

# 2014

BILANCIO DI  
SOSTENIBILITÀ

FNM



# 2014 | BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

Bilancio di Sostenibilità  
del Gruppo FNM  
Anno 2014

## **LETTERA DEL PRESIDENTE**

8

## **METODOLOGICA**

9

# 1

## **IDENTITÀ DEL GRUPPO**

12

\_ Profilo del Gruppo

12

\_ Gli azionisti

14

\_ Visione, missione e valori del Gruppo

15

\_ Associazioni di cui fa parte il Gruppo

16

\_ La Governance

17

\_ I sistemi di gestione

18

# 2

## **GLI STAKEHOLDER DEL GRUPPO**

22

\_ Gli strumenti di dialogo con gli Stakeholder

24

\_ La Regione Lombardia

26

\_ Principale fornitori e politiche di selezione e acquisto

27

# 3

## **PERFORMANCE ECONOMICA**

30

# 4

## **FERROVIENORD: UNA GESTIONE LUNGA 320 KM**

36

\_ Sviluppo e adeguamento della rete e delle stazioni

37

\_ Sicurezza delle stazioni e lungo la rete

47

\_ Sicurezza della circolazione ferroviaria

49

\_ Qualità del servizio nelle stazioni

49

# 5

## **IL TRASPORTO PASSEGGERI DI TRENORD**

52

\_ La flotta

53

\_ La manutenzione della flotta

53

\_ Il contratto di servizio

54

\_ La qualità del servizio e la soddisfazione dei clienti

56

\_ I tempi di viaggio

57

\_ Il comfort dei treni e delle stazioni

58

\_ La sicurezza sui treni

59

\_ L'informazione al cliente

61

# 6

## **INTERMODALITÀ**

66

\_ L'intermodalità treno-auto: il car sharing E-vai

66

\_ L'intermodalità bici treno

69

\_ Le velostazioni

72

# 7

## IL TRASPORTO PUBBLICO SU GOMMA

_ Gli autobus	78
_ La qualità in azienda	79
_ La voce dei clienti: il questionario "Sessantasecondi"	80

# 8

## FNM PER LE RISORSE UMANE

_ La popolazione aziendale	84
_ Contrattazione collettiva	89
_ Processo per la definizione della remunerazione	90
_ Il processo di selezione	91
_ Semaforo Verde: programma di affiancamento all'ingresso	91
_ Walfare aziendale	92
_ Fondo pensione FNM	93
_ Cassa integrativa di Mutuo Soccorso Ferrovie Nord Milano	93
_ Circolo ricreativo Aziendale FNM	93
_ Servizio di assistenza fiscale	93
_ Mability Management	94
_ Formazione e crescita professionale	94
_ La formazione	94
_ Formazione in tema CSR, anticorruzione emodello 231	96
_ Salute e sicurezza dei dipendenti	97
_ Comunicazione interna	99

# 9

## FNM PER L'AMBIENTE

_ La Policy di Efficienza Energetica di FERROVIENORD	102
_ Utilizzo intelligente dell'energia	103
_ I consumi di gasolio e benzina per la trazione su gomma e per il riscaldamento	104
_ NORD ENERGIA e l'elettrodotto	108
_ Ridurre le emissioni	109
_ Inquinamento acustico	109
_ Gestione dei rifiuti	112
_ Smaltimento dell'amianto	113
_ Smaltimento pietrisco amiantifero	114
_ Gestione delle risorse idriche	114
_ Impatto paesaggistico e biodiversità	115
	116

# 10

## FNM PER IL SOCIALE

_ Sponsorizzazioni aziendali e partnership	120
_ Iniziative di solidarietà dei dipendenti: Sezione Sorriso	122
_ Territorio e comunità	122
_ Progetto Stazioni in Comune	123
_ TRENORD per il tempo libero e per le comitive	124
_ TRENORD per le iniziative di solidarietà, cultura e sport	125

## INDICE DEGLI INDICATORI GRI-G4

134

## LETTERA DEL PRESIDENTE

Il Gruppo FNM è da anni impegnato in un percorso di creazione di valore per sé e per gli stakeholder nel quale la sostenibilità rappresenta un elemento fondamentale: dalla progettazione, realizzazione e manutenzione delle infrastrutture della rete ferroviaria, alla gestione dei servizi di trasporto su rotaia (attraverso Trenord, controllata al 50% con Trenitalia S.p.A.), dal trasporto pubblico su gomma, all'intermodalità tramite il car sharing ed al mercato dell'energia.

La consapevolezza di avere creato valore per il territorio e la comunità in cui operiamo deriva dagli importanti investimenti realizzati nel corso dell'ultimo anno. Il potenziamento e l'ammodernamento delle tratte, insieme a soluzioni che facilitino l'intermodalità, costituiscono la risposta del Gruppo FNM all'esigenza di un sistema di trasporti pubblico integrato, accessibile ed efficiente, capace di cogliere l'opportunità di un evento come Expo 2015 e promuovere una cultura della mobilità sostenibile.

Rinnoviamo quindi il nostro impegno nel contribuire allo sviluppo del territorio lombardo attraverso la crescita e l'efficientamento della nostra rete, favorendo la mobilità e, attraverso di essa, la crescita economica e sociale, anche grazie a partnership internazionali, con l'obiettivo di rendere la Regione Lombardia all'avanguardia al pari delle migliori esperienze europee.

Numerose sono le iniziative da portare quale esempio di creazione di valore per la comunità locale, tra cui il progetto "Stazioni in Comune", con lo scopo di recuperare e riqualificare le stazioni ferroviarie, mettendo a disposizione di associazioni o enti locali spazi per servizi di pubblica utilità. Inoltre, la valorizzazione del nostro territorio, ricco di storia e bellezze artistiche, ci ha portato a sostenere Fondazioni e organizzazioni impegnate nel campo dei beni culturali, tra cui il FAI.

Queste sono solo alcune delle iniziative realizzate nel corso del 2014 e rendicontate nel presente Bilancio, che per la prima volta è redatto secondo le linee guida del Global Reporting Initiative (GRI-G4).

Questo Bilancio rappresenta una preziosa occasione per raccontare ai nostri interlocutori il nostro impegno quotidiano ed è un'opportunità per riflettere su quanto realizzato e sui progetti futuri.

Numeri, progetti e persone che raccontano della grande responsabilità a cui siamo chiamati: contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio della Lombardia, diventando un modello di riferimento in Italia e all'estero.

## NOTA METODOLOGICA

Il presente Bilancio di sostenibilità del Gruppo FNM presenta le iniziative e i risultati raggiunti nell'esercizio 2014 (1 gennaio 2014 – 31 dicembre 2014) in ambito economico, sociale e ambientale.

Per quanto riguarda i dati economici il perimetro di rendicontazione risulta essere lo stesso del Bilancio Consolidato del Gruppo.

Per quanto riguarda le informazioni qualitative e i dati quantitativi relativi agli aspetti sociali e ambientali sono state escluse dal perimetro di rendicontazione le seguenti società ritenute non significative e tra l'altro incluse nel Bilancio Consolidato con il "metodo del patrimonio netto":

- Omnibus Partecipazioni S.r.l.
- ASF Autolinee S.r.l.
- DB Schenker Rail Italia S.r.l. (già NORDCARGO S.r.l.)
- Eurocombi S.r.l. in liquidazione

Ai fini della rappresentazione del presente Bilancio di sostenibilità Trenord S.r.l., vista la sua rilevanza operativa, è stata considerata in maniera integrale (valori al 100%) e separata dal Gruppo FNM per quanto riguarda i dati quantitativi e qualitativi relativi agli aspetti sociali e ambientali. Per quanto concerne i dati economici, Trenord S.r.l. è stata invece consolidata al 50% con il "metodo del patrimonio netto", in coerenza con il Bilancio Consolidato di Gruppo.

Il presente Bilancio di sostenibilità è redatto secondo le linee guida "G4 Sustainability Reporting Guidelines" pubblicate nel 2013 dal Global Reporting Initiative (GRI), in conformità al livello di applicazione "Core".

La redazione è stata curata dalla funzione CSR di FNM S.p.A., sotto la supervisione del Comitato CSR. Il gruppo di lavoro si è avvalso del contributo di ALTIS – Alta Scuola Impresa e Società dell'Università Cattolica del Sacro Cuore – che ha offerto un supporto metodologico.

Si segnala che i dati relativi al personale e i dati ambientali riferiti all'anno 2013, pubblicati nel precedente Bilancio non sottoposto a revisione esterna, sono stati rivisti al fine di una piena adesione ai requisiti previsti dalle linee guida GRI.

All'interno del documento è opportunamente segnalato se il dato riportato è stato generato anche da stime.

Al Bilancio di sostenibilità è data diffusione anche via internet sul sito [www.fnmgroup.it](http://www.fnmgroup.it), in cui è presente anche il precedente Bilancio pubblicato ad agosto 2014. Altri rapporti seguiranno annualmente.

Per commenti, richieste e spunti di miglioramento sulle informazioni contenute si può scrivere all'indirizzo e-mail [csr@fnmgroup.it](mailto:csr@fnmgroup.it).

# 1

IDENTITÀ  
DEL GRUPPO



## Identità del Gruppo

Il Gruppo FNM, insieme a Trenord, è il secondo operatore ferroviario italiano, con società operanti nei settori del trasporto pubblico, anche su gomma, dell'ingegneria ferroviaria, dei servizi e importanti diversificazioni nei settori dell'informatica, dell'energia e della mobilità sostenibile.

L'attuale assetto organizzativo del Gruppo distingue competenze e attività tra le diverse società, affinché ciascuna, sotto l'indirizzo e il controllo della Capogruppo, sia focalizzata su uno specifico settore di attività.

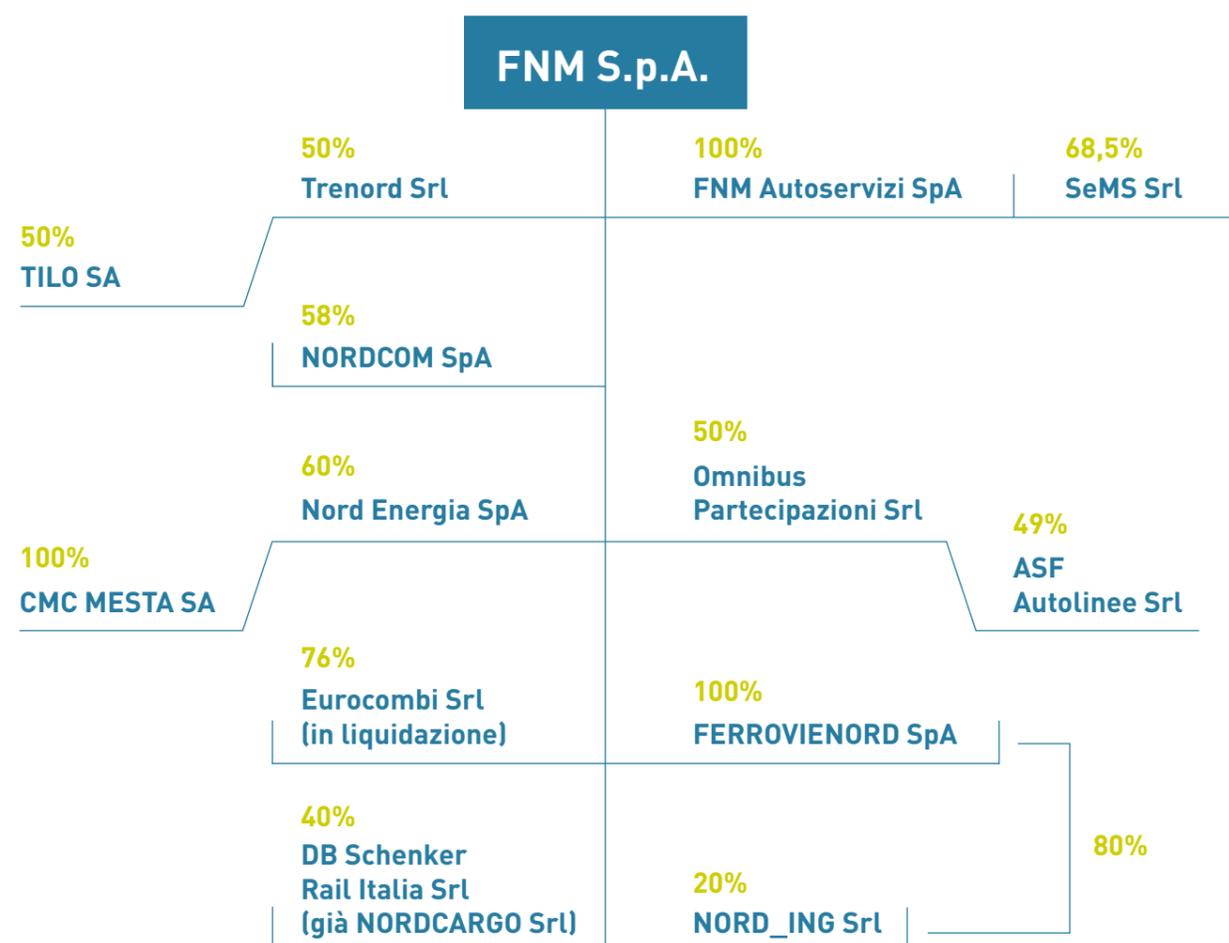
Il servizio di trasporto passeggeri è affidato a Trenord, società partecipata al 50% dal Gruppo FNM e da Trenitalia.

Si ricorda che ad esito della costituzione di Trenord S.r.l. e del successivo conferimento della partecipazione totalitaria detenuta dalla Capogruppo in LeNORD S.r.l., operazione avvenuta nell'esercizio 2011, FNM ha rafforzato il proprio ruolo di holding di partecipazioni; peraltro, pur svolgendo il ruolo di holding di partecipazioni, FNM svolge anche un ruolo significativo di holding operativa, attraverso la locazione di asset utilizzati dalle partecipate operanti nei settori del Trasporto Pubblico Locale e del Trasporto Merci, nonché erogando servizi amministrativi alle controllate.

### 1.1

#### Profilo del Gruppo

Il Gruppo FNM, al 31 dicembre 2014, è così composto:



La holding **FNM S.p.A.** è una società per azioni quotata alla Borsa di Milano dal 1926 e ha funzioni di direzione e coordinamento strategico e operativo di tutte le società controllate. In particolare, fornisce servizi amministrativi, legali, di gestione del personale, finanza, acquisti a favore delle società partecipate, oltre ad esercitare l'attività di locazione di materiale rotabile a favore di Trenord.

Azionista di riferimento è Regione Lombardia, che possiede il 57,57% del pacchetto azionario.

**Trenord S.r.l.** gestisce il trasporto pubblico ferroviario urbano e suburbano della Regione Lombardia. La società, nata il 3 maggio 2011, è una *joint venture* fra Trenitalia (Divisione Trasporto Regionale Lombardia) e Gruppo FNM, partecipanti al 50% ciascuna, con l'obiettivo di razionalizzare e ottimizzare l'offerta del trasporto pubblico in Lombardia. Il contratto di servizio con Regione Lombardia, con scadenza 31 dicembre 2014, è stato recentemente rinnovato fino al 2020.

**FERROVIENORD S.p.A.**, gestisce 320 km di rete e 117 stazioni dislocate su cinque linee nell'hinterland a nord di Milano e nelle province di Milano, Varese, Como, Novara, Brescia. Presiede alle attività di manutenzione ordinaria e straordinaria della rete ferroviaria, dei lavori di potenziamento e delle attivazioni di nuovi impianti, operando in sinergia con NORD\_ING. La società è controllata al 100% da FNM.

**NORD\_ING S.r.l.** è la Società del Gruppo FNM che progetta e coordina la realizzazione degli interventi di potenziamento infrastrutturale e di ammodernamento della rete ferroviaria e degli impianti di FERROVIENORD. Nata nel 2000 come Ferrovie Nord Milano Ingegneria, il 29 aprile 2006, a seguito del processo di revisione della *corporate identity* del Gruppo, cambia la propria ragione sociale in NORD\_ING. Le attività effettuate consistono nella fornitura di servizi di ingegneria integrata quali studi di fattibilità e di impatto ambientale e coordinamento di rilievi e sondaggi.

**FNM Autoservizi S.p.A.** è concessionaria di quote dei servizi di trasporto pubblico su gomma nelle province di Varese e Brescia, titolare in A.T.I., con ASF Autolinee S.r.l., di contratto di servizio per quelli in provincia di Como e operatore di supporto al Gruppo (Trenord) per attività "sostitutive treno". La rete è attualmente articolata in 17 autolinee di trasporto pubblico locale e si completa con 2 autolinee di Gran Turismo statali e 1 Gran Turismo provinciale. Nasce nel 1986 dallo scorporo delle attività svolte da FNM con autobus rispetto al core business del trasporto passeggeri su ferro. Il capitale è detenuto all'87,5% da FNM S.p.A. ed il 12,5% dalla società SITA S.p.A.

**NordCom S.p.A.** opera nel mercato ICT in qualità di *system integrator* e *solution provider* rivolgendosi alle imprese e alla pubblica amministrazione. Nasce nel marzo del 2001, tramite la cessione del ramo d'azienda della funzione Sistemi Informativi (T&SI) del Gruppo FNM. Nel 2002 Telecom Italia si aggiudica la gara indetta dal Gruppo FNM diventando partner operativo. Il 15 marzo del 2002 NordCom inizia ad operare sul mercato. La società è controllata al 58% da FNM S.p.A. e al 42% da Telecom Italia S.p.A.

**NORD ENERGIA S.p.A.** ha realizzato e gestisce una centrale di produzione e un elettrodotto per l'importazione di energia elettrica dal Canton Ticino. L'elettrodotto unisce la rete nazionale italiana e quella svizzera con un collegamento tra le stazioni elettriche di Mendrisio (CH) e Cagno (IT). Il costo dell'opera è stato di circa 40 milioni di euro e l'elettrodotto è in funzione dal 2008. La manutenzione e la gestione dell'esercizio tecnico sono affidati al socio AET. La società è stata costituita nel 2002 ed è attualmente partecipata al 60% da FNM S.p.A. e al 40% da SPE Società per Partecipazioni Energetiche S.A.

**SeMS S.r.l.**, costituita nel 2004, offre al settore pubblico e al privato soluzioni innovative e veicoli elettrici o bimodali. Si occupa, altresì, della commercializzazione - sotto forma di locazione e di noleggio a lungo termine - di mezzi nuovi o usati per il trasporto di cose e persone, a trazione termica, elettrica e/o mista, eolica e/o solare e a basso o nullo impatto ambientale. SeMS eroga anche i servizi annessi a tale attività. FNM S.p.A. detiene una quota pari al 68,5%; socio di minoranza, con una quota del 31,5%, è Galt S.r.l. (in precedenza denominata Kaleidos S.r.l.), società specializzata nel noleggio di veicoli a lungo e breve termine su intero territorio nazionale.

