili e puntuali.

Le nuove locomotive, grazie a sistemi frenanti autogenerativi e all'innovativo sistema *eco-mode*, avranno dei consumi energetici significativamente inferiori rispetto agli *standard* attuali.

Nel corso del 2019, le società del Polo Mercitalia hanno svolto un'indagine di *customer satisfaction* sui principali clienti.

La centralità del Cliente è dimostrata attraverso:

- › la fornitura di servizi *tailor made*;
- › la flessibilità nella realizzazione di soluzioni di trasporto più efficienti e competitive, in linea con le sue aspettative;
- › la creazione di relazioni di valore impresa-cliente, al fine di garantire offerte adeguate, tempestive e personalizzate;
- › l'innovazione e lo sviluppo di *driver* strategici unitamente al rinnovamento dei mezzi e delle infrastrutture di cui il Polo Mercitalia dispone.

In particolare, le indagini di *customer satisfaction* hanno evidenziato come aspetti meglio percepiti quelli relativi all'assistenza al cliente da parte del personale (attenzione degli uffici vendita, assistenza commerciale e amministrativa e competenza del personale) e la sicurezza. Gli aspetti che invece sono risultati essere meno soddisfacenti riguardano la gestione del disservizio e il servizio di *Tracking & Tracing* dei trasporti.

Il giudizio complessivo assegnato dai clienti al servizio offerto da Mercitalia Rail⁵² è risultato pari a 7,2 (su una scala da 1 a 10), in crescita di circa il 22% rispetto al 2018. La sicurezza del servizio ha fatto registrare un punteggio medio pari a 7,7 e l'assistenza amministrativa ai clienti un punteggio pari a 7,1 (entrambi i parametri sono risultati in crescita rispetto al 2018). La gestione del disservizio continua a essere il punto su cui lavorare maggiormente, seppure in netto miglioramento rispetto allo scorso anno (5,7 contro il 4,5).

Anche la *Business Unit* Trasporto e Logistica Multimodale⁵³ di Mercitalia Logistics ha effettuato la propria indagine sul livello di soddisfazione del servizio offerto ai propri clienti. In particolare, il campione considerato nell'indagine è rappresentato dai più significativi clienti della grande distribuzione che hanno utilizzato i servizi nel corso dell'anno.

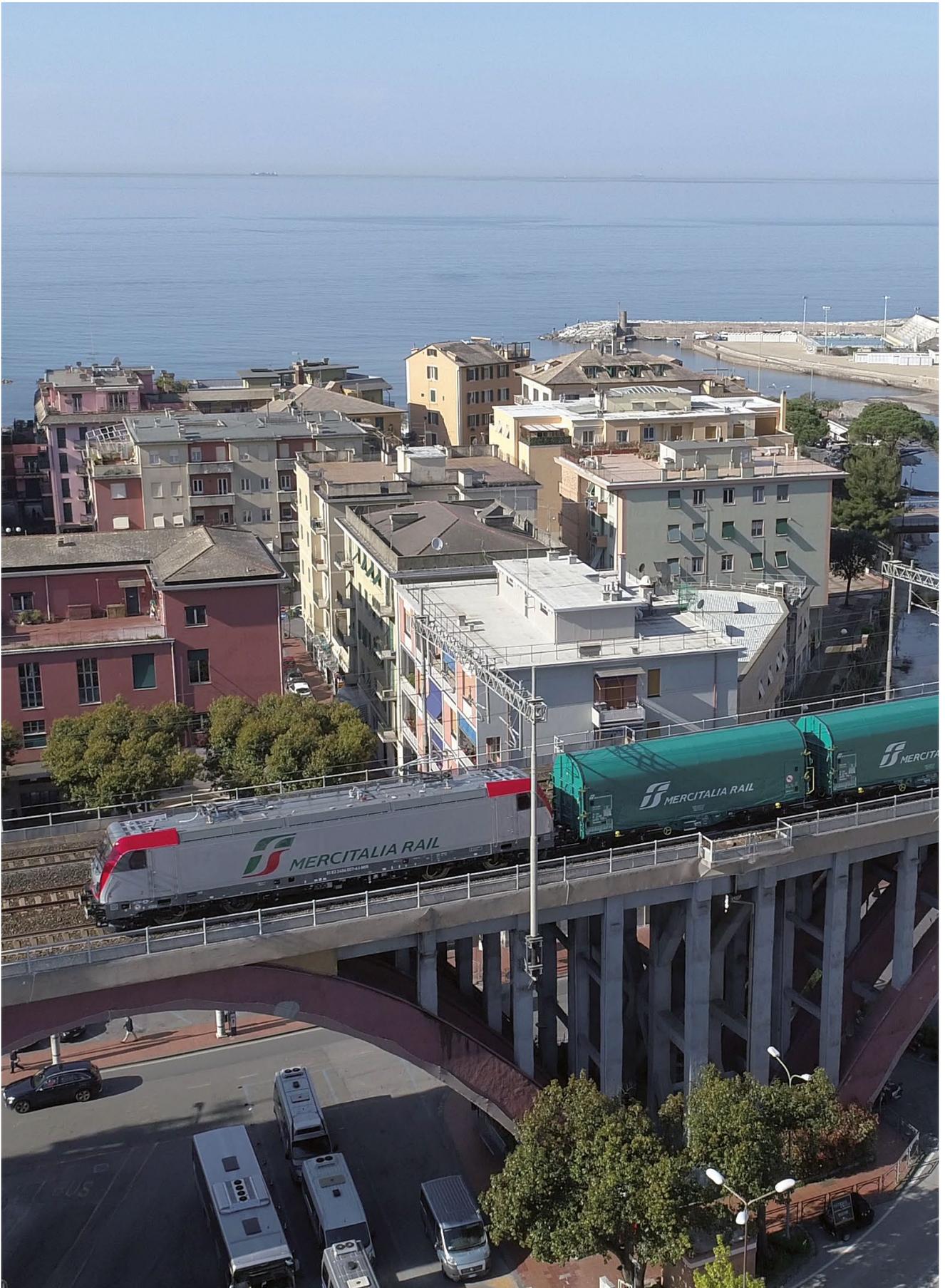
Gli aspetti meglio percepiti dai clienti sono relativi all'assistenza al cliente da parte del personale che ha realizzato un punteggio pari a 8,4 mentre è risultato da migliorare, il servizio di *Tracking & Tracing* dei trasporti che ha fatto registrare un punteggio pari a 6.

L'attenzione al cliente e alla qualità del servizio offerto è confermata dal mantenimento della certificazione qualità ai sensi del nuovo *standard* UNI EN ISO 9001:2015.

Anche per il settore merci, il Gruppo è impegnato in un'attenta gestione dei reclami pervenuti al fine di fornire servizi sempre più rispondenti alle esigenze della clientela. Nel corso del 2019, sono pervenuti 1.145 reclami (comprensivi di tutte le società del Polo Merci), in diminuzione rispetto al 2018 (-11%).

⁵² Società del Polo Mercitalia che movimentata il maggior volume di merci.

⁵³ La BU assicura lo sviluppo e il presidio del *business* della filiera del trasporto e della logistica dei trasporti relativi al settore di *consumer goods, retail, beverage*, attraverso la gestione di un *network* logistico integrato.



PROMOZIONE DELLA SICUREZZA

416-1 416-2

La sicurezza delle persone rappresenta per il Gruppo una priorità e un fattore strategico, che si traduce in un impegno quotidiano per garantire sulla propria rete (ferroviaria e stradale) e per tutti i servizi offerti i più elevati *standard*.

Tale attenzione si concretizza attraverso l'adozione di processi manutentivi certificati, l'utilizzo di sofisticati strumenti diagnostici e importanti investimenti in manutenzione straordinaria, sicurezza e tecnologie che nel 2019 ammontano:

- › nel settore infrastrutture a circa 2,9 miliardi di euro (-4% rispetto al 2018);
- › nel settore trasporto a oltre 430 milioni di euro (+6% rispetto al 2018).

Trasporto passeggeri su ferro - sicurezza della circolazione

Sull'Infrastruttura Ferroviaria Nazionale (IFN) di oltre 16.700 km di linee (con circa 2.200 stazioni⁵⁴), gestita dal Gestore dell'Infrastruttura Rete Ferroviaria Italiana (RFI), controllata da FS Italiane, viene posta grande attenzione nella gestione in sicurezza della circolazione dei treni delle diverse Imprese Ferroviarie clienti che svolgono servizi di trasporto passeggeri e merci.

Gran parte della rete è gestita con complesse tecnologie di comando e controllo a distanza (Sistema di comando e controllo - SCC, Apparato Centrale Computerizzato Multistazione - ACCM, *Centralized Traffic Control* - CTC), governate da posti centrali di coordinamento:

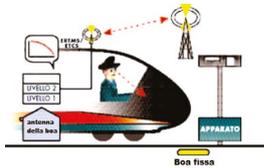


⁵⁴ Impianti con servizi viaggiatori attivi/possibili

TECNOLOGIE PER LA SICUREZZA DELLA RETE*

km di linea

ERTMS/ETCS



Il Gruppo ha adottato, tra i primi in Europa, l'European Rail Traffic Management System/ European Train Control System (ERTMS/ETCS) di livello 2 sulle nuove linee della rete ad Alta Velocità/Alta Capacità. Il sistema - su standard europeo - assicura ai treni dei diversi Paesi di circolare senza soluzione di continuità su tutte le linee europee che ne sono dotate ed è capace di garantire la circolazione in sicurezza dei treni con l'adozione di funzionalità e tecnologie all'avanguardia.

709

SCC, CTC e ACCM



Il Sistema di comando e controllo (SCC), in adozione sulle direttrici fondamentali e sui principali nodi ferroviari metropolitani, insieme alle sue evoluzioni per le linee Alta Velocità (SCC-AV e SCC-M), è il più avanzato sistema di gestione integrata a distanza della circolazione in uso in campo ferroviario. Il Centralized Traffic Control (CTC), precursore del SCC, consente il telecomando e la regolazione a distanza della circolazione su linee e stazioni da postazioni centrali (Posti Centrali- PC). Il sistema Apparato Centrale Computerizzato Multistazione (ACCM), che rappresenta l'evoluzione tecnologica degli Apparati Centrali, controlla contemporaneamente più impianti di stazione e le relative tratte di blocco.

CTC su 8.072
SCC su 3.434
ACCM su 1.604

SSC



Il Sistema Supporto Condotta (SSC), fornisce il controllo della velocità massima ammessa, istante per istante, in relazione ai vincoli posti dal segnalamento, dalle caratteristiche dell'infrastruttura e dalle prestazioni del treno, sia in condizioni normali che di degrado. Il sistema risulta applicabile su linee non elettrificate della rete complementare e la cui velocità massima è di 150 Km/h, a semplice o doppio binario.

3.561

SCMT



Il Sistema Controllo Marcia Treno (SCMT) è un sistema di sicurezza della marcia dei treni di ausilio al macchinista e fornisce il controllo della velocità massima ammessa, istante per istante, in relazione ai vincoli posti dal segnalamento, dalle caratteristiche dell'infrastruttura e dalle prestazioni del treno, sia in condizioni normali che di degrado. Il sistema risulta applicabile su linee elettrificate delle reti fondamentale, complementare e di nodo, a semplice o doppio binario, ed è certificato fino alla velocità massima di 250 Km/h.

12.493

GSM-R



GSM-R (dove R sta per Railway), è un sistema proprietario che consente sia le tradizionali comunicazioni voce e dati sia lo scambio di informazioni tra i sistemi tecnologici di segnalamento e controllo della circolazione più avanzati. Compresi nella rete GSM-R, con copertura radio proprietaria o garantita attraverso il servizio di roaming, anche oltre 1.250 km di linee in galleria.

11.633

* Per approfondimenti si rimanda al seguente link <http://www.rfi.it/rfi/SICUREZZA-E-INNOVAZIONE/Tecnologie>.

A tali tecnologie per il controllo della circolazione, si affianca una costante attività di controllo, sia tecnico sia strumentale dell'infrastruttura, anche attraverso l'ausilio di strumenti e processi di diagnostica mobile. Tali attività sono disciplinate da procedure e protocolli che definiscono la modalità dei controlli, la frequenza e le relative responsabilità.

La diagnostica permette di determinare in maniera automatica lo stato di salute delle diverse componenti dell'infrastruttura, verificandone il grado di usura mediante un efficiente sistema informatico. I sistemi di diagnostica possono essere di tipologia fissa o mobile.

In particolare, i sistemi di diagnostica fissa prevedono l'applicazione stabile di dispositivi di misura su particolari enti dell'infrastruttura, in maniera da rilevare in continuo i parametri di funzionamento più importanti degli impianti costituenti l'infrastruttura ferroviaria di Stazione e di Linea. La raccolta continua delle grandezze caratteristiche dell'infrastruttura e le relative elaborazioni, consentono di indirizzare la strategia manutentiva verso politiche predittive, individuando potenziali malfunzionamenti all'infrastruttura prima che questi si verifichino.

La **diagnostica mobile** viene attuata mediante rotabili attrezzati con sistemi di misura che transitano sulle linee, rilevando i parametri significativi dell'infrastruttura. I **treni diagnostici** sono in grado di elaborare la diagnosi puntuale dell'infrastruttura, attraverso il monitoraggio dei parametri di funzionamento relativi al binario, alla linea di contatto, agli impianti di segnalamento e alle telecomunicazioni, in maniera da indirizzare gli interventi manutentivi laddove tali parametri superano i livelli *standard* previsti.

I parametri manutentivi dell'infrastruttura sono sistematicamente controllati mediante una flotta di treni diagnostici, veri e propri laboratori viaggianti, che effettuano rilievi lungo le linee ferroviarie, suddivise, secondo le norme europee di riferimento, in classi, in considerazione delle sollecitazioni a cui sono soggette.

La flotta diagnostica è continuamente sottoposta a sviluppi e implementazioni anche attraverso specifici investimenti. A oggi è costituita da:

- › **Diamante e Aiace;**
- › **Archimede;**
- › **Talete;**
- › **Caronte 2;**
- › **Galileo;**
- › **auto-carrelli diagnostici.**

I dati registrati dai treni diagnostici sono sottoposti a un tempestivo processo di analisi e validazione, a seguito del quale le procedure del Gestore stabiliscono i provvedimenti da adottare nell'immediato, da programmare o da pianificare, con riferimento agli *standard* di sicurezza e qualità stabiliti dalle norme.

ARMAMENTO, TE, IS, TLC

1° Classe
(2 settimane)

Diamante, Aiace

Due treni diagnostici, denominati **Diamante** e **Aiace**, realizzati con lo stesso materiale rotabile dei treni Frecciarossa, che raggiungono la velocità di 300 Km/h e ispezionano le linee ad alta velocità.



2° Classe
(2 mesi)

Archimede

Un treno diagnostico, denominato **Archimede**, costituito da materiale rotabile in grado di raggiungere la velocità di 200 Km/h per il controllo delle linee fondamentali diverse da quelle alta velocità.



3°-4° Classe
(4-6 mesi)

Talete
+15 autocarrelli
diagnostici territoriali

Una carrozza, denominata **Talete**, che può raggiungere la velocità di 160 Km/h ed è dedicata alla verifica delle linee complementari elettrificate. I 15 autocarrelli, cui si aggiungono 10 di cortesia, sono utilizzati per i rilievi integrativi e sostitutivi del servizio diagnostico nazionale (nodi, interconnessioni, piazzali, linee non elettrificate).



US

(6-12-24 mesi)

Galileo
+ SR240
+ SR242

Un treno diagnostico, denominato **Galileo**, e due carrelli di misura, denominati SR240 e SR242, per il controllo a ultrasuoni dei difetti interni delle rotaie. I due carrelli di misura, appaltati alla ditta specializzata Sperry, leader mondiale del settore, sono dotati anche di un sistema innovativo con tecnologia a correnti parassite.



SCMT

(6-12-24 mesi)

Caronte

Un automotore diagnostico, denominato **Caronte 2**, che effettua controlli sulle apparecchiature di terra costituenti i sistemi di segnalamento.



In base alla tipologia dei lavori e della loro finalità, le attività di manutenzione si distinguono in manutenzione ordinaria e manutenzione straordinaria.

Contribuiscono al conseguimento degli obiettivi manutentivi:

- › specifici indicatori di *performance*, che rappresentano i parametri di riferimento per garantire l'affidabilità delle diverse tipologie di impianti;
- › un efficiente sistema informativo che consente un costante e capillare monitoraggio dei beni della rete;
- › una sofisticata attività di diagnostica che permette di verificare il differente grado di usura delle linee.

Le attività di manutenzione ordinaria sono finalizzate al contenimento del normale degrado dell'infrastruttura e sono effettuate sia ciclicamente, secondo periodicità programmate, sia per risolvere eventuali criticità.

Le attività di manutenzione straordinaria sono pianificate ed effettuate per la sostituzione/rinnovo di sottosistemi, o loro componenti, al fine di migliorarne l'affidabilità, la produttività, l'efficienza e la sicurezza.

Negli ultimi anni, inoltre, si stanno definendo criteri predittivi per determinare, attraverso l'andamento storico dei dati di diagnostica, delle attività di manutenzione e dell'andamento dei guasti, l'intervento manutentivo più idoneo al momento opportuno, con attese ricadute positive in termini di ottimizzazione di mezzi, risorse e sicurezza.

L'attività di manutenzione si realizza attraverso processi standardizzati, sia nella parte normativa sia nella parte di pianificazione per omogeneizzare i comportamenti dei manutentori sull'intero territorio, e mediante l'implementazione di differenti politiche manutentive:

- › manutenzione correttiva: eseguita a seguito della rilevazione di un'avaria e volta a riportare un'entità nello stato in cui essa possa eseguire una funzione richiesta;
- › manutenzione preventiva (ciclica, predittiva e secondo condizione): eseguita a intervalli predeterminati o in accordo a criteri prescritti e volta a ridurre la probabilità di guasto o la degradazione del funzionamento di un'entità;
- › manutenzione migliorativa/produttiva: azioni di miglioramento/piccola modifica che non incrementano il valore patrimoniale dell'entità;
- › manutenzione straordinaria: manutenzione intrapresa volutamente allo scopo di migliorare l'affidabilità e/o potenziare l'infrastruttura mediante interventi che incrementano il valore patrimoniale.

Italia

Il monitoraggio delle prestazioni di sicurezza dell'Infrastruttura Ferroviaria Nazionale (IFN) è effettuato mediante indicatori calcolati sulla base dei dati registrati nella Banca Dati del Gestore Infrastruttura (Banca Dati Pericoli per il monitoraggio di incidenti), nel rispetto dei criteri internazionali vigenti (definiti dall'ERA - Agenzia dell'Unione Europea per le ferrovie). Per alcuni di questi indicatori l'ERA, basandosi sulle serie storiche, ha anche elaborato e assegnato valori obiettivo sia a livello europeo (CST⁵⁵) sia a livello nazionale (NRV⁵⁶).

A fronte dei valori obiettivo fissati per alcuni indicatori di sicurezza (Unità di Misura espressa in FWSI⁵⁷ riferiti alla base di graduazione), i valori registrati per l'IFN nel 2019⁵⁸, riportati nella tabella di seguito, evidenziano i livelli di sicurezza conseguiti.

OBIETTIVI COMUNI DI SICUREZZA					
Categoria di rischio	Unità di misura	Basi di graduazione	Obiettivi ⁵⁹		Valori registrati (consuntivo 2019)
			CST Comuni (x 10 ⁻⁹)	NRV (x 10 ⁻⁹)	Cumulato RFI (x 10 ⁻⁹)
Passeggeri	Numero di passeggeri FWSI per anno derivante da incidenti significativi/numero di km-treno passeggeri per anno	km-treno passeggeri per anno	170,00	38,10	3,22
	Numero di passeggeri FWSI per anno derivante da incidenti significativi/numero di km-passeggeri per anno	km-passeggeri per anno	1,65	0,257	N.D.
Dipendenti o imprese appaltatrici	Numero di dipendenti FWSI per anno derivante da incidenti significativi / numero di km-treno per anno	km-treno per anno	77,9	18,90	0,54
Utilizzatori dei passaggi a livello	Numero di utilizzatori di passaggi a livello FWSI per anno derivante da incidenti significativi/numero di km-treno per anno	km-treno per anno	710,00	42,90	16,43
Altra persona sul marciapiede	Numero annuale di FWSI a persone appartenenti alla categoria "Altri" derivante da incidenti significativi/numero di km-treno per anno	km-treno per anno	14,50	6,70	0,27
Altra persona che non si trova sul marciapiede					
Persona che attraversa indebitamente la sede ferroviaria	Numero di FWSI a persone per anno derivante da incidenti significativi/numero di km-treno per anno	km-treno per anno	2.050,00	119,00	133,34

⁵⁵ Common Safety Target (Obiettivi Comuni di Sicurezza).

⁵⁶ National Reference Value (Valore di Riferimento nazionale): specifico valore assegnato al sistema ferroviario di ciascuno Stato membro in riferimento ai diversi CST.

⁵⁷ Fatalities and Weighted Serious Injuries (incidenti mortali e lesioni gravi ponderate).

⁵⁸ Dati aggiornati al 3 gennaio 2020.

⁵⁹ Si ricorda che i valori obiettivo CST e NRV si riferiscono all'intero sistema ferroviario italiano, pertanto sono riferiti a danni conseguenti ad eventi occorsi sia sulla IFN che sulle altre Reti degli altri Gestori Infrastruttura presenti sul territorio italiano.

Dall'analisi della tabella sopra riportata si evince che l'unico obiettivo che non è stato raggiunto è quello relativo alle persone che si introducono o attraversano indebitamente la sede ferroviaria (violazioni delle norme di sicurezza da parte di persone estranee al sistema ferroviario), con valori comunque in netta diminuzione rispetto a quelli dell'anno precedente (174,4).

Fra gli incidenti ferroviari assumono una particolare rilevanza, in relazione alla gravità delle conseguenze, i cosiddetti incidenti significativi⁶⁰.

Nel corso del 2019, si sono registrati 79 eventi significativi, con una diminuzione rispetto al 2018 di 25 incidenti significativi. Tale riduzione è imputabile principalmente a una riduzione degli incidenti alle persone che coinvolgono materiale rotabile in movimento (-18 eventi rispetto al 2018). Anche gli altri indicatori hanno registrato una riduzione del numero di eventi, a eccezione degli eventi relativi ai Passaggi a Livello che risultano in aumento (+3 eventi rispetto al 2018).

Se si analizzano le cause che hanno determinato gli incidenti significativi, è da segnalare il netto decremento, sul totale, delle cause endogene che passano a rappresentare il 10% degli eventi totali (8 su 79), rispetto al 19% del 2018 (20 su 104), evidenziando che la natura preponderante degli eventi è relativa a cause esterne al sistema ferroviario.

Relativamente alle conseguenze alle persone associate a incidenti significativi di seguito si riporta una tabella riassuntiva⁶¹ dei dati 2019.

Il giorno 25 gennaio 2018, in Località Seggiano di Pioltello, si è verificato un incidente ferroviario che ha interessato il treno regionale n. 10452 della impresa ferroviaria Trenord Srl – in servizio commerciale nella tratta tra Cremona e la Stazione di Milano Porta Garibaldi – che ha causato il decesso di tre passeggeri e il ferimento di altri. Il procedimento è attualmente pervenuto alla conclusione delle indagini preliminari con emissione dell'avviso ex art. 415 bis cpp e sono tutt'ora pendenti i termini a difesa. Dal predetto avviso risultano indagati, in ambito RFI SpA, l'Amministratore Delegato e 8 funzionari. Anche la società RFI SpA è risultata attinta da contestazione relativa a responsabilità amministrativa ex D.Lgs. 231/2001. Dall'avviso di conclusione delle indagini preliminari si è altresì appreso dell'intervenuta iscrizione, quali indagati, di un direttore dell'Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie (ANSF) e di un suo funzionario, mentre si rileva lo stralcio delle posizioni riferibili alla società Trenord srl.

Il giorno 06 febbraio 2020, a Livraga (Lodi), si è verificato un incidente ferroviario che ha interessato il treno Frecciarossa n. 9595 - in servizio commerciale nella tratta tra Milano e Salerno - che ha causato il decesso dei due macchinisti e il ferimento di numerosi passeggeri. Per ulteriori informazioni si rimanda alla Relazione Finanziaria Annuale 2019 del Gruppo (cap. *Relazione sulla gestione*, par. *Altre informazioni*).

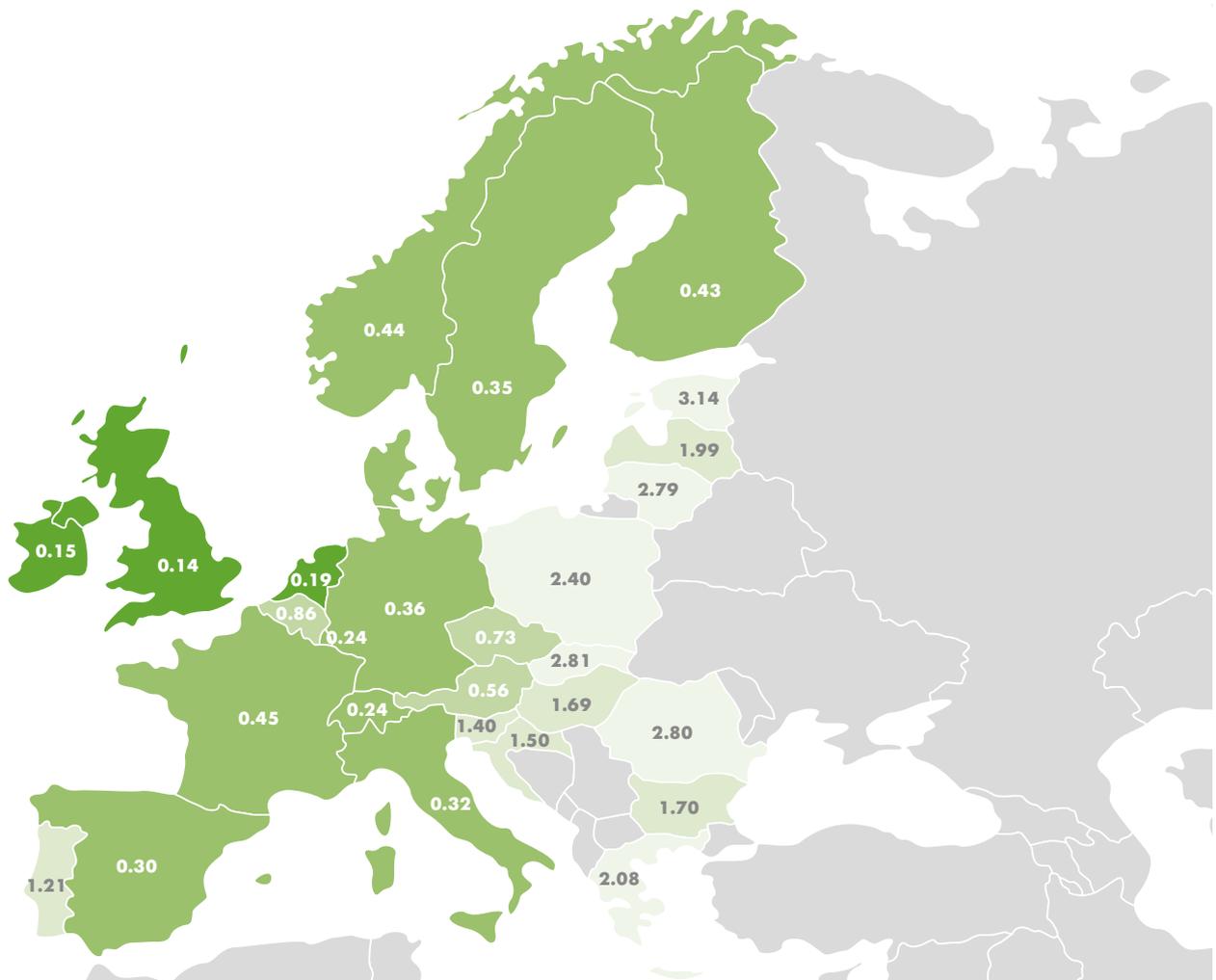
DANNI ALLE PERSONE				
Tipologia	Decessi		Lesioni gravi	
	2019	2018	2019	2018
Dipendenti RFI (comprese le imprese appaltatrici)	0	2	2	8
Dipendenti Imprese Ferroviarie	0	1	0	2
Passeggeri	1	4	0	58
Utilizzatori di Passaggi a Livello	6	3	1	0
Persone che attraversano indebitamente la sede ferroviaria	48	62	15	14
Altra persona sul marciapiede	0	0	0	1
Altra persona non sul marciapiede	0	0	1	0
Totale	55	72	19	83

⁶⁰ Secondo la classificazione ERA: qualsiasi incidente che coinvolge almeno un veicolo ferroviario in movimento e causa almeno un decesso o un ferito grave, oppure danni significativi a materiale, binari, altri impianti o all'ambiente, oppure un'interruzione prolungata del traffico, esclusi gli incidenti nelle officine, nei magazzini e nei depositi.

⁶¹ Ultimo aggiornamento 3 gennaio 2020. Il consolidamento definitivo dei dati è subordinato alla chiusura delle attività istruttorie ancora in corso da parte delle Autorità competenti per la determinazione dei decessi e ferimenti da ricondurre a suicidi/tentati suicidi.

Grazie all'impegno del Gruppo, l'Italia si posiziona fra i Paesi con le migliori performance per i valori di incidentalità media nel periodo 2006 – 2017 (dato normalizzato al valore di produzione treni-km), come evidenziato nella seguente rappresentazione grafica.

INCIDENTALITÀ MEDIA (PERIODO 2006-2017) RIFERITA AL DATO DI PRODUZIONE (TRENI-KM)



Fonte dati: CSI (Common Safety Indicators) - ERA (European Union Agency for Railways). La rappresentazione utilizzata non è finalizzata alla classificazione dei livelli di sicurezza ferroviaria nei Paesi europei.

La rappresentazione grafica mostra la comparazione tra l'incidentalità media del periodo [2006-2017] riferita al dato di produzione (treni chilometro) registrato in Italia e in altri Paesi europei. La rappresentazione prende a riferimento un bacino costituito dai Paesi rientranti nell'Unione Europea, la Svizzera e la Norvegia. Il dato italiano si colloca tra i valori più bassi registrati.

In Italia nel 2018 si è avuto 1 incidente significativo ogni 3.315.000 km circa percorsi da treni.

Il monitoraggio delle prestazioni di sicurezza è anche effettuato a livello internazionale secondo i criteri emanati dalla UIC⁶², finalizzati a misurare la sicurezza intrinseca dei sistemi ferroviari : nel 2019 gli incidenti RFI registrati come incidenti tipici sono stati 11, in diminuzione del 45% rispetto al 2018, di cui 2 attribuibili a responsabilità dirette del Gestore .