A queste si aggiungono le seguenti società escluse dal perimetro di rendicontazione del presente Bilancio di sostenibilità per quanto riguarda le informazioni i dati relativi agli aspetti sociali e ambientali:

**DB Schenker Rail Italia S.r.l.** (già NORDCARGO S.r.l.) è la società che gestisce il trasporto merci. Si caratterizza come fornitore di trazione ferroviaria e opera su trasporti internazionali in partnership con diverse imprese ferroviarie europee. È controllata al 60% dal Gruppo tedesco DB Schenker Rail e per il 40% da FNM S.p.A.

**Omnibus Partecipazioni S.r.l.**, società partecipata pariteticamente da FNM e dal Gruppo Arriva Italia. Detiene il 49% di ASF Autolinee S.r.l. che svolge il servizio di trasporto pubblico passeggeri a Como e nella sua Provincia.

## 1.2 Gli azionisti

La holding FNM è una società per azioni quotata in Borsa. Il capitale sociale, sottoscritto e versato, è pari ad Euro 230.000.000,00 suddiviso in n. 434.902.568 azioni ordinarie senza indicazione del valore nominale. La seguente tabella riporta gli azionisti che direttamente o indirettamente detengono partecipazioni superiori al 2% del capitale con diritto di voto.

Azionista	Quota societaria
Regione Lombardia	57.57%
Ferrovie dello Stato – Società Trasporti e Servizi	14.74%
Aurelia S.r.l.	3.74%

## 1.3 Visione, missione e valori del Gruppo

La vision e la mission esprimono la volontà di FNM di proporsi come un Gruppo dinamico, radicato nel territorio e capace di diversificare le proprie attività sul mercato nazionale ed europeo con standard qualitativi crescenti.

### La vision

“Noi vogliamo vivere in una Regione nella quale la qualità della vita sia di coloro che vi abitano e vi lavorano, sia dei visitatori, possa confrontarsi e superare quella delle nazioni che abbiamo come riferimento; in cui il nostro patrimonio naturale, artistico e culturale possa essere apprezzato nel modo più semplice, in cui esista un sistema di trasporti economico, efficace, sicuro e rispettoso dell'ambiente, in cui il sistema produttivo e quindi la ricchezza degli abitanti si possano sviluppare supportati da un sistema logistico moderno, armonioso e sostenibile”

### La mission

“Nata per rispondere ai bisogni di mobilità e comunicazione di persone e imprese, negli ultimi anni FNM ha ampliato i propri settori di attività, con investimenti importanti nei settori dell'ICT, dell'energia e mobilità sostenibile, per cogliere le opportunità offerte dalla liberalizzazione di alcuni settori di pubblica utilità e ampliare il proprio ambito operativo a livello sia nazionale che internazionale”

In tutte le sue attività, FNM opera in piena coerenza con i principi di: Responsabilità, Integrità e Trasparenza, Efficienza e Merito.

### RESPONSABILITÀ

FNM agisce in modo corretto, chiaro e affidabile, nel pieno rispetto delle leggi e delle regole, dando conto delle proprie scelte e rispondendo delle conseguenze

### INTEGRITÀ E TRASPARENZA

FNM agisce sempre con integrità e trasparenza in tutte le sue attività e si astiene da qualsiasi azione che possa minare il patrimonio di fiducia che ha stabilito e intende consolidare con i propri *stakeholder*

### EFFICIENZA

FNM si impegna a perseguire i propri obiettivi e a generare valore attraverso l'impiego efficiente

### MERITO

FNM sostiene la crescita professionale delle proprie risorse e premia chi si impegna nel raggiungimento degli obiettivi della Società

## 1.4

### Associazioni di cui fa parte il Gruppo

Le società del Gruppo che aderiscono al contratto Autoferrotranvieri (FNM, FERROVIENORD, FNMA) sono iscritte all'Associazione Trasporti ASSTRA, associazione di categoria delle aziende di trasporto pubblico locale in Italia, sia di proprietà degli enti locali sia private. L'associazione rappresenta le esigenze e gli interessi degli operatori del trasporto pubblico nelle adeguate sedi istituzionali, nazionali ed internazionali.

Il Gruppo FNM aderisce, inoltre, ad Assolombarda, l'associazione degli industriali delle province di Milano, Lodi, Monza e Brianza. Per dimensioni e rappresentatività è l'associazione più importante di tutto il Sistema Confindustria.

FNM sostiene l'impegno di Transparency International, organizzazione internazionale non governativa che si occupa della corruzione e di politiche preventive sul tema. Con Transparency International sono state avviate proficue collaborazioni per promuovere legalità e trasparenza all'interno delle aziende del Gruppo (cfr. Capitolo 7 FNM per le risorse umane, paragrafo "Formazione in tema anticorruzione").

FNM fa parte del Corporate Golden Donor del FAI, Fondo per l'Ambiente Italiano, un network di imprese che condividono l'impegno a favore delle attività di tutela e valorizzazione del patrimonio artistico e naturalistico italiano.

Il Gruppo FNM aderisce inoltre dal 2013 al programma promosso dalla Nazioni Unite denominato "Global Compact", al fine di supportare ed implementare un insieme di principi universali nelle aree dei diritti umani, della lotta alla corruzione, degli standard di lavoro, e delle buone pratiche ambientali.

Infine si segnala che Trenord aderisce alle seguenti associazioni di categoria:

- Assolombarda
- Agens
- UIC - UNION INTERNATIONAL DES CHEMIN DE FER
- UNIFER
- ENPA CL
- CEI-COMITATO ELETTROTECNICO ITALIANO
- UNI - ENTE ITALIANO DI NORMAZIONE
- PROMETHEIA
- ASFALISIS
- FIRE

## 1.5

### LA GOVERNANCE

La struttura di *governance* di FNM è fondata sul modello organizzativo tradizionale e si compone dei seguenti organi: Assemblea dei Soci, Consiglio di Amministrazione, Collegio Sindacale e, quale organo esterno, Società di Revisione.

#### Assemblea dei Soci

La convocazione dell'assemblea segue le previsioni dell'art. 10 dello statuto e il Regolamento CONSOB emanato ai sensi dell'art. 113 ter, terzo comma, del D. Lgs. 58 del 24 febbraio 1998. L'Assemblea degli azionisti del 30 aprile 2001 ha adottato un proprio Regolamento Assembleare (consultabile sul sito della società all'indirizzo [www.fnmgroup.it](http://www.fnmgroup.it)) che disciplina lo svolgimento dell'Assemblea ordinaria e straordinaria della Società e,

in quanto compatibile, delle eventuali assemblee speciali di categoria e assemblea degli obbligazionisti.

#### Consiglio di Amministrazione

Al 31.12.2014 la composizione del C.d.A. è la seguente:

<b>Presidente</b>	Norberto Achille
<b>Vice Presidente</b>	Luigi Cardinetti
<b>Vice Presidente</b>	Salvatore Randazzo
<b>Amministratore</b>	Vincenzo Soprano
<b>Amministratore</b>	Giuseppe Pizzamiglio
<b>Amministratore</b>	Ferruccio Binaghi
<b>Amministratore</b>	Laura Quaini

In termini di fasce d'età, il C.d.A., è così composto:

	Composizione CDA al 31.12.2014	
	Numero	Percentuale
41-50	2	28,6%
51-60	1	14,3%
Over 60	4	57,1%

### Comitati interni al Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione il 28 maggio 2012 ha provveduto a istituire i seguenti Comitati:

- **Controllo e Rischi**, composto da tre consiglieri indipendenti, a cui spetta la funzione di supporto alle valutazioni e decisioni del C.d.A. relative al sistema di controllo interno e gestione dei rischi, nonché quelle relative all'approvazione delle relazioni finanziarie periodiche.  
Al 31/12/2014 il Comitato è presieduto da Laura Quaini. Gli altri consiglieri indipendenti che ne fanno parte sono Ferruccio Binaghi e Giuseppe Pizzamiglio.
- **Comitato Etico** ha la funzione di aggiornare il Codice Etico e di favorirne la diffusione e la conoscenza tra i suoi destinatari, oltre a monitorare la condotta aziendale, al fine di accertare il grado di applicazione dei principi espressi nel Codice. Al 31.12.2014 fanno parte del Comitato Etico Ferruccio Binaghi (Presidente), Giuseppe Pizzamiglio e Laura Quaini.
- **Comitato per la Corporate Social Responsibility**, composto da Giuseppe Pizzamiglio (Presidente), Laura Quaini e Ferruccio Binaghi, a cui è demandato l'approfondimento e la valutazione della *corporate policy* di carattere etico ambientale, da sviluppare attraverso un attento monitoraggio delle aspettative economiche, ambientali, sociali di tutti i portatori di interesse (stakeholders). Dal 2013 l'azienda ha individuato al proprio interno un CSR manager e nel febbraio 2015 è stata istituita la funzione Corporate Social Responsibility a diretto riporto della Presidenza.

---

### Il Codice Etico e di Comportamento

Il Codice Etico è uno strumento di responsabilità sociale con cui l'impresa esplicita i valori e i principi aziendali fondanti, da cui discendono le regole di comportamento da adottare. La Capogruppo FNM S.p.A. è stata la prima società nel 2003 a redigere e adottare un codice etico e di comportamento, che successivamente è stato esteso a tutte le altre società del Gruppo. Attualmente è in corso il suo aggiornamento.

---

### Adozione del Modello 231

Fin dal 2005/2006, la Società Capogruppo e le principali controllate hanno adottato Modelli di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del Decreto Legislativo n. 231/2001. L'ultima revisione del Modello della Capogruppo è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione il 28 luglio 2014 ed è disponibile per la consultazione sul sito web [www.fnmgroup.it](http://www.fnmgroup.it) alla sezione *Investor relations - Corporate Governance*.

## 1.6

### I sistemi di gestione

Al 31.12.2014 risultano i seguenti sistemi di gestione certificati:

#### FNM S.p.A.:

- **UNI EN ISO 9001**, oggetto: "Governo, indirizzo e coordinamento delle società partecipate", da aprile 2014.

#### FERROVIENORD S.p.A.:

- **UNI EN ISO 9001**, oggetto: "Progettazione ed erogazione di servizi di circolazione ferroviaria; manutenzione e potenziamento delle infrastrutture ferroviarie per i rami aziendali di Milano ed Iseo", da gennaio 2005;
- **Certificato di sicurezza (D.Lgs. 10 agosto 2007, n. 162)**, da novembre 2007;

- **OHSAS 18001**, oggetto: "Progettazione e gestione della rete ferroviaria dei rami di Milano ed Iseo, attraverso la messa a disposizione delle infrastrutture, l'attività di manutenzione e la promozione degli investimenti per la costruzione di nuove linee ed il potenziamento delle esistenti", da maggio 2012;
- **UNI EN ISO 14001**, avente ad oggetto la "Progettazione ed erogazione di servizi di circolazione ferroviaria, manutenzione e potenziamento delle infrastrutture ferroviarie per i rami aziendali di Milano ed Iseo", da marzo 2015.

#### FNM Autoservizi S.p.A.:

- **UNI EN ISO 9001**, oggetto: "Attività di servizi continuativi di linea ed occasionali di noleggio", da ottobre 2003.

#### NordCom S.p.A.:

- **UNI EN ISO 9001**, oggetto: "Progettazione e consulenza nel campo delle soluzioni ICT ed erogazione di servizi per sistemi informatici distribuiti", da settembre 2004;
- **UNI CEI ISO/IEC 27001**, oggetto: "Progettazione, messa in opera, integrazione e gestione di piattaforme tecnologiche ed applicazioni informatiche per organizzazioni pubbliche e private", da dicembre 2005.

#### NORD\_ING S.r.l.:

- **UNI EN ISO 9001**, oggetto: "Erogazione di servizi di ingegneria per la progettazione di infrastrutture e sistemi di trasporto", da febbraio 2008.

#### Trenord S.r.l.:

- **UNI EN ISO 9001**, oggetto: "progettazione ed erogazione di servizi di trasporto ferroviario. Manutenzione di materiale rotabile";
- **UNI EN ISO 14001** per le sedi di Cadorna, Novate e Iseo e per una parte delle sedi di esercizio, relativamente alle attività di "progettazione ed erogazione di servizi di trasporto ferroviario; manutenzione di materiale rotabile attraverso lavorazioni meccaniche, elettriche e pneumatiche e attività di lavaggio, pulizia, verniciatura, pellicolatura e ripristino arredi".

Inoltre, Trenord si è dotata di un sistema di gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori secondo lo standard OHSAS 18001, attualmente non certificato.

Infine, per la sicurezza dell'esercizio, Trenord fa riferimento al quadro normativo europeo (Direttive, Regolamenti, Decisioni UE) e nazionale (ANSF, Ministero, RFI, FN). Ha, inoltre, ottenuto i certificati di sicurezza che attestano l'accettazione delle misure adottate da Trenord per soddisfare i requisiti specifici e necessari per la sicurezza del funzionamento sulle reti RFI e FERROVIENORD, da gennaio 2015 anche su rete FFS fino a Chiasso.

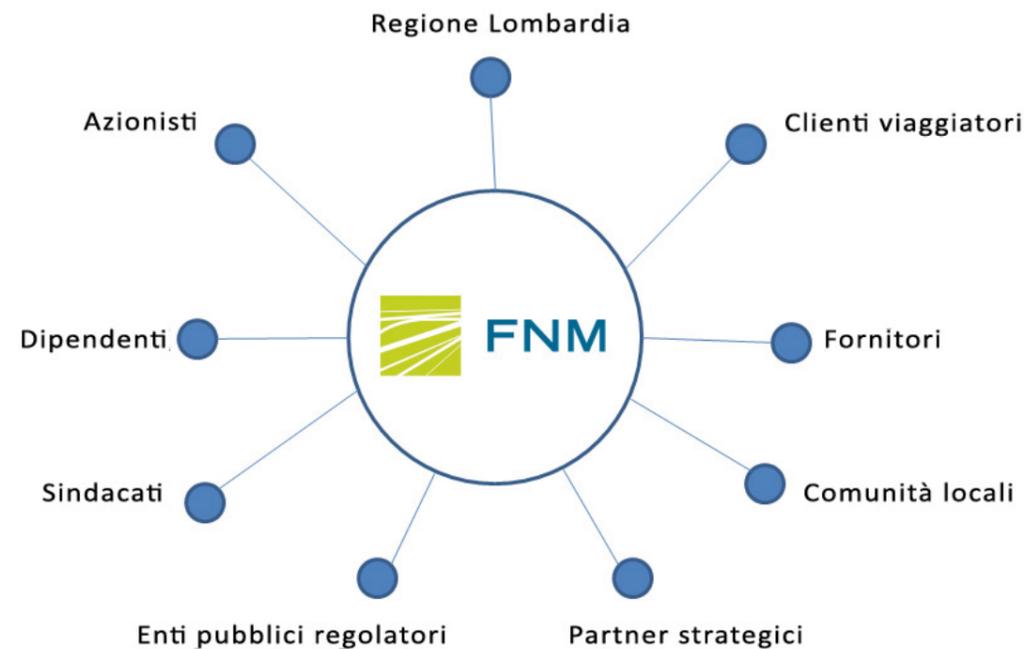
# 2

GLI STAKEHOLDER  
DEL GRUPPO



## 2. Gli stakeholder del Gruppo

La figura sottostante rappresenta la mappa degli stakeholder del Gruppo FNM e di Trenord.



**Regione Lombardia** rappresenta uno stakeholder rilevante per la molteplicità dei ruoli ricoperti, in quanto:

- azionista di maggioranza con il 57,57% del capitale sociale;
- committente del Gruppo per quanto riguarda il contratto di servizio del trasporto pubblico locale;
- ente regolatore.

Gli altri azionisti di FNM che detengono quote significative sono Ferrovie dello Stato, che possiede il 14,74%, e la società Aurelia S.r.l., che detiene il 3,74% (Cfr. "Identità del Gruppo").

Gli **enti pubblici e gli enti regolatori** svolgono un ruolo primario ed essenziale all'interno del servizio di trasporto pubblico. Il sistema di responsabilità in materia di trasporti è articolato su tre livelli: nazionale, regionale e locale. Diverse sono le amministrazioni con cui il Gruppo FNM e Trenord si rapportano, con l'obiettivo di cooperare per creare un sistema di trasporto integrato sostenibile, che tenga conto dei bisogni dei clienti-viaggiatori:

- Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti;
- Province;
- Comuni.

I **dipendenti** sono oggetto di grande attenzione da parte delle società del Gruppo e Trenord, che investono ingenti risorse per attività di valorizzazione, formazione e politiche di welfare aziendale (Cfr. "FNM per le risorse umane").

I **sindacati** rappresentano uno degli interlocutori privilegiati per le società del Gruppo e Trenord che storicamente ha riscosso un'elevata adesione da parte dei dipendenti, svolgendo un importante lavoro nell'ambito della contrattazione e tutela dei lavoratori, come approfondito nel capitolo 10. "FNM per il sociale". I **clienti-viaggiatori** sono al centro dell'attenzione in quanto destinatari dell'attività di trasporto ferroviario. La gestione della privacy dei clienti è in capo alla holding FNM S.p.A., mentre per quanto attiene l'interazione con i clienti nell'ambito del trasporto passeggeri la società di riferimento è Trenord. Le tematiche inerenti i clienti-viaggiatori sono approfondite nel capitolo 5 "Il trasporto passeggeri di TRENORD".

I **fornitori** rappresentano uno stakeholder importante, soprattutto in un ambito come quello del trasporto, caratterizzato dalla necessità di doversi dotare di beni e servizi di qualità al fine di poter fornire prestazioni elevate e affidabili. Il processo di selezione e i principali fornitori del Gruppo sono descritti nel paragrafo 2.3 "Principali fornitori e politiche di selezione e acquisto".

Il Gruppo FNM e Trenord si impegnano costantemente nel promuovere un rapporto costruttivo con le **comunità locali**. Le numerose iniziative intraprese sia in ambito sociale, sia artistico-culturale, sia nell'ambito della mobilità sostenibile contribuiscono a creare collaborazioni proficue e durature, così come descritto nel capitolo 10 "FNM per il sociale". Coerentemente con gli obiettivi di crescita e di sviluppo che hanno visto il Gruppo impegnato nella diversificazione delle proprie attività, a partire dal 2000 sono state realizzate **partnership strategiche** con primarie aziende italiane ed europee. Nella tabella seguente, un elenco dei principali partner strategici e la tipologia di collaborazione.

Telecom Italia S.p.A.	Nel dicembre 2001, a seguito di gara con procedura pubblica bandita dal Gruppo FNM e avente ad oggetto la scelta del partner industriale per la gestione della rete cablata FNME (ora FERROVIENORD), si è perfezionata la partnership strategica con Telecom Italia mediante la cessione a quest'ultima del 42% di NordCom.
DB Schenker Rail Italia S.r.l. (già NORDCARGO S.r.l.)	Società italiana del Gruppo tedesco DB Schenker, nel gennaio 2009 ha acquistato il 49% del capitale sociale di DB Schenker Rail Italia S.r.l. (già NORDCARGO S.r.l.). Nel 2010 ha acquisito la maggioranza del pacchetto societario, acquistando un'ulteriore quota dell'11%.
Trenitalia S.p.A.	Nel 2011, dall'alleanza paritetica tra Trenitalia ed il Gruppo FNM nasce in Lombardia il primo e più grande operatore italiano specializzato nel trasporto pubblico locale su ferro, mediante il conferimento nella società Trenord della Divisione Regionale Lombardia di Trenitalia S.p.A. e di LeNORD S.r.l. (Gruppo FNM S.p.A.).
AET Azienda Elettrica Ticinese	Nel 2002 viene costituita la società NORD ENERGIA S.p.A. in partnership con AET - Azienda Elettrica Ticinese, per la realizzazione della Merchant Line Mendrisio - Cagno, che rappresenta la prima linea transfrontaliera in cavo ad alta tensione da 380 kV a livello europeo.
Arriva Italia S.r.l.	Nel 2007 FNM S.p.A. insieme ad ARRIVA Italia si aggiudica la gara per l'acquisizione del 49% di SPT Linea (oggi ASF Autolinee) società che gestisce il trasporto pubblico passeggeri a Como e Provincia. Si costituisce pertanto, con Arriva Italia S.r.l. la società Omnibus Partecipazioni S.r.l., pariteticamente partecipata dai due soci, per la gestione della predetta partecipazione in ASF Autolinee.
Galt S.r.l. (già Kaleidos S.r.l.)	Società specializzata nel noleggio di veicoli a lungo e breve termine detiene una quota del 31,5% del capitale sociale di SeMS S.r.l.

## 2.1

### Gli strumenti di dialogo con gli stakeholder

Il Gruppo FNM e Trenord curano costantemente i rapporti con i propri stakeholder al fine di cogliere suggerimenti utili per perseguire al meglio la propria missione.

Nella tabella seguente si evidenziano le principali attività di dialogo e coinvolgimento con le principali categorie di stakeholder.

Presidente	Modalità di dialogo
Regione Lombardia	Conferenza Regionale del Trasporto Pubblico Locale (TPL), organo consultivo permanente, che si riunisce una volta l'anno, nella quale la Regione accoglie e indirizza in azienda le richieste e i suggerimenti dei vari stakeholder del trasporto pubblico locale (operatori del settore, sindacati, utenti, pendolari e relativi comitati)
Enti pubblici regolatori	Fanno parte permanentemente della Conferenza Regionale del TPL
Sindacati	Riunioni periodiche
Clienti – viaggiatori di Trenord	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Customer Relationship Management (CRM);</li> <li>- Incontri con i comitati dei pendolari;</li> <li>- Contact Centre e Social Team (cfr. box sottostante)</li> </ul>

#### Box: Contact Centre e Social Team

Il Contact Centre e il social team nascono rispettivamente nel 2011 e nel 2014 per consentire una relazione diretta con la clientela.

Il team risponde alle domande dei clienti sia al telefono sia su twitter. Il servizio è usato prevalentemente per domande sulla circolazione ed esigenze di viaggio.

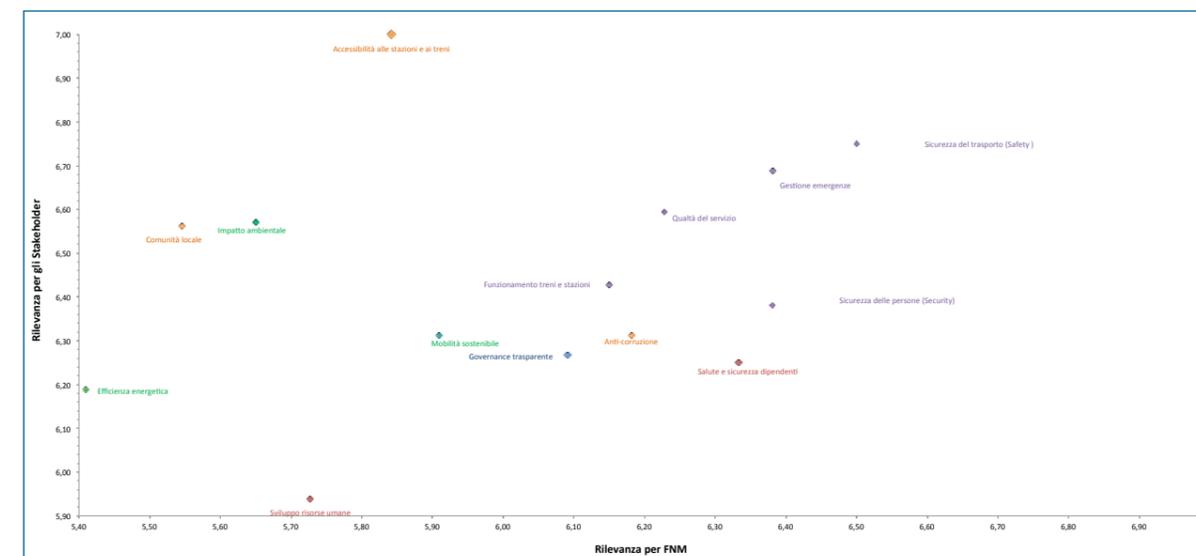
È utilizzato dall'azienda anche per intercettare e correggere eventuali informazioni errate e ristabilire verità dei fatti. I clienti delle più diverse tipologie: i «classici» usano il telefono, mentre i più evoluti chiedono relazione social in grande evoluzione, specialmente la dimensione social che dovrà progressivamente far crescere la dimensione «care» on line.

### Stakeholder engagement e matrice di materialità

Nel corso del 2014 FNM ha svolto un'attività di stakeholder engagement al fine di definire le tematiche rilevanti per il Gruppo e i propri stakeholder. In particolare sono stati coinvolti: il top management aziendale e un campione di Comuni, comitati di pendolari e rappresentanze sindacali.

Tale attività ha portato alla definizione degli aspetti prioritari da rendicontare nel Bilancio di sostenibilità illustrati nella seguente immagine.

### La matrice di materialità del Gruppo FNM e Trenord



Gli aspetti materiali sono stati individuati combinando un'analisi quantitativa, che ha individuato nella media delle valutazioni espresse dagli stakeholder (interni e esterni) il limite inferiore degli assi, ad un'analisi qualitativa.

I temi materiali afferiscono prevalentemente all'ambito della "responsabilità di servizio" e riguardano la sicurezza del trasporto (safety), la qualità del servizio e la sicurezza delle persone (security). Per l'ambito ambiente risultano rilevanti gli aspetti di impatto ambientale e di miglioramento dell'efficienza energetica. Prioritaria, nell'ambito sociale, è l'attenzione alla salute e sicurezza dei dipendenti, il coinvolgimento delle comunità locali, l'anti-corruzione e la trasparenza, la mobilità sostenibile e lo sviluppo delle risorse umane.

Trattandosi del primo Bilancio di sostenibilità redatto secondo le linee guida GRI-G4, il processo di rendicontazione è stato avviato con un focus particolare per quanto riguarda gli impatti direttamente collegabili all'operatività del Gruppo FNM e Trenord. Il processo di rendicontazione sarà ampliato nei prossimi anni al fine di considerare anche gli impatti materiali esterni al perimetro delle attività aziendali.

## 2.2

### La Regione Lombardia

Regione Lombardia – Assessorato Infrastrutture e Mobilità – è titolare del servizio di trasporto pubblico ferroviario regionale, definisce le politiche e funge da organismo di garanzia quale committente ed ente di controllo primario del TPL.

Regione Lombardia in tema di trasporto pubblico svolge, in sintesi, le seguenti attività:

- indirizzo e programmazione del TPL regionale (Piani regionali trasporti);
- affidamento del servizio ferroviario tramite stipula del contratto di servizio con gli operatori (definizione di prestazioni e standard servizio e corrispettivo pubblico erogato);
- definizione sistema tariffario regionale e sue dinamiche;
- definizione e la regolamentazione del sistema tariffario regionale e la proprietà di parte del materiale rotabile concesso in uso a Trenord;
- concessione della rete ferroviaria regionale;
- stipula del contratto di gestione rete, relativo alla gestione e alla manutenzione dell'infrastruttura e alla circolazione dei treni;
- stipula dell'accordo di programma per gli investimenti, relativo al potenziamento e all'ammodernamento della rete.

A partire dal 2012, il Consiglio Regionale ha approvato la legge di riforma del trasporto pubblico locale con l'obiettivo di migliorare l'efficienza del servizio e ridurre i costi. Gli interventi più evidenti riguardano:

- a) il quadro delle risorse economico-finanziarie per il sostegno e lo sviluppo del settore,
- b) la riforma del TPL che prevede in particolare:

- la creazione di cinque Agenzie di Trasporto Pubblico Locale che corrispondono ai confini amministrativi delle province di Bergamo, Brescia, Cremona – Mantova, Milano – Monza Brianza – Pavia – Lodi, Varese – Como – Lecco – Sondrio. Ogni Agenzia ha il ruolo di programmare, organizzare, monitorare, controllare e promuovere i servizi di trasporto in maniera integrata all'interno del bacino di competenza;
- la definizione delle Conferenze del Trasporto Pubblico Locale (TPL), organi consultivi permanenti a livello regionale e locale con il compito di favorire l'integrazione tra richieste delle istituzioni economiche e sociali e il confronto fra le realtà degli enti pubblici locali, degli operatori del settore, dei sindacati, degli utenti, dei pendolari e dei comitati.

## 2.3

### Principali fornitori e politiche di selezione e acquisto

I principali fornitori del Gruppo FNM sono imprese operanti nei seguenti settori:

- realizzazione di opere su rete e stazioni;
- produzione di materiale rotabile;
- servizi di pulizia treni, stazioni e autobus;
- prestazioni legate alla manutenzione dei mezzi e delle stazioni;
- attività di vigilanza lungo la rete, nelle stazioni e a bordo treno;
- fornitura di materiale da ufficio.

I criteri considerati per la selezione dei fornitori sono la convenienza economica, la qualità del servizio offerto e l'utilità per il Gruppo. Tra gli elementi di valutazione vengono anche prese in considerazione eventuali certificazioni in possesso del fornitore quali l'UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, FCS/PEFC (relativi alla filiera della cellulosa- carta e mobili), OHSAS 18001 e SA 8000.

L'affidamento deve altresì rispettare i principi di libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza, proporzionalità, nonché quello di pubblicità.

Le politiche di acquisto del Gruppo FNM si attengono a quanto previsto dal Decreto legislativo n.163/2006 in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE che disciplinano i contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture. L'obiettivo è garantire la qualità delle prestazioni e il rispetto dei principi di economicità, efficacia, tempestività e correttezza.

Tutti i contratti di appalto prevedono clausole richiedenti l'impegno da parte dell'appaltatore a rispettare le disposizioni normative e retributive dei contratti collettivi di lavoro e quelle sulla prevenzione sociale. I fornitori sono inoltre tenuti a rispettare il contenuto del D. Lgs. 2001 n. 231 e il Modello Organizzativo adottato da FNM. In caso di contestazione, è prevista la sospensione dei pagamenti.

Tutti bandi e i risultati delle gare di appalto sono consultabili sul sito istituzionale del Gruppo all'indirizzo <http://www.fnmgroup.it>.

# 3

PERFORMANCE  
ECONOMICA



### 3. Performance economica

I risultati al 31 dicembre 2014, redatti per FNM ed il Gruppo secondo i principi contabili internazionali, e per le altre società partecipate ai sensi degli artt. 2423 e successivi del codice civile, come in dettaglio riportato sul Bilancio civilistico ([www.fnmgroup.it](http://www.fnmgroup.it)) sono i seguenti:

Importi in migliaia di euro

Denominazione	Risultato 2014	Risultato 2013	Differenza
FNM S.p.A. - Bilancio separato	18.724	17.048	1.676
FERROVIENORD S.p.A.	1.148	1.552	(404)
Trenord S.r.l.	2.576	186	2.390
FNM Autoservizi S.p.A.	871	687	184
NordCom S.p.A.	627	479	148
NORD_ING S.r.l.	10	3	7
NORD ENERGIA S.p.A / CMC MeSta S.A.	7.561	6.194	1.368
SeMS S.r.l.	169	202	(33)
Ominubus Partecipazioni S.r.l.	1.414	794	620
DB Schenker Rail Italia (già NORDCARGO S.r.l.)	640	674	(34)
Eurocombi S.r.l. in liquidazione	(1)	(1)	0

In fase di consolidamento sono state operate le rettifiche di allineamento ai principi contabili internazionali adottati da FNM S.p.A.

Il bilancio consolidato del Gruppo al 31 dicembre 2014 chiude con un utile di 21,068 milioni di Euro rispetto ai 20,135 milioni di Euro del 2013, con un incremento di 933 migliaia di Euro.

#### Valore economico direttamente generato e distribuito

Il seguente prospetto mostra il valore economico direttamente generato dal Gruppo e distribuito in varie forme agli stakeholder interni ed esterni.

€/000	2014	2013
	Valori	Valori
<b>Valore economico generato dal gruppo</b>	<b>335.110</b>	<b>304.745</b>
Ricavi delle vendite e prestazioni	151.948	152.307
Contributi	14.577	14.539
Contributi per investimenti finanziati	134.541	105.480
Altri proventi	24.322	23.551
Proventi Finanziari	2.940	3.426
Risultato netto delle società con il metodo del patrimonio netto	6.782	5.442
<b>Valore economico distribuito dal Gruppo</b>	<b>302.759</b>	<b>269.738</b>
<b>Costi operativi riclassificati</b>	<b>218.091</b>	<b>187.241</b>
Mat. Prime, materiali di consumo e merci utilizzate	10.028	11.183
Costi per servizi	63.390	63.002
Altri costi operativi	10.132	8.654
Costi per investimenti finanziati	134.541	105.480
Altre imposte	1.090	1.078
<b>Remunerazione del personale</b>	<b>70.439</b>	<b>68.158</b>
Costi del personale	70.439	68.158
<b>Remunerazione dei finanziatori</b>	<b>1.450</b>	<b>1.086</b>
Oneri finanziari	1.450	1.086
<b>Remunerazione degli azionisti</b>	<b>6.089</b>	<b>5.654</b>
Distribuzione degli utili dell'anno	6.089	5.654
<b>Remunerazione della Pubblica Amministrazione</b>	<b>6.690</b>	<b>7.599</b>
Imposte sul reddito	5.600	6.521
Altre imposte	1.090	1.078
<b>Valore economico trattenuto dal Gruppo</b>	<b>32.351</b>	<b>35.007</b>
Ammortamenti e svalutazioni	18.462	20.526
Risultato d'esercizio destinato a riserve	13.889	14.481

<b>Valore economico trattenuto dal Gruppo</b>	<b>32.351</b>	<b>9,7%</b>	<b>35.007</b>	<b>11,5%</b>
<b>Valore economico distribuito dal Gruppo</b>	<b>302.759</b>	<b>90,3%</b>	<b>269.738</b>	<b>88,5%</b>
Costi operativi riclassificati	218.091	72,0%	187.241	69,4%
Remunerazione del personale	70.439	23,3%	68.158	25,3%
Remunerazione dei finanziatori	1.450	0,5%	1.086	0,4%
Remunerazione degli azionisti	6.089	2,0%	5.654	2,1%
Remunerazione della Pubblica Amministrazione	6.690	2,2%	7.599	2,8%

### Andamento del titolo

FNM è quotata dal 1926 sul mercato principale di Milano. Nel 1986 l'azione viene sospesa dal largo mercato per essere nuovamente quotata nel 1990 nel mercato ristretto, fino al 2008 quando il titolo FNM viene ammesso alla classe 1 del mercato MTA (Mercato Telematico Azionario).

Il Bilancio al 31 dicembre 2014 attesta un risultato economico positivo che consente, in continuità con la scelta operata negli ultimi due esercizi, di distribuire i dividendi ai suoi azionisti.

Il capitale sociale sottoscritto e versato (al 31 dicembre 2014) è pari a 230.000.000 euro. FNM S.p.A. esercita attività di direzione e coordinamento nei confronti delle proprie società controllate, dirette e indirette, ai sensi di quanto previsto dalle disposizioni normative attualmente vigenti e dagli accordi societari con i partner.

Categoria titoli	N° azioni	% rispetto al c.s.	Mercato di quotazione	Diritti e obblighi
Azioni ordinarie	434.902.568	100	Borsa Italiana MTA	Le azioni sono nominative, liberamente trasferibili, indivisibili e attribuiscono il diritto di voto nelle assemblee ordinarie e straordinarie nonché il diritto di partecipazione agli utili

L'azionista di controllo, Regione Lombardia, non esercita attività di direzione e coordinamento nei confronti di FNM.

### Investimenti sulla rete

FERROVIENORD ha investito più di settantacinque milioni di euro nel 2014 in opere di ammodernamento e riqualificazione della linea. Gli investimenti effettuati, frutto di un'intesa raggiunta fra la Regione Lombardia e FERROVIENORD, sono riassunti nel "Contratto di programma per gli investimenti della rete ferroviaria" sottoscritto nel 2009, nel quale si espone puntualmente gli interventi da effettuare fino al 2016, anno di scadenza del contratto di concessione della rete ferroviaria, specificando priorità e budget.

Gli interventi sono finalizzati a garantire:

- adeguati standard di sicurezza della rete attraverso:
  - implementazione nuove tecnologie, come i sistemi di protezione automatica dei treni;
  - interventi di riqualificazione e di adeguamento delle stazioni e delle fermate (nuovi fabbricati viaggiatori, sottopassi di stazione, banchine alte, pensiline, etc.);
  - eliminazione passaggi a livello sulle tratte a doppio binario e linee S;
- il miglioramento del servizio ferroviario regionale (implementazione della regolarità e aumento del servizio sulle tratte a maggior domanda);
- il rinnovo e la manutenzione degli impianti indispensabili per assicurare la funzionalità della rete (armamento, trazione elettrica, logistica e depositi materiale rotabile).