Il Gruppo presidia la sicurezza di esercizio con strutture dedicate, nell'ambito delle quali sono assicurate le attività tenendo conto dell'attuale contesto normativo europeo e nazionale. Il cuore del presidio è costituito dai Sistemi di Gestione. In particolare, i rischi di esercizio sono tenuti sotto controllo attraverso diverse attività che vanno dall'analisi dei dati, ai continui monitoraggi, alla valutazione e controllo dei rischi fino alla individuazione e adozione di misure di prevenzione (mitigazione). Ove ritenuto necessario, vengono definiti specifici indicatori e/o progetti mirati alla diminuzione del rischio che sono annualmente riportati all'interno dei Piani di Sicurezza. Sia gli indicatori sia i progetti possono riguardare uno o più delle tre componenti chiave dei Sistemi di Gestione: macchine (tecnologia), uomini (fattore umano e organizzazione) e procedure (criteri di svolgimento dei processi).

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

In particolare, il Gruppo assicura la pianificazione, l'esecuzione, il controllo e il miglioramento dei processi manutentivi dei materiali rotabili attraverso un'organizzazione che prevede:

- una struttura che sovrintende e coordina tutte le fasi della manutenzione al fine di garantire le condizioni di sicurezza dei veicoli nel sistema ferroviario;
- una struttura di Ingegneria di Manutenzione, che stabilisce i criteri e le disposizioni generali di manutenzione dei veicoli, ivi comprese le condizioni operative di funzionamento dei veicoli e i ritorni di esperienza;
- strutture operative che gestiscono il ritiro dal servizio dei veicoli, il loro invio alle officine di riparazione e il successivo ritorno in esercizio;
- impianti di manutenzione ripartiti su due livelli organizzativi: al primo livello appartengono gli Impianti di Manutenzione Corrente, responsabili della manutenzione leggera e correttiva inserita nei turni operativi dei veicoli; il secondo livello, che comprende le Officine di Manutenzione Ciclica, responsabile di interventi a notevole impatto sul valore patrimoniale dei rotabili ed eseguiti al di fuori dei turni operativi dei mezzi.

⁶² Gli incidenti tipici UIC sono così classificati: collisione, deragliamento, incendio al materiale rotabile, incidente che interessa le merci pericolose, incidenti ai passaggi a livello (collisioni contro ostacoli o veicoli). Sono esclusi dal computo gli investimenti a persone (compresi quelli verificatisi ai passaggi a livello), i danni alle persone causati da indebite salite/discese dai treni in movimento, i suicidi e i tentati suicidi.

I parametri relativi ai danni causati dai suddetti incidenti a cui l'UIC fa riferimento sono analoghi a quelli degli incidenti significativi:

- almeno un morto nell'immediato o entro i successivi 30 gg dall'incidente;
- almeno un ferito grave (ospedalizzazione superiore alle 24 ore);
- danni al materiale rotabile/infrastruttura/terzi per un valore uguale o superiore a 150.000 €;
- interruzione della circolazione su una linea principale per un periodo uguale o superiore alle 6 ore.

Questa tipologia di classificazione è finalizzata a misurare la sicurezza intrinseca dei sistemi ferroviari, considerando di minore importanza gli incidenti avvenuti a causa di indebiti comportamenti da persone esterne (violazioni DPR 753/80) avvenute nei contesti ferroviari.

Grecia

La controllata TrainOSE, che fornisce solo il servizio di trasporto passeggeri e merci (l'infrastruttura è gestita da una società partecipata dello stato greco) monitora gli incidenti secondo la classificazione ERA (*European Union Agency For Railway*) per gli indicatori di sicurezza. Lo scopo è quello di fornire una rappresentazione strutturata delle cause e delle conseguenze degli associati alle sue attività.

Di seguito si riportano i principali indicatori relativi al 2019:

Tipologia ERA	Numero incidenti
Collisione di treno con veicolo ferroviario	2
Collisione di treno contro ostacolo che ingombra la sagoma libera dei binari	50
Deragliamento di treni	20
Incidente al Passaggio a Livello (PL), compresi gli incidenti che coinvolgono i pedoni	15
Incidente a persone che coinvolge materiale rotabile in movimento (a esclusione di suicidi e tentati suicidi)	14
Incendio a bordo di materiale rotabile	5
Altri tipi di incidente	4
Totale	110

Sicurezza dell'infrastruttura stradale

Il Gruppo ha l'obiettivo di garantire la sicurezza della viabilità nella rete in gestione: un'attività che richiede un impegno costante e attento su circa 30.000 km di strade.

Tale obiettivo viene perseguito mediante la diffusione della cultura della sicurezza e del rispetto delle regole del Codice della Strada, attraverso la quotidiana sorveglianza della rete, e grazie al tempestivo intervento del personale di esercizio in caso di necessità e la costante operatività della Sala Operativa Nazionale e delle Sale Operative Compartimentali.

In ottica di continuo monitoraggio della rete, il Gruppo si è dotato del sistema denominato RMT (*Road Management Tool*) che si compone di vari moduli che gestiscono l'insieme delle informazioni e gli apparati dedicati alla sicurezza stradale: telecamere fisse e mobili, Pannelli a Messaggio Variabile (PMV), diagnostica impianti delle gallerie, gestione degli eventi.

Il Gruppo è costantemente impegnato anche nell'analisi dell'incidentalità rilevata sulla rete stradale e autostradale gestita sulla base dei dati acquisiti attraverso le segnalazioni del personale d'esercizio e quelle provenienti dalle Forze dell'Ordine.

Tale impegno però non è sufficiente, visto che oltre il 90% degli incidenti derivano dal comportamento del guidatore e, come mostrano i dati degli ultimi anni, tra le cause che mettono a rischio la sicurezza di chi guida c'è soprattutto la distrazione. Per cercare di ridurre l'incidenza di tale fattore, il Gruppo organizza campagne di informazione dedicate per promuovere la cultura della sicurezza.

PROMOZIONE DELLA SICUREZZA SU STRADA

Nel corso del 2019, sono proseguiti i progetti *Smart Road* e *Green Light*: il primo diretto a dotare la strada di impianti quali sensori e telecamere che potranno aggiornare, in tempo reale, gli utenti con informazioni fondamentali per la viabilità quali le previsioni meteo, il traffico e la viabilità; il secondo progetto prevede la sostituzione degli impianti di distribuzione elettrica e d'illuminazione (in galleria e all'aperto) con apparati di ultima generazione ad alto risparmio energetico e basso impatto ambientale, progettati per offrire una maggiore visibilità in condizioni di scarsa luminosità o nelle ore notturne.

Il Gruppo, inoltre, assicura la manutenzione ricorrente e programmata della rete stradale in concessione, la tutela del patrimonio, la sicurezza della circolazione stradale, garantendo la sorveglianza e il tempestivo intervento nei casi di emergenza, su strade e autostrade in gestione diretta, attraverso il coordinamento e l'indirizzo degli Uffici Territoriali, della Sala Situazioni e la gestione dei rapporti con gli organi di Polizia Stradale e Protezione Civile.

Nel corso del 2019, sono stati approvati circa 900 interventi di manutenzione programmata per 1,5 miliardi di euro e sono stati consegnati lavori per oltre 1,1 miliardi di euro, finanziati principalmente dal Contratto di Programma 2016/2020. Tali interventi hanno riguardato principalmente il ripristino superficiale e profondo del piano viabile e la relativa segnaletica, il risanamento e l'adeguamento delle opere d'arte maggiori e minori, la sistemazione di versanti e pendici oltre al rifacimento di impianti tecnologici e di illuminazione.

Nel corso dell'anno è, inoltre, proseguita l'attività ispettiva di ponti e viadotti anche attraverso l'utilizzo di un apposito applicativo installato sui *tablet* in dotazione agli ispettori, che contiene tutti i dati specialistici della singola opera ispezionata. Tale attività, svolta su base trimestrale, ha riguardato oltre 14.600 strutture per un totale di 51 mila visite ispettive effettuate.

Sicurezza del trasporto passeggeri su gomma

Il Gruppo è impegnato nel garantire la sicurezza del personale e dei passeggeri trasportati anche attraverso la dotazione di:

- › sistemi di videosorveglianza di bordo e protezione area conducente;
- › sistemi di monitoraggio della flotta (AVM - *Automatic Vehicle Monitoring*);
- › dispositivi di ausilio alla sicurezza di guida (ABS, ESP, ASR, ecc.) con presenza sui mezzi di nuova acquisizione di sistemi di ultima generazione di sicurezza attiva (es. assistenza attiva alla frenata, sensore di distanza, assistente di corsia) e sicurezza passiva (es. protezione contro le collisioni).

Inoltre, il Gruppo effettua attività di manutenzione della flotta anche attraverso l'introduzione di *KPI* per il monitoraggio delle *performance* e della sicurezza dei veicoli e delle prestazioni delle strutture manutentive interne. I nuovi sistemi di monitoraggio della flotta, di cui sono equipaggiati tutti i veicoli di ultima generazione, permettono anche di acquisire sempre più dati e informazioni per la manutenzione predittiva, determinando fin da subito maggiori garanzie e sicurezza.

Sicurezza del trasporto merci

La sicurezza del servizio di trasporto merci viene garantita attraverso l'implementazione delle procedure in vigore previste dal Sistema di gestione per la Sicurezza di Esercizio (SGSE), conforme agli *standard* europei (Reg. UE 1158 e Reg. UE 445 per la manutenzione dei veicoli).

Le *performance* sono periodicamente monitorate anche attraverso *audit* e verifiche ispettive dell'Autorità Nazionale per la Sicurezza ferroviaria (ANSF in Italia, EPSF in Francia).

Le locomotive sono dotate di sistemi di diagnostica per la rilevazione di guasti e anche i carri di ultima generazione sono dotati di sensori per la verifica di una serie di parametri al fine di segnalare preventivamente eventuali malfunzionamenti.

Inoltre, il personale viene costantemente formato per garantire l'acquisizione e il mantenimento delle competenze e periodicamente sottoposto a verifica da parte di istruttori qualificati.

SECURITY, SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI E PRIVACY

Sicurezza

La sicurezza e la tutela del personale, dei viaggiatori/frequentatori delle stazioni, dei beni e del *know-how* rappresentano per il Gruppo un valore essenziale.

Il Gruppo investe costantemente al fine di garantire e monitorare la sicurezza del viaggio e dei luoghi in cui opera (infrastrutture e stazioni). Per il monitoraggio degli indicatori di sicurezza, il Gruppo ha consolidato una collaborazione con la Polizia Ferroviaria (organo istituzionalmente responsabile della prevenzione e repressione dei reati in ambito ferroviario).

Indicatori di sicurezza	2019	2018	2017	Delta % 2019/2018	Trend 2019/2018
Aggressioni al personale ferroviario	395	387	463	+2,1%	▼
Furti in stazione	1.151	1.579	1.746	-27,1%	▲
Furti a bordo treno	2.692	2.710	3.206	-0,7%	▲
Furti di rame in esercizio	254	355	484	-28,5%	▲
Furti di rame in deposito	18	17	5	+5,9%	▼
Totale	4.510	5.048	5.904	-10,7%	▲

Il miglioramento della quasi totalità degli indicatori di sicurezza evidenzia il successo delle azioni di prevenzione e mitigazione implementate dal Gruppo.

Per quanto riguarda la sicurezza dei viaggiatori si sono registrati:

- › 2.692 furti a danno dei viaggiatori a bordo treno, sostanzialmente stabile rispetto al 2018;
- › 1.151 furti a danno dei viaggiatori in stazione, in diminuzione del 27% rispetto allo scorso anno.

Per quanto riguarda gli asset aziendali, le misure di prevenzione e contrasto attuate dal Gruppo, in collaborazione con le Forze dell'Ordine, hanno ottenuto i seguenti risultati:

- › diminuzione del 28,5% dei furti di rame lungo linea rispetto al precedente anno;
- › diminuzione del 31,2% dei chilogrammi di rame sottratti rispetto al precedente anno (97.084 chilogrammi di materiale pregiato trafugati nel 2018; 66.867 chilogrammi trafugati nel 2019);
- › diminuzione del 12,2% del danno economico complessivo rispetto al precedente anno (circa 1,2 milioni di euro nel 2018 contro circa 1 milione di euro nel 2019).

Nell'ambito dei rapporti tra il Gruppo FS e il Sistema Nazionale della Protezione Civile, si è proceduto al rinnovo delle Convenzioni con le Regioni Molise, Emilia Romagna, Friuli Venezia Giulia, Veneto e Campania e, inoltre, sono stati svolti interventi di formazione e addestramento, comprensivi anche di 38 esercitazioni che hanno consentito di verificare e migliorare i flussi di comunicazione e il modello di intervento in caso di criticità o emergenza.

Si sono tenute, inoltre, tre attività formative rivolte al personale operativo del Gruppo. I moduli formativi hanno trattato i temi delle comunicazioni con le articolazioni territoriali della Protezione Civile e i rapporti tra il Gruppo e il Servizio Nazionale della Protezione Civile con uno specifico focus sulle Modalità di elaborazione e diffusione delle allerte meteo e loro significato.

Il Gruppo sta investendo, inoltre, in nuove dotazioni tecnologie di *security* a favore, anche, di una migliore percezione di sicurezza da parte di tutti gli *stakeholder*, come ad esempio il progetto dell'app *Board Support* per regolamentare l'accesso delle Forze dell'Ordine a bordo dei treni regionali che intendano usufruire delle convenzioni previste nei contratti regionali. L'utilizzo dell'app consentirà, in caso di attivazione del pulsante di allarme di cui al paragrafo precedente, la connessione tra *tablet* del capotreno e cellulare dell'agente delle forze dell'ordine.

Inoltre, è proseguita l'installazione di sistemi di videosorveglianza avanzati di nuova generazione, con visualizzazione *live* delle immagini sui monitor di bordo, telecamere frontali per il monitoraggio della linea e integrazione con la piattaforma MUVI, che consente la remotizzazione delle immagini alle Sale Operative Trenitalia e Polfer.

Infine, il Gruppo sta investendo in progetti innovativi per esempio attraverso l'utilizzo di piattaforme di comando e controllo di mezzi APR (aeromobili a pilotaggio remoto), in collaborazione con ENAC e ENAV, per il monitoraggio degli asset e l'implementazione di varchi per il monitoraggio dei flussi passeggeri nelle stazioni ferroviarie (progetto tornello evoluto).

Cyber security

Negli ultimi mesi, un intenso lavoro istituzionale ha portato il legislatore a emettere importanti decreti, con l'obiettivo di individuare gli operatori che erogano servizi essenziali per i cittadini e definire il perimetro dei sistemi tecnologici utilizzati, il cui funzionamento è fondamentale per garantire la continuità dei servizi.

La recente Direttiva UE - NIS (*Network and Information Security*) in materia di *cyber security*, recepita in Italia con il decreto n.65 del 18 giugno 2018, prevede per il Gruppo FS Italiane, identificato come Operatore di Servizi Essenziali (OSE), l'adozione di misure tecniche e organizzative idonee a potenziare la gestione dei rischi cibernetici e la prevenzione degli incidenti informatici nell'ambito di un modello nazionale ed europeo i cui requisiti fondamentali sono la cooperazione e l'integrazione informativa tra gli Stati membri.

Inoltre, con il Decreto Legislativo n. 105 del 21 settembre 2019 è stato istituito il perimetro di sicurezza nazionale cibernetica. All'interno di tale perimetro sono compresi non solo entità pubbliche, ma anche soggetti privati che possono configurarsi come attori strategici la cui protezione è essenziale per il funzionamento del sistema Paese. Tali soggetti sono tenuti ad applicare idonee misure di sicurezza tecniche e organizzative.

In considerazione degli obblighi normativi e della rapida evoluzione in cui si manifestano le minacce alla sicurezza, il Gruppo ha deciso di adottare un modello integrato di indirizzo e governo della *security* in grado di far convergere la gestione della sicurezza fisica e cibernetica in un unico punto di comando e controllo, garantendo l'adozione di principi generali e logiche di intervento operative uniformi, con l'obiettivo di individuare nella maniera più tempestiva e affidabile le fonti di minaccia a prescindere da come le stesse si manifestino, se tramite un attacco fisico, *cyber* o ibrido, e intervenire con la massima rapidità.

Nel 2019, il Gruppo ha realizzato e reso operativo il nuovo *Cyber Security Operation Center*, un polo specialistico per prevenire, rilevare e contrastare gli attacchi informatici. Il nuovo Centro specialistico (attivo H24 365 giorni l'anno) assicura la protezione delle oltre 80.000 postazioni di lavoro del Gruppo, rileva contrasta e neutralizza oltre 10.000 attacchi di sicurezza cibernetica l'anno (10.139 nel 2019, oltre il 60% in più rispetto al 2018), ed è dotato delle ultime tecnologie presenti sul mercato capaci di sfruttare l'intelligenza artificiale per il riconoscimento e il contrasto delle minacce *cyber*.

Nel corso dell'anno è stata, inoltre, implementata la nuova piattaforma antifrode *Fraud Management System*, che attraverso un *software* specificatamente disegnato per il settore ferroviario, permette di monitorare costantemente le transazioni allo scopo di arginare le frodi perpetrate attraverso l'acquisto di titoli ferroviari con carte di credito rubate o clonate.

Inoltre, sempre nell'ambito delle attività di *security*, anche in considerazione della sempre maggiore presenza internazionale del Gruppo, è stato definito un apposito modello per assicurare *standard* di sicurezza al personale durante le trasferte di lavoro.

Privacy - Data Protection Officer

Il Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR) rafforza la tutela dei diritti e delle libertà delle persone fisiche in materia di dati personali (*Data Protection*), in linea con il riconoscimento di tali diritti e libertà come elemento fondamentale per i cittadini dell'UE.

A seguito dell'introduzione del Regolamento, il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha definito e attuato un *framework* organizzativo a protezione dei dati di clienti, dipendenti, fornitori e altri soggetti terzi. Il *framework* di *data protection*, articolato su linee di indirizzo generali e comunicazioni organizzative specifiche rispetto agli adempimenti previsti dal Regolamento, definisce i principi chiave per la salvaguardia dei dati personali, i ruoli attuativi con il relativo assetto delle macro responsabilità e i flussi informativi da e verso il CdA, i vertici aziendali, le strutture che partecipano alla realizzazione del *Framework* di *data protection* e quelle coinvolte nel trattamento di dati personali, nonché le persone fisiche interessate dai trattamenti.





SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

102-15

103-2

103-3

Abbiamo fatto...

DEFINITI OBIETTIVI DI LUNGO PERIODO

per raggiungere la neutralità carbonica al 2050

Sottoscritta la

RAILWAY CLIMATE DECLARATION

rinnovando l'impegno del settore ferroviario nel contrastare i cambiamenti climatici

Saving

PER OLTRE 15 MLN DI EURO

grazie ai **progetti e alle iniziative di natura ambientale** poste in essere dal Gruppo

... dove vogliamo andare

Inserire nelle politiche di remunerazione del *top management*

OBIETTIVI LEGATI ALLE EMISSIONI DI GAS SERRA

Definire un

MODELLO PER LA VALUTAZIONE DELLE ESTERNALITÀ

ambientali, sociali ed economiche - da applicare ai principali progetti del Gruppo

Rinforzare il

MODELLO DI CONTROLLO DEI DATI RELATIVI ALLE *PERFORMANCE* AMBIENTALI

necessari per il *reporting* di Gruppo

Progettato nel 2019 e avviato da Trenitalia l'1 febbraio 2020

IL PIANO DI RIDUZIONE DELLA PLASTICA MONOUSO

nei servizi di ristorazione a bordo delle Freccie, nei FRECCIALounge e FRECCIAClub, che eliminerà ogni anno 300 tonnellate di plastica

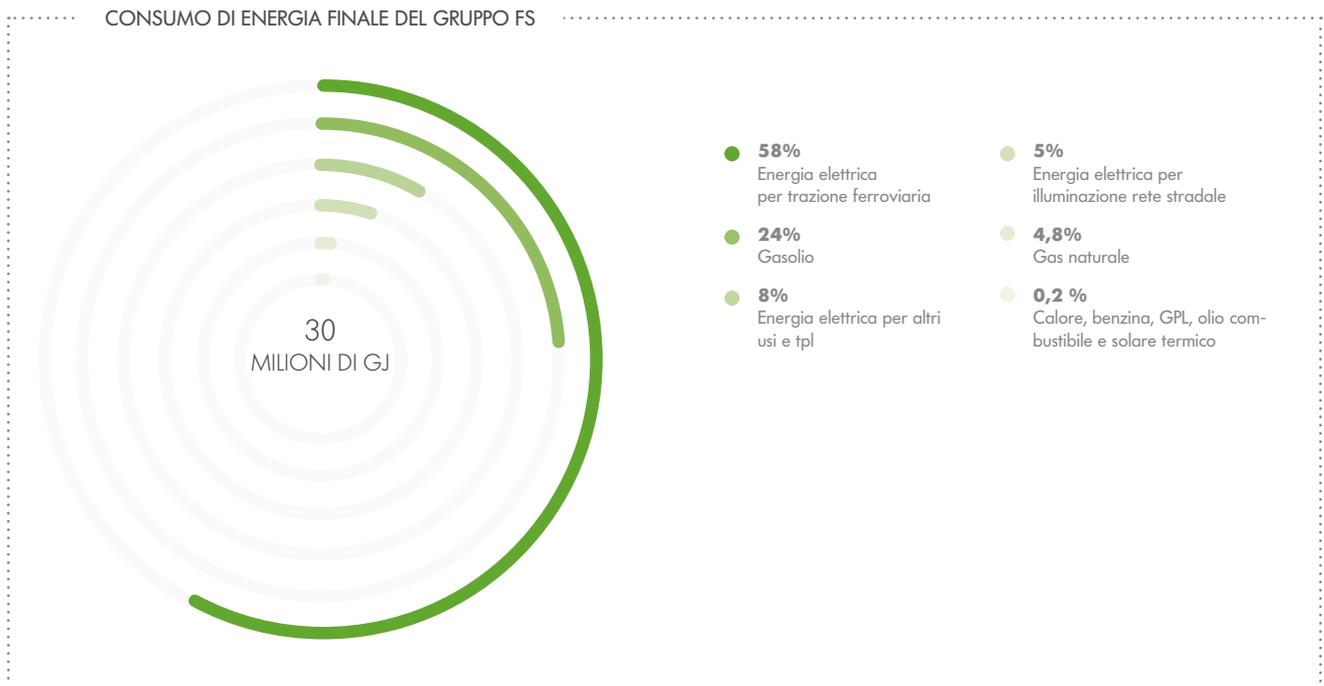
Il principale contributo del Gruppo FS alla realizzazione di un modello di sviluppo sostenibile consiste nell'offrire, nei paesi in cui opera, una proposta di trasporto che sia in grado di massimizzare i benefici della mobilità sostenibile. A tale scopo, il Gruppo FS punta al continuo miglioramento delle prestazioni ambientali di tutta la filiera del trasporto di cui si occupa (mezzi, progettazione, realizzazione, gestione e manutenzione delle infrastrutture e degli immobili) in modo da incoraggiare scelte responsabili. Differenti scelte di mobilità nelle abitudini quotidiane, infatti, possono implicare miglioramenti in termini di traffico, di sicurezza, di inquinamento e di emissioni, apportando benefici nella qualità della vita delle persone e minori rischi per l'ambiente.

Nell'ottica del miglioramento continuo, il Gruppo FS si è dotato di un apparato di regole per favorire una gestione omogenea ed efficace delle tematiche ambientali. Le società del Gruppo sono tenute ad analizzare l'intera catena del valore lungo tutte le fasi del ciclo di vita, considerando gli aspetti ambientali su cui esercitano un controllo e quelli su cui esercitano influenza.

La Politica Ambientale sottolinea l'impegno che FS intende dispensare come operatore nel settore della mobilità, sviluppando infrastrutture e modalità di trasporto integrate ed efficienti e minimizzando, quando non possibile azzerare, gli impatti dannosi sull'ambiente.

ENERGIA ED EMISSIONI

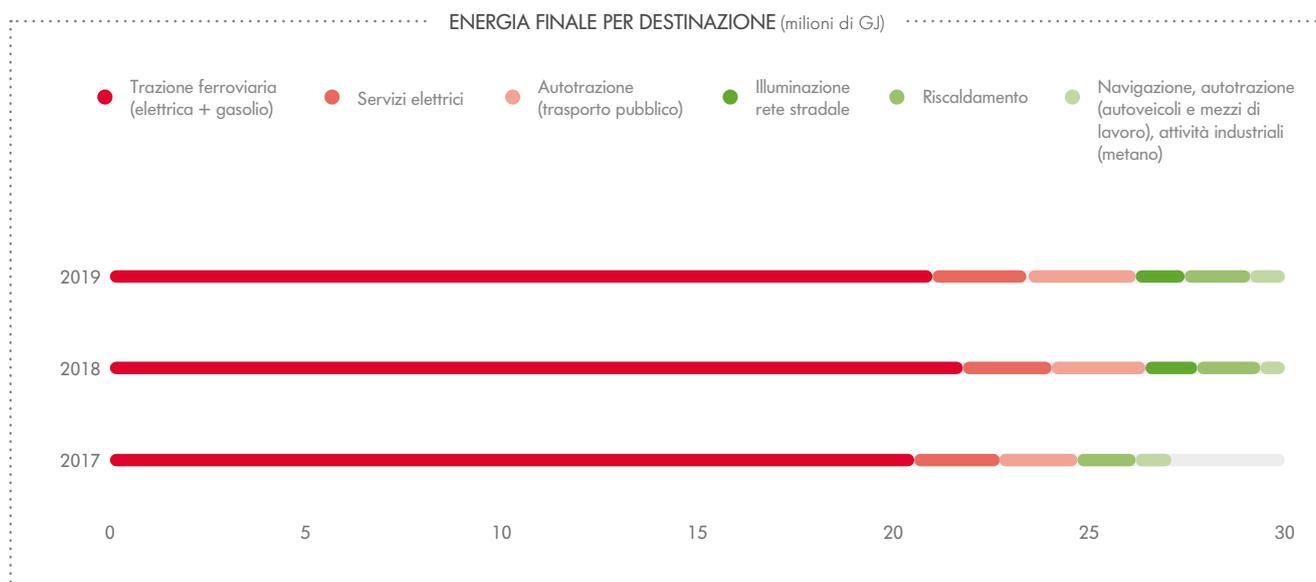
302-1 302-3 305-1 305-2 305-4 305-5 305-7



Il consumo di energia è uno dei principali aspetti ambientali relativo alle attività del Gruppo FS. Oltre ai servizi di trasporto, che rappresentano attività che richiedono l'impiego di importanti quantità di energia, anche la manutenzione e la gestione delle infrastrutture, ferroviarie o stradali, assorbono una significativa parte della richiesta energetica.

Il volume totale di energia consumata si attesta su valori simili a quelli dello scorso anno, 30 mln di GJ (-0,6% sul 2018), con forte caratterizzazione della componente elettrica che, mettendo insieme le voci per trazione ferroviaria, illuminazione della rete stradale e altri usi arriva a superare il 70% dei consumi totali.

Rispetto allo scorso anno, non si sono verificati particolari scostamenti sul totale, tuttavia gli impieghi hanno visto variare alcuni valori: la trazione ferroviaria, elettrica e a gasolio, vede una riduzione dei consumi, così come il riscaldamento degli ambienti, a fronte di un aumento nei consumi per autotrazione e illuminazione sulla rete stradale.



Passando ad analizzare le singole fonti è possibile notare come l'energia elettrica per trazione ferroviaria assorba circa il 58% dei consumi totali. Questo aspetto è legato al fatto che larga parte dei treni viaggia su rete elettrificata (oltre il 70%, in Italia), la quale beneficia del mix elettrico nazionale che per oltre il 30% dispone di energia elettrica da fonti rinnovabili, e solo una parte minoritaria ha necessità di viaggiare con alimentazione a gasolio.

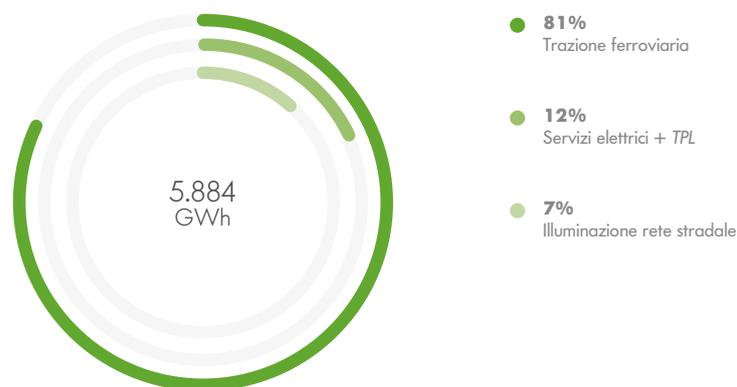
Consumo di energia finale del Gruppo FS	Unità di Misura	2019	2018	2017	delta % 19/18
Energia elettrica per trazione ferroviaria	GJ	17.247.395	17.410.696	17.028.663	-0,9%
Energia elettrica per altri usi e TPL	GJ	2.555.917	2.484.763	2.362.673	2,9%
Energia elettrica per illuminazione rete stradale	GJ	1.379.451	1.324.019	-	4,2%
Gasolio	GJ	7.310.833	7.247.308	5.938.842	0,9%
Gas naturale	GJ	1.418.306	1.635.604	1.665.663	-13,3%
Calore, benzina, GPL, olio combustibile e solare termico	GJ	61.031	62.900	59.585	-3,0%
TOTALE	GJ	29.972.933	30.165.289	27.055.426	-0,6%

Considerando l'energia elettrica nel complesso, ovvero nelle tre componenti rilevate (per trazione ferroviaria, per illuminazione della rete stradale, per altri usi e TPL⁶³), il valore non subisce variazioni significative nei consumi (-0,2%) rispetto al 2018, così come per l'energia da gasolio (+0,9%). Il valore con scostamento maggiore è quello del gas naturale, il quale vede ridotta la sua misura energetica di circa 200 mila GJ (-13,3% rispetto al 2018), a causa sia della razionalizzazione ed efficientamento degli impianti di riscaldamento sia di una campagna di rinnovo mezzi da parte delle aziende che si occupano di trasporto su gomma che ha coinvolto mezzi a metano a fine vita.

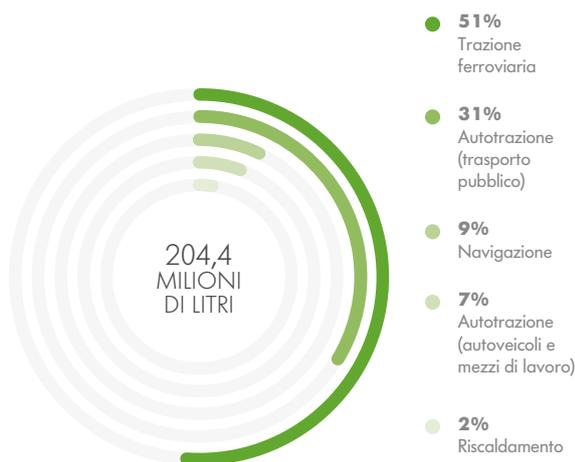
⁶³ La voce fa riferimento al trasporto urbano (su gomma, tramviario, ecc.); la componente di trasporto ferroviario è ricompreso nelle voci che menzionano la trazione ferroviaria.

L'analisi delle singole fonti mostra come il trasporto su ferro pesi in maniera importante sulle due principali componenti energetiche, elettricità e gasolio, sebbene con incidenze differenti. Dei 5.884 GWh di energia elettrica consumata dal Gruppo FS, una somma paragonabile ai consumi della regione Liguria⁶⁴, la trazione ferroviaria va a coprire oltre l'80% dei consumi elettrici, mentre sull'ammontare totale del gasolio, la trazione copre poco più della metà dei consumi. I 204,4 milioni di litri di gasolio totali consumati dal Gruppo, sono quasi per intero utilizzati per attività di trasporto, oltre che ferroviario, su gomma e via nave e per altre attività di trasporto e movimentazione macchine legate alla manutenzione e gestione delle infrastrutture ferroviarie e stradali.

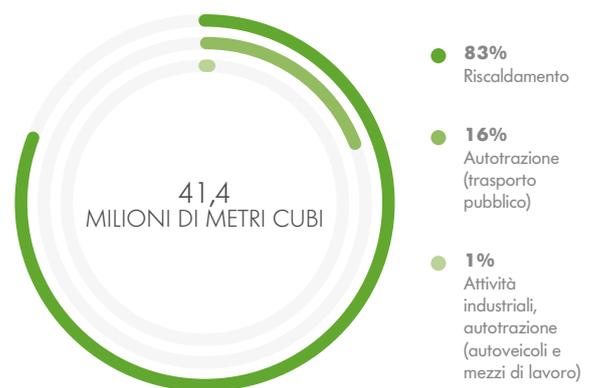
ENERGIA ELETTRICA



GASOLIO

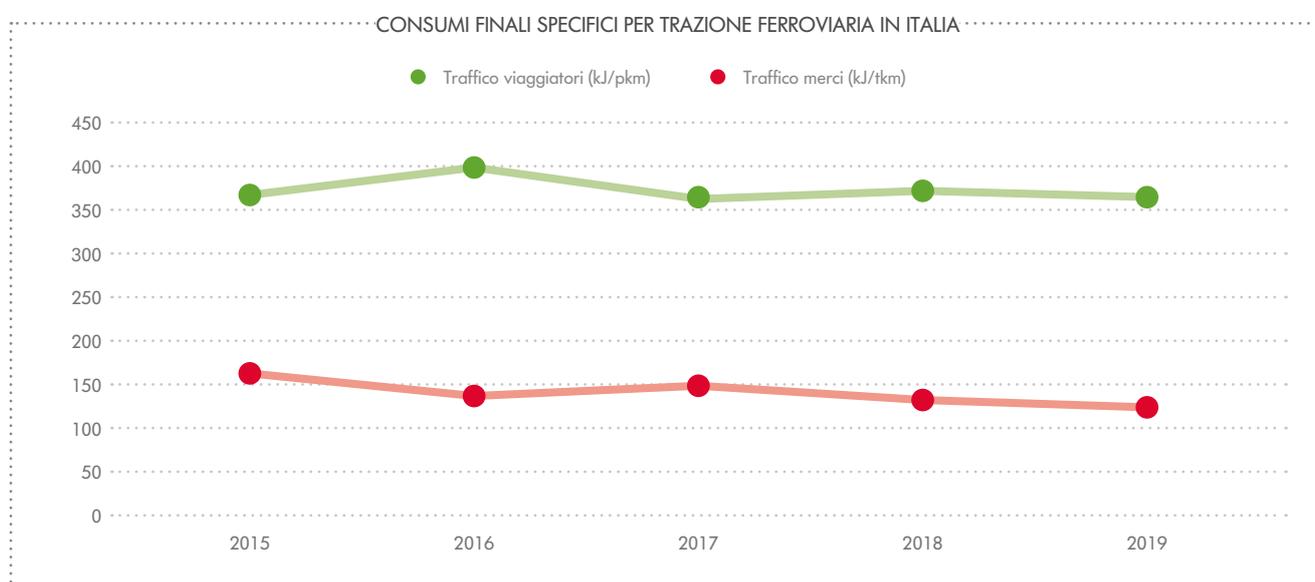


GAS NATURALE



⁶⁴ Cfr. Statistiche Regionali 2018, Terna (2020), https://download.terna.it/terna/Statistiche%20Regionali_2018_8d7b93cbf9ad480.pdf.

Il gas naturale vede invece come prevalente utilizzo il riscaldamento degli ambienti (oltre l'80%) e solo in misura minore il trasporto, destinato esclusivamente a una parte di flotta su gomma (circa il 16%). Il volume complessivo dei consumi del 2019, pari a circa 41,4 milioni di metri cubi di gas, ha subito un decremento rispetto all'anno precedente come spiegato sopra.

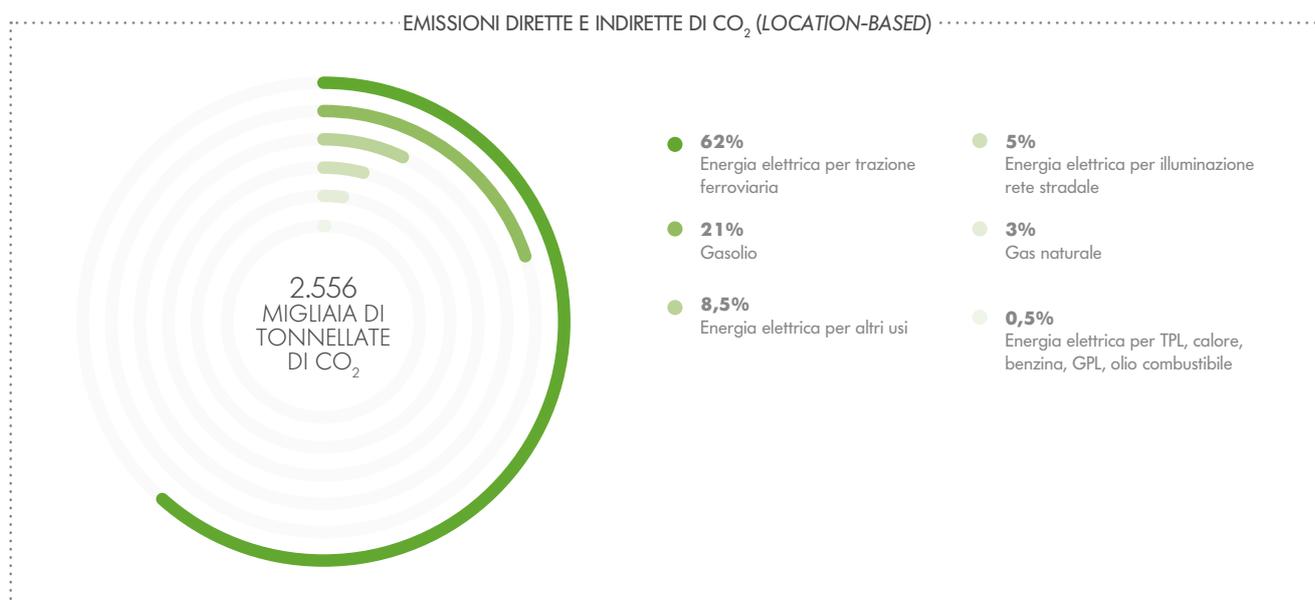


I consumi finali specifici vengono calcolati come rapporto tra energia utilizzata per l'attività ferroviaria in Italia, su treni elettrificati e a gasolio, e le unità di traffico di riferimento per il trasporto ferroviario. Questo valore, su cui incidono diversi aspetti (velocità, altimetria, mezzi, fattore di carico, peso trasportato, condizioni atmosferiche, ecc.), nel quinquennio considerato per il traffico passeggeri non presenta scostamenti interessanti e si attesta sui 361 kJ/pkm, mentre per lo stesso periodo il trasporto merci ha visto un decremento fino al valore di 125 kJ/tkm calcolati per il 2019.

Il 2019 ha visto il Gruppo FS registrare una produzione delle emissioni di CO₂ di 2,6 milioni di tonnellate⁶⁵. Dipendendo direttamente dai consumi energetici, le emissioni di gas a effetto serra riflettono gli stessi andamenti, sia a livello generale sia nelle singole componenti, all'interno delle quali spicca la riduzione di emissioni da gas naturale legato ai fattori menzionati in precedenza.

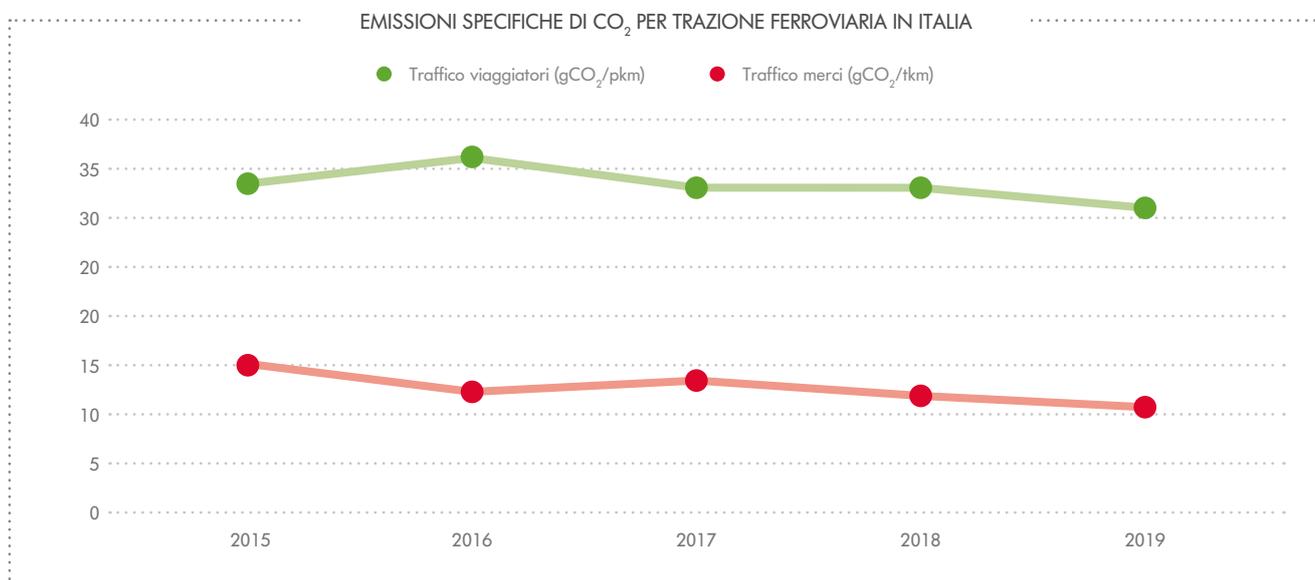
⁶⁵ Valore calcolato con approccio Location-based in accordo con gli standard GHG Protocol (per approfondimenti si veda l'allegato Tabelle indicatori di performance).

A livello relativo è da evidenziare un aumento di emissioni di CO₂ dovute ai mezzi su gomma elettrici destinati al trasporto locale che il Gruppo sta progressivamente inserendo nella flotta.



I valori sulle emissioni specifiche mostrano andamenti simili a quelli riportati per i consumi specifici: le emissioni per unità di traffico per passeggeri e merci trasportate in Italia si attestano rispettivamente intorno a 31 gCO₂/passeggeri-km e meno di 11 gCO₂/tonnellate-km. Nel primo caso il valore, dopo la crescita avvenuta tra il 2014 e il 2016, vi è stata una lieve flessione, mentre nel secondo il valore risulta più o meno lo stesso dell'ultimo biennio.

Emissioni dirette e indirette di CO ₂	Unità di Misura	2019	2018	2017	delta % 19/18
Energia elettrica per trazione ferroviaria	tCO ₂	1.580.811	1.621.342	1.635.529	-2,5%
Energia elettrica per altri usi	tCO ₂	220.346	220.977	217.921	-0,3%
Energia elettrica per illuminazione rete stradale	tCO ₂	121.238	118.178	-	2,6%
Energia elettrica per TPL, calore	tCO ₂	11.884	5.861	4.613	102,8%
TOTALE (Scope 2 location-based)	tCO₂	1.934.278	1.966.358	1.858.063	-1,6%
Gasolio	tCO ₂	538.657	533.923	437.372	0,9%
Gas naturale	tCO ₂	81.720	94.363	95.351	-13,4%
Benzina, GPL, olio combustibile	tCO ₂	1.219	1.506	1.388	-19,0%
TOTALE (Scope 1)	tCO₂	621.596	629.792	534.111	-1,3%
TOTALE (Scope 1 + Scope 2)	tCO₂	2.555.874	2.596.150	2.392.174	-1,6%



Il Gruppo FS intende offrire soluzioni di trasporto sempre più capaci di far convergere una migliore qualità del servizio a prestazioni ambientali di rilievo. Il 2019 è stato caratterizzato dall'entrata in servizio dei nuovi treni Pop e Rock, progettati per rispondere a importanti requisiti ambientali che permettono di ridurre i consumi di energia fino al 30% rispetto ai treni di precedente generazione, possedendo ad esempio sistemi per la gestione intelligente dei consumi dell'impianto di condizionamento e la funzionalità *Smart Parking* che permette di ridurre al minimo i consumi energetici. Le *performance* ambientali di questa nuova generazione di convogli, insieme a quelli del Frecciarossa 1000, sono state riconosciute anche dal mercato e hanno permesso l'emissione di *green bond*⁶⁶. Nel 2019, l'emissione di *green bond* ha coinvolto, per la prima volta, anche il segmento del trasporto merci su ferro, destinando parte dei finanziamenti raccolti a carri e locomotori di ultima generazione, migliori in termini di efficienza e sostenibilità del servizio di trasporto.

La riduzione delle emissioni climalteranti e l'efficienza energetica sono tra i temi prioritari del Gruppo FS e tutte le società sono impegnate a sviluppare iniziative in tal senso. Oltre a stipulare contratti di fornitura elettrica con certificazione di Garanzia di Origine di produzione da fonti rinnovabili, con quote fino all'intera copertura della fornitura, esistono diversi programmi di installazione di impianti fotovoltaici e solari termici destinati ad autoconsumo, nonché altre iniziative di efficientamento delle *performance* ambientali nel complesso, dettagliate nell'allegato Schede Societarie – *focus ambiente*, tali da portare a sensibili risparmi economici che si stimano pari a 15 mln di euro.

⁶⁶ Si veda § La finanza sostenibile come strumento del cambiamento.

FS FIRMA LA RAILWAY CLIMATE DECLARATION, PLEDGE 2019

Prima della conclusione dei negoziati COP 25 di Madrid, l'AD e DG di FS Gianfranco Battisti ha sottoscritto la *Railway Climate Declaration - New 2019 Pledge*, attraverso cui l'Union Internationale des Chemins de fer (UIC), ha voluto rinnovare l'impegno del settore ferroviario nel contrastare i cambiamenti climatici. Questo impegno dà seguito a quanto avviato in occasione di COP 21 con il *Low Carbon Rail Transport Challenge*, insistendo sulla necessità da parte delle compagnie ferroviarie di ridurre i propri consumi specifici, e aggiunge la prospettiva di *carbon neutrality* entro il 2050 e di sostenere attivamente i 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) promossi dalle Nazioni Unite per i firmatari.

In linea con la dichiarazione dell'UIC e nella convinzione che il settore dei trasporti debba svolgere un ruolo chiave nei prossimi decenni, il Gruppo FS sostiene l'importanza di supportare gli SDGs, attuando strategie di integrazione nel *business*. In tale ottica, nel 2019 il Gruppo FS ha definito tre obiettivi di lungo periodo [per approfondimenti si veda il § *La nostra agenda per il futuro dei trasporti*], di cui due strettamente connessi agli aspetti climatici perché formalizzano l'impegno a diventare carbon neutral entro il 2050 (obiettivo emissioni) e a incrementare lo *shift* modale a favore della mobilità collettiva e condivisa in Italia del 15% entro il 2050 e a trasportare il 50% delle merci su ferro entro il 2050 (obiettivo mobilità sostenibile).

Il settore dei trasporti è responsabile anche dell'emissione di inquinanti che deteriorano la qualità dell'aria con ripercussioni sulla salute delle persone, specialmente negli ambienti urbani, e sull'ambiente. Se, per quanto riguarda il trasporto ferroviario, queste emissioni possono essere considerate marginali rispetto agli altri aspetti ambientali, è comunque importante monitorare quanto immesso in atmosfera. Anche in questo caso le emissioni di ossidi di azoto, ossidi di zolfo e particolato sono perlopiù derivanti da processi di combustione. Le Società del Gruppo FS che si occupano di trasporto su gomma si stanno impegnando a rinnovare la flotta in favore di mezzi di moderna motorizzazione che permettono un sensibile abbattimento delle emissioni dannose per l'ambiente e per la salute quali NO_x, SO₂ e PM₁₀.

Altre emissioni atmosferiche	Unità di Misura	2019	2018	2017	delta % 19/18
NO _x	t	7.760	7.926	6.845	-2%
SO ₂	t	482	447	464	8%
PM ₁₀	t	208	214	181	-3%

INFRASTRUTTURE SOSTENIBILI

102-11

203-1

203-2

413-1

413-2

Una grande opera coinvolge non solo risorse fisiche ma anche risorse sociali, economiche e territoriali, innestandosi in un tessuto socioculturale che condiziona destini individuali, progetti familiari, aggregazioni sociali, influenzando sugli assetti locali e nazionali.

Per garantire l'idoneo inserimento di opere anche di straordinaria complessità ingegneristica, quali ad esempio le infrastrutture ferroviarie e stradali, particolare attenzione viene rivolta alla valutazione integrata degli impatti ambientali, sociali ed economici rispetto a tutto il ciclo di vita utile del bene. L'approccio al territorio prevede il confronto sistematico con tutti gli attori coinvolti nel processo di realizzazione dell'opera, dalle prime fasi progettuali alle fasi realizzative, sino al completamento e all'attivazione dell'infrastruttura.



Gli studi ambientali sono disponibili alla consultazione da parte degli *stakeholder* attraverso la pubblicazione degli stessi sul sito web dell'Autorità Competente.

Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare (MATTM), Regioni, ecc.; inoltre la pubblicazione dell'avvio della procedura viene sempre effettuata sul sito dell'autorità competente (MATTM) garantendo al cittadino l'opportunità di partecipare alla fase istruttoria attraverso la presentazione di proprie osservazioni.

Negli studi ambientali è data grande importanza all'analisi del contesto territoriale in cui l'opera si colloca, valutando l'impatto finale dell'opera sul territorio, le interferenze della fase di costruzione legate a tutti gli aspetti di cantiere e le misure di mitigazione/compensazione individuate.

Per quanto riguarda il monitoraggio sociale, particolare attenzione viene posta al coinvolgimento delle comunità locali, indicando tavoli tecnici e Conferenze di Servizi che possono indirizzare le scelte di progetto.



I dati e le informazioni acquisiti nel corso delle attività di monitoraggio vengono archiviati e gestiti tramite un'apposita banca dati SIGMAP (Sistema Informativo Geografico Monitoraggio Ambiente e Progetti) e, opportunamente riorganizzati, resi disponibili al pubblico attraverso siti Internet divulgativi a disposizione di cittadini, enti e amministrazioni.

Monitorare la realtà sociale significa rilevare, analizzare e spiegare i cambiamenti che si producono in corso d'opera nelle principali variabili socioeconomiche e socioculturali che caratterizzano il quadro di vita delle comunità coinvolte nel progetto. In termini economici, un'opera può generare variazioni del reddito locale, mediante influenze dirette e indirette del progetto (popolazione attiva, occupati, ripartizioni per settore di attività, ecc.); variazioni settoriali in agricoltura, industria, servizi (numero aziende, caratteristiche qualitative e dimensionali, indici di specializzazione, di concentrazione settoriale, fatturato, addetti, ecc.); variazioni nel settore turistico (numero e capienza delle strutture ricettive, presenze, ecc.); variazioni nel livello e nella struttura occupazionale.

Le competenze maturate nella progettazione di opere sostenibili hanno portato a individuare nel protocollo *Envision™* un utile strumento per attestare l'impegno del Gruppo nella ricerca di soluzioni progettuali più efficaci.

Allo scopo di minimizzare gli impatti nelle fasi di realizzazione e di esercizio delle nuove opere o di adeguamento delle opere esistenti, sono previsti interventi volti a ridurre l'impatto ambientale residuo, come ad esempio interventi di sistemazione a verde e di ingegneria naturalistica delle pertinenze stradali, delle opere d'arte e degli imbocchi delle gallerie; il mantenimento della connettività tramite ecodotti e sottopassi faunistici; il trattamento delle acque di piattaforma con vasche di trattamento delle acque di prima pioggia e degli sversamenti accidentali; la riduzione dell'inquinamento dell'aria con barriere vegetali antipolvere.

ENVISION™



Nel corso del 2019 il progetto della tratta Frasso Telesino – San Lorenzo Maggiore della linea Napoli Bari ha conseguito la certificazione *Envision platinum* (massimo punteggio raggiungibile) per la sostenibilità dell'opera. Il progetto è il primo in Europa a ottenere tale certificazione.

Envision™ è il primo sistema di rating per progettare e realizzare infrastrutture sostenibili creato da ISI (*Institute for Sustainable Infrastructure*), organizzazione no profit nata per sviluppare sistemi di rating di sostenibilità per le infrastrutture civili, in collaborazione con l'Università di Harvard. Il protocollo, articolato in 60 criteri di sostenibilità per progettare e realizzare infrastrutture sostenibili, permette di guardare in modo olistico allo sviluppo dell'infrastruttura nel territorio e alla sua sostenibilità nel lungo termine e prevede la valutazione e certificazione del progetto da parte di un Organismo di Terza Parte indipendente.



L'impegno di Anas contro l'inquinamento acustico si traduce nel monitoraggio sistematico del livello di esposizione acustica, sia in risposta a richieste di verifica da parte di singoli cittadini, sia su segnalazione da parte delle autorità locali.

Un impegno che si è tradotto nel triennio 2017-2019 in circa 800 giornate di rilievo in sito per determinare l'esposizione al rumore e in circa 360 giornate di elaborazione dei dati rilevati presso le abitazioni degli utenti interessati.

L'impatto ambientale viene anche monitorato tramite i Sistemi di Gestione Ambientale e in accordo con le *policy* sul *Green Procurement*, finalizzati all'adozione di criteri, linee guida e procedure dirette a ridurre gli impatti ambientali nei cantieri.

La particolare attenzione alla progettazione infrastrutturale si traduce anche mediante l'utilizzo di *software BIM* (*Building Information Modeling*) per il quale Italferr, pioniere del settore, ha ottenuto il 1° premio *Year Infrastructure 2019*, nella categoria Ferrovia e Trasporti per il progetto della nuova linea ferroviaria AV/AC Napoli-Bari. La nuova infrastruttura consentirà un notevole risparmio del tempo di viaggio, attraverso la realizzazione, e in parte la modernizzazione, dell'esistente collegamento ferroviario tra la dorsale Tirrenica e Adriatica.

Grazie a Italferr il Gruppo entra inoltre nella prestigiosa *Top 150 Global Design Firms*, la classifica internazionale stilata da *Engineering News Record*.

PREMIO YEAR INFRASTRUCTURE 2019 CONFERENCE BIM



Il Gruppo FS Italiane, con Italferr, si è classificato primo nel mondo al concorso *The Year Infrastructure 2019 Conference BIM through Digital Twins*. La manifestazione, organizzata a Singapore da Bentley System, azienda specializzata nello sviluppo di *software* digitali, ha visto l'adesione di oltre 440 società d'ingegneria provenienti da più di 60 Paesi. Una giuria composta da esperti del settore ha preso in esame oltre 570 elaborati, considerando quello italiano il migliore fra i 54 finalisti del concorso.

L'impegno del Gruppo non si ferma alla progettazione, realizzazione e gestione dell'opera: in un'ottica di economia circolare, abbiamo pensato a soluzioni capaci di rigenerare l'infrastruttura non più funzionale all'esercizio (stazioni, linee ferroviarie, case cantoniere, ecc.) attraverso progetti di riqualificazione che ne estendono il fine vita e creano nuovo valore per gli *stakeholder*⁶⁷.



Nel 2019 è stato rieditato in una nuova veste grafica l'*Atlante di viaggio lungo le ferrovie dismesse* che caratterizza i prodotti editoriali dedicati alla mobilità sostenibile e al sociale.

Nell'atlante vengono illustrate le linee dismesse di proprietà del Gruppo, evidenziando i casi in cui parti di esse sono state trasformate in *greenways*.

Per approfondimenti sulle attività di progettazione delle infrastrutture, si rimanda alla sezione Sostenibilità del sito internet www.fsitaliane.it e ai siti internet di RFI (www.rfi.it), Anas (www.stradeanas.it) e Italferr (www.italferr.it).

⁶⁷ Per approfondimenti si rimanda al § *Promozione della coesione sociale*.



ALTRI IMPATTI - Gestione risorse idriche

303-1 303-2 303-3

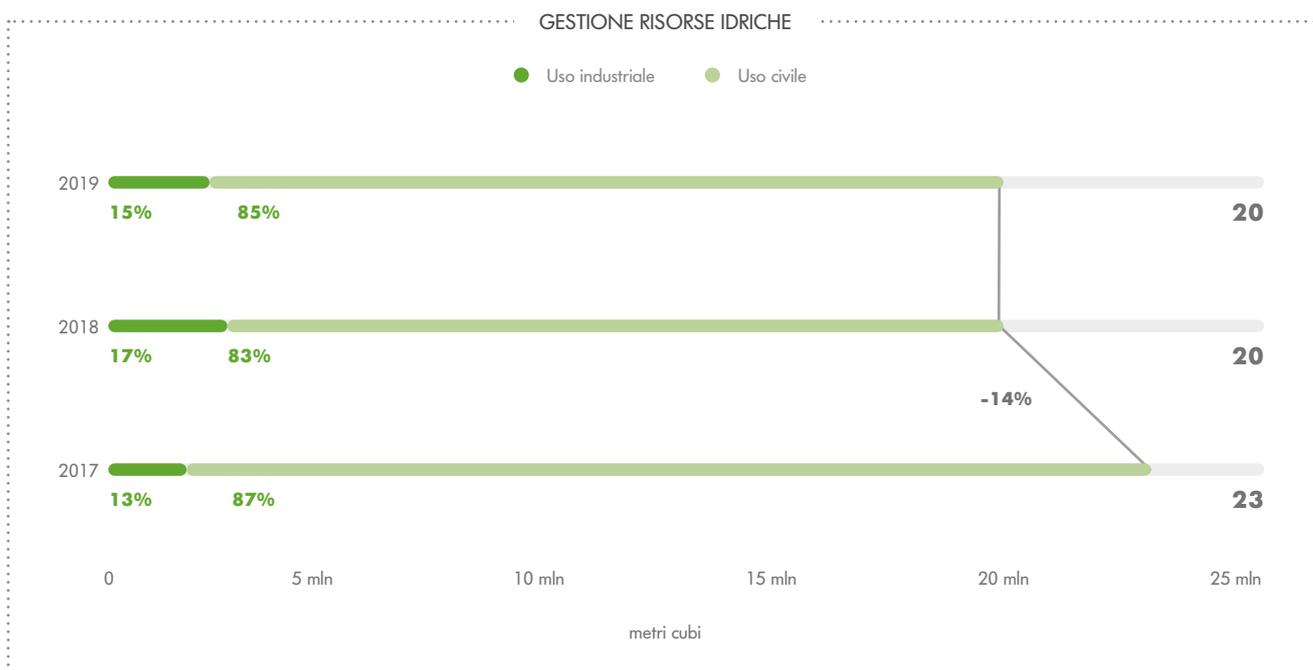


20 MILIONI
DI METRI CUBI
≈ rispetto al 2018

Nonostante la tipologia dei *business* caratteristici del Gruppo FS Italiane comporti limitati consumi idrici - prevalentemente per uso civile (oltre l'85% dei consumi è a servizio degli uffici, dei bagni, delle docce delle officine, delle fontanelle presenti in stazione e dei servizi igienici a bordo treno) e in minor parte per fini industriali (lavaggi di treni e bus) - l'uso efficiente delle risorse idriche, il trattamento dei reflui, la tutela della qualità dell'acqua, i

controlli e i monitoraggi sulla rete sono attività svolte con grande attenzione dalle società del Gruppo.

Frequenti sono le campagne organizzate dalle società del Gruppo per sensibilizzare i viaggiatori a un uso responsabile della risorsa e, in merito agli utilizzi industriali, gli sforzi sono rivolti principalmente alla riduzione dei consumi per garantire efficace raccolta e trattamento dei relativi reflui⁶⁸.



I dati 2019 registrano un *trend* costante, confermando la necessità di proseguire con le attività di razionalizzazione delle utenze idriche e di riduzione degli sprechi.

⁶⁸ L'acqua prelevata per uso industriale segue un processo di trattamento dei reflui differente rispetto al trattamento dei reflui dell'acqua per uso civile, in considerazione delle specifiche caratteristiche dei carichi inquinanti.