Tutto questo porta ad incrementare la capacità e la sicurezza sulla rete.

I principali interventi su cui il Gruppo è stato impegnato nel 2014 hanno riguardato:

- l'ammodernamento della linea Milano – Asso;
- la riqualificazione della Tratta Castano – Turbigo;
- gli interventi per l'accessibilità e alla messa a standard delle stazioni delle tratte Saronno - Como e Saronno – Varese;
- la manutenzione straordinaria di armamento e trazione elettrica;
- l'attivazione per fasi del sistema SCMT/SSC (sistemi di protezione automatica dei treni).

4

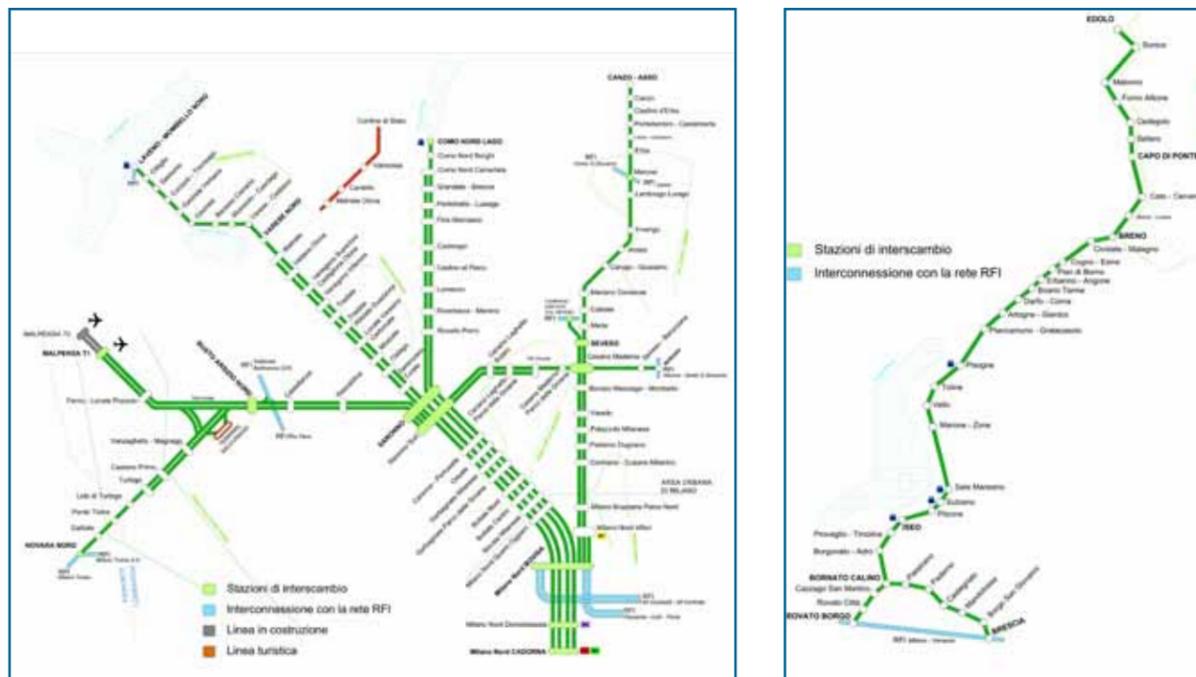
FERROVIENORD:  
UNA GESTIONE  
LUNGA 320 KM



## 4. FERROVIENORD: una gestione lunga 320 km

FERROVIENORD è la società del Gruppo FNM che si occupa della gestione della rete ferroviaria e delle stazioni: 320 chilometri di binari e 117 stazioni che si diramano nelle provincie di Milano, Monza e Brianza, Varese, Como, Novara e Brescia, e che ogni giorno contribuiscono alla mobilità di migliaia di cittadini lombardi.

*Rappresentazione grafica delle linee ferroviarie, Ramo Milano e Ramo Iseo*



Sulle linee ferroviarie transitano in media 800 treni al giorno, che trasportano, per lavoro, studio e turismo gli utenti lombardi.

Sulla rete di FERROVIENORD circolano circa 30.000 treni per chilometro su chilometri di rete, numero nettamente maggiore rispetto alla media delle altre reti regionali italiane e di Rete Ferroviaria Italiana (RFI).

In sinergia con le altre società del Gruppo, FERROVIENORD cura, inoltre, la manutenzione ordinaria e straordinaria della rete, il suo adeguamento e l'assistenza ai lavori e alle attività di potenziamento delle stesse e dell'attivazione di nuovi impianti.

FERROVIENORD è attenta alla salute e sicurezza dei propri lavoratori, avendo cura di gestire i rischi derivanti dalle proprie attività. Il sistema di gestione della salute e sicurezza dei lavoratori è certificato in conformità alla norma OHSAS 18001:2007.

La Società ha, inoltre, sviluppato un Sistema di Gestione Integrato (SGI) in conformità alle norme ISO 9001 e ISO 14001, per Qualità e Ambiente. Questo Sistema è stato inoltre progettato per soddisfare gli aspetti relativi alla Sicurezza dell'esercizio ferroviario.

Da giugno 2014 è stato istituito il "Comitato Sicurezza dei Lavori", formato da tre componenti nominati all'interno dell'organico aziendale. Il Comitato si riunisce ogni

trimestre per esaminare i Report di Sicurezza della Direzione Sviluppo Infrastruttura e predispone un report semestrale sulla sicurezza dei lavoratori relazionando in merito all'attività svolta.

### 4.1

#### Sviluppo e adeguamento della rete e delle stazioni

Il tema dello sviluppo e dell'adeguamento della rete e delle stazioni è centrale nelle attività del Gruppo FNM e di FERROVIENORD, poiché contribuisce a migliorare la qualità del servizio per i viaggiatori, ne incentiva la mobilità sostenibile e l'intermodalità, concorrendo allo sviluppo urbanistico e territoriale delle aree interessate.

Nel corso degli anni FERROVIENORD ha investito ingenti risorse nell'ammodernamento infrastrutturale della propria rete.

Tra gli interventi più importanti si annoverano:

- il progetto Brianza Expo;
- la realizzazione del collegamento Terminal 1 e Terminal 2 dell'Aeroporto di Malpensa;
- gli interventi per garantire la piena accessibilità lungo la tratta Bovisa - Saronno;
- i lavori lungo la linea Castano-Turigo, consistenti nel potenziamento della tratta attraverso raddoppio e rettifica del tracciato, l'eliminazione di sei passaggi a livello, il rialzo delle banchine e la realizzazione di pensiline e sottopassi;
- la realizzazione del settimo binario nella stazione di Saronno;
- l'adeguamento del sottopassaggio di stazione esistente, con l'inserimento di ascensori, a Varese Nord, in modo da garantire l'accessibilità alle banchine di stazione anche ai viaggiatori a mobilità ridotta;
- gli interventi per l'accessibilità e la messa a standard della stazione di Gerenzano-Turate;
- l'attrezzaggio SCMT (Sistema di Controllo Marcia Treno) per il Ramo Milano;
- l'attrezzaggio SSC (Sistema di Supporto alla Condotta) per il Ramo Iseo;
- l'attivazione di una SSE (Sottostazione Elettrica) a Varese.

#### Progetto Brianza EXPO

Brianza Expo è il progetto di rinnovamento della linea Milano-Seveso-Asso, tra le più frequentate della Lombardia.

L'intervento si sostanzia nella riqualificazione e nell'ammodernamento della linea, attraverso 14 cantieri per un investimento di circa 75 milioni di euro, finanziati da risorse regionali, statali e comunitarie.

Le stazioni interessate sono: Milano Bruzzano Parco Nord, Cormano-Cusano, Paderno Dugnano, Varedo, Bovisio Masciago, Cesano Maderno, Seveso, Camnago Lentate, Meda, Cabiato, Carugo, Arosio, Merone ed Erba.

Il programma prevede diversi interventi tra cui:

- 7 stazioni messe a norma, di cui 3 sostituite e 4 adeguate;
- 5 sottopassi/passarelle di stazione;
- 4 sottopassi/passarelle ciclopedonali;
- 1 sottopasso veicolare;
- 2 passaggi a livello eliminati;
- 3,7 chilometri di marciapiedi alti;
- 1,7 chilometri di pensiline;
- 19 ascensori;
- 302 nuovi posti auto.

A seguito di questi interventi, i fruitori del servizio beneficeranno di una riduzione di tre minuti del tempo di viaggio (grazie all'unificazione delle stazioni di Cormano e Cusano), una riduzione dei tempi di fermata dei treni (grazie a marciapiedi rialzati e pensiline), sequenze più brevi di chiusura dei passaggi a livello del Comune di Seveso, velocizzazione degli incroci di Erba e Merone e maggior sicurezza, regolarità, accessibilità e comfort.

#### **La nuova Stazione di Bruzzano Parco Nord**

All'interno del progetto Brianza EXPO trova spazio l'attivazione della nuova stazione di Bruzzano Parco Nord, realizzata per contribuire al rilancio della linea Milano – Asso e per un investimento complessivo di 8,1 milioni di euro. La progettazione è stata curata da NORD\_ING, società di ingegneria del Gruppo FNM, mentre FERROVIENORD ha svolto il ruolo di Stazione Appaltante e Direzione Lavori. L'intervento è stato finanziato interamente da Regione Lombardia, grazie anche all'utilizzo di fondi europei che hanno coperto la metà dell'importo.

Nell'ottobre 2014 è stata attivata la nuova fermata, sostituendo la vecchia stazione priva dei requisiti di accessibilità oggi richiesti. I lavori hanno riguardato l'eliminazione delle barriere architettoniche, il miglioramento dell'accessibilità pedonale e ciclabile, la predisposizione della sede per il terzo binario e il rinnovo degli impianti ferroviari. Oltre a garantire l'accessibilità autonoma alle persone a mobilità ridotta e l'interscambio con il capolinea della linea 41 di ATM, la nuova stazione prevede la realizzazione di nuovi servizi, tra cui un locale per il parcheggio delle biciclette, una ciclofficina e un parcheggio per autoveicoli.

La nuova fermata è stata progettata in stretta collaborazione con il Parco Nord Milano al quale è possibile accedere in modo diretto grazie alla passerella che consente l'attraversamento dei binari.

Per garantire la sicurezza dell'impianto e tutelare i viaggiatori, tutti i locali della nuova stazione, compresi gli ascensori, sono videosorvegliati, e sono presenti colonnine help-point collegate direttamente con il Posto Centrale di Vigilanza.

L'intervento è propedeutico anche alla realizzazione del terzo binario, tra Affori e Varedo, che contribuirà all'incremento del servizio sulla linea della Brianza.

Inoltre, al fine di migliorare la fruibilità del servizio per i residenti di Bruzzano, FERROVIENORD ha realizzato una pista ciclabile sul lato del Parco Nord Milano.

L'accessibilità da Cormano - Brusuglio sarà invece garantita attraverso la realizzazione del progetto per il terzo binario. L'attuale passaggio a livello sarà eliminato a favore di un sottopasso veicolare che sarà realizzato nelle aree ferroviarie attualmente utilizzate come deposito materiali.

Contestualmente è stata avviata la procedura per la messa a disposizione gratuita al Comune della vecchia stazione, al fine di ospitare attività senza fini di lucro, come già accaduto per la vecchia stazione di Affori.

#### **Collegamento T1-T2 e valorizzazione reperti archeologici**

L'aeroporto di Milano Malpensa, situato a pochi chilometri a nord di Milano, contribuisce alla mobilità del Nord Italia e allo sviluppo di un territorio molto vasto, ben oltre la Lombardia.

Il Terminal 1 dell'Aeroporto è collegato alle stazioni di Milano Cadorna, Milano Centrale e Milano Porta Garibaldi attraverso i treni Malpensa Express, gestiti da Trenord.

La linea, tra le prime in Italia a collegare un aeroporto alla città, offre un servizio comodo, economico e affidabile, che permette di raggiungere il capoluogo lombardo in 30 minuti e offre un'alternativa al trasporto su gomma, con conseguenti benefici ambientali e sociali in termini di minori emissioni di CO<sub>2</sub> e congestionamento stradale.

In collaborazione con SEA – Società per Azioni Esercizi Aeroportuali, sono stati avviati nel corso del 2014 i lavori di collegamento ferroviario dei due Terminal, portando la ferrovia fino al Terminal 2 che, con 6 milioni di passeggeri/anno, rappresenta oltre un terzo dei viaggiatori totali di Malpensa. Il percorso, di soli 4,3 chilometri, rappresenta una grande opportunità per contribuire allo sviluppo del territorio e della mobilità ferroviaria.

Il prolungamento della linea da T1 a T2 rientra all'interno di un più ampio disegno progettuale "Global Project" che prevede l'ipotesi di collegare la linea FERROVIENORD con la rete RFI a Gallarate e Sempione, creando un anello ferroviario passante per Malpensa.

Il collegamento T1 – T2 e il suo eventuale proseguimento, consentirà la creazione di un circuito di servizi "passanti" evitando le inversioni treno, aumentando la capacità delle linee a valle e a monte dell'aeroporto, ampliando la copertura territoriale mediante servizi direttamente collegati a Malpensa, senza transitare per il nodo di Milano.

Tra gli interventi preliminari, degna di nota è l'attività di Bonifica Ordigni Bellici – BOB, realizzata in collaborazione con l'intervento del Genio Militare, in forza del quale sono stati ritrovati alcuni ordigni risalenti alla seconda guerra mondiale.

Tra le peculiarità del progetto vi è quella del coinvolgimento della Soprintendenza per i Beni Archeologici della Lombardia, che si è inizialmente occupata di erogare un'attività di formazione agli operatori delle ditte addette agli scavi per fornire loro le competenze utili ad evitare il danneggiamento di eventuali ritrovamenti. Oltre a ciò il personale della Soprintendenza ha preso parte a tutte le attività preliminari e di scavo, non limitandosi, come solitamente accade e come previsto per legge, ad intervenire solo dopo un ritrovamento. Questa modalità operativa rappresenta una novità nelle procedure di intervento di FERROVIENORD che, valutati i positivi risultati riscontrati, intende allargare ad ogni nuova attività che possa portare a ritrovamenti archeologici. La Soprintendenza ha, inoltre, certificato il buon andamento dei lavori, a conclusione degli stessi.

#### **Chiusura dei passaggi a livello e opere sostitutive**

I passaggi a livello presenti sulla rete ferroviaria sono punti di connessione tra la viabilità su gomma, la mobilità pedonale degli individui e il traffico dei treni. Essi rappresentano elementi di criticità per la rete ferroviaria, in quanto impattano sulla regolarità, velocità e sicurezza del servizio. Per questi motivi il "Contratto di Programma per gli investimenti sulla rete ferroviaria regionale in concessione a FERROVIENORD", aggiornato con DGR n. 2675 del 14 dicembre 2011, comprende tra sue priorità la prosecuzione del programma di realizzazione di opere sostitutive, per consentire l'eliminazione dei passaggi a livello. Gli interventi di chiusura previsti nel Contratto riguardano alcuni snodi a elevata criticità per l'esercizio ferroviario, individuati seguendo criteri di priorità oggettivi e in funzione di una serie di fattori tra cui il livello progettuale, il numero di treni circolanti, nonché il livello di consenso dei territori e delle Amministrazioni locali.

Nel complesso gli interventi previsti all'interno del "Contratto di Programma" prevedevano, nel periodo 2011 - 2016, l'eliminazione di 35 passaggi a livello e soprattutto il dimezzamento di quelli esistenti sulle tratte a doppio binario, chiudendone 30 dei 64 attualmente presenti.

Durante il triennio 2012 – 2014 sono già stati chiusi diciotto passaggi a livello e sono in esecuzione i lavori per la chiusura di altri 9, i cui dati principali vengono di seguito riportati:

- nell'ambito dei lavori di riqualificazione della linea Saronno - Seregno sono stati eliminati dodici passaggi a livello;
- per i lavori di raddoppio della linea Castano – Turbigo sono stati già soppressi cinque passaggi a livello (tre nel territorio di Castano Primo e due in quello di Turbigo), mentre il restante passaggio a livello del Comune di Turbigo verrà chiuso entro il primo semestre 2015;
- con la ristrutturazione della stazione di Gerenzano è stato chiuso un passaggio a livello;
- sono in fase avanzata i lavori per la soppressione del passaggio a livello a Tradate Abbiate Guazzone, che si concluderanno entro il primo semestre 2015;
- stanno proseguendo regolarmente i lavori di unificazione delle stazioni di Cormano e Cusano lungo la linea Milano – Seveso (cfr. Progetto Brianza Expo), che porteranno alla chiusura al traffico veicolare di due passaggi a livello di stazione, al fine di procedere poi alla loro definitiva soppressione nel 2015;
- sono in corso i lavori per la chiusura di tre passaggi a livello nel territorio di Rovello Porro, che si concluderanno entro il 2015;
- sono in fase di avvio i lavori per la chiusura dei due passaggi a livello di Venegono Superiore, la cui conclusione dei lavori è prevista entro il 2016.

Per altri otto passaggi a livello - uno a Bruzzano, uno a Lomazzo, tre a Grandate, due a Gerenzano e uno a Cesano – è in fase avanzata l'iter progettuale/approvativo con l'obiettivo di chiusura entro il 2016. Con riferimento invece al Comune di Meda, la chiusura dei due passaggi a livello è legata alle opere connesse alla realizzazione dell'autostrada Pedemontana Lombarda.

Nella seguente tabella viene descritto, in modo sintetico, lo stato dell'arte dei passaggi a livello a dicembre 2014 e le previsioni di soppressione.