Gestione dei rifiuti

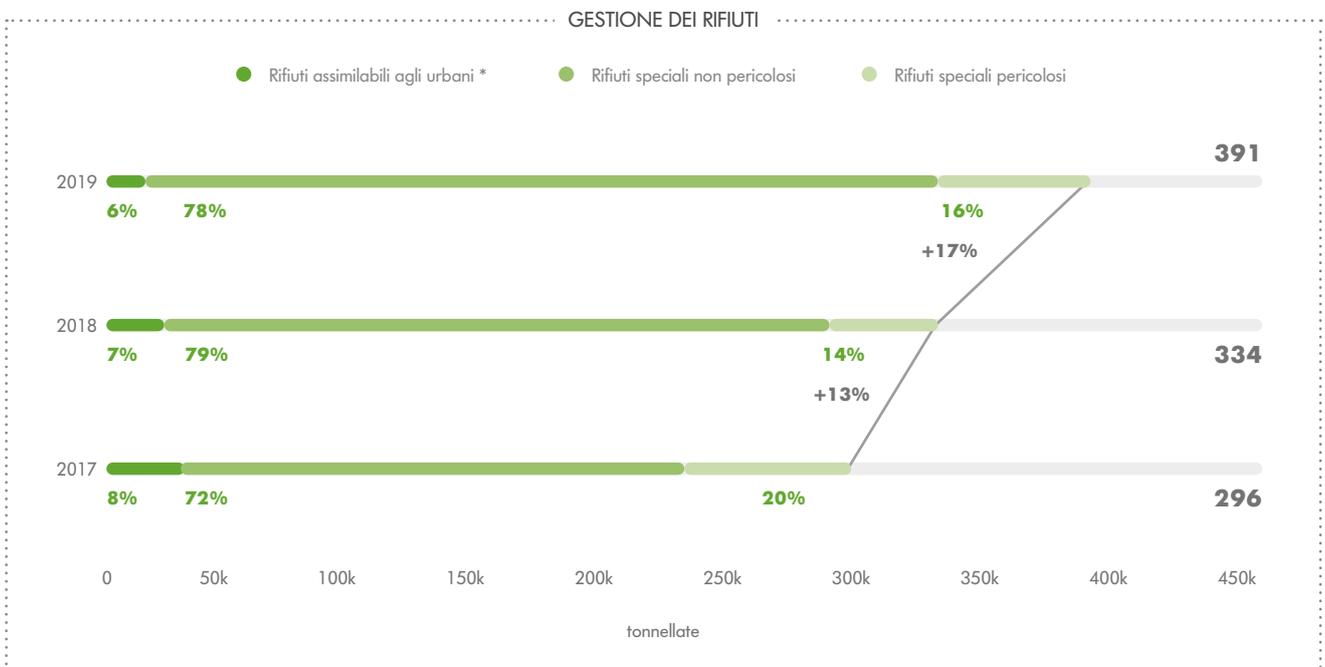
306-2



391 MILA
TONNELLATE

Oltre il 95% a recupero

La transizione verso un'economia circolare rappresenta una priorità del Gruppo FS Italiane, come dimostrato dall'implementazione di modelli di gestione orientati alla prevenzione, al riuso e al riciclo dei rifiuti⁶⁹ derivanti dalle attività industriali e dalla ricerca di soluzioni finalizzate al miglioramento dei sistemi di raccolta nei servizi rivolti ai viaggiatori.



*Inclusi i rifiuti assimilabili agli urbani prodotti negli spazi aperti al pubblico delle stazioni.

I rifiuti derivanti dalle attività poste in essere dalle società che operano nei settori dell'Infrastruttura e del Trasporto rappresentano oltre il 99% del totale dei rifiuti prodotti dal Gruppo. Le attività di demolizione dei carri ferroviari e l'incremento delle attività di manutenzione dell'infrastruttura ferroviaria hanno determinato la crescita della produzione di rifiuti registrata nel 2019, pari a circa il 17% rispetto al 2018; la percentuale di rifiuti speciali inviati a recupero - principalmente ferro, acciaio, cemento e traverse in legno - si conferma invece oltre il 95%.

⁶⁹ I rifiuti sono classificati secondo l'origine in speciali e assimilabili agli urbani. I rifiuti speciali sono i rifiuti derivanti da attività produttive di industrie e aziende che, in considerazione della concentrazione di sostanze inquinanti contenute al loro interno, si classificano in pericolosi o non pericolosi. I rifiuti assimilabili agli urbani sono rifiuti speciali che presentano caratteristiche e composizione merceologica tali da consentirne il recupero o lo smaltimento in impianti originariamente progettati per il trattamento di rifiuti urbani ovvero rifiuti domestici derivanti da luoghi adibiti ad abitazioni civili e gestiti dalla pubblica amministrazione.

Gestione del rumore



650 KM

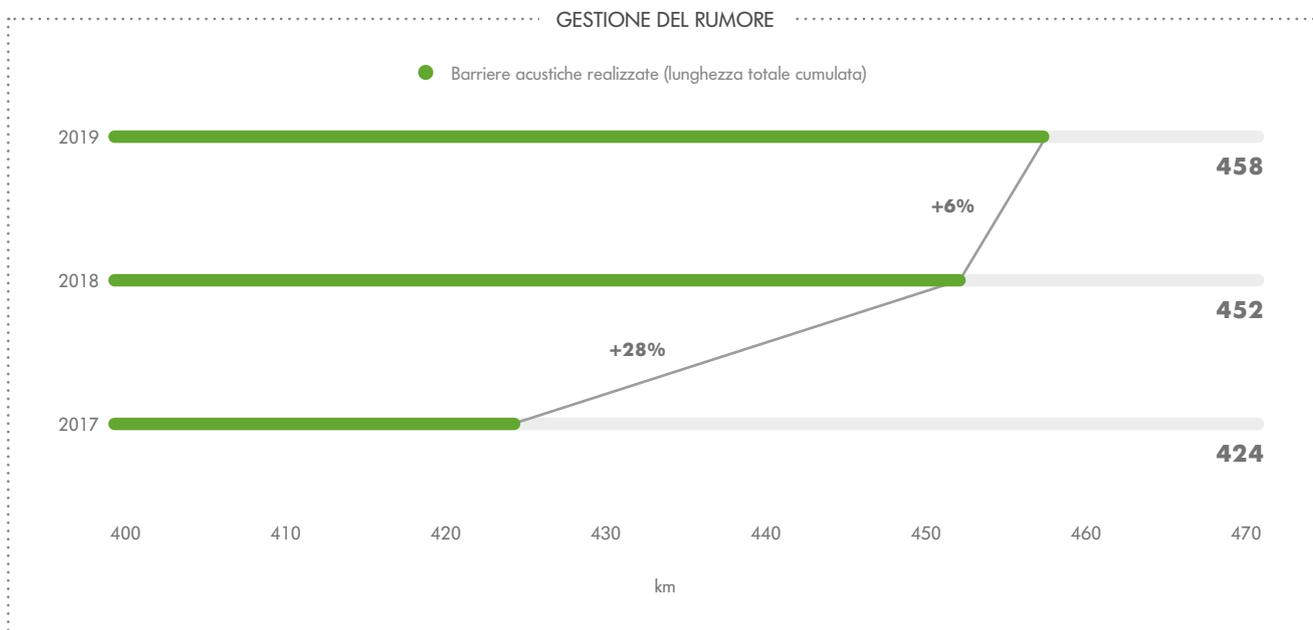
**di barriere acustiche
in Italia di cui 458 km
ferroviarie**

L'impegno del Gruppo finalizzato alla riduzione degli impatti acustici si concretizza sia nelle fasi di progettazione delle nuove infrastrutture (nuove linee e nuovi impianti dedicati al traffico passeggeri e merci, anche intermodale) sia nella realizzazione di interventi per il mantenimento e miglioramento della rete esistente (nuove tecnologie per la circolazione, elettrificazioni, raddoppi, potenziamenti, riqualificazioni delle stazioni, manutenzioni, asfalto fonoassorbente, ecc.).

In ambito stradale, l'azione del Gruppo nell'individuare soluzioni che consentano la mitigazione acustica lungo le vie di propagazione sonora, nel rispetto dei vincoli ambientali e paesaggistici, è duplice: non solo ricerca di soluzioni sul mercato, in grado di rispondere a requisiti di qualità e sostenibilità, ma anche progettazione di soluzioni innovative, come le barriere integrate multifunzione (fotovoltaiche, di sicurezza, verdi, catalitiche).

In ambito ferroviario, il nuovo materiale rotabile che entra in esercizio è conforme alle più recenti specifiche tecniche in materia.

Con riferimento alle linee ferroviarie di nuova realizzazione o oggetto di potenziamento e le linee già in esercizio, l'impegno del Gruppo ha prodotto i seguenti risultati:









CATENA DI FORNITURA SOSTENIBILE

102-15

102-16

103-2

103-3

Abbiamo fatto...

CIRCA 5 MILIARDI

di euro in acquisti core

di cui oltre l'85% attribuibili a fornitori con sede legale in Italia

Definiti

TARGET E KPI PER LO SVILUPPO DI AZIONI SU CAMBIAMENTO CLIMATICO, ACQUISTI SOSTENIBILI E RESPONSABILITÀ SOCIALE NELL'AMBITO DI RAILSPONSIBLE

iniziativa che raggruppa le principali aziende del settore ferroviario con l'obiettivo di promuovere acquisti sostenibili

PROGETTO SUSTAINABLE PROCUREMENT PER LA DEFINIZIONE DI STANDARD DI GRUPPO

in tema di approvvigionamenti sostenibili

OLTRE 600 MILIONI

di euro in acquisti no core

Somministrato

a oltre 100 fornitori strategici delle principali società

IL NUOVO QUESTIONARIO DI AUTO-VALUTAZIONE SULLA SOSTENIBILITÀ

... dove vogliamo andare

Proseguire nel percorso di

MIGLIORAMENTO DELLE PERFORMANCE DI SOSTENIBILITÀ DELLA CATENA DI FORNITURA

riducendone al contempo i rischi ambientali e sociali

I NOSTRI FORNITORI

102-9

102-12

204-1

L'attività negoziale delle società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane si ispira ai principi dettati dal trattato UE a tutela della concorrenza ed è disciplinata dal Regolamento per le Attività Negoziali delle società del Gruppo Ferrovie dello Stato dello Stato Italiano⁷⁰.

I nostri rapporti con i fornitori (inclusi collaboratori esterni, consulenti, intermediari, subappaltatori, subfornitori e più in generale tutti i soggetti coinvolti nella *supply chain*) e *business partner* sono orientati al rispetto dei principi di onestà, integrità, imparzialità nonché ai valori della sostenibilità.

Improntiamo tutte le nostre azioni e comportamenti alla massima correttezza e legalità con esclusione di qualunque favoritismo e operiamo solo con persone e imprese affidabili, onorabili e in possesso di una buona reputazione.

Per questo, così come richiamato all'interno del Codice Etico, il Gruppo si impegna a:

- › incoraggiare fornitori e *business partner* a promuovere il rispetto dei diritti umani e la tutela dell'ambiente;
- › garantire la massima ed effettiva concorrenza e parità di trattamento;
- › selezionare fornitori e *business partner* e i loro prodotti in base a criteri quali qualità, prezzo, prestazioni ambientali e altri requisiti di necessità e utilità aziendale, secondo modalità dichiarate e trasparenti;
- › garantire diligenza, buona fede, correttezza e rispetto delle procedure interne nel corso delle trattative negoziali e nell'esecuzione del contratto con fornitori e *business partner*;
- › garantire la trasparenza delle operazioni e la tracciabilità dei flussi finanziari;
- › rispettare e garantire l'obbligo di riservatezza su informazioni, documenti e dati di cui veniamo a conoscenza;
- › non sfruttare eventuali lacune contrattuali di informazioni nonché condizioni di debolezza economica.

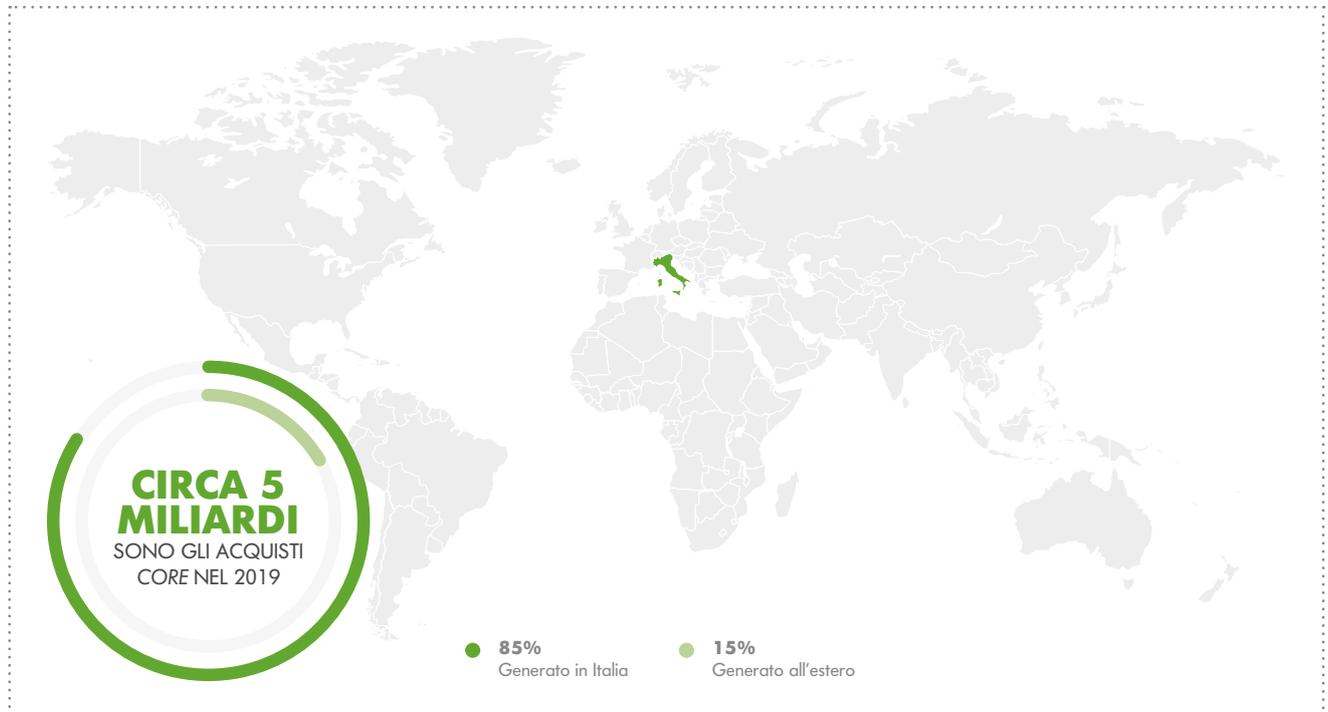
Gli *standard* contrattuali delle società del Gruppo prevedono l'obbligo, da parte del fornitore, di conoscere e rispettare gli impegni sottoscritti all'interno Codice Etico, promuovendo così lo sviluppo di pratiche virtuose e finalizzate al miglioramento delle condizioni di lavoro e alla riduzione degli impatti ambientali lungo tutta la catena del valore.

L'inclusione di criteri di sostenibilità, all'interno delle gare aggiudicate con il metodo dell'offerta economicamente più vantaggiosa, è una prassi che il Gruppo attua da anni, coerentemente alle regole introdotte dal Nuovo Codice degli Appalti (pubblicato con D.Lgs. n.50/2016), e riguardano principalmente:

- › il possesso delle certificazioni ISO 14001, ISO 9001 e ISO 45001;
- › l'utilizzo di materiali eco-compatibili e la certificazione dei prodotti;
- › l'efficientamento energetico e l'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili;
- › misure per la tutela della salute e della sicurezza sul luogo di lavoro.

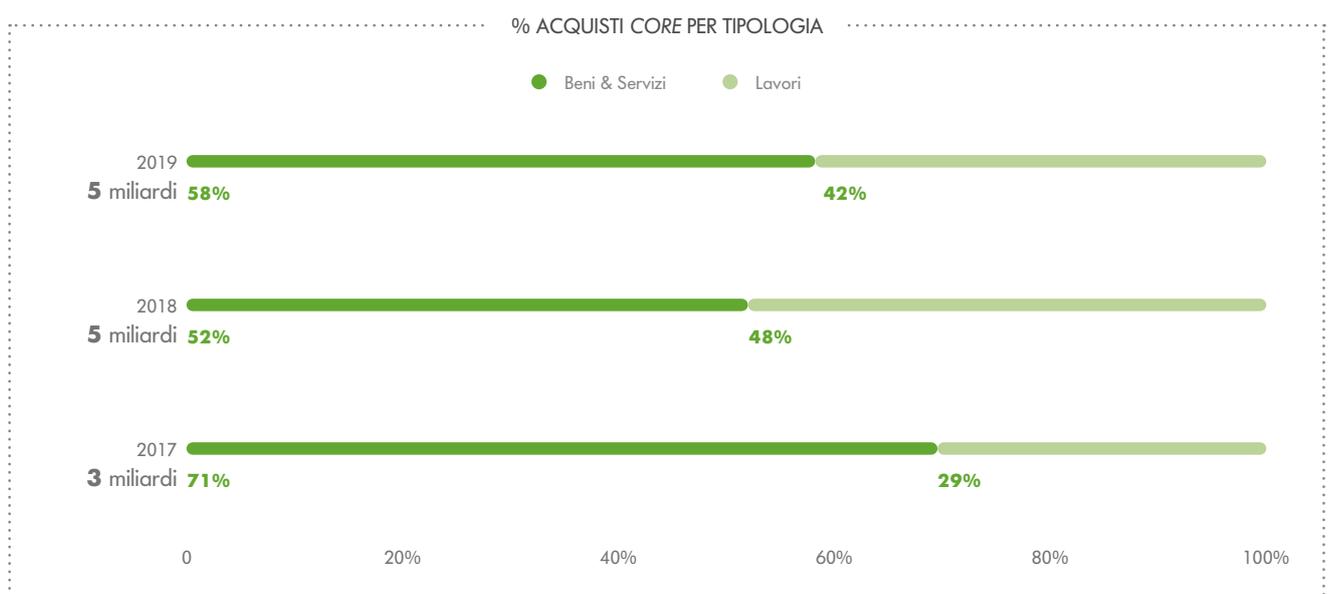
⁷⁰ Consultabile online sui portali d'acquisto delle società del Gruppo.

Nel 2019 le società del Gruppo hanno gestito acquisti core per circa 5 miliardi di euro, di cui oltre l'85% attribuibile a fornitori diretti⁷¹ con sede legale in Italia che generano, direttamente e indirettamente, reddito e opportunità di lavoro sul territorio.



Oltre 600 milioni di euro sono gli importi relativi alle gare gestite da Ferservizi SpA nel 2019 per gli acquisti *no core*, cioè non strettamente legati al *core business* delle società del Gruppo.

RFI SpA, Anas SpA e Trenitalia SpA hanno gestito circa il 75% degli acquisti⁷² core del Gruppo che risultano così suddivisi:



⁷¹ Società esterne al Gruppo con le quali le società del Gruppo hanno rapporti diretti.

⁷² Il valore si riferisce alle fatture emesse nell'anno di rendicontazione e relative agli acquisti di beni, servizi e lavori.

GESTIONE RESPONSABILE E CREAZIONE DI VALORE

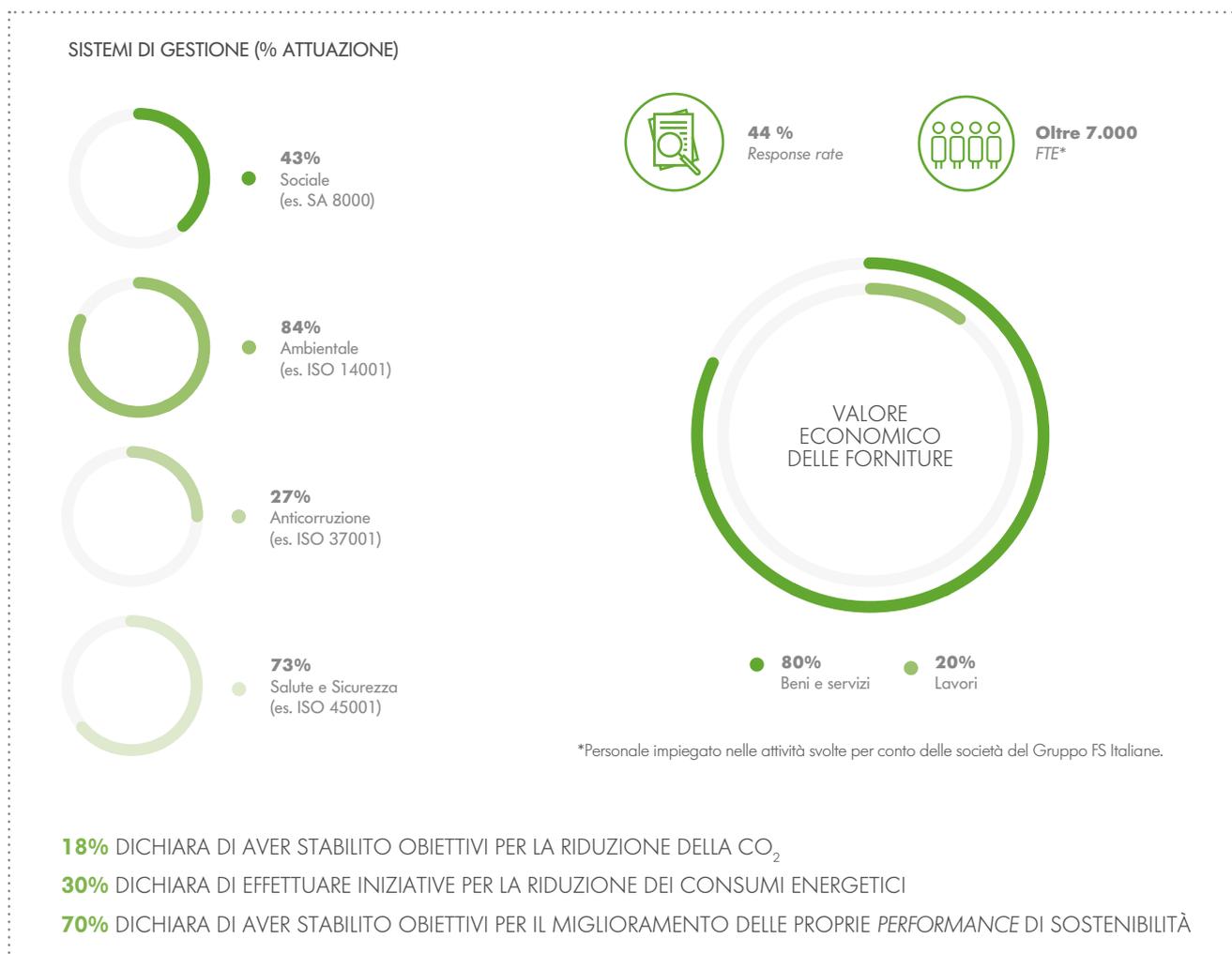
102-13 308-2 414-2

La gestione responsabile della *supply chain* del Gruppo parte dall'inserimento, tra le clausole *standard* inserite nei contratti, di regole (relative a previdenza sociale, Codice Etico, Salute e Sicurezza sul Lavoro, Ambiente, ecc.) e prosegue, anche nell'ambito dei Sistemi di Gestione implementati dalle società del Gruppo, attraverso un percorso volto al miglioramento delle *performance* ambientali e sociali dei propri fornitori.

Tale percorso è proseguito nel corso del 2019 attraverso:

- › lo sviluppo del progetto *Sustainable Procurement* finalizzato alla definizione di *standard* di Gruppo in tema di approvvigionamenti sostenibili;
- › l'aggiornamento del questionario di autovalutazione degli impatti ambientali e sociali della catena di fornitura, composto da oltre 70 domande suddivise in 6 sezioni (informazioni generali, diritti umani, ambiente, società, salute e sicurezza sul lavoro e miglioramento continuo), somministrato tramite una *survey online* a oltre 100 fornitori strategici⁷³ delle principali società.

Di seguito si riportano alcuni dati ottenuti tramite il questionario di autovalutazione:



⁷³ I fornitori strategici sono stati individuati utilizzando come criterio il peso percentuale rispetto al fatturato di acquisto totale nel 2019.

Nell'ambito di *Railsponsible*, iniziativa che raggruppa le principali aziende del settore ferroviario con l'obiettivo di promuovere acquisti sostenibili, sono stati definiti *target* e *KPIs* per lo sviluppo di azioni su 3 ambiti rilevanti:

- › cambiamento climatico;
- › acquisti sostenibili;
- › responsabilità sociale.

Infine, sulla base dell'esperienza maturata da RFI SpA che, a partire dal 2017, ha introdotto nelle gare un criterio premiale relativo al profilo di sostenibilità del fornitore, utilizzando la piattaforma di monitoraggio sviluppata da EcoVadis (nell'immagine sottostante sono riportati i dati di *performance*), il Gruppo ha formalizzato a livello organizzativo le responsabilità relative al *Supply Chain Sustainable Management* con l'obiettivo di avviare un percorso volto al miglioramento delle *performance* della catena di fornitura, riducendone al contempo i rischi ambientali e sociali, attraverso i 3 step rappresentati nella pagina seguente.



THE SUPPLY CHAIN SUSTAINABLE MANAGEMENT JOURNEY



- 

1 Assessment
Introduzione, nella gara da aggiudicare sulla base dell'offerta economicamente più vantaggiosa, di una valutazione sul profilo di sostenibilità del fornitore che contribuisca all'attribuzione di un punteggio premiale
- 

2 Monitoraggio
Monitoraggio delle *performance* di sostenibilità dei fornitori attraverso la raccolta e l'analisi delle informazioni relative ai loro impatti ambientali, sociali ed economici
- 

3 Verifica
Effettuazione di attività di verifica sui fornitori

GESTIONE E CONTROLLO DEI CANTIERI

403-9

Nella fase di realizzazione delle infrastrutture, il Gruppo, nel ruolo di committente, affida i lavori a imprese terze attribuendo principalmente a società interne al Gruppo il ruolo di soggetto tecnico nonché, a seconda delle esigenze e dello schema contrattuale specifico, di direzione lavori e/o supervisione lavori, con il compito di svolgere direttamente, qualora previste, le attività di monitoraggio prima, durante e dopo i lavori individuando, ove presenti, le criticità e le opportune misure correttive.



In fase di realizzazione dell'opera ferroviaria, è prevista contrattualmente l'implementazione, da parte delle ditte appaltatrici dei lavori, di specifici Sistemi di Gestione conformi ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001, 14001 e OHSAS 18001.

Attraverso questa procedura, il Gruppo ha contribuito a instaurare nel settore delle costruzioni una crescente consapevolezza e attenzione relativa alle tematiche di gestione ambientale e di tutela del territorio e della salute e sicurezza dei lavoratori.

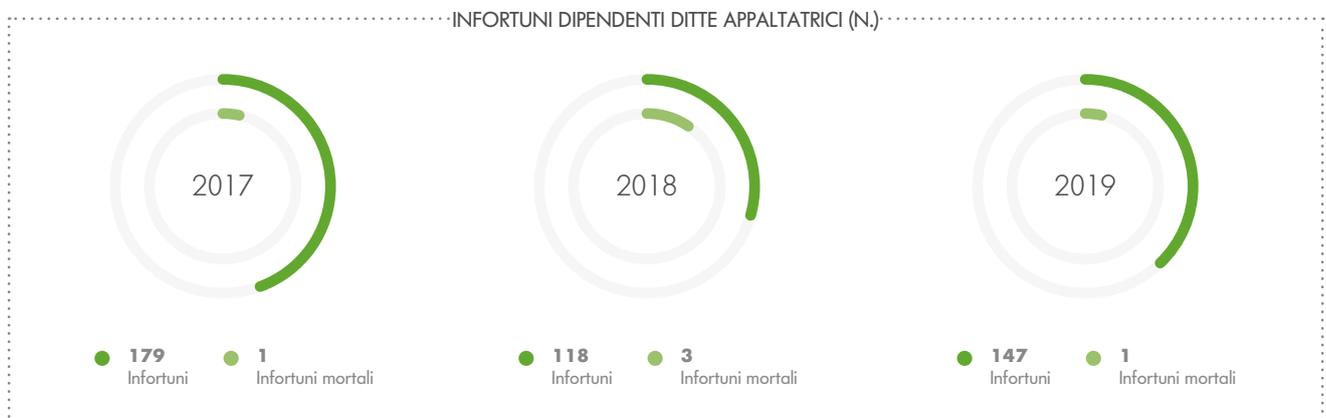
Il controllo ambientale nei cantieri viene effettuato attraverso ispezioni e sopralluoghi periodici svolti da un *team* di esperti nonché attraverso le attività di monitoraggio ambientale mediante le quali è possibile controllare la presenza di eventuali modifiche indotte nella costruzione dell'opera.

Il monitoraggio dello stato ambientale consente di:

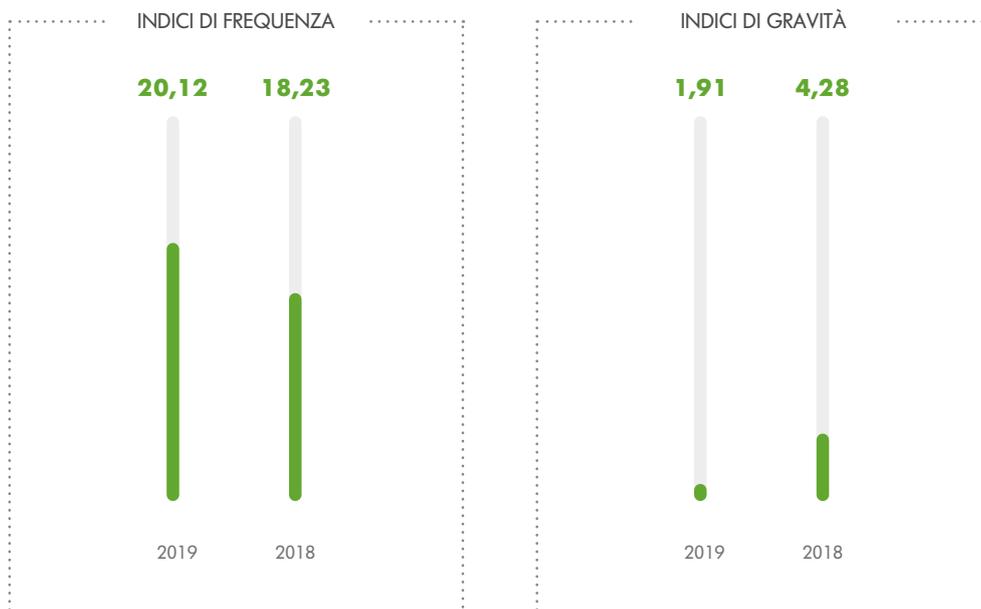
- › verificare l'effettivo manifestarsi delle previsioni d'impatto;
- › verificare l'efficacia dei sistemi di mitigazione posti in essere;
- › garantire una corretta gestione ambientale del cantiere;
- › rilevare e gestire tempestivamente eventuali emergenze ambientali.

Per quanto concerne, invece, le tematiche legate alla sicurezza nei cantieri, il Gruppo da sempre rivolge la massima attenzione alle attività di responsabilizzazione e sensibilizzazione delle ditte appaltatrici.

Di seguito si riportano i principali indici sulla *safety*⁷⁴:

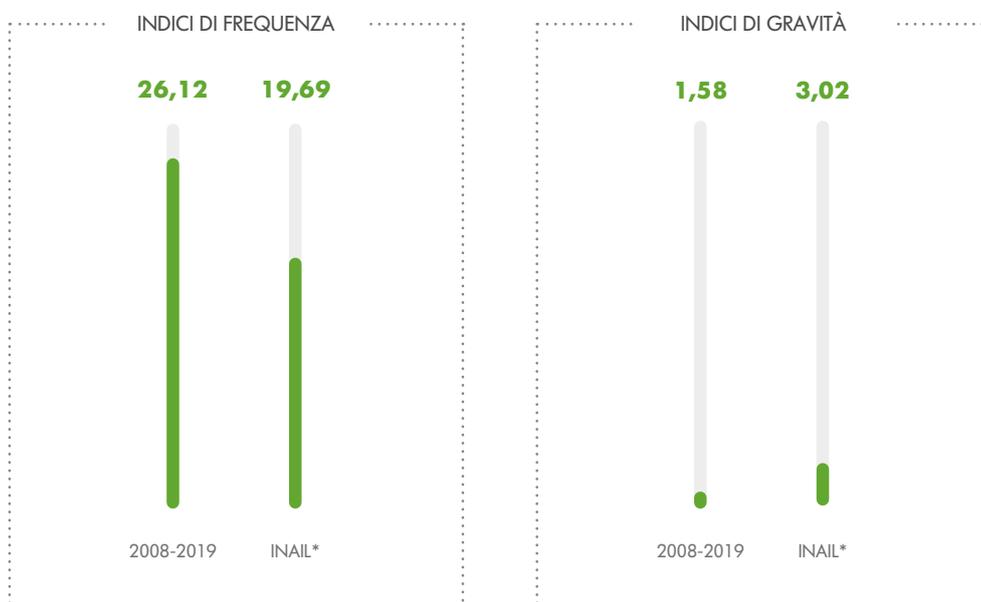


⁷⁴ I dati riguardano gli appalti civili e tecnologici nei quali Italferr è coinvolta come Direzione Lavori e/o Coordinatore in fase di Esecuzione Lavori, nonché per gli appalti relativi a nuove linee AV/AC affidate a General Contractor nei quali Italferr svolge il ruolo di Direzione Lavori e di Alta Sorveglianza per la sicurezza, e infine per gli appalti a Contraente Generale, nei quali Italferr svolge il ruolo di Alta Sorveglianza sia per la Direzione Lavori sia per la sicurezza. I dati 2019 sono relativi a tutti i 92 appalti che nel corso dell'anno hanno fatto registrare attività di cantiere.



L'Indice di Frequenza 2019 presenta un valore superiore rispetto a quanto registrato nel corso del 2018 (If= 18,23) mentre l'Indice di Gravità è in notevole diminuzione (nel 2018 era pari a 4,28 a causa dei tre infortuni mortali avvenuti nei cantieri della Bretella Bologna-Padova, della stazione di Brescia e del Terzo Valico).

MEDIA ITALFERR E SETTORE (INAIL)



*indici INAIL medi relativi al settore costruzioni per gli anni 2008-2010 desunti dalle pubblicazioni presenti online e che rappresentano i dati più aggiornati disponibili al momento della redazione del presente documento

Dall'analisi dei dati medi, invece, si evince come, a fronte di una maggiore frequenza degli infortuni registrati nei cantieri rispetto alla media INAIL, l'Indice di Gravità presenta valori notevolmente inferiori rispetto al corrispondente indice INAIL.

Per approfondimenti sulle attività di gestione e controllo dei cantieri relativi alle infrastrutture, si rimanda alla sezione Sostenibilità del sito internet www.fsitaliane.it e ai siti internet di RFI (www.rfi.it), Anas (www.stradeanas.it) e Italferr (www.italferr.it).







LE PERSONE E IL LORO VALORE

102-8 103-2 103-3 401-1 405-1

Abbiamo fatto...

Ricevuti i riconoscimenti

BEST EMPLOYER OF CHOICE 2019

per il quinto anno consecutivo, e

BEST AWARENESS RGS 2019

Primo posto nel

*RANKING DIGITAL TALENT
COMMUNICATION*

stilato da Potential Park, per migliore esperienza di ricerca di lavoro online

Pubblicate

POLICY PER LA TALENT ACQUISITION

e policy in ambito di rapporti con le Università, con gli Enti di formazione e di Ricerca

Emessa la nuova

*POLICY DI GRUPPO PER LO SVILUPPO
DELLE RISORSE UMANE*

in cui viene formalizzato il nuovo modello di Talent Management

... dove vogliamo andare

Sviluppo dello

SMART RECRUITING

nell'ottica di una sempre maggiore digitalizzazione dei processi di *Talent Acquisition*, e realizzazione di un **progetto ad hoc per l'attrazione di talenti e lo sviluppo di competenze in linea con gli obiettivi di business aziendali**

Migliorare

L'INTEGRAZIONE FRA I PROCESSI DI SELEZIONE, SVILUPPO E FORMAZIONE

allo scopo di garantire percorsi di carriera omogenei, nel rispetto delle diversità, che abbraccino la vita aziendale della persona fin dal primo ingresso

PERCORSI DI CRESCITA MIRATI

sfruttando le risultanze dei progetti pilota relativi alle **tavole di sostituzione**

Digitalizzazione ed evoluzione del

MODELLO DI FORMAZIONE

di Gruppo verso il **Modello Academy**

Abbiamo fatto...

Elaborate a partire da 2 progetti pilota

TAVOLE DI SOSTITUZIONE

volte a identificare criticità e opportunità nella copertura di posizioni organizzative di rilievo e supporto nei percorsi di sviluppo per le persone in crescita

OLTRE 680 MILA GIORNATE DI FORMAZIONE

circa il 19% in più rispetto al 2018; sviluppo del digital learning: 44.000 utenti digitali in formazione, circa il 50% in più rispetto a 2018

DIMINUIZIONE INFORTUNI E INDICE DI INCIDENZA

performance confermate ben oltre gli obiettivi prefissati; emanati nuovi indirizzi e obiettivi di prevenzione al 2023 in linea con il Piano Industriale

WIM (WOMEN IN MOTION)

best practice in Europa sulla EU Platform for Change. Oltre 100 incontri per un totale di oltre 14.000 studenti coinvolti

GIANFRANCO BATTISTI NOMINATO AMBASCIATORE EUROPEO PER LA DIVERSITÀ

dalla Commissaria Europea ai Trasporti Violeta Bulc, nell'ambito di Women in Transport – EU Platform for Change

PROGETTO PEOPLE

valorizzazione delle persone attraverso i racconti dei mestieri e delle loro storie per rappresentare il Gruppo; realizzati 2 progetti video

... dove vogliamo andare

IMPLEMENTAZIONE ISO 45001

per la gestione della sicurezza in **FS SpA**: sono previste, oltre a tutte le attività documentali inerenti il nuovo *standard*, attività di *pre-audit* di certificazione del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza del Lavoro

Proseguire con la

RIDUZIONE DEGLI INFORTUNI E DELL'INDICE DI INCIDENZA

PERCORSI DI SENSIBILIZZAZIONE

sulle molestie sessuali nei luoghi di lavoro e sul tema della disabilità

Percorsi di

MENTORING CROSS SOCIETARIO

per supportare il talento femminile in percorsi di *empowerment* e di inserimento in **posizioni organizzative più sfidanti**

NUOVO PROGETTO PEOPLE

di valorizzazione dell'unicità del capitale umano del Gruppo

Il Gruppo mette le sue persone, quale parte fondamentale del proprio patrimonio, al centro della sua strategia e per questo si impegna, per garantirne il benessere e la crescita, nelle attività di comunicazione, formazione e sviluppo a tutti i livelli organizzativi. La selezione di nuovi talenti, lo sviluppo e l'avanzamento di carriera sono fondati sulla equità e sul merito.

Seguendo questo approccio, la diversità è una fonte di valore e l'inclusione un principio fondante dell'organizzazione. Questa, quindi, si impegna a garantire trattamenti equi e non discriminatori, rispetto a genere, età, cultura, abilità, orientamento sessuale, status socio-economico, credenze politiche e religiose, assicurando ambienti di lavoro aperti e inclusivi. In questo contesto il Gruppo è impegnato a implementare un approccio organizzativo strategico di *diversity & inclusion*, inteso come processo aziendale di cambiamento volto alla comprensione, rispetto e valorizzazione di conoscenze, attitudini e competenze che ogni dipendente può offrire all'Azienda, nella convinzione che il riconoscimento e la promozione della diversità sia fonte di benessere organizzativo e vantaggio competitivo.

Il Gruppo è impegnato inoltre a migliorare sempre più la salute e la sicurezza sul lavoro, attraverso continui investimenti in tecnologia, formazione, mantenimento e sviluppo dei sistemi di gestione e monitoraggio. Tale impegno è dimostrato anche dalla definizione di specifici obiettivi pluriennali orientati sia alla riduzione del numero e della frequenza degli infortuni sia all'azzeramento degli infortuni con conseguenze mortali.

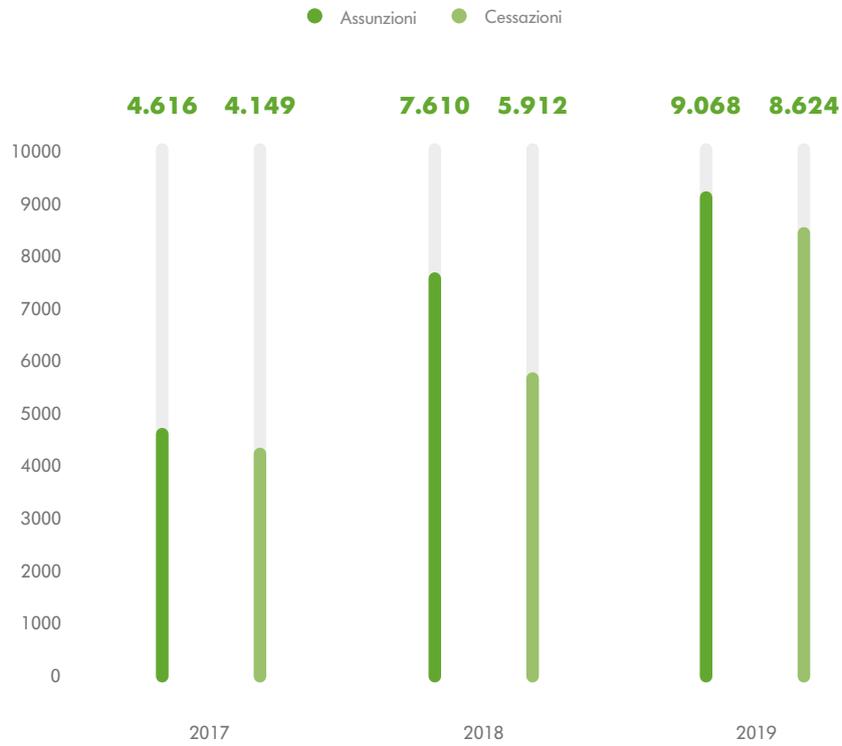
Sono 83.764 le persone del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane al 31 dicembre 2019, con un incremento netto, rispetto al 2018, di 820 unità⁷⁵.

Consistenze del personale Gruppo FS	2019	2018	2017
Dirigenti	999	972	778
<i>Incidenza % donne</i>	19,8	18,1	17,2
Quadri	12.298	12.901	10.996
<i>Incidenza % donne</i>	19,9	19,2	16,9
Impiegati	40.299	39.688	33.948
<i>Incidenza % donne</i>	24,4	22,7	21,6
Operai	30.168	29.383	28.714
<i>Incidenza % donne</i>	7,2	7,1	7,0
Consistenza totale al 31 dicembre	83.764	82.944	74.436
<i>Incidenza % donne</i>	17,5	16,6	15,2
<i>Incidenza % uomini</i>	82,5	83,4	84,8
Consistenza media annua	83.181	81.662	72.441

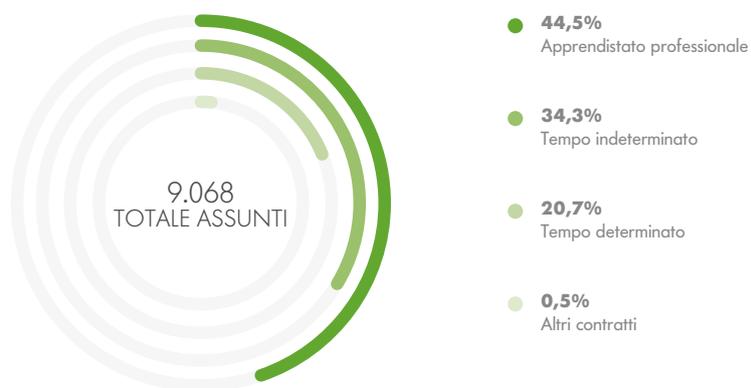
Il trend in crescita delle assunzioni, 9.068, circa il 20% in più rispetto al 2018, evidenzia quanto realizzato dal Gruppo in ordine alle politiche occupazionali, finalizzate alla gestione del ricambio generazionale anche attraverso strumenti previsti dagli accordi collettivi, contemperando altresì gli interessi di lungo periodo del Paese relativamente all'occupazione giovanile.

⁷⁵ Il saldo tiene conto di 517 unità per acquisizioni societarie e 141 per cessioni societarie.

TREND ASSUNZIONI E CESSAZIONI



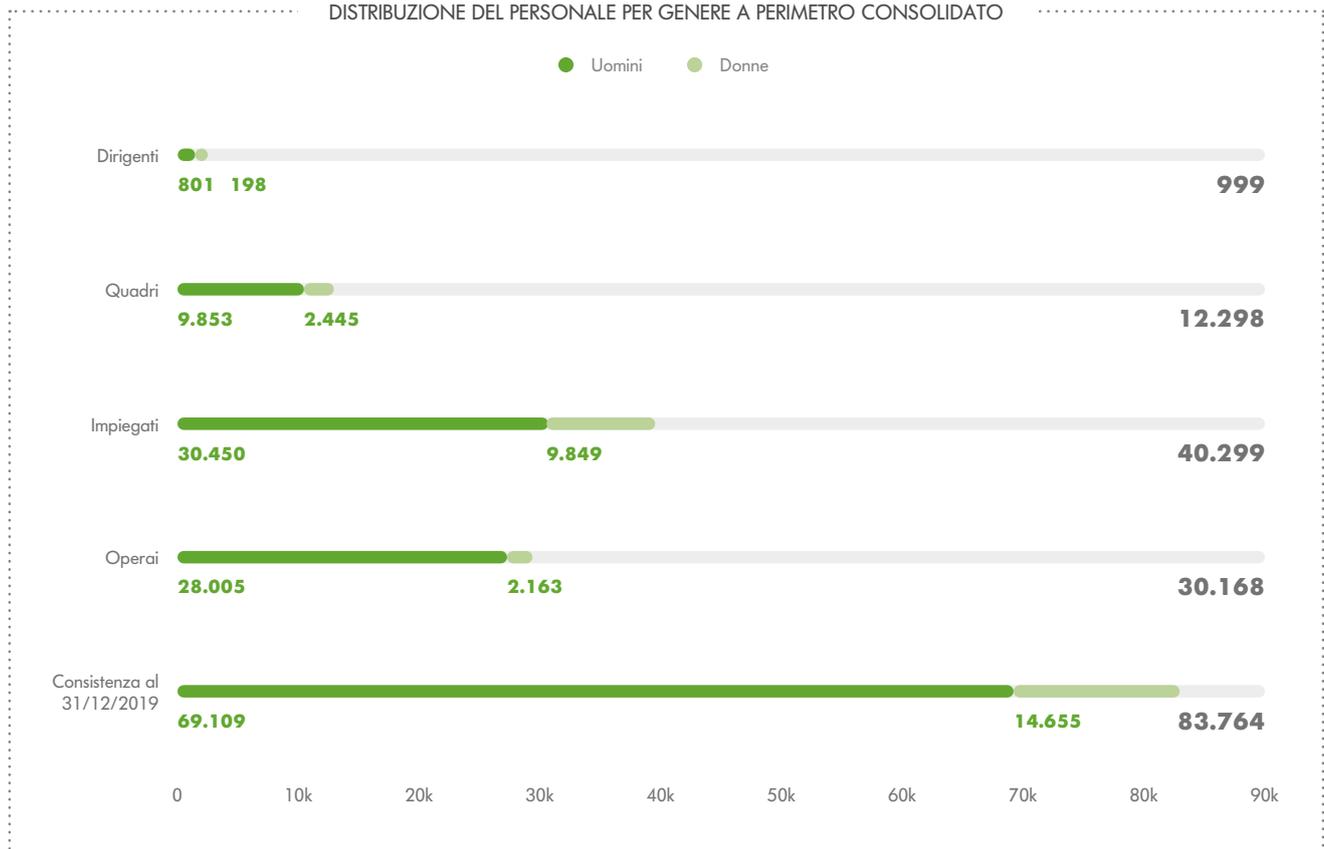
ASSUNZIONI PER FORMA CONTRATTUALE



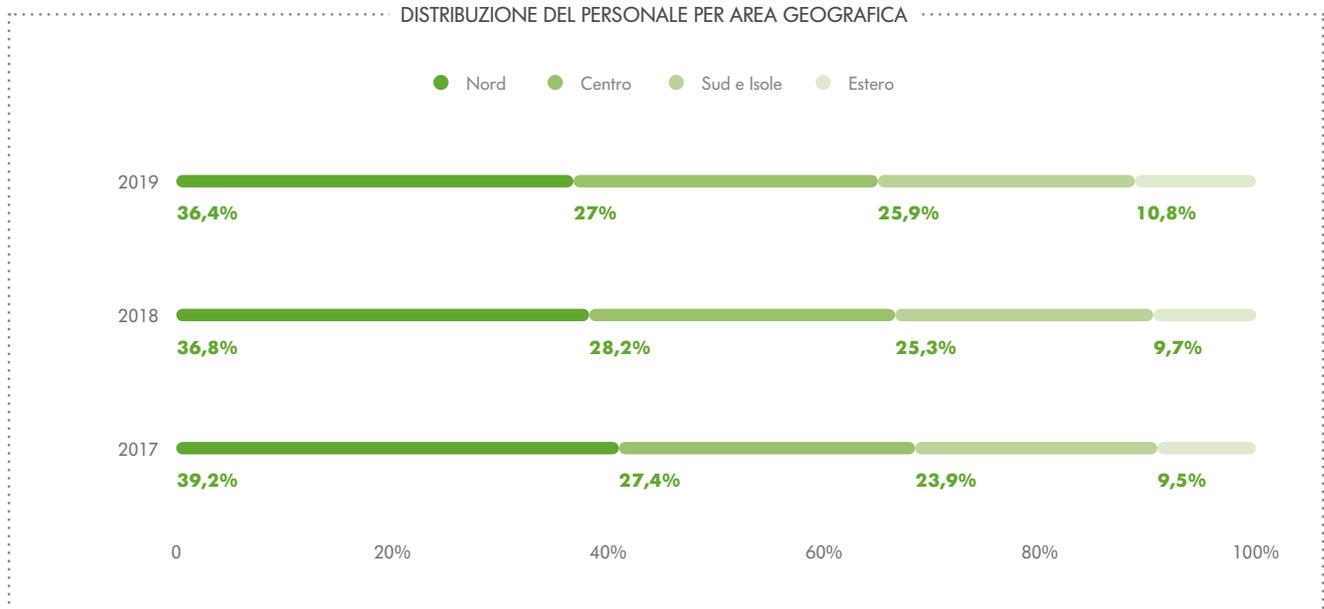
La presenza femminile è in costante crescita, nel 2019 l'incidenza è pari al 17,5% (+0,9 punti percentuali), sia nelle posizioni dirigenziali (+1,7 punti percentuali) sia nelle non dirigenziali (+0,9 punti percentuali), in linea con le azioni del Gruppo per ridurre il gender gap.

Oltre il 10% dei dipendenti lavora nelle società con sede all'estero.

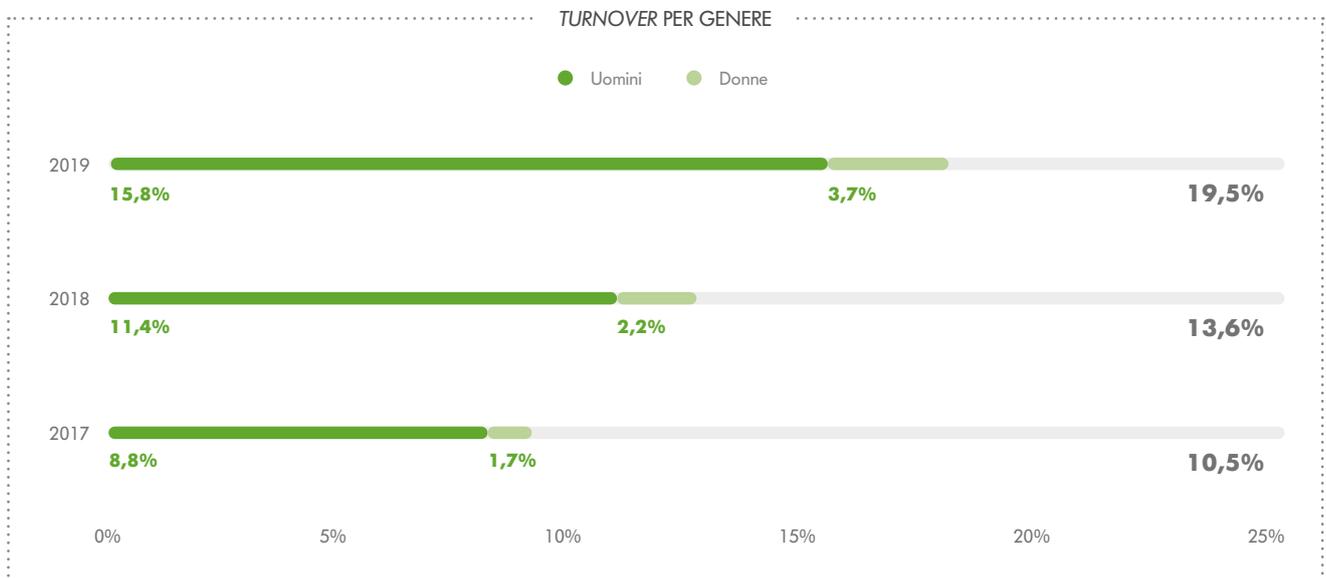
DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE PER GENERE A PERIMETRO CONSOLIDATO



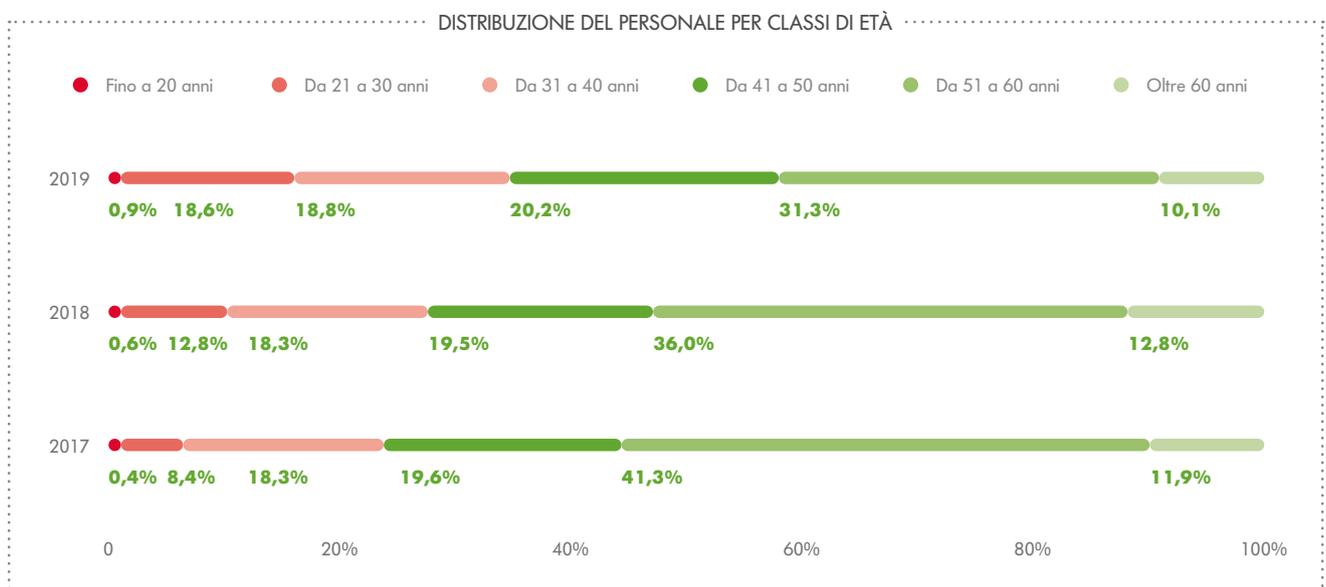
DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE PER AREA GEOGRAFICA



Di seguito si riportano alcuni grafici relativi a informazioni di dettaglio sulle consistenze nel periodo di riferimento⁷⁶.



Il tasso di *turnover* si attesta al 19,5%, rispetto al 13,6% dell'anno precedente. L'incremento è determinato dal maggior numero di entrate e uscite realizzate nel 2019.



L'età media del 2019 è pari a 45 anni, 2,2 anni in meno rispetto all'anno precedente, dato che sottolinea ancor di più quanto il Gruppo stia investendo sui giovani.

⁷⁶ Il perimetro di analisi riguarda le seguenti società: FS SpA, RFI, Trenitalia, Ferservizi, Italferr, FS Sistemi Urbani, Mercitalia Logistics, Mercitalia Rail, Mercitalia Intermodal, Busitalia Veneto, Busitalia Rail Service, Busitalia Campania, Grandi Stazioni Rail, Grandi Stazioni Immobiliare, Terminali Italia, Italcertifer, Nugo, FS Technology e Cremonesi Workshop. Il totale delle consistenze del perimetro di analisi è pari a 61.753, circa il 74% del totale dell'organico.

SELEZIONE E GESTIONE

102-8 102-35 102-36 102-41 201-3 401-1 401-2 404-2 405-1 405-2

Recruitment

Il 2019 ha visto una continua azione di promozione della diversificazione professionale, anche con lo scopo di valorizzare le risorse interne al Gruppo, attraverso il *Job Posting*, sviluppato in linea con i consueti principi di trasparenza ed equità. Durante l'anno si è infatti lavorato per la copertura di un totale di 107 posizioni, per la mobilità infragruppo, coinvolgendo in totale oltre 300 persone.

Parallelamente, per poter affrontare al meglio le nuove sfide del *business*, in un contesto globale in rapida evoluzione, il Gruppo ha individuato sul mercato del lavoro giovani talenti e risorse con specifiche *expertise* utili al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

La ricerca sul mercato esterno, svolta sempre secondo principi di equità, meritocrazia, trasparenza e pari opportunità, in una logica anche di *diversity & inclusion*, vede un processo di selezione sempre più innovativo e digitale. Nel 2019 si è focalizzata su neolaureati in ambito ingegneristico, tecnologico, economico, giuridico e su figure professionali. Sono stati valutati oltre 400.000 cv presenti in banca dati, di cui oltre 150.000 in risposta agli annunci pubblicati, arrivando a sviluppare un bacino pari a 427 neolaureati di interesse pronti per l'inserimento in azienda, di cui 80 individuati attraverso la collaborazione con il *network* delle università (oltre 8.000 i giovani incontrati e circa 5.000 cv raccolti) e la realizzazione di attività diversificate di *employer branding*. In particolare, il Gruppo ha continuato a promuovere un dialogo continuo con i laureati di tutta Italia, utilizzando strumenti, canali e linguaggi a loro vicini, con costanti attività di *web* e *social recruitment*. Tra queste, la progettazione e la realizzazione di 8 *#FSRecruitingDay* volti ad attrarre, coinvolgere e selezionare studenti e neolaureati le cui idee siano applicabili al contesto della mobilità. Attraverso un processo di selezione completamente digitalizzato, in questo ambito sono stati coinvolti circa 12.000 candidati con prove di selezione *online* (su *soft skills* e lingua inglese attraverso video colloqui in differita) e, per i migliori, prove on site diversificate a seconda dei profili da ricercare, dal *project management* in gruppo ai *collaboration game*, oltre ai colloqui tecnico-motivazionali. Una modalità di *recruiting* che consente anche di creare ulteriori bacini a cui attingere per future esigenze. Ulteriori 9.500 video colloqui e oltre 1.600 test cognitivi sono stati somministrati a candidati nell'ambito di altre selezioni, consentendo di ridurre tempi e costi degli iter, nonché di aumentare la qualità dei risultati conseguiti.

In relazione al *target professional* sono stati sviluppati vivai proficui con l'individuazione di oltre 400 professionisti con esperienze diversificate spendibili sui diversi processi di *business*.

Per le selezioni esterne di personale operativo, ogni Società ha utilizzato la propria procedura nel rispetto dei citati principi e linee guida di Gruppo, considerando come requisito preferenziale la residenza dei candidati nella regione di svolgimento dell'attività lavorativa.

Al fine di formare competenze utili al sistema Paese e coltivare bacini di potenziale interesse per i ruoli operativi, grande attenzione è stata dedicata agli studenti delle scuole secondarie superiori attraverso iniziative di orientamento al lavoro - quali *Job Orienta* a Verona e *Future Job* a Milano, formazione e progetti in alternanza scuola-lavoro con testimonianze al femminile, incrementando il *network* esistente e portandolo a 80 convenzioni attive, 2.200 studenti coinvolti e 274 diverse attività realizzate (tra progetti formativi, *open day*, visite guidate e *stage* estivi).

Con l'obiettivo di consolidare l'attraction dei talenti e il *recruitment* su tutti i *target*, sono stati gestiti e ampliati i canali di comunicazione e promozione delle opportunità professionali, in ottica soprattutto digitale: il *career website* FSitaliane.it/Lavoraconnoi, principale canale di reclutamento del Gruppo, ha raggiunto una media di 225.000 visitatori/mese, che hanno inserito o aggiornato la propria candidatura spontanea, anche in lingua inglese o si sono collegati per informarsi sulle opportunità professionali offerte dal Gruppo FS Italiane. Si è inoltre intervenuti sulla pagina Facebook precedentemente dedicata ai *Recruiting Day*, trasformandola nella pagina istituzionale FS Careers, che conta oggi circa 10.000 *followers*.

È stato inoltre progettato, testato e messo in esercizio *FirSt*, il primo *Chatbot* del Gruppo FS dedicato alla *Talent Acquisition*, che sfruttando la tecnologia del *machine learning* consente di rispondere a centinaia di richieste di informazione, supporto o collaborazione quotidiane, pervenute da potenziali candidati e *stakeholder* esterni al Gruppo. È stata inoltre aggiudicata la gara per la piattaforma di *Smart Recruiting*, per consentire a tutte le Società del Gruppo di beneficiare dei test *online* nei processi di selezione, e avviata la progettazione preliminare per un nuovo sistema di intelligenza artificiale a supporto delle attività di *Talent Acquisition*.