Passaggi a livello (dicembre 2014) ramo Milano e previsioni di soppressione

Ramo Milano	Km	Passaggi a livello a dicembre 2014	Passaggi a livello prevista eliminazione 2015-2016
<b>TRATTE A 2/3/4 BINARI PRIVE DI PL</b>	<b>68,8</b>	-	-
Cadorna - Saronno - Malpensa	48,5	-	-
Busto Arsizio – Castano Primo	9,0	-	-
Milano Bovisa – Bruzzano	5,0	-	-
Saronno – Groane	7,3	-	-
<b>TRATTE 2 BINARI CON PL</b>	<b>64,3</b>	<b>49</b>	<b>16</b>
Bruzzano – Seveso	13,8	13	3: Milano-Bruzzano (1); Cormano (1); Cusano Milanino (1)
Saronno – Malnate	23,9	17	5: Gerenzano (2); Tradate (1); Venegono Sup. (2)
Saronno - Como Camerlata	20,8	18	7: Rovello (3); Lomazzo (1); Grandate (3)
Castano – Turbigo	3,8	1	1: Turbigo
<b>TRATTE 1 BINARIO CON PL</b>	<b>81,5</b>	<b>70</b>	<b>3</b>
Groane – Seregno	7,0	6	1: Cesano
Turbigo – Novara	12,7	6	-
Seveso – Camnago	2,3	2	-
Seveso – Asso	27,1	33	2: Meda
Malnate – Varese	6,0	3	-
Varese – Laveno	22,3	16	-
Como Camerlata - Como Lago	4,1	4	-
<b>Totale</b>	<b>213,6</b>	<b>119</b>	<b>19</b>

### Accessibilità delle stazioni

Il Gruppo, attraverso FERROVIENORD, pone grande attenzione al tema dell'accessibilità delle stazioni per i viaggiatori a mobilità ridotta, impegnandosi a ridurre le barriere architettoniche realizzando sottopassi, pensiline e ascensori.

Nel 2014 gli investimenti effettuati hanno riguardato le tratte Bovisa - Saronno, Bovisa - Asso, Saronno - Como e Saronno - Varese, attraverso l'innalzamento delle banchine per eliminare i dislivelli nell'accesso ai treni, l'installazione di ascensori idonei anche al trasporto di biciclette, il rifacimento della pavimentazione delle banchine per l'inserimento di percorsi per ipovedenti e la realizzazione di rampe e scivoli.

Stazione
Milano Bruzzano
Cormano - Cusano
Varedo

Gli interventi per l'accessibilità relativi alle banchine sono stati realizzati grazie al finanziamento di Regione Lombardia.

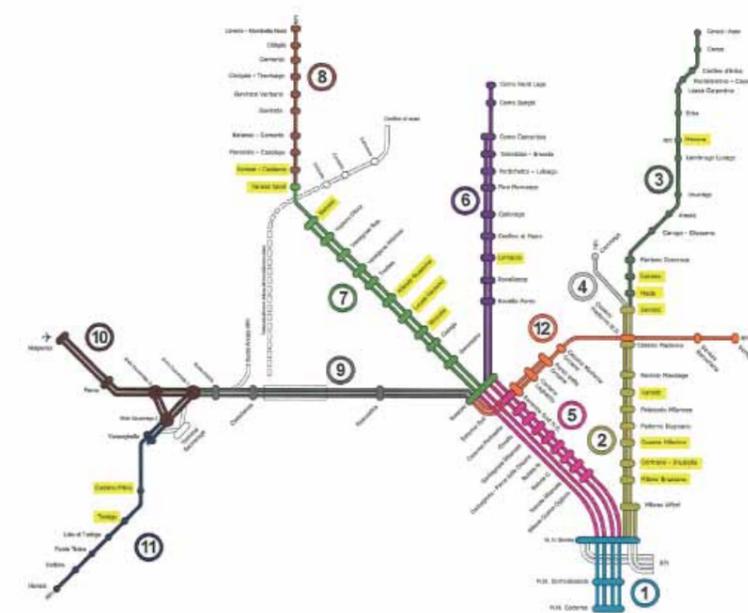
#### I numeri dell'accessibilità delle stazioni 31.12.2014

Stazioni interessate dai lavori di innalzamento banchine nel 2014	16
Stazioni interessate da lavori di installazione di ascensori nel 2014	23
Stazioni provviste di banchine rialzate	61, pari all'52% del totale
Stazioni provviste di elevatori	26, pari al 22% del totale

Lo sforzo, anche economico, di FERROVIENORD è evidente analizzando la figura e la tabella, dove sono elencate le stazioni oggetto di intervento di innalzamento banchine e di installazione di ascensori. Nel primo caso in 16 stazioni della rete si è provveduto a effettuare interventi di innalzamento a standard delle banchine portandole ad un'altezza di 55 centimetri, mentre per quanto riguarda gli ascensori ne sono stati installati 18 nel corso del 2014, per un totale di 102 entro il 2015, in 23 differenti stazioni.

### Stazioni interessate da lavori di innalzamento banchine nel 2014

Seveso
Meda
Cabiato
Merone
Lomazzo
Mozzate
Locate Varesino
Abbiate Guazzone
Malnate
Varese Nord
Varese Casbeno
Castano Primo
Turbigo



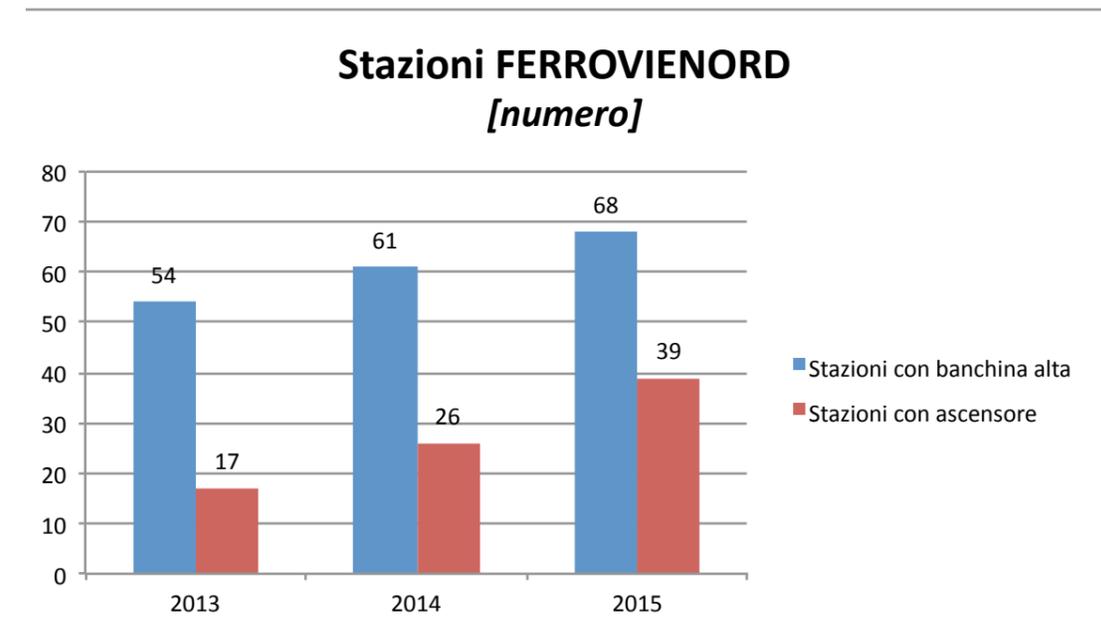
Nella tabella sottostante si riporta il dettaglio degli elevatori attivati nel 2014 e di quelli di prossima attivazione.

*Stazioni interessate da lavori di installazione di ascensori*

STAZIONE	Numero Elevatori attivati nel 2014	Numero Elevatori di prossima attivazione 2015
Bollate Nord	4	
Bovisio Masciago		2
Caronno Pertusella		3
Castano		2
Cesate		4
Como Camerlata	2	
Cormano Cusano		7*
Erba		2
Garbagnate Milanese	4	
Garbagnate Parco delle Groane		3
Gerenzano	2	
Lomazzo		2
Malnate		3
Milano Bruzzano	4	
Merone		2
Rovello Porro	2	
Saronno Sud		4
Seveso		3
Tradate		2
Turbigo		2
Varese		2
Varese Casbeno		2
<b>TOTALE</b>	<b>18</b>	<b>45</b>

Gli interventi realizzati sono evidenti anche guardando al seguente grafico nel quale si mostra sia l'incremento del numero di stazioni con banchina alta che le stazioni con elevatore.

Numero di stazioni con banchine rialzate ed elevatori



**Box Investimenti in vista di Expo 2015: Tratta BOVISA-SARONNO**

La tratta ferroviaria Bovisa-Saronno è stata interessata da lavori per garantire la piena accessibilità da parte delle persone a ridotta mobilità. Si tratta di lavori del costo di circa 9,4 milioni di euro, realizzati nell'anno 2014.

- I lavori sono stati eseguiti negli impianti di:
- Garbagnate Milanese, con 4 ascensori;
  - Garbagnate Parco delle Groane con 3 ascensori;
  - Cesate con 4 ascensori;
  - Bollate Nord con 4 ascensori;
  - Caronno Pertusella con 3 ascensori;
  - Saronno Sud con 4 ascensori.

I nuovi ascensori, idonei al trasporto di biciclette, sono stati realizzati per servire ciascuna delle due banchine.

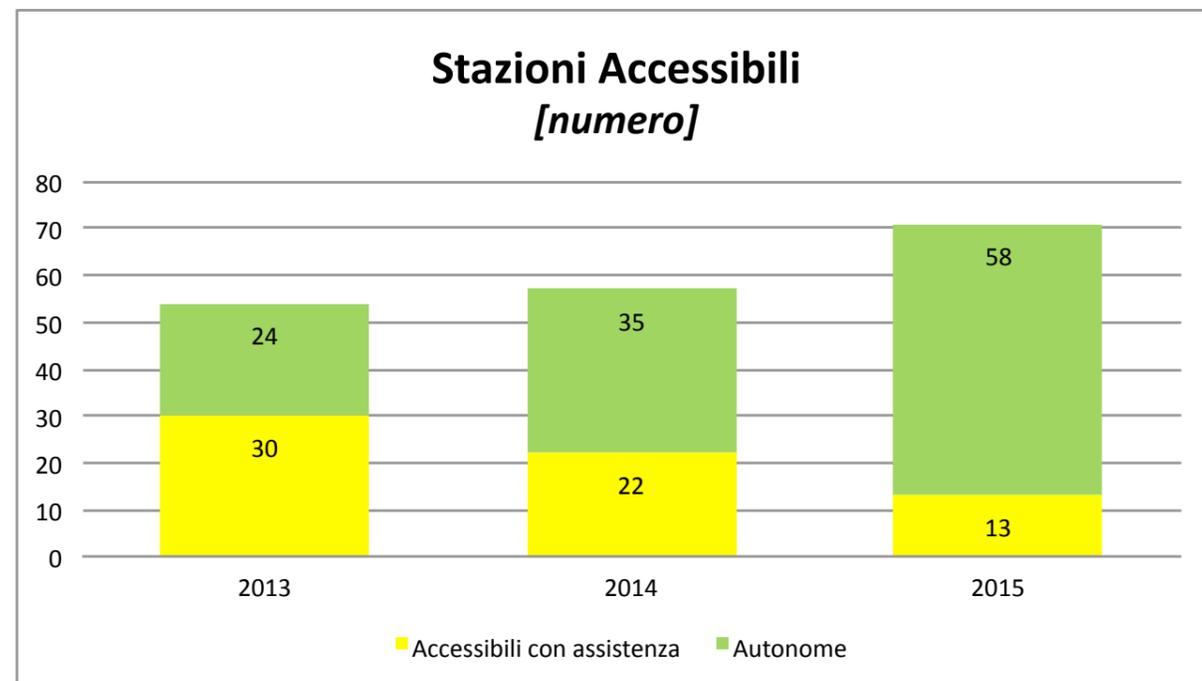


Nell'ambito di tali interventi sono stati inoltre previsti:

- 70 ulteriori nuovi posti/auto nel parcheggio di Saronno Sud;
- il rifacimento della pavimentazione di tutte le banchine con l'inserimento dei percorsi per non vedenti, la manutenzione straordinaria delle finiture dei sottopassi e l'adeguamento degli impianti elettrici e TVcc, nelle stazioni citate;
- altre opere accessorie quali: il prolungamento delle pensiline a Saronno Sud e Garbagnate Groane, in modo da proteggere le zone sbarco ascensori; le coperture delle rampe scale esterne a Saronno Sud, Cesate e Bollate nord; il miglioramento dell'accesso pedonale a Garbagnate Milanese; la nuova segnaletica.

### Risultati raggiunti

Gli interventi in tema di accessibilità hanno reso possibile l'aumento del numero di stazioni autonome, che sono passate dal 46,2% nel 2013 al 61,2% nel 2015. Per quanto riguarda il ramo Milano i recenti investimenti garantiranno l'accessibilità nel 79% delle stazioni.



Nota: Le stazioni sono classificate in tre categorie in base al tipo di accessibilità per i viaggiatori con disabilità e a mobilità ridotta, garantita dalle strutture esistenti e dalla possibilità di assistenza da parte del personale di FERROVIENORD:

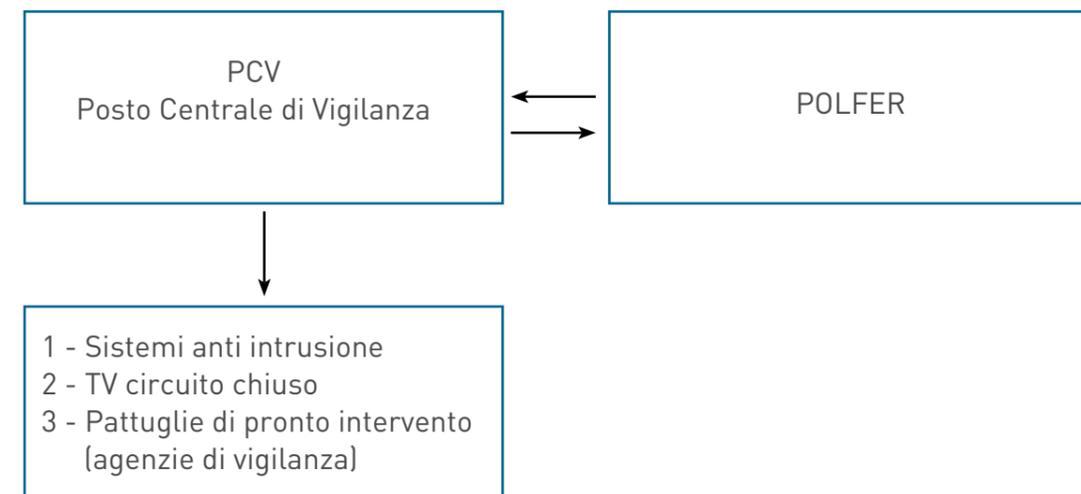
- a) stazioni attrezzate per l'accesso autonomo (assenza di barriere architettoniche);
- b) stazioni attrezzate per l'accesso assistito (presenza di barriere architettoniche superabili esclusivamente con l'ausilio del personale di servizio);
- c) stazioni non attrezzate per l'accesso (presenza di barriere architettoniche non superabili o altre limitazioni di esercizio).

## 4.2

### Sicurezza nelle stazioni e lungo la rete

Il tema della sicurezza è di centrale importanza per il Gruppo FNM, che ogni anno investe ingenti risorse al fine di garantire standard elevati nelle stazioni e nei fabbricati, nonché lungo tutta la rete ferroviaria.

Le iniziative e le collaborazioni messe in atto sono rappresentate nel seguente schema, che descrive gli attori coinvolti e gli strumenti utilizzati per garantire ai fruitori dei servizi, agli utenti e alla collettività in generale di beneficiare di un sistema di offerta sicuro e tecnologicamente all'avanguardia.



### Posto Centrale di Vigilanza

Il Posto Centrale di Vigilanza (PCV) è la struttura dedicata alla sicurezza delle stazioni e della rete FERROVIENORD, situata nella Provincia di Varese.

La postazione è presenziata 24 ore su 24 da una guardia giurata.

Il personale in servizio presso il PCV garantisce la sicurezza sia impedendo gli accessi non autorizzati agli edifici (sala di attesa, ufficio movimento, etc.), sia evitando danneggiamenti ai fabbricati e ai mezzi o al materiale rotabile presente.

Il PCV svolge le seguenti funzioni:

- effettua il monitoraggio continuo 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno della rete tramite accesso alle telecamere TVCC di tutti gli impianti, visualizzando le immagini in diretta per eseguire un servizio di "ronda" preventivo o accedendo alle videoregistrazioni archiviate;
- riceve le chiamate di "Richiesta Soccorso Medico" e "Intervento Polizia" dagli Help Point installati presso tutti gli impianti provvedendo ad attivare le procedure di emergenza in caso di necessità;
- gestisce i sistemi anti-furto e anti-intrusione, installati presso gli impianti, ricevendo in tempo reale gli allarmi in caso di intrusione, tentativo di furto o sabotaggio segnalati tramite segnale acustico e video; in caso di necessità, richiede il pronto intervento delle forze dell'ordine;
- gestisce le procedure burocratiche per la consegna di registrazioni TVCC a enti terzi.

Il sistema consente infine alle forze dell'ordine di accedere direttamente a tutta la rete di telecamere delle stazioni, velocizzando notevolmente il processo di controllo e di intervento.

#### Polfer

La Polizia Ferroviaria (Polfer) effettua servizi di prevenzione e controllo per la sicurezza nelle stazioni e lungo la rete di FERROVIENORD tra cui:

- controllo del territorio attraverso servizi di pattugliamento lungo la rete e vigilanza degli scali ferroviari;
- prevenzione e repressione dei reati e della microcriminalità nelle aree ferroviarie;
- tutela dell'ordine pubblico e dell'incolumità dei cittadini in ambito ferroviario.

Tali attività, che generano un incremento generale della pubblica sicurezza per i viaggiatori e per il personale del Gruppo FNM, sono state supportate da un investimento di FERROVIENORD pari a oltre 75.000 euro nel corso del 2014.

#### Investimenti tecnologici per la sicurezza e il contrasto al vandalismo

In linea con gli investimenti sostenuti negli scorsi anni la società si è impegnata per rendere le stazioni, i fabbricati, le gallerie, i sottopassi, i passaggi a livello e le linee in generale, dei luoghi sicuri e protetti, disincentivando furti e atti vandalici, mediante l'attivazione di telecamere a circuito chiuso, sistemi di videosorveglianza e help point. Le singole stazioni della rete di FERROVIENORD sono dotate di appositi apparati che registrano ciò che avviene all'interno e all'esterno delle stazioni e, mediante sistema di visualizzazione, provvede a registrare ciò che avviene, archiviando le immagini al fine di metterle a disposizione delle pubbliche autorità in caso si verificassero atti criminosi nell'area coperta dai sistemi di rilevazione.

A tali sistemi si aggiunge tutta l'infrastruttura di sicurezza garantita dagli help point, cioè punti di richiesta di assistenza in caso di emergenza, situati sia all'interno delle stazioni che in prossimità dei passaggi a livello. Gli help point consentono ai viaggiatori, specie in assenza di personale ferroviario, di richiedere informazioni sulla circolazione (orari, ritardi) o chiedere soccorso, grazie alla possibilità di mettersi in comunicazione, tramite una chiamata audio/video, con l'operatore del Posto Centrale di Vigilanza (PCV). La tastiera, utilizzabile anche da persone con disabilità, è dotata di tre differenti pulsanti per "Informazioni", "Richiesta Soccorso Medico" e "Richiesta Intervento Polizia".