FS ITALIANE IN TESTA NEL RANKING TRA I GIOVANI CHE CERCANO LAVORO SUL WEB



Il Gruppo FS, oltre a consolidare il primo posto nella classifica *Best Employer of Choice* di *Cesop Communication* sul target neolaureati, si è posizionato al primo posto, nella classifica della società svedese di *talent communication Potential Park*, come azienda più apprezzata da studenti e neolaureati per la migliore esperienza di ricerca di lavoro *online* e ha conquistato il gradino più alto del podio nella classifica per la *candidate experience*.

FS Italiane è risultata prima fra le 50 aziende nazionali, su oltre 730 globali, nel ranking generale.

Continua l'impegno del Gruppo nel promuovere e realizzare iniziative di *employer branding* e *networking* con le Università – oltre 600 ragazzi coinvolti nell'ambito di percorsi formativi ad hoc - attraverso un contatto continuo con i giovani. In particolare:

- › 8 tra *Master*, Scuole di Alta Formazione e *Academy* in collaborazione con le Università, garantendo il supporto nel processo di selezione e organizzazione, testimonianze in aula dei *manager* FS, laboratori di ricerca, *project work* e *stage* nelle società del Gruppo e, per i migliori allievi, borse di studio (circa 67 con i principali atenei italiani);
- › Iniziative formative e di alta rappresentanza volte a favorire l'internazionalizzazione, il confronto tra *best practice*, lo sviluppo e l'esportazione del nostro *know-how* all'estero, tra cui: la partecipazione in qualità di relatori, al 5th *UIC World Congress on Rail Training 2019* a Rabat in Marocco; l'adesione al *Bootcamp 2019* presso l'Università di Cambridge, per la *talent attraction* e lo sviluppo di competenze digitali, insieme al Campus Biomedico di Roma, con l'obiettivo di garantire la formazione in un settore disciplinare all'avanguardia (IoT e *Data Science*)⁷⁷; la progettazione del corso di laurea magistrale in *Mobility Engineering* (avvio 2019-20) e il Piano di Studi in *Mobility: Infrastructures & Services*, al secondo anno presso i corsi di laurea magistrale in Ingegneria Meccanica ed Elettrica del Politecnico di Milano; il *Master Degree in Transport Systems Engineering* presso l'Università Sapienza di Roma (percorsi in lingua inglese con forte adesione da parte di studenti stranieri);
- › *stage* e supporto agli studenti per tesi di laurea, per favorire l'osmosi tra *know-how* aziendale e universitario attraverso la stipula o il rinnovo di convenzioni con gli atenei target e lo sviluppo di progetti formativi e/o di temi di tesi di laurea innovativi (88 *stage* in totale nel Gruppo, 30 convenzioni e oltre 160 tra docenze, testimonianze di nostri *manager*, visite tecniche e laboratori di sperimentazione/avvio ricerca);
- › presentazioni aziendali, seminari e *workshop* specialistici e sulle *soft skills*, finalizzati all'orientamento dei giovani e allo sviluppo di competenze tecniche in ambito ferroviario e dei processi di *staff* - es. Facoltà Ingegneria Grandi Imprese (Sapienza) - seminario *Saper essere, saper fare* per preparare i giovani a presentarsi a colloqui o *assessment* di selezione, e corsi in co-tutela in ambito di ingegneria elettrica; Politecnico di Milano, facoltà di Ingegneria Elettronica e delle Telecomunicazioni - Tavola Rotonda con aziende a lezione di ingegneria elettrica (24 appuntamenti);
- › organizzazione e partecipazione a 19 *career day* e *job meeting* in tutta Italia: giornate di incontro, ascolto, orientamento al lavoro e selezione di migliaia di giovani, in cui *ambassador* aziendali hanno presentato il Gruppo e le opportunità professionali nelle diverse società e *business* esistenti.

⁷⁷ FS Italiane ha partecipato con un case study e come membro della giuria nella gara *hackathon*.

Sistema di retribuzione e previdenziale⁷⁸

Le tipologie contrattuali applicate dal Gruppo FS sono: contratto a tempo indeterminato (*part time*, *full time* e apprendistato) e contratto a tempo determinato (sia *part time* sia *full time*). Il 94,8% dei dipendenti del Gruppo FS opera con contratto a tempo indeterminato⁷⁹.

I dipendenti sono coperti da accordi collettivi; il contratto collettivo nazionale di lavoro (CCNL) applicato al personale non dirigente del Gruppo, nelle quasi totalità dei casi⁸⁰, è quello della Mobilità/Area contrattuale Attività Ferroviarie, integrato con il contratto aziendale di Gruppo, del 16.12.2016. Nei contratti sia a tempo determinato sia a tempo indeterminato si applica il minimo contrattuale previsto per il parametro di appartenenza.

Nei contratti di apprendistato, per i primi 24 mesi, il dipendente è inquadrato nella posizione retributiva più elevata del livello professionale immediatamente inferiore a quello previsto per la figura professionale attribuita, e per i successivi 12 mesi, nella posizione retributiva iniziale del livello professionale di destinazione finale.

Tutti i dipendenti, compresi i neo assunti, percepiscono, oltre ai minimi contrattuali, alcune voci retributive fisse previste dal CCNL (tra cui gli scatti di anzianità) e ulteriori voci legate alle diverse modalità di impiego. Possono prevedersi, inoltre, interventi di incremento retributivo e riconoscimenti di premi (una tantum) a carattere straordinario, erogabili una sola volta l'anno.

In linea con quanto previsto dal CCNL, il Gruppo prevede per i suoi dipendenti un piano di assistenza sanitaria integrativa che offre, oltre al pacchetto base (a carico della società di appartenenza del lavoratore), la possibilità di estendere la copertura al nucleo familiare e di acquistare i pacchetti aggiuntivi a condizioni particolarmente vantaggiose.

Attraverso l'Accordo⁸¹ del 2018 lo *smart working* è stato introdotto come misura strutturale di conciliazione tra vita professionale e vita privata dei lavoratori; nel 2019 sono state aggiornate le Linee guida e procedura per la gestione dello *smart working* nel Gruppo FS Italiane; l'esperienza maturata negli anni di sperimentazione 2017 e 2018, ha fatto emergere come lo *smart working* rappresenti non solo un efficace strumento per la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, ma al tempo stesso un modo per favorire un'organizzazione del lavoro, finalizzata a massimizzare il raggiungimento degli obiettivi, di efficienza aziendale attraverso la combinazione di flessibilità, autonomia e collaborazione.

L'architettura del sistema retributivo dei dirigenti del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane recepisce quanto previsto dal CCNL dei Dirigenti di Aziende Produttrici di Beni e Servizi, circa la definizione del trattamento economico minimo di garanzia. La definizione del livello retributivo complessivo (fisso e variabile) tiene conto dei contenuti professionali e manageriali delle posizioni, delle valutazioni gestionali e di potenziale e delle *performance* espresse annualmente dalla risorsa. La valutazione delle singole posizioni avviene attraverso una apposita metodologia di pesatura che consente di disporre di elementi oggettivi idonei a progettare e gestire le politiche retributive, le scelte organizzative e i percorsi di carriera.

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

Nella definizione delle politiche di remunerazione dei dirigenti del Gruppo si fa riferimento sia al mercato esterno, per la verifica della coerenza dell'offerta retributiva aziendale in un'ottica di motivazione del dirigente, sia alla coerenza interna tra livello dell'offerta retributiva e complessità della posizione ricoperta.

I provvedimenti di adeguamento retributivo sono, invece, mirati a supportare le politiche interne di gestione e di sviluppo nonché di valorizzazione del personale al fine di accrescerne il senso di appartenenza e la motivazione nel tempo. Gli interventi

⁷⁸ Il perimetro di analisi è riferito alle società, già citate in nota a inizio capitolo, che rappresentano circa il 74% del totale dell'organico del Gruppo.

⁷⁹ Il dato si riferisce al perimetro consolidato di Gruppo; circa l'1,2% dei contratti a tempo indeterminato sono *part-time* e circa il 10,6% apprendistato.

⁸⁰ Gli altri CCNL applicati sono il CCNL Logistica, Trasporto Merci e Spedizione per la società Mercitalia *Intermodal*, il CCNL del settore Terziario per le Società *GS Rail* e *GS Immobiliare* e il CCNL Autoferrotranvieri- internavigatori (Mobilità-TPL) per le società *Busitalia Campania*, *Busitalia Rail* e *Busitalia Veneto*.

⁸¹ L'accordo è stato sottoscritto il 20/4/2018 tra le società del Gruppo che applicano il CCNL Mobilità/Area AF del 16/12/2016 e le OOSS.

economici annuali (una tantum) sono finalizzati a valorizzare e riconoscere l'apporto del singolo, attraverso l'apprezzamento di performance espresse con continuità a livelli di eccellenza.

Nel processo di MBO 2019 la sicurezza sul lavoro, la qualità del servizio e la sostenibilità ambientale sono state confermate come principi e valori fondamentali rispetto ai quali accrescere la cultura e la sensibilità dei dipendenti del Gruppo.

L'offerta retributiva dei dirigenti prevede, inoltre, un sistema di incentivazione di breve termine (*Management By Objective*, MBO), in cui la componente variabile della retribuzione è correlata al raggiungimento di specifici obiettivi⁸² aziendali e di Gruppo.

L'offerta retributiva complessiva in favore dei dirigenti è integrata, infine, da una serie di benefits/agevolazioni che principalmente riguardano: la copertura assicurativa per infortuni professionali ed extraprofessionali, per invalidità permanente da malattia e mortis causa, il Fondo Assistenza Sanitaria Integrativa (FASI), il Fondo di Previdenza Integrativa (PREVINDAI) e infine l'Assicurazione Sanitaria Integrativa al Fasi (ASSIDAI).

Anche per il personale quadro responsabile di unità organizzative di microstruttura di elevata rilevanza per la missione aziendale e per il raggiungimento delle principali finalità del Gruppo, è previsto un sistema di incentivazione in linea con quello definito per il personale dirigente.

Il modello di *compensation* rivolto a tali dipendenti è finalizzato a riconoscere livelli retributivi congrui rispetto sia ai ruoli organizzativi ricoperti sia alle responsabilità assegnate, nonché a rafforzare la tensione al risultato incentivando il miglioramento continuo delle performance.

La retribuzione di tale personale si compone di una parte fissa, collegata alla complessità della posizione ricoperta e alla valutazione di potenziale, e di una parte variabile correlata al raggiungimento di obiettivi formalmente assegnati. I riconoscimenti economici sono strettamente legati all'incarico affidato nonché al permanere delle condizioni soggettive e oggettive che ne hanno determinato l'attribuzione.

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

Remunerazione personale		2019	2018	2017
(differenza percentuale della retribuzione annua delle donne rispetto a quella degli uomini)				
Dirigenti	RAL *	-8,0	-4,3	-5,1
	RGA **	-11,6	-2,7	-4,7
Quadri	RAL	2,0	1,9	1,8
	RGA	-2,5	-3,0	-3,1
Impiegati	RAL	-3,6	-2,9	-2,4
	RGA	-15,7	-15,8	-15,7
Operai	RAL	1,5	1,7	1,6
	RGA	-4,2	-4,4	-4,0

*RAL: Retribuzione Annua Lorda

**RGA: Retribuzione Globale Annua

⁸² Gli obiettivi devono essere rappresentativi delle priorità delle strategie di Gruppo e devono essere individuati attraverso un approccio trasparente che permetta la loro misurazione e certificazione in maniera oggettiva attraverso i sistemi contabili e di reporting di Gruppo.

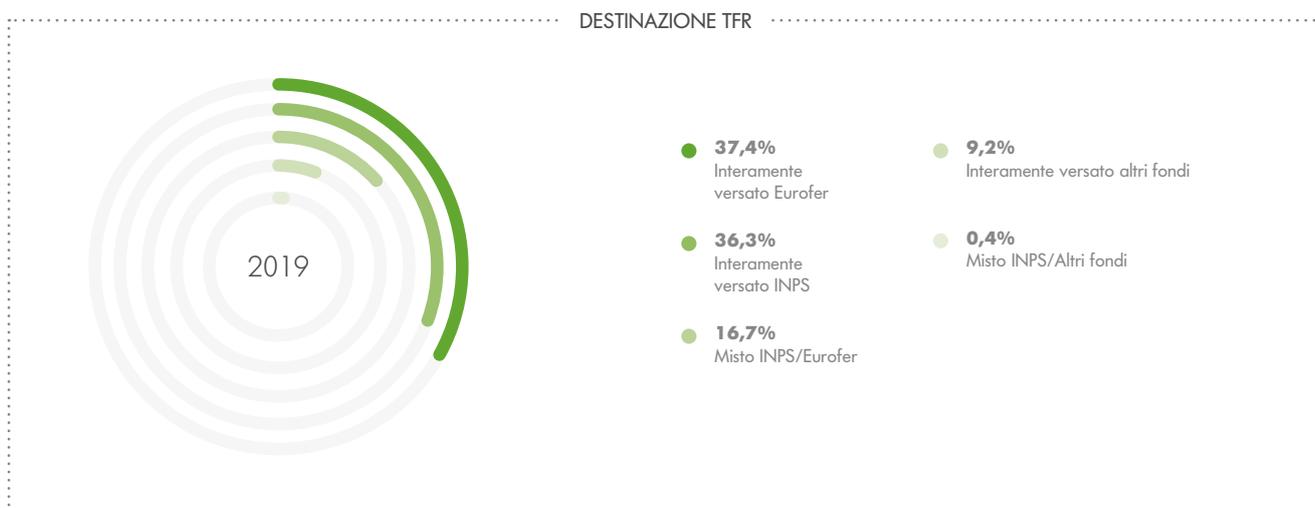
Il *gender pay gap* del Gruppo, calcolato sulla retribuzione globale lorda, nel 2019 è pari a circa 6,7%. Nei paesi dell'Unione il *gap* retributivo tra donne e uomini è del 14,8%. In questa classifica l'Italia si inserisce con un *gap* pari al 5% nell'economia nel suo complesso⁸³.

Il finanziamento delle prestazioni previdenziali in favore dei dipendenti è realizzato mediante l'imposizione di specifici contributi, in parte a carico del lavoratore e in parte a carico del datore di lavoro. A carico del lavoratore è prevista una percentuale di contribuzione pari al 9,19%, che si applica sull'imponibile previdenziale; tale aliquota sale di un punto percentuale per imponibili previdenziali mensili superiori a 3.929 euro⁸⁴. Il datore di lavoro, invece, provvede con una percentuale di contribuzione del 23,81%, da applicarsi sempre sull'imponibile previdenziale. Per la generalità dei dipendenti del Gruppo, il datore di lavoro sostiene ulteriori oneri che riguardano la maternità, la malattia, la NASp⁸⁵ e il contributo ordinario al fondo per il perseguimento di politiche attive a sostegno del reddito e dell'occupazione. Tale fondo ha lo scopo di attuare, nei confronti dei lavoratori delle società del Gruppo, interventi volti a favorire programmi formativi per riconversione e/o riqualificazione professionale, a realizzare politiche attive di sostegno al reddito e dell'occupazione, a prevedere assegni straordinari per il sostegno del reddito riconosciuti ai lavoratori nel quadro dei processi di agevolazione all'esodo. Per quanto riguarda la previdenza complementare, i dipendenti del Gruppo FS Italiane aderiscono al fondo negoziale previsto dal CCNL FS (Eurofer) o ad alcuni fondi aperti secondo quanto stabilito dalla legge.

Il datore di lavoro e il lavoratore concorrono al fondo Eurofer in forma paritetica. Il lavoratore può ulteriormente incrementare la propria contribuzione su base volontaria, senza che ciò comporti un corrispettivo aumento della contribuzione datoriale. Inoltre, il Contratto della Mobilità e il Contratto Aziendale di Gruppo FS Italiane, del 16.12.2016, hanno previsto ulteriori incrementi di contribuzione da destinare al fondo Eurofer: versamento annuale per tutti i dipendenti di una somma pari a 100 euro pro-capite; versamento di un'ulteriore somma di 100 euro pro capite annue qualora non utilizzata per agevolazioni per la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro; versamento, su base volontaria, in tutto o in parte dell'importo del premio risultato sulla base di quanto previsto dall'accordo di Gruppo FS del 21 ottobre 2019.

La contribuzione paritetica non è dovuta ai fondi aperti, ai quali è devoluto il solo Trattamento di Fine Rapporto (TFR) nella misura indifferenziata del 100%.

Nel grafico si riporta la scelta dei dipendenti per la destinazione del proprio TFR.



⁸³ Fonte dati sito Eurostat <https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/pdfscache/6776.pdf>, aggiornamento febbraio 2020.

⁸⁴ Massimale INPS previsto dalla circolare n. 6 del 25.01.2019.

⁸⁵ Nuova Assicurazione Sociale per l'Impiego.



PROMOZIONE E SVILUPPO DELLE COMPETENZE

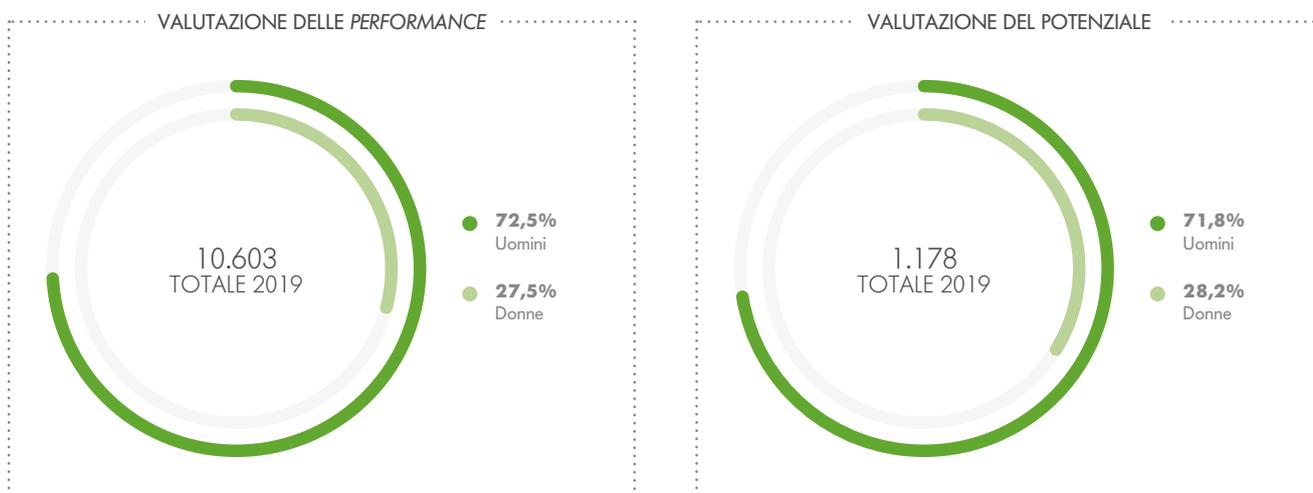
404-1 404-2 404-3

Il Gruppo **valorizza e sviluppa** le persone nel rispetto di criteri di merito e di trasparenza e in un'ottica funzionale al raggiungimento degli obiettivi del Piano di Impresa.

Nel 2019, è stata emessa la nuova *Policy* di Gruppo per lo sviluppo delle risorse umane, in cui viene formalizzato il nuovo modello di *Talent Management* volto a valorizzare le persone, sotto il profilo delle *skill* comportamentali (*soft skill*) e delle competenze professionali. Tale approccio riconosce e valorizza in modo mirato le motivazioni e le aspirazioni delle persone coinvolte nei processi di sviluppo così come le diverse professionalità e *know-how* consolidate nelle esperienze professionali del personale. Gli strumenti psicometrici utilizzati ai fini della valutazione del potenziale sono inoltre *gender e cultural free*, a garanzia di pari trattamento e opportunità in relazione al genere e cultura di appartenenza.

Il modello di sviluppo ha l'obiettivo di assicurare la coerenza dell'assetto professionale e manageriale con le necessità espresse dal Piano d'Impresa, dagli sviluppi del *business* e dal conseguente assetto organizzativo.

L'obiettivo del *Performance Management* è favorire la crescita delle prestazioni aziendali favorendo un'evoluzione delle prestazioni delle persone. Attraverso la valutazione delle prestazioni, la persona valutata ha l'opportunità di ricevere obiettivi chiari e misurabili e di avere un confronto aperto e strutturato con il proprio Responsabile, al fine di valorizzarne i punti di forza e di intervenire sulle aree di miglioramento con azioni specifiche, tese a consolidare le competenze *on the job*.



La valutazione di *performance* annuale, effettuata dai responsabili delle risorse attraverso la piattaforma SIV (Sistema Integrato di Valutazione) ha coinvolto 10.603⁸⁶ persone, circa il 17,5% della consistenza media annua⁸⁷. Per le risorse che non rientrano nel processo di valutazione del SIV, il monitoraggio delle prestazioni rese annualmente è affidato ai relativi responsabili attraverso meccanismi informali (per esempio, restituzione di *feedback* su punti di forza e aree di miglioramento).

La **formazione** è uno strumento decisivo per la valorizzazione del lavoro e delle sue trasformazioni, nonché una leva strategica per potenziare il *know-how* e la competitività delle società del Gruppo nel mercato domestico e internazionale.

In linea con il Piano d'Impresa, le attività di formazione hanno contribuito nel 2019 a declinare le strategie in obiettivi e azioni misurabili, attraverso progetti strategici, pilota e di miglioramento e sostenendo tutti i dipendenti nell'acquisizione ed evoluzione delle competenze e le abilità necessarie al raggiungimento degli obiettivi d'Impresa.

⁸⁶ Di cui il 7% dirigenti, 50% quadri, 43% impiegati.

⁸⁷ La percentuale è calcolata sulla consistenza media del perimetro di riferimento (FS SpA, RFI, Trenitalia, Ferservi, Italferr, Mercitalia Rail, Mercitalia Logistics, FS Sistemi Urbani e Busitalia Sita Nord).

Nel 2019 sono state erogate oltre 680 mila giornate di formazione a livello di Gruppo⁸⁸, circa il 19% in più rispetto al 2018, con la finalità di:

- › avviare processi di *education* e *training* finalizzati all'evoluzione delle *skill* delle persone;
- › sviluppare conoscenze e competenze utili a sostenere e migliorare l'efficienza e la qualità dei processi di *business* e la capacità operativa delle persone;
- › mantenere e aggiornare le competenze tecnico-specialistiche in tutti i mestieri e ruoli professionali che compongono la capacità realizzativa del Gruppo;
- › sviluppare una più forte cultura della sicurezza sul lavoro e della sicurezza di esercizio in maniera trasversale ai diversi *business* del Gruppo.

L'incremento rispetto al 2018 è dovuto essenzialmente a: maggiori volumi per l'aggiornamento e lo sviluppo del *know-how* e delle competenze tecnico specialistiche; grande spazio dedicato alle figure chiave degli istruttori e dei tutor dell'apprendistato (in particolare nel mondo commerciale); l'incremento delle attività formative di *onboarding* e *induction* rivolte ai laureati ed esperti in ingresso nel Gruppo.

Nel corso del 2019 si è inoltre realizzato un significativo investimento sull'evoluzione del *digital learning* a supporto dello sviluppo del *know-how* in diversi domini di competenze. Tale investimento, in linea con i *driver* di digitalizzazione del Piano Industriale di Gruppo, si è posto tre obiettivi principali:

- › agevolare i processi di *training* ed *education* implementando strumenti di apprendimento più agili ed evoluti;
- › raggiungere un maggior numero di utenti della formazione distribuendo contenuti in maniera massiva in una logica di ampliamento della partecipazione ai processi di formazione e di condivisione delle conoscenze organizzative;
- › avviare dinamiche di cambiamento culturale nell'approccio all'apprendimento offrendo opportunità di auto-apprendimento aperte a diversi ruoli e diversi livelli di responsabilità.

Sono state inoltre realizzate 15.592 giornate/uomo 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 oltre 8,8 milioni di euro e il ricorso ai finanziamenti per la formazione ha generato un ricavo pari a circa 4,8 milioni di euro.

Le attività formative della Capogruppo hanno perseguito gli obiettivi di:

- › accelerare i processi di innovazione facilitando lo sviluppo di un *mindset* a supporto della imprenditorialità interna e l'acquisizione di *skill* tipiche dell'innovazione;
- › far evolvere la cultura e le competenze manageriali delle persone del Gruppo, in particolar modo dei neoassunti e di tutti i dipendenti coinvolti in programmi di sviluppo;
- › accelerare l'integrazione dei neoassunti nel sistema produttivo aziendale facilitandone l'inserimento attraverso i percorsi di *induction*;
- › sostenere la cultura del *diversity management* promuovendo azioni di sensibilizzazione di acquisizione di conoscenze e competenze a sostegno della conciliazione lavoro-vita personale e a supporto della capacità di valorizzare e integrare le differenze;
- › agevolare la diffusione di una cultura aziendale orientata all'internazionalizzazione.

⁸⁸ Il perimetro di analisi riguarda le seguenti società: FS SpA, RFI, Trenitalia, Busitalia Sita Nord, Ferservizi, Italferr, FS Sistemi Urbani, FS Technology, Mercitalia Logistics e Mercitalia Rail.

GESTIRE IL CAMBIAMENTO: CREARE UNA CULTURA INCLUSIVA VERSO LA SOSTENIBILITÀ



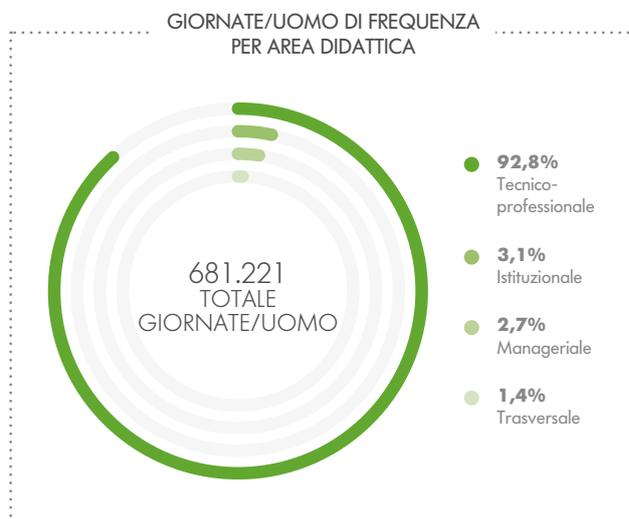
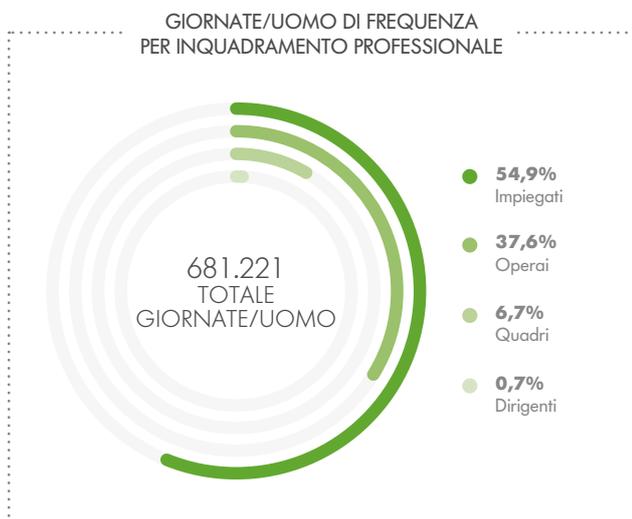
In linea con l'impegno che il Gruppo rivolge ai temi di sostenibilità e con l'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite, nel 2019 FS Italiane ha avviato un viaggio di trasformazione culturale dedicato a tutti i livelli organizzativi per incentivare comportamenti virtuosi.

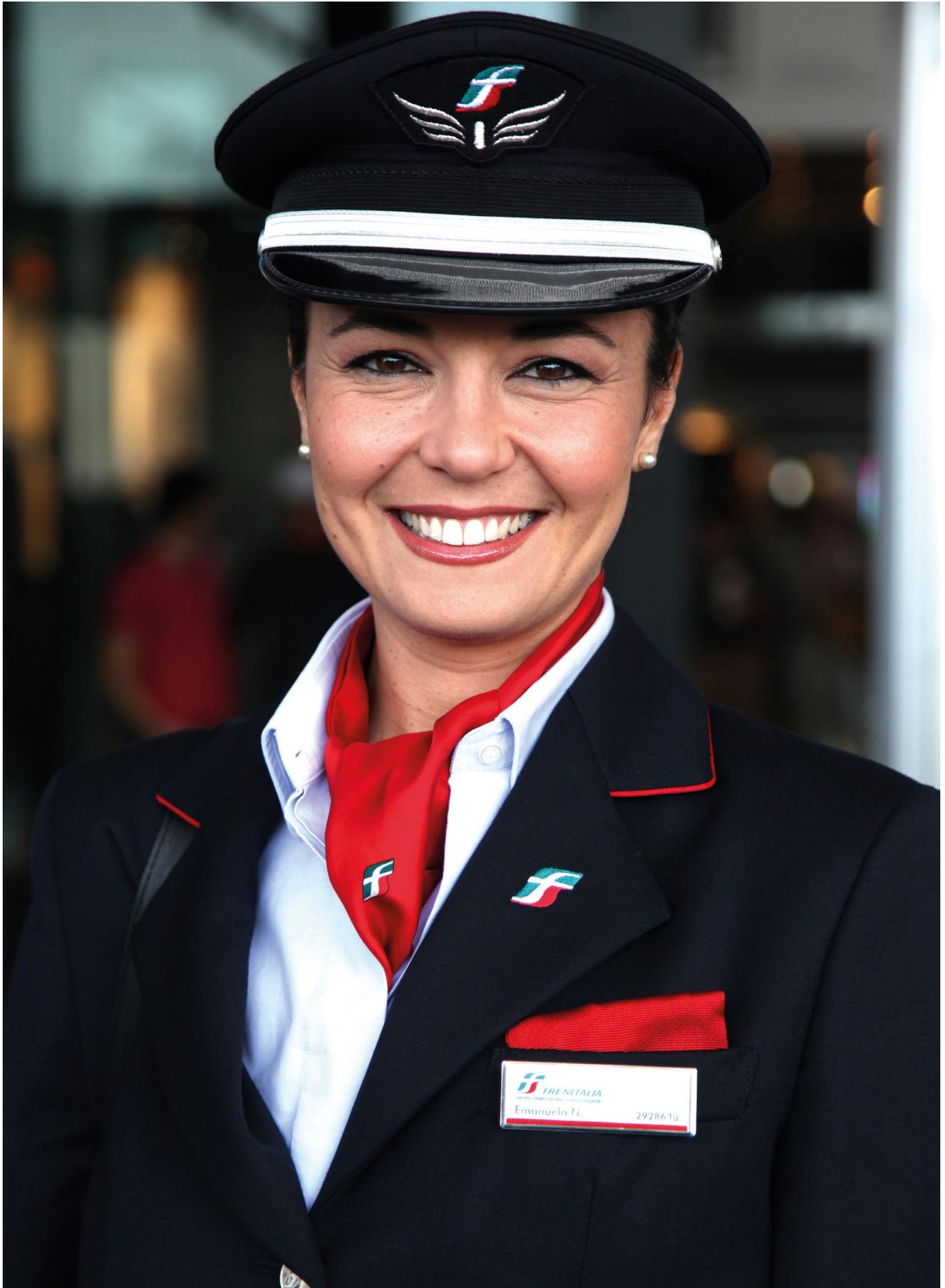
- › **Percorso di induction in aula** rivolto ai CdA delle principali società del Gruppo, al Comitato di Sostenibilità di Gruppo, a oltre 200 dirigenti, tra AD e primi livelli, di società italiane ed estere, controllate dirette e indirette. L'obiettivo è di completare il percorso ed estenderlo anche al *management* di secondo livello entro la fine del 2020.
- › **Pillole di sostenibilità** in modalità *e-learning* rivolte a tutta la popolazione aziendale. Quattro video pillole, della durata di circa 1 minuto ciascuna, sui seguenti temi: cosa significa essere un'impresa sostenibile e cosa significa sostenibilità per il Gruppo; lo scenario internazionale e gli obiettivi di lungo termine adottati dal Gruppo; l'impegno per l'ambiente e l'impegno per il sociale del Gruppo. A dicembre è stata rilasciata la prima pillola, cui seguiranno le successive tre nel corso del primo semestre 2020.
- › **Moduli formativi online** rivolti a un *target* definito di popolazione aziendale. Con l'obiettivo di far conoscere i 17 Obiettivi dell'Agenda 2030, il Gruppo ha promosso il corso ASVIS L'Agenda 2030 e gli obiettivi di sviluppo sostenibile per oltre 380 persone, tra le società del Gruppo e a tutti i neoassunti. Il corso sarà fornito a tutta la popolazione aziendale entro il 2020.

L'attività formativa erogata a livello di Gruppo si distingue in:

- › **istituzionale:** interventi formativi/informativi dedicati alla presentazione del Gruppo e delle linee strategiche aziendali;
- › **comportamentale/manageriale:** corsi e seminari orientati al consolidamento e/o allo sviluppo di specifiche competenze manageriali, comportamentali e relazionali;
- › **tecnico-professionale:** interventi formativi finalizzati all'acquisizione e aggiornamento di competenze tecnico-professionali, sia pratiche sia teoriche;
- › **comune/trasversale:** interventi formativi dedicati all'acquisizione e aggiornamento di competenze comuni alle persone rispetto al livello organizzativo (lingue, informatica, ecc.) e di competenze professionali richieste dalle *policy* di Gruppo.

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





SALUTE E SICUREZZA

403-3

403-9

403-10

La salute e la sicurezza sul lavoro, componenti fondamentali del nuovo Piano Industriale 2019-2023, contribuiscono al rafforzamento della *leadership* del Gruppo sui mercati nazionali e internazionali del trasporto integrato e sostenibile del ferro e della gomma; costituiscono l'architettura sociale del Gruppo, caratterizzano il forte senso di appartenenza di tutto il personale e su di essi si basa la fiducia dei clienti, contribuendo alla crescita della reputazione del Gruppo fra tutti gli *stakeholder*.

In quest'ottica, sono stati definiti, a fine 2019, in continuità con quanto fatto in precedenza, i nuovi traguardi di prevenzione per le società del Gruppo, ribadendo l'obiettivo di assicurare un livello di sicurezza sempre più alto per ogni attività svolta dal personale, al fine di consolidare una cultura della sicurezza responsabile e partecipata a tutti i livelli. Il forte *commitment* impone alle società di continuare a sviluppare un modello di gestione della prevenzione sempre più rigoroso e affidabile nel controllo dei rischi presenti in tutte le attività, in grado di modellarsi ai mutamenti dell'impresa e al contesto esterno, di imparare dagli errori e di promuovere comportamenti sicuri e virtuosi del personale. I nuovi obiettivi qualitativi e quantitativi del quinquennio, che prevedono una riduzione annuale degli infortuni di almeno il 3% e una diminuzione annuale della loro frequenza di almeno il 3%, con particolare riguardo a quelli più gravi, ci permetteranno di confermarci, in Europa, tra le aziende *leader* anche in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

Nel mese di ottobre, in coincidenza con la settimana europea della salute e sicurezza sul lavoro, al fine di valorizzare l'impegno sulla sicurezza e coinvolgere e sensibilizzare il personale sui temi della prevenzione, le società del Gruppo hanno promosso l'iniziativa *Safety Day*, in cui sono stati presentati risultati, nuovi progetti e idee di miglioramento sul tema della salute e sicurezza del lavoro.

Anche a seguito della continua crescita internazionale delle nostre società, è stata emanata la comunicazione Aggiornamento indirizzi riguardanti gli obblighi del datore di lavoro in materia di prevenzione della salute e sicurezza sul lavoro per le attività svolte all'estero. La nota, oltre a confermare che nel contesto dello sviluppo internazionale il principale impegno delle società è di garantire la diffusione di una cultura responsabile e condivisa della salute e sicurezza delle persone, attraverso il rigoroso rispetto delle normative e degli *standard* sia in Italia che all'estero, aggiorna gli indirizzi generali sugli obblighi dei datori di lavoro, di cui al D.Lgs. n.81/2008, in materia di prevenzione della salute e sicurezza sul lavoro dei lavoratori delle società del Gruppo che svolgono la prestazione lavorativa all'estero, oltre a intervenire per quei lavoratori provenienti da un altro stato membro che vengono occupati in Italia.

E' stato, inoltre, emanato l'Aggiornamento norme tecniche per la valutazione rischio sismico salute e sicurezza sul lavoro (ai sensi del D.Lgs.n.81/2008 e successive modifiche ed integrazioni in materia), in cui sono evidenziati i ruoli e le responsabilità del datore di lavoro e del proprietario immobiliare per la corretta gestione del rischio sismico, ai fini delle verifiche di vulnerabilità sismica dei fabbricati commerciali e di aggiornamento delle misure di emergenza per la gestione dello scenario di emergenza sismico.

Nel 2019 è proseguito l'impegno per una rigorosa gestione della prevenzione incentrata sul raggiungimento degli obiettivi di riduzione degli infortuni e di miglioramento dei processi operativi di sicurezza, prescritti dai nuovi indirizzi.

I risultati complessivi confermano il *trend* di lungo termine di costante riduzione degli infortuni e dell'indice di incidenza.

Nella tabella che segue si riportano i dati sugli infortuni indennizzati, in via di definizione, forniti dall'ente assicuratore INAIL.

Da una prima analisi dei dati si evidenzia il *trend* generale in diminuzione: gli infortuni e l'indice di incidenza presentano una riduzione rispetto al 2018 di circa il 19% a fronte di un obiettivo del 3%, gli infortuni in itinere e quelli gravi di circa il 28%.

Infortuni indennizzati INAIL ⁸⁹	2019 ⁹⁰	2018	2017
Infortuni in occasione di lavoro	983	1.213	1.333
Infortuni donne	145	149	175
Infortuni uomini	838	1.064	1.158
Infortuni mortali	1	4	1
Infortuni mortali donne	-	-	-
Infortuni mortali uomini	1	4	1
Infortuni gravi sul lavoro ⁹¹	262	365	364
Infortuni gravi donne	42	42	37
Infortuni gravi uomini	220	323	327
Infortuni in itinere	234	324	338
Infortuni in itinere donne	65	95	88
Infortuni in itinere uomini	169	229	250
Indice di incidenza generale ⁹²	15,91	19,56	21,60
Indice di incidenza donne	13,97	15,44	17,20
Indice di incidenza uomini	16,30	20,32	22,00
Indice di gravità ⁹³	632	819	838

La società Anas ha registrato nel 2019 un numero di denunce di infortuni sul lavoro pari a 113 con un valore dell'indice di incidenza di 17,7⁹⁴.

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

A questa fattispecie, si aggiungono le malattie professionali determinate da genesi di lungo periodo dovute a fattori patogeni presenti nei luoghi di lavoro. Nel caso del Gruppo, i riconoscimenti delle malattie professionali, che sono normalmente non superiori al 50% delle denunce, riguardano accadimenti organizzativi di molti anni addietro, in taluni casi decine di anni, che si manifestano in modo lento, graduale e progressivo, e riguardano principalmente realtà organizzative e processi lavorativi completamente superati a cui le società hanno posto rimedio, modificando ambienti e processi produttivi.

Le malattie professionali più presenti nelle attività ferroviarie sono quelle osteo-articolari e muscolo scheletriche nonché le ipoacusie da rumore. Di seguito si riportano in tabella i dati delle visite di controllo sanitarie periodiche, relative ai vari fattori di rischio, che rappresentano uno degli elementi più significativi delle attività di prevenzione delle malattie occupazionali delle società del Gruppo.

Personale sottoposto a visite	2019	2018	2017
Personale sottoposto a visite di sorveglianza sanitaria	44.454	45.561	51.502
Personale sottoposto a visite mediche di sicurezza ferroviaria	15.267	24.043	17.735

Oltre il 10% delle giornate/uomo, nell'area didattica tecnico-professionale, sono state dedicate alla formazione in materia di salute e sicurezza del lavoro e ambiente, per un totale di circa 69.000 giornate/uomo.

⁸⁹ I dati INAIL sono da considerarsi parzialmente consolidati. Essendo rilevati al 31/01/2020, alcuni casi riferiti al periodo di rendicontazione potrebbero essere evasi dall'Ente assicuratore successivamente per via dei maggiori tempi di definizione (es. ricostruzioni lacunose, ricorsi, accadimento negli ultimi giorni dell'anno in oggetto).

⁹⁰ I dati 2019 includono le seguenti società: FS Italiane, RFI, Trenitalia, Ferservizi, Italferr, FS Sistemi Urbani, Italcertifer, Mercitalia Logistics, Mercitalia Rail e Busitalia Sita Nord.

⁹¹ Si definiscono infortuni gravi quelli per cui i giorni di assenza sono maggiori di 40.

⁹² Indice di incidenza: [n. infortuni sul lavoro/consistenza]*1.000 dipendenti, calcolato secondo lo standard europeo ESAW.

⁹³ Indice di gravità: [numero di giornate perse/consistenza]*1.000 dipendenti.

⁹⁴ I dati sono elaborati con gli analoghi criteri utilizzati per le altre società.

WELFARE E DIVERSITY & INCLUSION

102-8 405-1

“Ognuno di noi ha un mix di diversità che lo rende unico. Il fine del *D&I management* è valorizzare e utilizzare appieno il contributo che ciascuna persona può portare al raggiungimento degli obiettivi aziendali e attrezzare al meglio l’organizzazione di fronte alle sfide e all’incertezza provenienti dal mercato globale” (Codice Etico Gruppo Ferrovie dello Stato).

Il Gruppo considera la diversità come un valore da riconoscere e rafforzare. S’impegna per creare ambienti di lavoro aperti e inclusivi, nella convinzione che la diversità che ciascun individuo rappresenta sia fonte di benessere organizzativo e vantaggio competitivo per l’azienda.

Attraverso il Codice Etico, il Gruppo promuove, tra le altre cose, “la creazione di ambienti di lavoro rispettosi e collaborativi reprimendo ogni forma di molestia; politiche rivolte al benessere psico-fisico del personale, ricercando una integrazione tra le esigenze di lavoro e quelle personali e familiari; il rifiuto dello sfruttamento del lavoro anche e, soprattutto, quello minorile, la non tolleranza di alcuna forma di lavoro irregolare e l’impegno a garantire un trattamento normativo e retributivo equo, basato su criteri di merito e di competenza, senza discriminazione alcuna”.

Le attività e i progetti per i dipendenti del Gruppo sono sostenuti da una parte dai Comitati Pari Opportunità Nazionale e Territoriali⁹⁵, dall’altra direttamente da strutture interne dedicate.

Iniziative aziendali

Diversity & Inclusion

- › **Percorsi di sensibilizzazione sugli *unconscious bias*** per promuovere un processo di cambiamento radicale, lavorando sulla consapevolezza individuale e organizzativa rispetto a pregiudizi e preconcetti che influenzano, in modalità inconscia, le scelte, i comportamenti e lo stile di *leadership* di ciascuna persona. Sono stati realizzati 5 *focus group* per conoscere il *positioning* del Gruppo sui temi D&I (60 persone); 4 *workshop* di 2 giornate per risorse HR per riflettere su come pregiudizi e preconcetti possano influenzare i processi organizzativi dell’area risorse umane, imparando a gestirli e a superarli (60 persone.); 1 *learning pill* per *Management* per creare *awareness* sul tema e dare strumenti di gestione delle diversità (112 manager).
- › **Progetto Disabilità** per guardare all’inserimento delle persone con disabilità come un’opportunità di crescita per l’azienda che si arricchisce di competenze e professionalità specifiche con conseguente miglioramento del clima organizzativo. Sono stati realizzati *workshop* di una giornata per *team* selezionatori intersocietari per superare pregiudizi e stereotipi specifici della disabilità e fornire metodologie di reclutamento *bias free* (22 persone);
- › **Genitorialità**: attivato il progetto MAAM⁹⁶, percorso caratterizzato da diverse modalità didattiche rivolto ai dipendenti con figli di età 0-3 con l’obiettivo di rafforzare le *soft skill* per aumentare la motivazione delle persone e accrescere la produttività dell’azienda. Da settembre a dicembre hanno attivato il percorso circa 200 persone di cui il 61% uomini.

⁹⁵ Organismo aziendale bilaterale e paritetico istituito ai sensi dell’art. 1, punto 3, lett. C) del CCNL della Mobilità/Area contrattuale Attività ferroviarie e dell’art. 3 del Contratto Aziendale di Gruppo FS Italiane del 16 dicembre 2016. Il Comitato è articolato in un comitato nazionale e 15 comitati territoriali.

⁹⁶ *Maternity As A Master*.

- › **Women in Motion (WIM):**⁹⁷ prosegue la campagna di orientamento scolastico rivolta alle studentesse italiane che ha realizzato, nel 2019, 22 incontri di orientamento, per un totale dal 2017 ad oggi di 104 incontri nelle scuole italiane, medie e superiori, per un coinvolgimento complessivo di 14.100 studenti. Quest'anno WIM ha realizzato incontri anche all'interno di iniziative trasversali quali *Open Day* (4 in tutto) che hanno coinvolto scuole e studenti offrendo un'occasione ampia di contatto con il Gruppo e le realtà tecniche.
- › **Associazione Valore D**⁹⁸: partecipazione a 23 incontri formativi sui temi della D&I , 9 *welfare lab*, 6 percorsi di sviluppo dedicati a donne del *management* , 3 percorsi di mentorship e 2 percorsi *executive* a candidatura soggetta a valutazione esterna (in totale 46 partecipanti tra i dipendenti).



“FS, VINCE L’IMPERATIVO DELLE PARI OPPORTUNITÀ”

WIM, best practice in Europa

A maggio la Commissione Europea ha pubblicato sulla *EU Platform for Change Women in Motion*, la campagna di *diversity management* FS Italiane, come esempio di eccellenza di un percorso aziendale volto al superamento degli stereotipi legati all’occupazione femminile.

Gianfranco Battisti nominato **Ambasciatore Europeo per la diversità**

La nomina è stata conferita all’Amministratore Delegato e Direttore Generale di FS Italiane dalla Commissaria Europea ai Trasporti Violeta Bulc, nell’ambito di *Women in Transport – EU Platform for Change*, un riconoscimento importante che testimonia l’impegno del Gruppo nella promozione di strategie a sostegno dell’inclusione e della diversità, valorizzando i talenti professionali e attuando *best practices* nei processi industriali.

La piattaforma, di cui il Gruppo fa parte, ha infatti come obiettivo equilibrare il settore dei trasporti dal punto di vista di genere e favorire l’occupazione femminile.

Eventi e Campagne

- › **Open day:** una nuova edizione ha permesso ai figli dei dipendenti di visitare il luogo di lavoro dei loro genitori, imparare di più sul mondo ferroviario e i suoi mestieri e conoscere le regioni d’Italia. Oltre ad avere l’opportunità di visitare i nostri luoghi di lavoro e scoprire i nostri mestieri, i bambini hanno avuto a loro disposizione anche un percorso speciale con tantissime attività e giochi pensati appositamente per loro per scoprire insieme le bellezze e le tradizioni delle nostre regione. In totale sono state visitati 26 impianti, su tutto il territorio nazionale, e diversi uffici delle sedi aziendali e hanno partecipato 1.607 persone di cui circa 1.360 bambini tra i 3 e i 12 anni.
- › **Progetto People:** valorizzazione delle persone attraverso i racconti dei mestieri e delle loro storie per rappresentare il Gruppo attraverso 2 progetti video:
 - › un video istituzionale come un collage delle diverse anime del Gruppo:
 - › FS Stories - 21 colleghi delle nostre società sono stati i protagonisti con una storia a settimana per raccontare la forza e l’unicità delle nostre persone, le professioni che svolgono quotidianamente con impegno e passione in un Gruppo che ha fatto della diversità un patrimonio irrinunciabile;

⁹⁷ Progetto, in collaborazione con Valore D, associazione di grandi imprese per la diversità e la *leadership* femminile, il cui obiettivo è promuovere la carriera delle donne nelle aree tecniche e nei settori lavorativi che fino a oggi sono stati impiegati prevalentemente da uomini.

⁹⁸ Il Gruppo è socio sostenitore dell’Associazione, in linea con le strategie di valorizzazione delle diversità e, in particolare, di sostegno della *leadership* femminile.

- › **Insieme contro la violenza sulle donne:** campagna di sensibilizzazione al tema della violenza di genere. Le colleghe del Gruppo – circa 10.000 donne di tutte le età, livello organizzativo, *status* sociale, orientamento sessuale, cultura – sono state coinvolte in un *contest* che chiedeva loro di coordinarsi per realizzare scatti fotografici collettivi che ritraessero scarpe rosse, nella propria sede di lavoro, per rappresentare simbolicamente tutte le vittime di violenza e ricordarle. Sono stati raccolti 250 scatti alcuni dei quali rilanciati anche sui media esterni del Gruppo generando una spontanea viralità da parte dei dipendenti sui *social network*, soprattutto Facebook e Instagram.
- › **NoicerAVamo:** per l'evento celebrativo dei 10 anni dell'alta velocità sono stati invitati i colleghi che parteciparono attivamente alla realizzazione dell'AV, a raccontare la propria storia, e il ruolo avuto nella creazione del servizio AV, o un aneddoto, un ricordo particolare relativo a quei giorni. I colleghi autori dei racconti più significativi sono stati invitati ad assistere alla proiezione integrale del cortometraggio *La casa che ti porta a casa* di F. Ozpetek.
- › **Convention di Gruppo:** per la prima volta ha visto la presenza sul palco di 12 colleghi, non appartenente al *management*, chiamati a portare la testimonianza del loro lavoro. In platea presenti, inoltre, 170 rappresentanti delle diverse famiglie professionali.

Welfare

- › **Portale Welfare:** attivato a fine 2017, il Portale rappresenta lo strumento unico e integrato in cui trovare tutta l'offerta di *welfare* del Gruppo. Oltre a offrire un ampio catalogo di servizi e convenzioni per il tempo libero e benessere, per l'istruzione dei figli e per la cura dei familiari, permette ai dipendenti di gestire le domande di rimborso per i servizi di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro. Permette inoltre di accedere ai portali per l'assistenza sanitaria integrativa e del fondo Eurofer per la previdenza integrativa;
- › **Contributi unilaterali:** nel 2019, il Gruppo ha previsto l'erogazione di un contributo unilaterale per le spese per l'asilo nido e un contributo unilaterale per le spese di centri estivi (assegnati rispettivamente circa 850 e 1.000 contributi);
- › **Sussidio per figli diversamente abili:** nel 2019 è stato introdotto un sussidio in favore dei dipendenti con figli diversamente abili (assegnati circa 400 contributi);
- › **Customer Care per i dipendenti:** attivato a giugno 2018, il servizio di supporto ai dipendenti relativamente alle iniziative di *welfare*, inclusa l'assistenza sanitaria integrativa;
- › **Destinazione del premio di risultato 2018 al welfare:** possibilità per i dipendenti di destinare, in tutto o in parte, l'importo del premio di risultato individuale alle misure di *welfare* previste dal Gruppo, con conseguente incremento del valore convertito del 10%, tramite un contributo a carico azienda.

Iniziativa Comitato Pari Opportunità (CPO)

- › **Prevenzione della Salute:**
 - › organizzati due seminari a livello territoriale di sensibilizzazione sulla prevenzione oncologica e su alimentazione, attività fisica e corretti stili di vita;
 - › nell'ambito del progetto Prevenzione e Salute in ufficio, sono state recepite nel capitolato tecnico alcune indicazioni sui requisiti di cibi e bevande distribuiti dalle erogatrici automatiche presso la sede centrale di Roma, allo scopo di migliorarne qualità e varietà (secondo le linee guida condivise con il Dipartimento di Salute del Sanitario di RFI) e sui requisiti funzionali/ambientali dei contenitori.

› **Condizioni di lavoro:**

- › realizzato, in Emilia Romagna, il primo parcheggio rosa per le lavoratrici turniste;
- › realizzato un progetto, nel Lazio, che prevede la dotazione di mensole e libri presso una sala sosta per il personale turnista;
- › partecipazione al gruppo di lavoro di Valore D, sul tema delle molestie sessuali;
- › attività di sostegno per l'attuazione da parte dell'Azienda del Codice di condotta relativo alle molestie sessuali nei luoghi di lavoro, recepito dal Contratto Aziendale di Gruppo FS Italiane 16.12.2016, incluso il previsto parere motivato per la nomina della Consigliera di Fiducia.

› **Incontri con le Consigliere di Parità, i Centri Antiviolenza e diffusione di buone prassi:**

- › di formazione con le Consigliere regionali o provinciali per conoscere ruolo, funzioni, normativa di riferimento delle politiche di genere;
- › di formazione per le componenti del CPO Nazionale sulla normativa relativa alle politiche di genere, con casi concreti;
- › di sensibilizzazione sul tema della violenza di genere con il Centro Anti Violenza del Comune di Napoli e la consigliera di Parità Regionale;
- › di condivisione e riflessione su risultati raggiunti e progetti ancora da realizzare sul tema della violenza di genere tra il CPO Nazionale e le volontarie del Telefono Rosa.

› **Analisi della mobilità e delle scelte modali in ottica di genere:**

- › fornite indicazioni per l'analisi della mobilità in ottica di genere, in occasione della revisione del questionario sulla mobilità casa-lavoro dei dipendenti, organizzata dai *mobility manager*.

› **Comunicazione e sensibilizzazione:**

- › realizzata la nuova pagina del CPO sulla *intranet* aziendale;
- › è proseguita la pubblicazione di messaggi per far conoscere l'attività e sensibilizzare il personale sui temi della parità e non discriminazione: i risultati della mini indagine sul significato dell'8 marzo, l'analisi dei dati del Rapporto Biennale 2016 - 2017, con relativo confronto con dati nazionali ed europei, un comunicato sulla *intranet* aziendale, sul sito di FS e su FS News per sensibilizzare sul tema della violenza di genere e dare informazioni utili sui centri da contattare;
- › realizzate iniziative per la sensibilizzazione dei dipendenti sul tema della violenza contro le donne, anche a livello territoriale.

› **Analisi e studio:**

- › completata l'elaborazione dei dati del Rapporto biennale sulla situazione del personale del Gruppo FS⁹⁹;
- › realizzata l'analisi dei dati sulla mini indagine tra le componenti dei CPO nazionale e territoriali e un campione di lavoratrici per un confronto sul significato della giornata commemorativa dell'8 marzo.

⁹⁹ Redatto in base all'art. 46 del D.Lgs. 198/2006 Codice delle Pari Opportunità.

RELAZIONI INDUSTRIALI

401-3 402-1

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

Le Organizzazioni sindacali (OOSS) sono destinatarie delle informative previste e svolgono attività di contrattazione secondo quanto stabilito dal CCNL¹⁰⁰. Anche le modifiche delle macrostrutture organizzative societarie e delle microstrutture delle singole unità produttive sono oggetto di informativa alle OOSS.

Lo stesso CCNL prevede che le modifiche relative all'organizzazione del lavoro e all'articolazione dei regimi di orario debbano essere precedute da una specifica procedura negoziale, destinata a esaurirsi nel termine massimo di 20 giorni dalla sua attivazione. La contrattazione con le OOSS avviene sia a livello centrale, attraverso le rispettive segreterie nazionali, sia a livello territoriale, attraverso le segreterie regionali congiuntamente alle Rappresentanze Sindacali Unitarie.

Nel Gruppo vigono accordi formali con le Organizzazioni sindacali sulla salute e sicurezza del lavoro che intendono promuovere interventi tesi a favorire lo sviluppo della cultura della sicurezza e della prevenzione tra i lavoratori, attraverso il tempestivo aggiornamento della formazione dei dipendenti anche per effetto dell'introduzione di nuove apparecchiature o nuove tecnologie.

Per approfondimenti sulle relazioni industriali si rimanda alla Relazione finanziaria annuale 2019 del Gruppo (cap. *Relazione sulla gestione*, par. *L'impegno per uno sviluppo sostenibile - Capitale umano*).

Il tasso di sindacalizzazione, nel periodo di riferimento, è pari al 60,7% e registra una lieve flessione rispetto ai due anni precedenti (61,8% nel 2018).

Il tasso di assenteismo è pari all'8,3% rispetto all'8,7% dello scorso anno; la riduzione è dovuta essenzialmente alla riduzione delle ore medie di assenza per malattia e per legge 104.

Congedo parentale nel Gruppo

Il Gruppo FS Italiane applica la normativa di riferimento legale e contrattuale che prevede il periodo di fruizione del congedo parentale fino a 12 anni di vita del bambino: oltre al periodo di astensione obbligatoria (congedo di maternità/paternità) previsto dalla legge, il dipendente (padre e/o madre) può usufruire di un periodo di astensione facoltativa; tale periodo può arrivare a un massimo di sei mesi per ciascun genitore, ma non può superare, nel caso ne usufruiscano entrambi i genitori, gli 11 mesi.

Il Contratto aziendale di Gruppo prevede condizioni di miglior favore in ordine al trattamento economico durante il periodo di astensione facoltativa da parte di un qualsiasi dipendente (fino a 6 anni di vita del bambino).

Il numero dei dipendenti che hanno usufruito di almeno una giornata di congedo parentale, nel corso del 2019, è il seguente:

Congedo parentale	numero	giornate
Donne	1.073	20.802
Uomini	4.276	52.768
Totale	5.349	73.570

A completare il quadro delle azioni a tutela della maternità, sono previsti permessi per visite e accertamenti prenatali nonché per la malattia del bambino¹⁰¹. Anche per quest'ultima tipologia di permessi, il Contratto aziendale di Gruppo garantisce un trattamento economico di miglior favore.

¹⁰⁰ Nel Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane non esistono rischi per la libertà di associazione e contrattazione.

¹⁰¹ 30 giorni di permesso retribuito all'anno, fino a 3 anni di età del bambino.







RELAZIONI CON LE COMUNITÀ

103-2 103-3

Abbiamo fatto...

Partecipazione 16^a edizione di

FA LA COSA GIUSTA

a Milano sugli stili di vita sostenibili

TRENO VERDE

dodici tappe, oltre 30mila visitatori e 16mila studenti per conoscere le idee più innovative **in tema di mobilità sostenibile e intermodalità**

RISTRUTTURATO L'ETR250 ARLECCHINO

il più avanzato prodotto dell'industria ferroviaria del dopoguerra

CREAZIONE DI VALORE PER LE COMUNITÀ LOCALI E IL TERRITORIO

oltre 26 milioni di euro grazie ai passeggeri dei treni storici

MUSEO NAZIONALE FERROVIARIO DI PIETRARSA

200.000 visitatori

... dove vogliamo andare

CAMPAGNA RACCOLTA FONDI 2020

TRENO SOLIDALE

fondo a sostegno dell'acquisto di biglietti ferroviari per persone in grave stato di disagio sociale

ARTE PUBBLICA

intervento di **street art nei sottopassi ferroviari di Roma** (Santa Bibiana, Ponte Trastevere, ecc.) **e delle stazioni milanesi** di Repubblica, Porta Vittoria, Dateo, Porta Venezia, Garibaldi, Lancetti, Villapizzone

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

D'intesa con l'associazionismo e gli Enti locali, Ferrovie dello Stato Italiane ha fatto propria una politica di sostegno e programmazione per iniziative sociali nelle aree ferroviarie. Partendo dalle stazioni, è nato un nuovo sistema di *welfare*: un *welfare* collaborativo operando in *partnership* con attori socialmente determinanti (enti locali e terzo settore, e anche reti e imprese locali che promuovono azioni di responsabilità sociale comunitaria).