Nella tabella sottostante è riassunta la presenza di apparecchiature di controllo e sicurezza sia all'interno delle stazioni ferroviarie che in corrispondenza dei passaggi a livello lungo le linee ferroviarie del ramo Milano, che vedono la presenza di:

- 174DVR - Digital Video Recorder (videoregistratori);
- 1832 TVCC - telecamere a circuito chiuso;
- 239 Help point.

*Presenza di apparecchiature di controllo e sicurezza nelle stazioni e nei passaggi a livello*

	DVR	TVCC		HELP POINT		
		Stazione	PL	Stazione	PL	Galleria
Totale complessivo - Ramo Milano	152	1520	106	135	104	-
Totale complessivo - Ramo Iseo	22	206	-	-	-	-

Va inoltre aggiunto che i servizi di vigilanza di FERROVIENORD svolti da istituti privati sono composti da pattuglie che in caso di allarme garantiscono il pronto intervento.

In considerazione dei dati e degli elementi sopra esposti FERROVIENORD può considerarsi l'unica società ferroviaria che ha in dotazione in ogni stazione sistemi integrati di controllo che comprendono telecamere, help point, PCV e TVCC.

#### 4.3

##### Sicurezza della circolazione ferroviaria

Il Gruppo FNM, attraverso la società FERROVIENORD sta attuando un programma di attrezzaggio dell'infrastruttura con sistemi automatici di protezione treno, costituiti da un complesso di dispositivi atti a garantire il rispetto dei segnali, delle caratteristiche di linea e di eventuali rallentamenti in atto.

In analogia a quanto realizzato da Rete Ferroviaria Italiana (RFI) sull'infrastruttura nazionale, è prevista l'installazione di due sistemi differenti: SCMT e SSC.

Il Sistema di Controllo Marcia Treno (SCMT) è adottato sulle linee elettrificate del Ramo Milano, mentre il Sistema di Supporto alla Condotta (SSC) è specificatamente progettato per l'impiego su linee non elettrificate, quale quella del Ramo Iseo. Entrambi i sistemi si compongono di un Sotto Sistema di Terra (SST), installato lungo il binario e che trasmette le informazioni, ed un Sotto Sistema di Bordo (SSB), a bordo treno, che comunica con il SST. In caso di non rispetto dei parametri imposti dal SST o di situazioni anomale, il Sottosistema di Bordo provvede alla frenatura automatica di emergenza del convoglio. Tali sistemi sono stati specificamente adottati per tener conto delle caratteristiche proprie della rete FERROVIENORD (intensità di traffico, caratteristiche infrastrutturali, ecc.) mantenendone la medesima capacità e mitigando gli effetti sulla regolarità della circolazione ferroviaria.

L'attrezzaggio delle linee con i rispettivi SST è in capo a FERROVIENORD e al 31/12/2014 sono coperti 235 km di linee sul Ramo Milano e 26 km sul Ramo Iseo. È attualmente in corso di definizione il piano di copertura dei km restanti, così da giungere alla copertura totale della Rete, con l'uno o l'altro sistema, entro il 2016.

#### 4.4

##### Qualità del servizio nelle stazioni

Dal 2012 è stato attivato un servizio di monitoraggio interno a FERROVIENORD curato dal servizio Marketing Territoriale che prevede due sopralluoghi all'anno in ciascuna stazione, durante i quali sono verificati oltre 130 elementi di qualità del servizio, tra i quali: funzionalità dei sistemi di videosorveglianza, illuminazione e comunicazione, corretto funzionamento e pulizia degli spazi, con specifico riferimento ai servizi igienici, decoro e tinteggiatura dei muri interni ed esterni, corretto funzionamento e integrità di porte e infissi, funzionalità di impianti idraulici ed elettrici; eventuali atti vandalici.

Oltre a tali attività interne, la Regione Lombardia effettua controlli periodici sulla rete di FERROVIENORD al fine di verificare le corrispondenze dei livelli di qualità offerti con quanto previsto dal contratto di servizio.

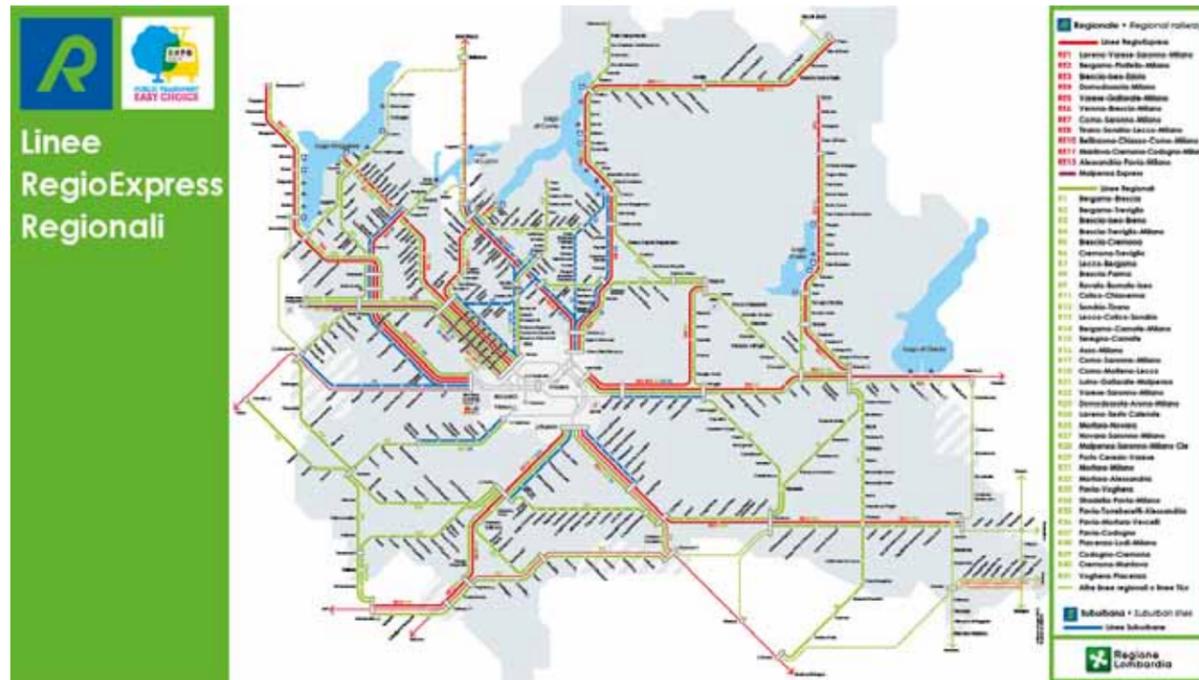
# 5

IL TRASPORTO  
PASSEGGERI  
DI TRENORD



## 5. Il trasporto passeggeri di Trenord

Il servizio ferroviario nel suo complesso si compone di due macro elementi: la parte infrastrutturale (gestione della rete) e la flotta dei treni che quotidianamente trasportano i viaggiatori.



Il servizio di trasporto ferroviario dei clienti-viaggiatori è gestito da Trenord, società posseduta in partecipazione paritaria da Gruppo FNM e Trenitalia. Trenord viaggia su quasi 2.000 Km di rete ferroviaria, di cui oltre 1.600 di proprietà di RFI e 320 di FERROVIENORD. Le linee si distribuiscono su 39 direttrici con linee suburbane, linee regionali e collegamenti aeroportuali. Serve quotidianamente oltre 700.000 clienti<sup>1</sup>, in crescita del 7,3% rispetto al 2013, attraverso 2.161 corse programmate nei giorni feriali e 1.582 nei giorni festivi. Il 50% dei viaggiatori sono concentrati prevalentemente nelle ore di punta dei giorni feriali (7.30-9.00 e 17.00-19.00), un'elevata concentrazione che comporta la necessità sia di una risposta adeguata in termini di frequenza e capienza del servizio, sia di una riflessione a livello istituzionale dei "tempi della città".

<sup>1</sup>"Indagine interna aggiornata a novembre 2014"

### 5.1 La flotta

Trenord ha avviato nel 2014 un progetto di rinnovamento del materiale rotabile, che si concluderà nel 2016, al fine di migliorare gli standard qualitativi del servizio erogato. Si tratta di un'operazione strategica che prevede l'arrivo di 58 nuovi treni, in grado di coprire la maggior parte dei servizi ferroviari che si svolgono in Lombardia.

**58 NUOVI TRENI IN ARRIVO, DI CUI 13 GIÀ ARRIVATI NEL 2014**  
**302 NUOVI VEICOLI**  
**21.270 POSTI A SEDERE**

#### 5.1.1 La manutenzione della flotta

L'attività di manutenzione della flotta ha un ruolo fondamentale nella sicurezza, nell'ammodernamento e nella sua funzionalità (cfr. box – Task Force "Emergenza Servizio"). Quando le carrozze non viaggiano sui binari sono mantenute in impianti dove ogni giorno lavorano più di 700 persone per assicurare la funzionalità degli oltre 300 convogli in dotazione a Trenord. Operai specializzati curano nel dettaglio guasti e danneggiamenti avvalendosi delle tecnologie più moderne e d'impianti logisticamente efficienti. In totale sono sei gli impianti di manutenzione in capo a Trenord: Milano Fiorenza (Rho Fiera), Novate Milanese, Camnago, Cremona, Lecco e Iseo.

#### TAX FORCE "EMERGENZA SERVIZIO"

A novembre 2014 è stata attivata la task force "Emergenza servizio" con la finalità di:

- definire un piano di recupero straordinario del materiale rotabile fermo da tempo per guasti/cannibalizzazioni di materiali;
- avviare un percorso di motivazione e di coinvolgimento del Personale Mobile e di Manutenzione;
- individuare le linee TOP e dei treni Gold;
- attivare la nuova Sala Operativa Trenord nell'impianto di Milano Fiorenza.

I primi risultati dell'iniziativa potranno essere rendicontati a partire dal 2015.

## 5.2

### Il Contratto di Servizio

Trenord è il gestore unico del servizio regionale sulla base di un Contratto di Servizio scaduto al 31.12.2014 e rinnovato per il periodo 2015-2020.

Il contratto regola gli impegni tra la società e il committente Regione Lombardia.

Il Contratto di Servizio di Regione Lombardia è il più rilevante a livello nazionale, dal punto di vista del volume di servizi prodotto.

#### ALCUNE PRESTAZIONI PREVISTE PER TRENORD

- Manutenzione straordinaria, ordinaria e revisione periodica del materiale rotabile;
- Pulizia del materiale rotabile;
- Attività a supporto della commercializzazione e promozione del servizio;
- Gestione delle relazioni con l'utenza e con i rappresentanti dei viaggiatori;
- Sicurezza dei mezzi di trasporto e di quella personale dei viaggiatori;
- Promozione di iniziative per una maggiore intermodalità dei viaggiatori sviluppando sistemi per l'interscambio tra diversi mezzi di trasporto (inclusi servizi per la mobilità sostenibile come il noleggio di autovetture ecologiche);
- Interventi per il risparmio energetico e il monitoraggio dei consumi.

L'attuale Contratto di Servizio in essere:

- fissa le prestazioni oggetto del contratto e relativi standard di servizio;
- lascia una quota di rischio d'impresa all'operatore, quale necessario stimolo a offrire un buon servizio;
- recepisce le scelte strategiche sullo sviluppo del servizio (es. attivazione di nuove linee) e sugli investimenti principali (es. acquisto di nuovi treni, da parte della Regione o dell'operatore), scelte che sono di carattere politico-strategico e che si collocano a monte del contratto; prevede regole certe per decidere le modifiche al servizio, far fronte agli imprevisti, scambiarsi informazioni;
- prevede regole certe per decidere le modifiche al servizio (es. soppressioni programmate), per far fronte agli imprevisti (es. interruzioni accidentali), per scambiarsi informazioni;
- disciplina alcuni aspetti dell'interazione con gli utenti e le associazioni dei consumatori (biglietti, "bonus", risposte ai reclami, momenti di confronto, carta dei servizi);
- gestisce l'ordinarietà delle inadempienze, fissando penali per uno spettro il più possibile ampio di disservizi, curando di prevedere misurazioni accurate, semplici e informatizzate.

In Associazione Temporanea di Impresa con ATM, Trenord gestisce fino alla fine del 2017 anche il servizio della linea S5 Varese-Milano-Treviglio, affidato con gara nel 2005.

#### ALCUNI PARAMETRI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il Contratto di Servizio prevede che siano rispettati alcuni parametri:

- quantitativi come per esempio la puntualità, il ritardo medio ponderato per passeggero, il tasso di soppressioni;
- qualitativi come per esempio la pulizia di treni e stazioni, la comunicazione agli utenti, l'efficienza dei rotabili.

Eventuali inadempienze si traducono in sanzioni espresse sia come penali a favore della Regione (trattenute economiche sul corrispettivo), sia come bonus a favore dei viaggiatori (sconto del 30% sugli abbonamenti).

I principali indicatori hanno presentato un trend in crescita nel biennio 2011-2012, una flessione nel biennio successivo (2013-2014) con un'inversione positiva del trend già nei primi mesi del 2015. Le principali cause della flessione riguardano la qualità del materiale rotabile e i debiti manutentivi; i guasti alla rete infrastrutturale (rotture ai sistemi di segnalamento, degli scambi, dei passaggi a livello, ecc.); il progressivo incremento del traffico ferroviario su di una rete rimasta sostanzialmente invariata; l'attivazione di numerosi cantieri per manutenzione ordinaria e potenziamento dell'infrastruttura anche in vista di Expo. L'impegno dell'Azienda è di invertire il trend sia ammodernando il parco treni sia eliminando i ritardi nella manutenzione dei treni (cfr. impegno verso clienti-viaggiatori, pag.).

#### IL RINNOVO PER COMPETITIVITÀ, CRESCITA ED ECCELLENZA DEL SERVIZIO AL CLIENTE

Il 10 aprile 2015 la Giunta regionale lombarda ha affidato a Trenord la gestione dei servizi ferroviari di trasporto regionale e locale per il periodo 2015-2020, al fine di poter proseguire le azioni messe in campo con la società per il miglioramento del servizio ed il completamento degli investimenti in materiale rotabile.

Il Contratto di Servizio 2015-2020 introduce obiettivi sfidanti:

- lo sviluppo del servizio regionale e suburbano e l'istituzione di collegamenti e fermate ad hoc per garantire l'accessibilità a Expo Milano 2015;
- la definizione degli standard qualitativi che il servizio ferroviario dovrà rispettare per tutto il periodo del contratto e delle relative penali in caso di inadempienza;
- l'impegno di Trenord per investimenti in nuovi treni per 200 milioni di euro nell'arco di validità del contratto.

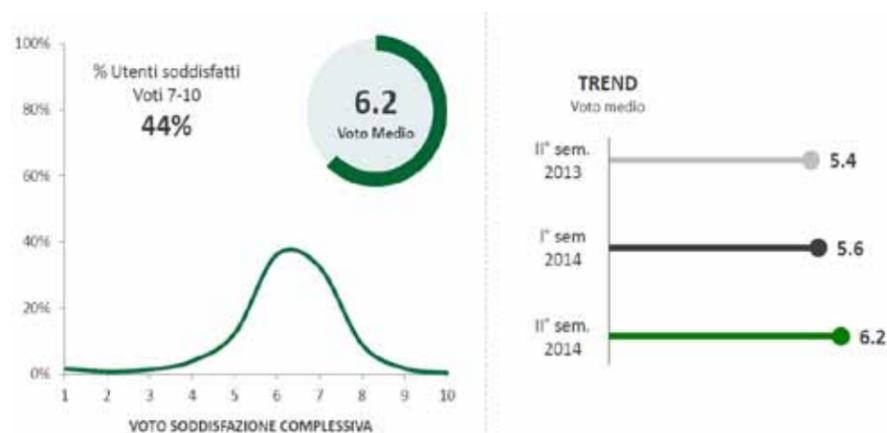
### 5.2.1

#### La qualità del servizio e la soddisfazione dei clienti

La soddisfazione del cliente è direttamente collegata alla percezione che egli ha della qualità del servizio di cui usufruisce. Trenord monitora la qualità del servizio attraverso sistemi di rilevazione della puntualità e della qualità del servizio e tramite l'indagine semestrale di soddisfazione del cliente (customer satisfaction), considerando i seguenti criteri:

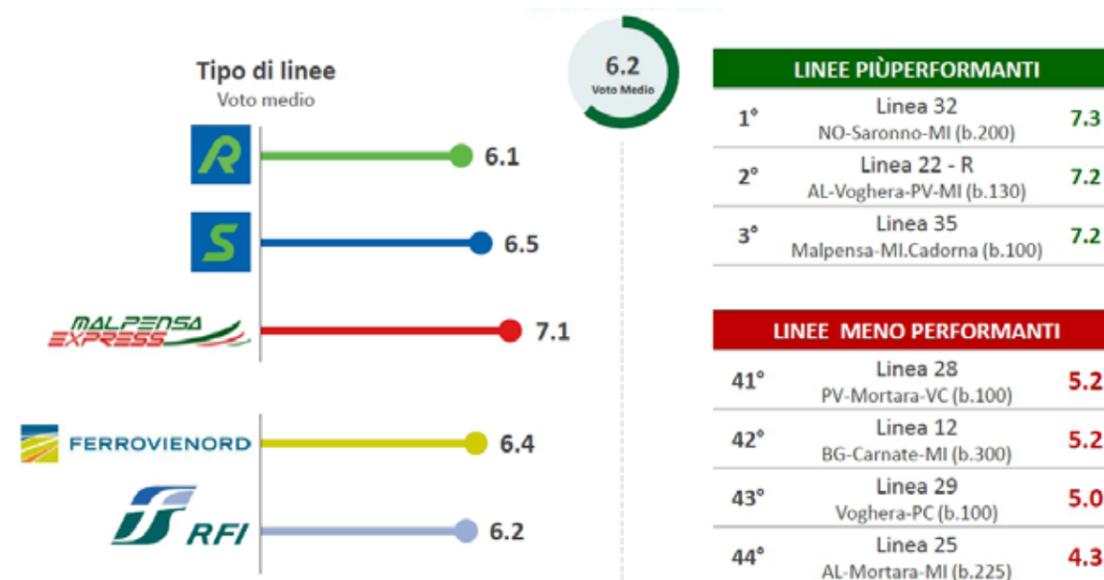
- i tempi di viaggio: si riferisce alla durata dello spostamento e alla puntualità del servizio;
- il comfort dei treni e delle stazioni: fa riferimento ad aspetti quali la disponibilità di posti a sedere e di spazio a bordo treno, la corretta temperatura e illuminazione a bordo treno, il decoro del mezzo di trasporto e la sua pulizia interna ed esterna inclusa la pulizia dei servizi igienici, dei sedili e delle stazioni, la manutenzione e il decoro delle stazioni, l'accessibilità dei servizi a persone con disabilità (ipovedenti, disabilità uditiva) e/o con scarsa mobilità (disabilità motoria, passeggini, valige);
- la sicurezza a bordo dei mezzi e nelle stazioni contro furti, aggressioni e molestie e sicurezza e affidabilità dei mezzi;
- l'offerta ferroviaria, fa riferimento all'ampiezza della rete che consente di raggiungere una destinazione con il numero minimo di trasbordi e all'adeguatezza delle corse e degli orari di servizio;
- la facilità di accesso ai servizi, intesa come facilità di acquisto e utilizzo di biglietti/abbonamenti, di interscambio con altri mezzi di trasporto pubblico e con altri mezzi (bicicletta, automobile, car sharing);
- l'attenzione al cliente e all'informazione, intese come strumenti per fornire tutte le indicazioni di cui il cliente necessita in fase di programmazione del viaggio e durante il viaggio, a bordo treno e in stazione.