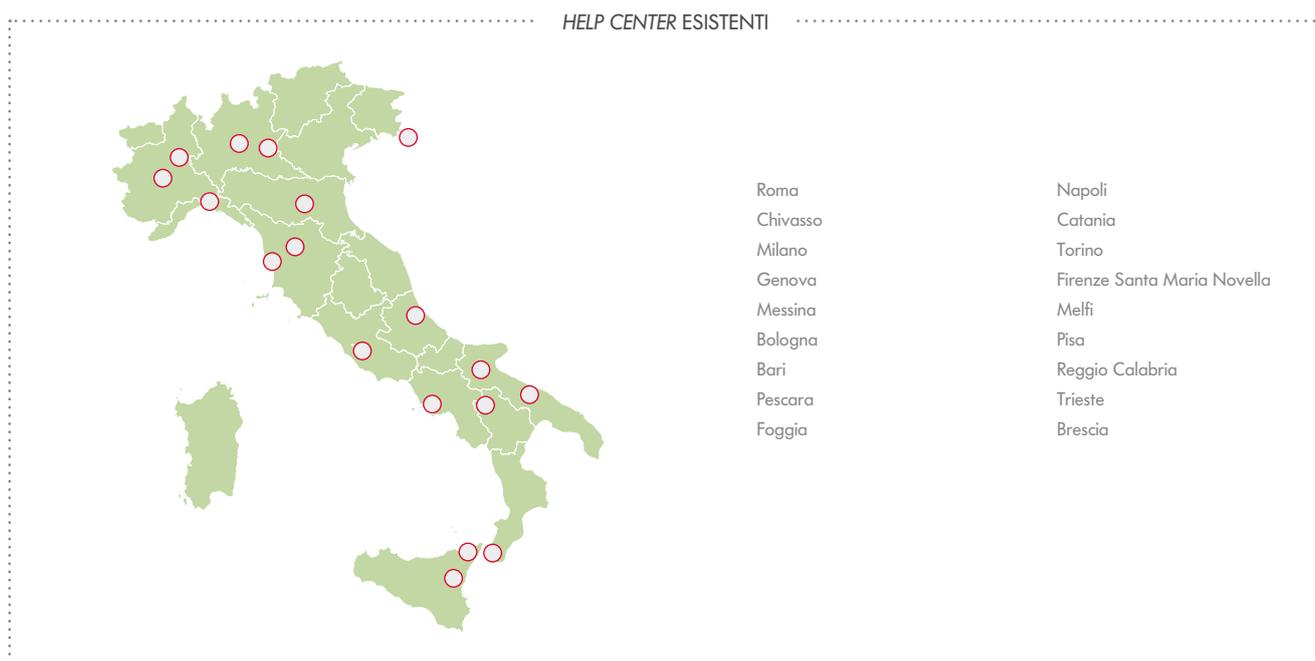
PROMOZIONE DELLA COESIONE SOCIALE

Help Center

L'emergenza sociale, derivante sia dal protrarsi della crisi economica sia dall'acuirsi dei flussi migratori, investe tutto il territorio nazionale, concentrandosi in particolare nelle stazioni ferroviarie: il progetto di solidarietà degli *Help Center*, promosso e realizzato in collaborazione con gli enti locali e il terzo settore, rappresenta la risposta del Gruppo al crescente fenomeno di disagio sociale e al notevole incremento della pressione migratoria diretta verso l'Europa e l'Italia in particolare. Gli *Help Center* sono sportelli di ascolto con l'obiettivo di intercettare e prendere in carico i più deboli per avviarli verso efficaci percorsi di recupero, collaborando con i servizi sociali e le istituzioni preposte. Il Gruppo gioca un ruolo importante in questo progetto, concedendo in comodato d'uso gratuito locali, all'interno o nei pressi delle stazioni ferroviarie, ad associazioni ed enti che si occupano di marginalità ed emergenza sociale, affinché possano creare le strutture idonee.

La rete degli *Help Center* si estende attualmente in 18 stazioni ferroviarie dal Nord al Sud dell'Italia.

La superficie totale concessa è pari a 3.498 m² per un valore commerciale pari a 5.247 mila euro¹⁰².



¹⁰² Stimando una media di 1.500 euro al m².

Alla rete dei 18 *Help Center* attivi sul territorio nazionale, nel 2019 è giunto quasi a compimento il lavoro di co-progettazione per la creazione a Rovereto di un centro polifunzionale, di più ampie prospettive in termini di servizi, e nel 2020 si prevede l'apertura di un nuovo *Help Center* a Cagliari¹⁰³.

Affinché gli *Help Center* possano lavorare sinergicamente, il Gruppo si avvale della stretta collaborazione dell'Osservatorio Nazionale della Solidarietà nelle Stazioni (ONDS). L'ONDS, la cui direzione è affidata alla cooperativa sociale Europe Consulting Onlus, svolge attività di coordinamento di tutti i centri, formazione per gli operatori degli *Help Center* e analisi nell'ambito del disagio sociale. Nel 2019, il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha destinato 136.200 euro per realizzare attività e progetti a favore delle persone in stato di disagio sociale come di seguito descritto.

Attività	Dettaglio attività	Importo
Prosecuzione attività ONDS 2019	Attività di supporto alla struttura che si occupa di attività sociali nel coordinamento e ampliamento della rete degli <i>Help Center</i> , nel monitoraggio dei dati della rete, nelle attività internazionali, nella formazione specifica degli operatori sociali anche per la gestione del data base.	€ 115.200
Progetti sociali	Partecipazione 16 ^a edizione di <i>Fa la cosa Giusta come mobility partner</i> .	€ 15.000
Progetto treno solidale	Emissione gratuita di biglietti ferroviari per favorire l'inserimento sociale e lavorativo di persone in stato di grave disagio sociale segnalate dall'Osservatorio Nazionale sul Disagio e Solidarietà nelle Stazioni.	€ 6.000
		€ 136.200

Principali prestazioni della rete degli *Help Center*

Nel 2019, nella rete degli *Help Center* sono state prese in carico circa 22.000 persone, con un incremento di utenza rispetto all'anno precedente del 4% dovuto principalmente a un aumento degli utenti storici che si sono ripresentati ai servizi.

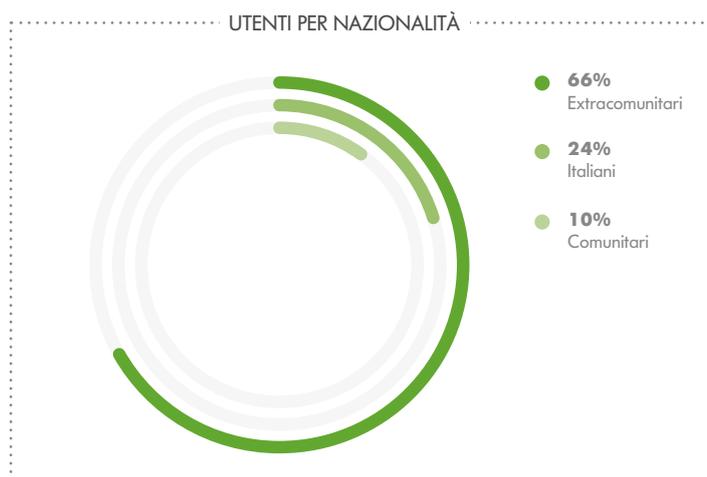
I nuovi utenti, ossia le persone che per la prima volta sono state prese in carico dai servizi sociali di stazione della rete ONDS, sebbene sembrano lievemente diminuiti (-4% rispetto al 2018), superano comunque il 50% degli utenti totali.

Indicatori principali delle attività degli <i>Help Center</i>	2019	2018	2017	2019 vs 2018
Giorni di apertura complessiva	7.016	4.927	4.635	42%
Ore di apertura complessiva	43.791	27.546	25.614	59%
INGRESSI	301.722	142.831	192.958	111%
Interventi di orientamento sociale	98.191	93.774	95.181	5%
Interventi di bassa soglia	408.018	347.348	361.107	17%
TOTALE INTERVENTI	506.209	441.122	456.288	15%
TOTALE UTENTI	21.716	20.919	25.890	4%
di cui Nuovi Utenti	13.325	13.834	13.254	-4%

¹⁰³ Grazie all'accordo fra la Regione Toscana e il Gruppo FS Italiane, nel 2020 si prevede l'apertura di un centro anche a Grosseto. È in fase di valutazione l'apertura di ulteriori *Help Center* a Livorno, Montecatini, Terni e Cagliari. È in corso di progettazione l'ampliamento dei Centri di Pescara e Messina.

Sono oltre 98.000 gli interventi di supporto e orientamento sociale e circa 408.000 gli interventi di bassa soglia erogati (distribuzione di beni primari, cibo, vestiti o coperte, servizi igienico sanitari di base), per un totale di oltre 500.000 interventi con un aumento del 15% rispetto al 2018 dovuto a un incremento degli interventi di bassa soglia rivolti a persone transittanti dai servizi di stazione.

Gli uomini si confermano la maggioranza dei beneficiari (81%) mentre la provenienza prevalente è straniera (66% extracomunitari, 10% di cittadini UE).



Centri di accoglienza

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

- › l'Ostello Caritas Don Luigi Di Liegro a Roma
- › il Centro Rifugio Caritas a Milano
- › il Centro Diurno Binario 95 a Roma
- › il Progetto Arca onlus a Milano
- › il Centro Pedro Arrupe di Roma per i richiedenti asilo e rifugiati politici gestito dall'Associazione Centro Astalli. Attivo dal 2002 nei locali dell'ex Ferrotel di Roma Smistamento, ha accolto 16 nuclei familiari per un totale di 51 persone¹⁰⁴.

La superficie totale concessa, in comodato d'uso gratuito, per attività sociali svolte nei centri di accoglienza, corrisponde a circa 11.000 m², per un valore complessivo stimato pari a circa 16.524.000 euro¹⁰⁵. Complessivamente la superficie totale concessa in comodato d'uso gratuito per attività sociali (*Help Center* e Centri di accoglienza) corrisponde a 14.514¹⁰⁶ m², per un valore complessivo stimato pari a 21.771.000 euro (valore medio di 1.500 euro al m²).

¹⁰⁴ Nel corso del 2019, 9 nuclei familiari sono usciti dalla struttura passando a un alloggio autonomo oppure proseguendo il loro percorso in semi-autonomia.

¹⁰⁵ Valore medio di 1.500 euro al m².

¹⁰⁶ Il dato relativo alla superficie comprende la rete degli *Help Center* (3.498m²) e i Centri di accoglienza (11.016 m²). A questa superficie va aggiunta quella relativa al Museo della Shoah (7.000 m² a Milano Centrale), concessa all'omonima Fondazione per un canone simbolico. Il dato relativo alla superficie concessa per gli *Help Center* comprende i metri quadrati dell'*Help Center* di Cagliari anche se l'attività inizierà nel 2020.

Riuso del patrimonio immobiliare

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane possiede, oltre agli assef funzionali all'esercizio del core business, un esteso patrimonio immobiliare parzialmente non utilizzato, costituito da stazioni, caselli e sedimi ferroviari. A oggi, 403 stazioni sono state dedicate ad attività che prevedono la valorizzazione del territorio o l'attivazione di servizi a favore della cittadinanza, d'intesa con gli enti locali e l'associazionismo¹⁰⁷. Complessivamente sono stati destinati spazi per circa 144.200¹⁰⁸ m² per un valore complessivo di circa 216.273.000 euro. Le linee ferroviarie dismesse, potenzialmente destinabili a usi sociali e per la mobilità dolce, sono quantificabili in circa 1.400 km, comprendenti sia le linee definitivamente dismesse con decreto ministeriale, sia quelle costituite da tratti dismessi per la realizzazione di varianti di tracciato. Attualmente circa 450 km di linee dismesse sono state trasformate in linee turistiche, percorsi ciclabili e greenways.

Campagna Raccolta Fondi

Ogni anno il Gruppo FS promuove e organizza la tradizionale campagna natalizia in collaborazione con importanti organizzazioni impegnate nell'ambito sociale. Nel corso del 2019, in collaborazione con ActionAid Italia, è stata realizzata la raccolta fondi Il futuro nelle tue mani per contrastare l'abbandono scolastico e creare comunità inclusive e responsabili per favorire la crescita formativa di adolescenti e pre-adolescenti. Circa 200 volontari del Gruppo a bordo dei treni hanno offerto ai passeggeri una tavoletta di cioccolato donata da Altromercato in cambio di un contributo minimo di 3 euro. I contributi raccolti saranno destinati al progetto OpenSpace che punta a migliorare l'accesso a un'istruzione inclusiva e di qualità e a favorire l'empowerment di ragazze e ragazzi attraverso percorsi innovativi e laboratoriali. Le donazioni che sono continuate fino a fine estate 2019, attraverso le biglietterie automatiche self service in stazione, hanno permesso di raccogliere circa 207.000 euro.

A fine anno, una seconda raccolta fondi, Oggi offro io, è stata organizzata a bordo dei treni a favore della Caritas di Roma per sostenere l'inclusione lavorativa di persone senza dimora attraverso la formazione e la ristorazione solidale.

Progetti nazionali, europei e campagne di sensibilizzazione sociale

In ambito europeo, il Gruppo dal 2008 è firmatario della Carta Europea della solidarietà (Carta europea per lo sviluppo di iniziative sociali nelle stazioni) composta da 17 partner di diversi paesi europei¹⁰⁹. La rete sociale europea include soggetti non ferroviari che hanno sottoscritto dei paralleli Patti di Sostegno; tra gli altri aderiscono l'European Federation of National Organisations Working with the Homeless (FEANTSA), l'Unione Internazionale delle Ferrovie, il Comune di Parigi e il Comune di Roma¹¹⁰.

¹⁰⁷ Il numero si riferisce alle stazioni interessate da almeno un contratto di comodato d'uso gratuito.

¹⁰⁸ Il numero di riferisce a fabbricati concessi in comodato d'uso gratuito all'interno e all'esterno della stazione; l'aumento di circa 13.500 m² rispetto al 2018 è dovuto alla stipula di cinque comodati d'uso gratuito con diverse associazioni impegnate nel sociale durante il 2019. Per quanto riguarda i piazzali esterni alle stazioni e/o terreni, sono stati concessi dal Gruppo 4.188.336 m².

¹⁰⁹ Romania (CFR), Slovenia (Zeleznice), Norvegia (NSB), Bulgaria (NRIC) e Danimarca (DSB), Repubblica Ceca (CD), Svezia (Jernhusen), Germania (DB), Croazia (HZ), Grecia (Trainose) e Serbia (SZ).

¹¹⁰ Aderiscono anche la Fondazione delle Ferrovie Spagnole, l'ANCI, la Comunità di Sant'Egidio, la Fondazione Centro Astalli, l'Associazione per i senza dimora Aux Captifs, La Liberation e FNARS, importante Federazione di organizzazioni e associazioni francesi che offrono accoglienza alle persone in stato di disagio sociale, CINI Onlus che opera nelle principali stazioni ferroviarie dell'India.

PROMOZIONE DELLA CULTURA E ALTRE INIZIATIVE SOCIALI

Il Gruppo per la cultura

Il Gruppo sostiene costantemente eventi nazionali quali concerti, mostre, spettacoli, convegni, festival musicali e iniziative a tutela del patrimonio artistico, culturale e scientifico.

Nel 2019 non solo è stata rinnovata l'importante collaborazione con le principali Fondazioni e realtà museali del Paese, ma le attività di *partnership* culturale hanno subito un notevole incremento con l'obiettivo di creare sempre maggiori e nuove opportunità di viaggio favorendo l'utilizzo del treno come mezzo ideale per arrivare nella città d'arte, conoscere le eccellenze culturali del Paese e visitare le più importanti esposizioni. Tra i principali eventi a cui il Gruppo ha partecipato, si segnalano:

- › la Biennale di Venezia, (Biennale d'Arte e Festival del Cinema);
- › la Festa del Cinema di Roma;
- › mostre a Palazzo Strozzi a Firenze, Palazzo Grassi e Punta della Dogana a Venezia, Scuderie del Quirinale, Palazzo delle Esposizioni a Roma, Museo delle Culture e Palazzo Reale a Milano.

Da segnalare, inoltre, le *partnership* con Zètema, Fondazione Musei Civici di Venezia, Mondomestre Skira, 24ore Cultura e Civita 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.

Altri temi sociali

Nel 2019 il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha sviluppato, insieme a importanti Istituzioni e Associazioni di settore, iniziative per promuovere la salvaguardia della salute, la cultura della disabilità e dell'accessibilità ai servizi ferroviari, la pratica sportiva in condizioni di parità e uguaglianza, la prevenzione del rischio di abbandono e dispersione scolastica, la tutela della donna e la protezione dell'ambiente. Di seguito i progetti principali cui il Gruppo ha partecipato:

- › Frecciarosa: la prevenzione viaggia ad Alta Velocità. Iniziativa dedicata alla cura e alla prevenzione delle malattie del seno e all'educazione di corretti stili di vita, patrocinata dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri e dal Ministero della Salute e promossa da IncontraDonna Onlus. Sono state promosse iniziative a bordo di treni Regionali, Freccie, Intercity, nei FRECCIALounge di Roma e Milano e nelle stazioni, con medici specializzati e volontari della Onlus che hanno effettuato visite, ecografie e consulti;
- › Treno dei Bambini: manifestazione promossa e organizzata dal Pontificio Consiglio della Cultura e dal Cortile dei Gentili sul tema Città Amica. La settima edizione ha portato 350 bambini di Genova e Cagliari, delle scuole crollate o evacuate a seguito dell'incidente del Ponte Morandi e dell'alluvione in Sardegna del 2018, a incontrare il Santo Padre;
- › Festival della Cultura Paralimpica: iniziativa promossa dal Comitato Italiano Paralimpico e sostenuta dal Gruppo. L'obiettivo è stato quello di promuovere lo sport come strumento di integrazione, benessere e per il superamento di ogni forma di barriera, fisica e culturale;
- › Treno Verde: in collaborazione con Legambiente è giunto alla 31sima edizione, con il rinnovato riconoscimento del Ministero dell'Ambiente e Tutela del Territorio e del Mare. Dodici tappe da nord a sud della penisola, oltre 30mila

visitatori e 16mila studenti per toccare con mano le sfide tese a segnare la fine dell'era delle fonti fossili, a favore di una mobilità elettrica, leggera e condivisa;

- › Giochi senza barriere: l'evento è stato ideato dall'Associazione art4sport ONLUS della campionessa azzurra Bebe Vio, in collaborazione con il Coni, a favore di una cultura dello sport per bambini e ragazzi volta alla socializzazione e all'integrazione;
- › Race for the Cure, la più grande manifestazione per la lotta ai tumori del seno, che nell'edizione del 2019 ha contato oltre 200 partecipanti del Gruppo;
- › #GUIDAeBASTA, la campagna di comunicazione per la sicurezza stradale, in collaborazione con il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e la Polizia di Stato, il cui obiettivo è sensibilizzare gli utenti della strada a essere prudenti e concentrati alla guida;
- › #AMAMIEBASTA, la campagna di comunicazione in collaborazione con Lega Nazionale per la Difesa del Cane nasce dalla volontà di scoraggiare l'abbandono dei cani.



FONDAZIONE FS ITALIANE

La Fondazione FS Italiane ha l'obiettivo di preservare e rendere fruibile il patrimonio storico e culturale rappresentato dai treni storici e dal materiale documentale (libri, documenti e mappe, materiale audiovisivo), testimonianza della storia del settore ferroviario e della società italiana a partire dai primi anni del 1900.

UN PATRIMONIO ITALIANO

- › 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

- › 18 locomotive a vapore
- › 22 locomotive elettriche e diesel
- › 11 automotrici diesel
- › 1 elettrotreno veloce
- › 111 carrozze e bagagliai
- › 15 carri
- › 3 carrozze del treno presidenziale



- › 55 rotabili da esposizione
- › 39 modelli in scala e plastici di stazioni
- › 1 biblioteca con circa 2.000 volumi
- › 1 plastico Trecentotreni, dimensioni 18x2

- › 50.000 volumi storici
- › 300 periodici
- › 1.000 planimetrie e profili



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

Promotori della Fondazione FS sono Ferrovie dello Stato Italiane, Rete Ferroviaria Italiana e Trenitalia.

Le principali attività svolte dalla Fondazione sono:

- › organizzazione di viaggi con treni storici¹¹¹;
- › promozione del turismo ferroviario;
- › manutenzione e messa in esercizio di veicoli storici;
- › gestione del Museo di Pietrarsa;
- › promozione e organizzazione di manifestazioni, mostre e attività espositive.

¹¹¹ Le linee ferroviarie riattivate a scopi turistici *Binari senza tempo*, 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, Transiberiana d'Italia, Ferrovia dell'Irpinia, Ferrovia dei Templi, Ferrovia del Sannio, Ferrovia Pedemontana e Ferrovia del Monferrato).



VIAGGI CON TRENI STORICI

- › 918 singole corse con treni d'epoca per un totale di 100.000 viaggiatori
- › 500 viaggi con treni storici sui *Binari senza tempo** per un totale di 70.000 passeggeri
- › 72.000 treni km
- › 4,7 milioni di euro di ricavi

*linee ferroviarie, tra natura e arte, dedicate ai soli treni storico-turistici, fuori dai grandi nodi ferroviari e dagli itinerari a intenso traffico



MUSEO NAZIONALE FERROVIARIO DI PIETRARSA

- › 200.000 visitatori
- › 3.000 visitatori treno storico
- › 50 grandi manifestazioni
- › 1,2 milione di euro di ricavi

Nel corso del 2019 è stato rinnovato il sito web della Fondazione www.fondazionefs.it per una maggiore fruibilità da parte degli utenti, con immagini inedite e nuove sezioni per una vera e propria esperienza *online* e per una più facile navigazione e ricerca del viaggio in treno storico. Il sito include una intera sezione dedicata al Museo Nazionale Ferroviario di Pietrarsa e una sezione relativa all'archivio storico, in cui è possibile consultare documenti, disegni, fotografie e pellicole digitalizzate con la possibilità di accedere all'Archivio storico disegni rotabili, che rappresenta la fonte più diretta e completa per lo studio della storia e della tecnica dei rotabili delle Ferrovie dello Stato.

L'ETR250 – L'ARLECCHINO

Un prodigio della tecnica ferroviaria nazionale, un convoglio che ha fatto la storia delle Ferrovie Italiane: L'ETR250 Arlecchino è stato uno dei treni più famosi delle FS e uno dei prodotti più avanzati della nostra industria ferroviaria del dopoguerra. Progettato dai tecnici FS e realizzato dalla Breda di Sesto San Giovanni, risultò fondamentale per rispondere alle richieste di mobilità legate all'evento dei Giochi Olimpici di Roma nel 1960.

In quell'estate migliaia di turisti e sportivi poterono spostarsi tra Napoli, Roma e Milano con i nuovi elettrotreni delle FS, simbolo stesso del successo del Paese e di un *made in Italy* che imponeva la sua immagine in tutto il mondo.

Oggi, grazie agli investimenti della Fondazione FS, l'unico esemplare rimasto della flotta di 4 convogli è stato strappato all'usura e al tempo che ne stavano compromettendo il restauro e nell'anno del treno turistico 2020 tornerà a sfrecciare sui binari. Completamente ristrutturato e funzionante, è composto da 4 vetture per un totale di 172 posti a sedere e può raggiungere la velocità di 160 km/h.

Notevole impulso è stato dato al rafforzamento della presenza sui *social network*, Facebook e Instagram in particolare, sia di Fondazione FS sia del Museo Nazionale Ferroviario di Pietrarsa.

Le attività di comunicazione hanno segnato un importante traguardo anche in rapporto alla concretizzazione di uno degli obiettivi posti in essere durante l'anno: la realizzazione dello *shop online* della Fondazione FS.

Il servizio di *newsletter* della Fondazione FS conta oltre 6.500 iscritti.

È proseguito il progetto *Top rail* per promuovere e incoraggiare il turismo ferroviario a livello mondiale. All'interno del sito internet *TopRail* è presente la finestra Italia con l'offerta dei viaggi di Fondazione FS, dedicati al turismo di nicchia per gli appassionati dei viaggi sui treni storici. Tale progetto prevede, inoltre, il recupero e il riuso del vasto patrimonio dismesso (immobili e linee), dando nuova vita a stazioni e strutture non più utilizzate da destinare a fini turistici.

La Fondazione, attraverso le sue attività (principalmente ricavi da noleggio dei treni storici, ricavi da locazione spazi e dalla vendita biglietti al Museo di Pietrarsa), investe nella creazione di valore sociale e culturale, per il Paese e per le aree in cui opera. In particolare, le attività di manutenzione e messa in esercizio dei treni storici, le attività di gestione e musealizzazione del patrimonio (materiale rotabile, materiale audiovisivo, disegni) contribuiscono a preservare e valorizzare il patrimonio storico, sociale e culturale del Paese.

Di seguito si riporta una stima degli impatti¹¹² generati dalle attività della Fondazione in termini sociali e culturali.



¹¹² La stima degli impatti è stata effettuata anche sulla base del Framework definito dall'Associazione Civita *Dalla CSR alla Corporate Cultural Responsibility: come valorizzare gli interventi delle Imprese in Cultura*.

NOTE

¹ I contributi da soci si riferiscono ai contributi versati dai soci Fondatori nel periodo 2014-2019 in conto esercizio (per il funzionamento della Fondazione) e in conto investimento (per finanziare gli investimenti della Fondazione per progetti di tutela, manutenzione e incremento del patrimonio materiale e immateriale).

² I ricavi da attività comprendono quelli derivanti dalla vendita dei biglietti del museo di Pietrarsa, i ricavi per il noleggio dei treni storici e altri ricavi commerciali. Il periodo di riferimento è 2014-2019.

³ La stima del valore del patrimonio storico, sociale e culturale della Fondazione è stata effettuata sulla base della perizia effettuata da un consulente esterno per la valutazione degli asset che sono stati oggetto di conferimento alla Fondazione all'atto della sua costituzione. In via prudenziale tale stima non ha preso in considerazione gli investimenti effettuati per la valorizzazione, manutenzione e messa in esercizio degli asset conferiti. Includendo infatti anche tali investimenti il valore del patrimonio storico, sociale e culturale della Fondazione ammonterebbe a circa 15,5 milioni di euro.

⁴ I passeggeri dei treni storici contribuiscono allo sviluppo delle aree e dei borghi (acquisto di prodotti locali, acquisto di prodotti artigianali) e alla valorizzazione del loro patrimonio storico e culturale. La stima del valore creato per le comunità locali e per il territorio è stata effettuata sulla base della ricerca effettuata nel 2013 dall'organizzazione governativa *All Party Parliamentary Group on Heritage Railways* dal titolo *The Social and Economic Value of Heritage Railways*. Tale ricerca ha stimato che per ogni sterlina di ricavo dalla vendita dei biglietti si generano 2,7 sterline per le comunità locali in termini di acquisto di prodotti locali, pranzo/cena, musei del territorio, ecc. Tale coefficiente è stato riparametrizzato sulla base del rapporto tra i consumi totali in Gran Bretagna e i consumi totali in Italia nel 2017 (fonte Eurostat). Il coefficiente è risultato quindi essere pari a 2,01.

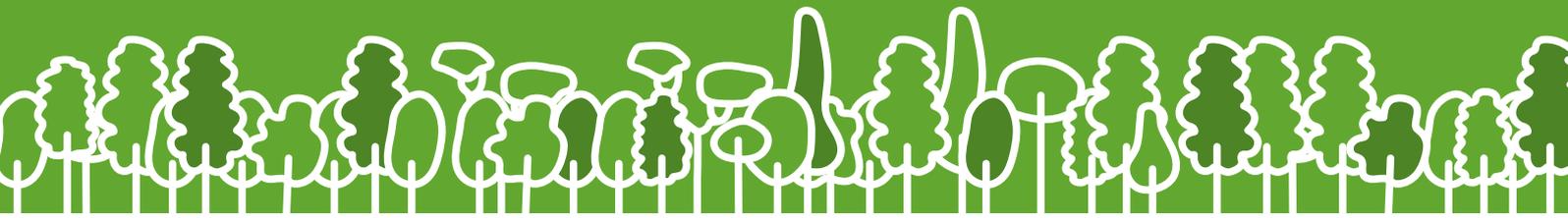


10



RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ 2019

Relazione della Società di Revisione



RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE

102-13



KPMG S.p.A.
Revisione e organizzazione contabile
Via Ettore Petrolini, 2
00197 ROMA RM
Telefono +39 06 80961.1
Email it-fmauditaly@kpmg.it
PEC kpmgspa@pec.kpmg.it

Relazione della società di revisione indipendente sul Rapporto di Sostenibilità

Al Consiglio di Amministrazione della
Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A.

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato ("*limited assurance engagement*") del Rapporto di Sostenibilità del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane (di seguito anche "il Gruppo") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019.

Responsabilità degli Amministratori per il Rapporto di Sostenibilità

Gli Amministratori della Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A. sono responsabili per la redazione del Rapporto di Sostenibilità in conformità ai "*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*" definiti dal GRI - *Global Reporting Initiative* ("GRI Standards"), come descritto nella sezione "Introduzione al report" del Rapporto di Sostenibilità.

Gli Amministratori sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un Rapporto di Sostenibilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l'identificazione degli *stakeholder* e degli aspetti significativi da rendicontare.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

KPMG S.p.A. è una società per azioni di diritto italiano e fa parte del network KPMG di entità indipendenti affiliate a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), entità di diritto svizzero.

Ancona Aosta Bari Bergamo
Bologna Bolzano Brescia
Catania Como Firenze Genova
Lecco Milano Napoli Novara
Padova Palermo Parma Perugia
Pescara Roma Torino Treviso
Trieste Varese Verona

Società per azioni
Capitale sociale
Euro 10.345.200,00 i.v.
Registro Imprese Milano e
Codice Fiscale N. 00709600159
R.E.A. Milano N. 512867
Partita IVA 00709600159
VAT number IT00709600159
Sede legale: Via Vittor Pisani,
25 20124 Milano MI ITALIA



Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane
 Relazione della società di revisione indipendente
 sul Rapporto di Sostenibilità
 31 dicembre 2019

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Rapporto di Sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel "International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" (di seguito anche "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Rapporto di Sostenibilità non contenga errori significativi.

Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 Revised ("*reasonable assurance engagement*") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sul Rapporto di Sostenibilità si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Rapporto di Sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Rapporto di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di stakeholder e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel Rapporto di Sostenibilità e i dati e le informazioni incluse nel bilancio consolidato del Gruppo;
- comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Rapporto di Sostenibilità.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione della Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A. e con il personale di Rete Ferroviaria Italiana – RFI S.p.A., Trenitalia S.p.A., ANAS S.p.A., Busitalia - Sita Nord S.r.l. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Rapporto di Sostenibilità.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di Capogruppo,
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Rapporto di Sostenibilità abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;



Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane
*Relazione della società di revisione indipendente
sul Rapporto di Sostenibilità
31 dicembre 2019*

- b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati;
- a livello di controllate,
 - per le società Rete Ferroviaria Italiana – RFI S.p.A., Trenitalia S.p.A., ANAS S.p.A., Busitalia - Sita Nord S.r.l., Qbuzz BV, TrainOSE S.A., Mercitalia Rail S.r.l., TX Logistik AG, Italferr S.p.A nonché per le direzioni Produzione, Direzione Tecnica, Divisione Passeggeri Regionale, Divisione Passeggeri Long Haul, che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali su base campionaria circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Rapporto di Sostenibilità del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo "Introduzione al report" del Rapporto di Sostenibilità.

Roma, 22 aprile 2020

KPMG S.p.A.



Marco Maffei
Socio







Direzione Centrale Strategie, Pianificazione, Innovazione e Sostenibilità
Mail: rapporosostenibilita@fsitaliane.it

Direzione Centrale Comunicazione Esterna
Attività Editoriali e Redazionali
Editoria Off line

Piazza della Croce Rossa, 1 - 00161 Roma

Fotografie

© FS Italiane | Photo

Realizzazione, progetto grafico e stampa



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

Finito nel mese di giugno 2020