Come emerge nella figura sottostante, la valutazione complessiva data a Trenord per il servizio offerto, su una scala da 1 a 10, è pari a 6,2, con un 44% di intervistati che attribuisce una valutazione complessiva compresa tra 7 e 10. Significativo è il trend che registra una crescita del 15% rispetto alla valutazione espressa dai clienti-viaggiatori nella rilevazione del secondo semestre del 2013.



FONTE: Customer satisfaction Trenord condotta nel secondo semestre 2014. Quesito: "Pensando al servizio ferroviario di Trenord, che voto, da 1 a 10, vuole dare per esprimere la sua soddisfazione complessiva per il servizio offerto?"

Particolarmente performanti e capaci di discostarsi dalla media le linee suburbane e il Malpensa Express che rispettivamente registrano una valutazione pari a 6,5 e 7,1.



FONTE: Customer satisfaction Trenord condotta nel secondo semestre 2014. Quesito: "Per ricapitolare, ripensando al servizio ferroviario di Trenord, che voto, da 1 a 10, vuole dare per esprimere la sua soddisfazione complessiva per il servizio offerto?"

### 5.2.2

#### I tempi di viaggio



FONTE: Customer satisfaction Trenord condotta nel secondo semestre 2014.

Con "tempi di viaggio" si fa riferimento alla durata dello spostamento e alla puntualità del servizio.

La tabella sottostante riporta gli indicatori con cui Trenord misura la puntualità del servizio, che nel 2014 registrano una flessione del trend. Il risultato si ripercuote anche sulla valutazione espressa dai clienti che, di conseguenza, non esprimono la sufficienza sul parametro "puntualità del servizio".

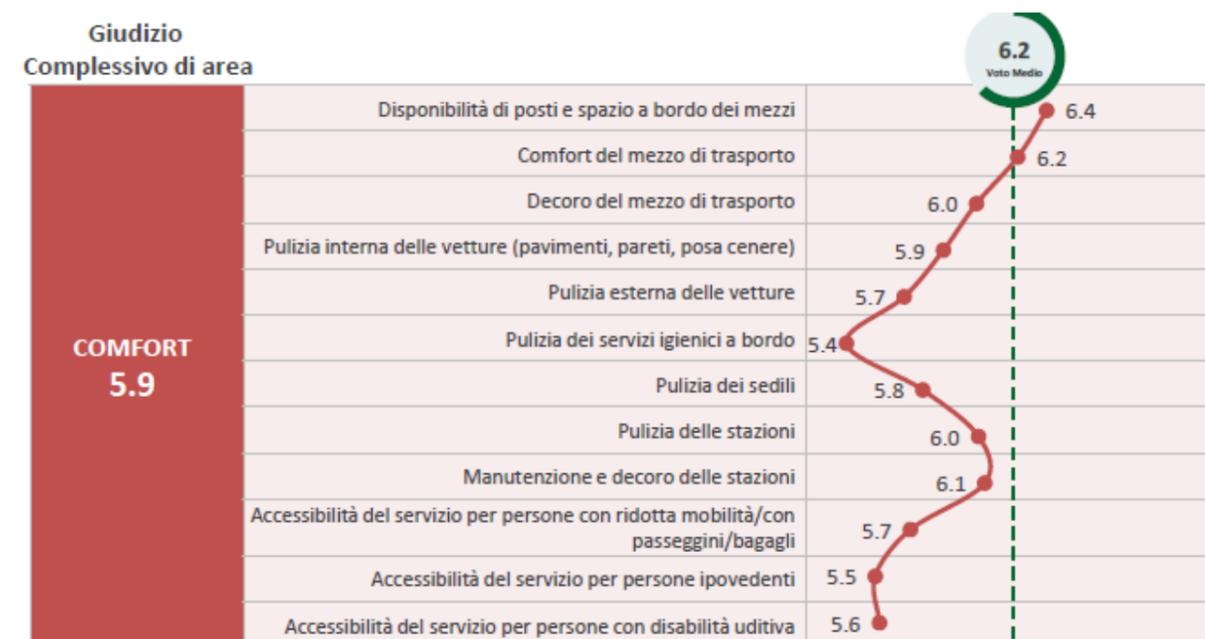
*Gli indicatori sulla puntualità del servizio di Trenord*

Puntualità e riduzione dei tempi di percorrenza <sup>1</sup>	2013	2014	Variazione
Ritardo medio ponderato per passeggero intera giornata (minuti)	3,3	<b>3,9</b>	18%
Soppressioni media giornaliera intera giornaliera (numero treni <sup>2</sup> )	18,7	<b>29,4</b>	57%
Puntualità 5 minuti intera giornata (%)	85,6	<b>82,4</b>	-4%
Puntualità 5 minuti fascia di punta lunedì-venerdì (%)	79,3	<b>76,4</b>	-4%

<sup>1</sup> Il dato considera le cause imputabili a Trenord e alla rete ferroviaria a esclusione delle cause per forza maggiore.

<sup>2</sup> Il dato sulle soppressioni è valutato sulle 2.161 corse giornalieri.

### 5.2.3 Il comfort dei treni e delle stazioni



Fonte: Customer satisfaction Trenord condotta nel secondo semestre 2014.

Il termine "comfort" si riferisce a una molteplicità di aspetti: disponibilità di posti a sedere e di spazio a bordo treno; corretta temperatura e illuminazione sui treni; decoro del mezzo

di trasporto e la sua pulizia interna ed esterna inclusa la pulizia dei servizi igienici, dei sedili e delle stazioni; manutenzione e decoro delle stazioni; l'accessibilità dei servizi a persone con disabilità (ipovedenti, disabilità uditive) e/o con scarsa mobilità (disabilità motoria, passeggini, valige).

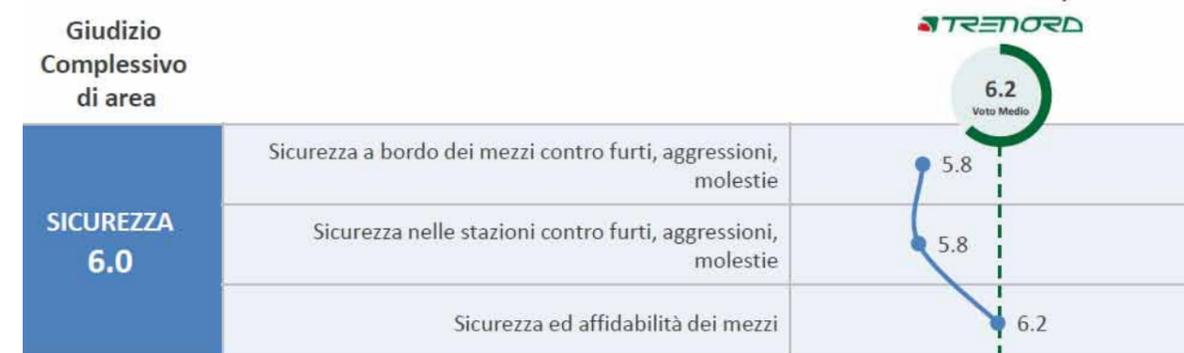
Per dare una concreta risposta, Trenord ha provveduto all'ammodernamento della flotta introducendo mezzi più confortevoli e dotati dei sistemi di illuminazione e climatizzazione più adeguati (cfr. il materiale rotabile, pag.). L'investimento nel parco rotabili è apprezzato dai clienti che attribuiscono un giudizio nella media.

In merito all'accessibilità del servizio, Trenord ha migliorato l'offerta a favore dei clienti-viaggiatori con mobilità ridotta, attraverso tariffe agevolate e un servizio di accoglienza e incarrozzamento, dando priorità a quei clienti che quotidianamente utilizzano il treno per lavoro o studio.

Trenord, nella sua attenzione alle esigenze delle persone con disabilità o a mobilità ridotta, ha implementato numerose iniziative che rendano più agevole ai disabili l'accesso alle reti di FERROVIENORD e RFI.

Ha innanzitutto messo a disposizione degli utenti con disabilità diversi canali di comunicazione (nello specifico un indirizzo email dedicato [disabili@trenord.it](mailto:disabili@trenord.it) e un servizio di Contact Center 02 72494949) utili per richiedere informazioni specifiche, per inoltrare richieste di viaggio e per segnalare eventuali anomalie e disservizi. È in corso, inoltre, l'aggiornamento e l'allineamento delle informazioni presenti sui siti web di Trenord e di FERROVIENORD per rendere più chiare e più fruibili le informazioni di accesso al servizio. Ad aprile 2015, il Trenord dispone di 183 treni di ultima generazione adeguati al trasporto di persone con difficoltà motorie. Inoltre, per migliorare l'accessibilità dei treni ai clienti con disabilità o mobilità ridotta, Trenord ha lanciato l'operazione "In treno non si sale, si entra".

### 5.3. La sicurezza sui treni



La sicurezza è il parametro al centro dell'impegno di Trenord, ancor più oggi con l'avvicinarsi di Expo Milano 2015 (cfr. BOX Sicurezza EXPO).

Trenord, in particolare, garantisce la sicurezza dei viaggiatori e del personale di bordo sia sul treno che nelle stazioni (security) e la sicurezza e l'affidabilità dei mezzi di trasporto (safety). Dal punto di vista della security, gli interventi e gli investimenti di Trenord sono rivolti

soprattutto all'incremento dei servizi di vigilanza e di presidio nelle aree ferroviarie. Per quanto riguarda i servizi di vigilanza, il personale di bordo e i passeggeri possono contare sul lavoro quotidiano di professionisti della sicurezza provenienti da una società esterna, coordinati dalla Security aziendale.

Sono stati anche svolti servizi di vigilanza notturna in alcune stazioni finalizzati al contenimento della presenza di indigenti a bordo treno; in particolare, nelle stazioni di Bergamo e Brescia l'attività è stata coordinata dalla struttura di Security aziendale. Nel corso del 2014 sono stati effettuati sia servizi a bordo treno su quasi tutte le direttrici sia servizi quotidiani a presidio delle stazioni del passante ferroviario.

Grazie anche a questi interventi, nel 2014 le segnalazioni pervenute di aggressioni ai passeggeri a bordo treno sono notevolmente diminuite rispetto al 2013. In diminuzione anche le aggressioni a bordo treno al personale di bordo. Nonostante il miglioramento degli indicatori, secondo la customer satisfaction, la percezione di sicurezza da parte del cliente è sotto la sufficienza.

Aggressioni e molestie a personale di bordo e passeggeri a bordo treno

	2013	2014	Variazione
Aggressioni/molestie a passeggeri a bordo treno	14	13	-7,1%
Aggressioni/molestie a personale di bordo a bordo treno	16	15	-6,3%

Dal punto di vista della safety, Trenord interviene per il miglioramento continuo della tecnologia a supporto dei sistemi di sicurezza. In particolare, si evidenzia l'introduzione a bordo treno del Sistema di Controllo della Marcia Treno (SCMT) che ha il compito di mantenere sotto vigilanza elettronica il comportamento del personale di macchina dei treni in base all'aspetto dei segnali ferroviari, alla velocità massima consentita sul tratto di linea che si percorre, alla velocità massima ammessa per quel treno stesso e ad altri parametri come, ad esempio, il grado di frenatura della linea o la capacità di frenatura del treno stesso, nonché a rallentamenti temporanei di tratti di linea.

Parlando di sicurezza del trasporto, assume rilevanza il tasso di incidentalità<sup>2</sup> che nel 2014 è pari a meno di un incidente su un milione di treni/km ( $10^{-6}$ ) e non ha portato a nessun morto o ferito grave tra i viaggiatori e il personale dell'impresa. Ogni evento, seppur di lieve entità, viene comunque gestito da Trenord ai fini del "ritorno di esperienza" per valutare qualsiasi azione possa evitarne il ripetersi. Il dato sulla sicurezza si traduce in un voto di soddisfazione del cliente pari a 6,2.

<sup>2</sup> Gli incidenti che vengono considerati nella rendicontazione sono: svii (in linea o in manovra), urti (in linea o in manovra) eccetto contro ostacoli; incendi, incidenti con treni in movimento per cause dipendenti dall'impresa ferroviaria. Sono, invece, esclusi dalla rendicontazione: incidenti ai passaggi a livello, suicidi, investimenti, incidenti con treni in movimento per cause non dipendenti dall'impresa ferroviaria, ogni forma di atto vandalico.

## SICUREZZA EXPO

In previsione dell'evento Expo Milano 2015, da oltre un anno, Trenord partecipa attivamente agli incontri e tavoli tecnici organizzati da Prefettura e Regione Lombardia per predisporre i piani di intervento ed ogni necessaria azione per garantire maggior sicurezza nel trasporto nel suo complesso (ferroviario, stradale e aereo).

Si è provveduto alla stesura di un'apposita procedura di emergenza da attivare, in Trenord - ai vari livelli aziendali - ad esempio al verificarsi di incidenti ferroviari, inconvenienti di circolazione, condizioni atmosferiche avverse, che potrebbero provocare notevoli disagi e/o addirittura la "paralisi" delle linee ferroviarie regionali sulle quali viaggeranno i milioni di visitatori attesi nel periodo espositivo. Trenord, al pari delle altre Aziende/Enti interessati, garantirà la presenza di un operatore specializzato al Centro Operativo Misto (COM) della Prefettura che sovrintenderà qualsivoglia emergenza o criticità si verifichi.

Si è posta inoltre particolare attenzione ai tempi di ripristino della circolazione ferroviaria a seguito di incidente caratterizzato da evento mortale/suicidio. A tal proposito, è stato definito un protocollo di intervento condiviso con gli Organi di Polizia, le principali aziende di trasporto (Trenord, Trenitalia e NTV) ed i gestori dell'infrastruttura (RFI e FERROVIENORD), nel quale vengono stabilite le modalità operative per snellire i tempi di intervento.

Sono in via di definizione le modalità operative da attuare nell'ambito della stazione di Rho Fiera Milano, con particolare attenzione al tema "incarozzamento" (salita/discesa dal convoglio) considerato l'elevato numero di viaggiatori annunciato e l'incremento dei treni che effettueranno fermata nella suddetta stazione, ivi compresa l'Alta Velocità.

Al fine di contrastare i fenomeni di microcriminalità e l'elevata evasione del titolo di viaggio, Trenord incrementerà il numero degli operatori di Società esterna attualmente in servizio sia sui convogli che nelle aree di stazione. Questi, coordinati dalla Security aziendale, svolgeranno attività di prevenzione e tutela del materiale rotabile a bordo treno. Si incrementeranno inoltre i servizi di vigilanza ed i sistemi di videosorveglianza per il presidio delle aree di stazione ed impianti.

## 5.4

### L'informazione al cliente

Trenord si impegna inoltre a fornire tutte le indicazioni di cui il cliente necessita in fase di programmazione del viaggio e durante il viaggio, a bordo treno e in stazione.

In particolare tre sono gli strumenti che la società ha approntato nel tempo:

- informazione a bordo treno;
- info real time;
- presenza di personale dedicato nelle stazioni (cfr. box addetti ai varchi e berretti verdi).

### **Informazioni a bordo treno**

Si tratta di un servizio in essere dal 2011 per offrire informazioni di servizio e commerciali durante il viaggio, gestito direttamente dai comunicatori della sala operativa.

Info real time nasce nel 2012 per diffondere in tempo reale le informazioni sulla circolazione dei treni, specialmente in presenza di criticità significative. Attivo dalle 6.30 alle 21.30 il servizio è fondato sulla suddivisione delle informazioni sulle 39 direttrici che corrispondono ad altrettante pagine web (consultabili anche da mobile) e ad altrettanti account Twitter. È prevista la prossima migrazione del servizio su una nuova applicazione per smartphone.

#### **GLI ADDETTI AI VARCHI**

Gli addetti ai varchi, al 31 dicembre 2014, sono 49. Si tratta di personale Trenord presidia i varchi in ingresso e in uscita di 11 stazioni di Milano: Cadorna, Domodossola Fiera, Bovisa Politecnico, Affori, Villapizzone, Garibaldi, Repubblica, Lancetti, Porta Venezia, Dateo e Porta Vittoria.

Gli addetti ai varchi si occupano di:

- il presidio dei varchi per il controllo in ingresso/uscita;
- la vendita dei titoli di viaggio in caso di anomalia delle macchinette self-service e l'emissione di eventuali sanzioni;
- l'assistenza ai viaggiatori;
- l'erogazione di informazione alla clientela (anche in lingua straniera);
- la promozione di prodotti e servizi alla clientela;
- il presidio straordinario delle stazioni in caso di eventi speciali.

#### **I BERRETTI VERDI "MY LINK STAFF"**

Berretti Verdi "My-Link Staff" è un servizio avviato nel 2011 che prevede la presenza di personale in divisa in stazione. Nel 2014 i Berretti Verdi sono 21 e sono dipendenti delle Cooperative "Vesti Solidale" e "Il Carro".

Prestano servizio nelle ore di maggior affluenza: 4 ore la mattina presidiando 18 stazioni e 4 ore il pomeriggio presidiando 9 stazioni.

I Berretti Verdi sono quotidianamente impegnati:

- nell'assistenza ai clienti-viaggiatori, che consiste nell'accoglienza e nell'offerta di informazioni, nel supporto in caso di anomalie del servizio nel supporto ai clienti-viaggiatori nell'utilizzo delle emettitrici automatiche;
- nel controllo delle stazioni e degli apparati di vendita di titoli di viaggio, con la possibilità di intervenire in casi di problematiche non complesse;
- nella reportistica di monitoraggio della qualità delle stazioni e degli impianti;

Sono inoltre impegnati nei supporti operativi più generali in caso di eventi/manifestazioni/scioperi o comunque di eventi straordinari in cui si ritenga utile la loro partecipazione.

6

INTERMODALITÀ



## 6. Intermodalità

La mobilità sostenibile si concretizza nella promozione di un sistema di trasporti a basso impatto ambientale, attraverso l'utilizzo di mezzi di trasporto ecologici.

Il Gruppo FNM ha fatto propria la sfida della mobilità sostenibile, promuovendo l'intermodalità, ossia l'integrazione tra treno e altre modalità di trasporto ecocompatibili, quali ad esempio l'auto elettrica e la bicicletta.

Questa sfida è colta dal Gruppo FNM attraverso il car sharing elettrico gestito da SeMS e investimenti nella creazione di nuovi parcheggi per auto e biciclette presso le stazioni.



### 6.1 L'intermodalità treno-auto: il car sharing E-vai

Il car sharing E-vai nasce nel 2010 dalla collaborazione tra SeMS e Trenord e offre a chi si muove una modalità di trasporto sostenibile, integrata con il sistema ferroviario.

Il servizio è rivolto sia a privati sia ad aziende che desiderino rinnovare il proprio parco auto. I veicoli a disposizione degli utenti sono elettrici o a basso impatto ambientale Euro 5 e GPL bi-fuel.

Il car sharing è:

- **ECOLOGICO**, si stima che ogni auto in car sharing sostituisca in media 6 autovetture private;
- **ECONOMICO**, l'utente risparmia sui costi fissi di cui si fa carico la società di car sharing (manutenzione, tasse e assicurazione);
- **FLESSIBILE**, l'utente ha a disposizione diverse tipologie di veicoli.

Grazie a queste caratteristiche il car sharing E-vai si presta a veicolare facilmente la cultura della mobilità sostenibile e a diventare un ulteriore strumento di valorizzazione del territorio, anche in vista di Expo 2015.

Il servizio è attualmente presente in 37 Comuni della Lombardia.

Comuni nei quali è presente il servizio di car sharing E-vai

Provincia	Comuni nei quali è presente il servizio E-vai
Milano	Abbiategrasso Casorezzo Cesano Boscone Cuggiono Legnano Magenta Milano Novate Milanese Rho c/o Fiera Milano San Vittore Olona Segrate - Aeroporto Linate
Bergamo	Bergamo Orio - Aeroporto Orio al Serio (c/o Oriocenter)
Cremona	Cremona
Como	Como Alzate Brianza Erba Mariano Comense
Lodi	Lodi Casalmaiocco
Monza e Brianza	Cesano Maderno Giussano
Pavia	Pavia Vigevano
Sondrio	Morbegno Sondrio Tirano
Varese	Varese Ferno - Aeroporto Malpensa Cairate Gallarate Laveno Mombello Maccagno Saronno Ternate Tradate Travedona Monate

In particolare a Milano sono presenti 10 postazioni E-vai, dislocate in prossimità delle stazioni e in punti strategici della città:

- corso Porta Vittoria 27;
- viale Piceno 60;
- via Luigi Soderini 24;
- via Principe Eugenio 53;
- stazione Cadorna, via Metastasio 5;
- stazione Bovisa, piazza Alfieri;
- via Spadolini;
- piazza Savoia 6 (Hotel Michelangelo);
- stazione Centrale, Autosilo Boscovich 2, ing. via Cappellini 21 e via Boscovich 18, 1° piano;
- stazione Garibaldi, Autosilo Garibaldi 2°, piano via Tocqueville 21.

In alcune delle postazioni sono inoltre presenti le colonnine di ricarica per le auto elettriche.

Dalla nascita del servizio, il car sharing è risultato molto apprezzato dagli utenti, tanto che il numero di noleggi è aumentato significativamente. Nel 2014 sono 27.624 gli utenti che hanno deciso di utilizzare il car sharing, per un totale di circa 50.000 ore di mobilità a impatto zero attraverso il noleggio di veicoli elettrici.

A fronte del successo registrato dal servizio SeMS ha deciso di effettuare un investimento significativo per ampliare il grado di copertura del servizio con l'obiettivo di portare il car sharing E-vai in tutte le Province e nei principali comuni della Lombardia. Nel 2014 sono stati aperti 14 nuovi punti noleggio, per un totale di 76 postazioni car sharing.

I benefici in termini di impatto ambientale dell'attività di car sharing in termini di quantità di CO2 risparmiata ammontano a più di 75 tonnellate dall'inizio del servizio a giugno 2014.

I numeri del servizio E-vai

	2014	2013
Veicoli elettrici e bimodali utilizzati da aziende pubbliche e private	123	167
E-vai point	76	50
Mezzi car sharing	119	123
Utenti car sharing	27.624	17.833
Numero di noleggi car sharing	23.077	15.587
Ore di noleggio con auto elettriche	50.000	33.000

Con l'obiettivo di portare il servizio presso tutti i capoluoghi lombardi, si prevede nel 2015 di attivare 5 ulteriori postazioni e acquistare 40 nuovi mezzi elettrici.

## 6.2

### L'intermodalità bici-treno

L'impegno del Gruppo FNM per contribuire alla creazione di un sistema di mobilità sostenibile si concretizza anche attraverso gli investimenti realizzati a favore dell'integrazione modale di bici e treno. Tale pratica, diffusa già da tempo in molti Paesi europei, rappresenta infatti un tassello fondamentale verso una mobilità più sostenibile e una leva vincente per favorire la scelta del treno.

L'intermodalità bici-treno consente di utilizzare in modo combinato i due mezzi di trasporto per gli spostamenti quotidiani, utilizzando la bicicletta per raggiungere la stazione di partenza, oppure, trasportandola a bordo treno per collegare la stazione di arrivo con la destinazione finale.

L'uso combinato di diverse modalità e vettori di trasporto genera benefici non solo per gli utenti del servizio, ma anche per la comunità e il territorio. Nello specifico, l'integrazione modale bici-treno consente di unire l'ottenimento dei vantaggi derivanti dall'utilizzo dei mezzi pubblici e della bici, offrendo così la possibilità di:

- incentivare l'utilizzo della bicicletta in ambito urbano ed extraurbano;
- ridurre le emissioni inquinanti, ad esempio attraverso l'utilizzo della bicicletta come mezzo per effettuare il tragitto casa-stazione al posto dell'auto;
- decongestionare il traffico grazie a un maggiore utilizzo dei mezzi di trasporto pubblico e della bicicletta;
- ridurre lo spazio pubblico occupato dalle auto in sosta, contribuendo così a rendere le aree urbane più vivibili anche per i pedoni;
- ridurre il costo complessivo del trasporto, in quanto la bicicletta rappresenta un'alternativa più economica rispetto all'auto (non solo per il costo di acquisto ma anche in termini di manutenzione);
- promuovere il turismo sostenibile e lo sviluppo del territorio.

*Ogni auto posteggiata occupa l'equivalente di circa 10 posti bici*

È proprio la consapevolezza dei vantaggi derivanti dall'utilizzo combinato della bicicletta e dei mezzi pubblici che ha spinto FERROVIENORD ad implementare diverse tipologie di interventi. In particolare:

- sono stati creati posteggi per biciclette attraverso la predisposizione di rastrelliere libere presso le stazioni, velostazioni (Cfr. paragrafo velostazioni);
- sono stati effettuati investimenti per permettere ai clienti-viaggiatori, che desiderano trasportare sul treno la propria bicicletta, di raggiungere agevolmente le banchine e i treni con il proprio mezzo a due ruote. In particolare si stanno dotando le stazioni con appositi ascensori che permettano il trasporto delle biciclette (Cfr paragrafo Accessibilità delle stazioni).

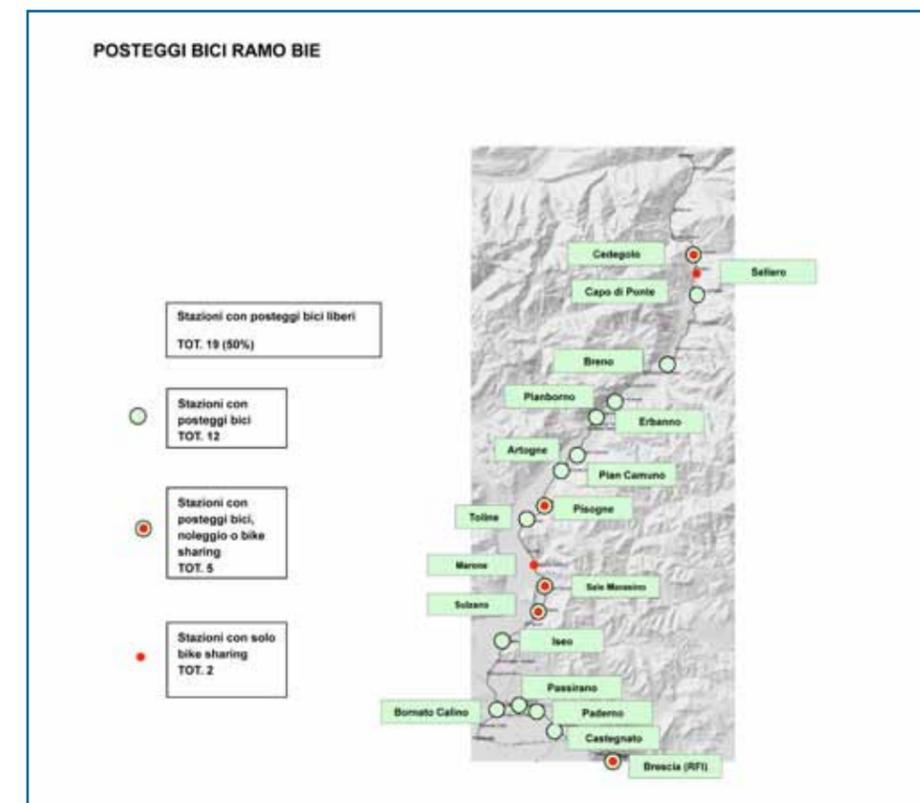
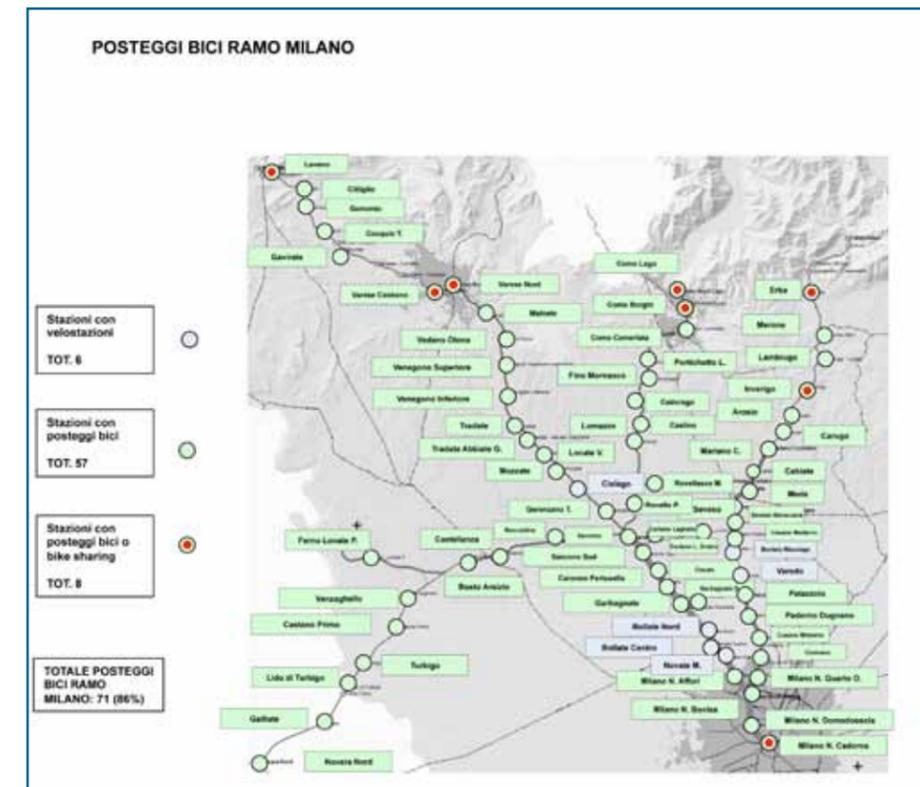
Grazie agli interventi effettuati, al 31 dicembre 2014 sulla rete sono presenti circa 4.000 posti per biciclette così suddivisi:

1. 2.885 posteggi offerti tramite rastrelliere libere;
2. 812 posteggi collocati all'interno di velo-stazioni;
3. 130 biciclette a disposizione per il noleggio nelle stazioni di Erba, Inverigo e Laveno;
4. 180 stalli complessivi per il bike sharing in prossimità delle stazioni di Brescia, Cedegolo, Como Borghi, Como Lago, Marone, Milano Cadorna, Pisogne, Sale Marasino, Sellero, Sulzano, Varese Nord e Varese Casbeno.

La tabella Y e la figura X mostrano la presenza e la capillarità dei posti bicicletta lungo i due rami della linea FERROVIENORD. Nel dettaglio, lungo il ramo Milano sono presenti 71 stazioni dotate di posteggio bici, pari all'86% della rete. Il ramo Brescia-Iseo-Edolo conta invece 19 stazioni con servizio di posteggio, con una percentuale di copertura rete del 50%. Stazioni fornite di posteggio bici

Ramo di Milano	71 stazioni con posteggio bici (86% della rete)
Ramo Brescia- Iseo – Edolo	19 stazioni con posteggio bici (50% della rete)

Mappa della presenza di posti bicicletta, ramo Milano e ramo Bresci-Iseo-Edolo. Fonte: elaborazione interna FN



### 6.3

#### Le velostazioni

FERROVIENORD, in collaborazione con partner locali quali le amministrazioni pubbliche e le organizzazioni impegnate nel sociale, sta dando grande impulso allo sviluppo dell'intermodalità tramite la creazione di velostazioni, ciclofficine, mobilità dolce e sistemi integrati di trasporto. Tra le varie iniziative realizzate, e sulle quale sono in atto importanti progetti, vi è quella delle velostazioni.

Le velostazioni, o ciclostazioni, sono strutture destinate al parcheggio di biciclette e dotate di alcuni servizi, gratuiti o a pagamento. A livello strutturale, ci sono tipologie più semplificate, come ad esempio aree recintate o capannoni, fino a strutture complesso multipiano e multifunzione.

Le velostazioni svolgono un ruolo importante in tema di incentivo all'intermodalità bicicletta – trasporto pubblico, tant'è che sono spesso realizzate all'interno o nelle immediate vicinanze di stazioni ferroviarie, metropolitane, metro-tramvie, e in generale fermate di trasporto pubblico. Sono altresì presenti nei centri storici delle grandi città o presso luoghi di interesse particolare (scuole, università, ospedali, luoghi di culto, musei, siti lavorativi, etc.), contribuendo alla riqualificazione e valorizzazione di aree urbane, altrimenti destinate alla sosta di veicoli a motore.

Questa tipologia di intermodalità, definita "passiva", prevede l'uso della bicicletta per arrivare o partire da un punto di accesso al trasporto pubblico e si pone in alternativa – o ad integrazione – di quella "attiva", che prevede la possibilità di trasportare il ciclo a bordo del mezzo pubblico.

Tali strutture offrono quindi condizioni di sicurezza contro i furti e minore ingombro degli spazi pubblici, rappresentano un valido incentivo all'utilizzo della bicicletta a discapito dell'auto o di altri mezzi inquinanti e producono benefici ambientali importanti.

FERROVIENORD guarda con attenzione al ruolo di queste strutture, incentivandone la realizzazione di nuove, aggiuntive alle 6 attualmente presenti lungo la linea e nelle stazioni di Cislago, Bollate Nord, Bollate Centro, Novate, Bovisio Masciago e Varedo.

#### La velo stazione di Bollate. Una best practice europea



Il progetto delle velostazioni di Bollate ha preso il via nel settembre 2012 grazie all'intesa tra FERROVIENORD e l'amministrazione comunale. Si tratta di un deposito di biciclette ad uso dei cittadini e dei viaggiatori in prossimità delle stazioni di Bollate Centro e Bollate Nord, i cui locali sono stati messi gratuitamente a disposizione da FERROVIENORD.

Ospitano circa 430 biciclette video sorvegliate da telecamere collegate alla centrale dei carabinieri e dei vigili urbani. L'accesso avviene dietro richiesta di un badge personale ed è consentito dalle ore 6 alle 24, tutti i giorni, domeniche e festivi inclusi, grazie ai volontari della cooperativa sociale "Fabbrica dei segni", che provvedono all'apertura e alla chiusura dei locali. I fruitori possono inoltre avvalersi, su prenotazione, delle prestazioni gratuite della velo-officina, con pulizia, manutenzione e riparazione della propria bicicletta.

Il progetto ha visto inoltre il coinvolgimento di un gruppo di ragazzi della scuola media di via Verdi, "I Restauratori di via Verdi", che hanno collaborato a ristrutturare e arredare i locali, permettendo l'apertura della velo stazione. Alcuni dei ragazzi sono inoltre coinvolti volontariamente nella gestione dei servizi della velo officina.

L'iniziativa è stata identificata come best practice europea, per la capacità di offrire un servizio utile ai pendolari, con importanti ricadute sia ambientali, sia sociali. Se da una parte infatti l'incentivo a utilizzare mezzi ecologici quali la bicicletta e il treno, impatta positivamente sull'inquinamento e sul traffico locale, dall'altra il coinvolgimento della cooperativa ha permesso ai ragazzi di poter utilizzare il proprio tempo in modo socialmente utile e gratificante, evitando fenomeni di emarginazione e dispersione. Il progetto ha permesso inoltre la valorizzazione di spazi inutilizzati, concessi gratuitamente in comodato d'uso da FERROVIENORD.

#### Progetto Bi.Ti.Bi

Il progetto triennale 2014-2016 Bi.Ti.Bi (Bike Train Bike) – finanziato nell'ambito del programma Intelligent Energy Europe – punta a promuovere l'efficienza energetica dei trasporti in Europa attraverso un sistema di trasporto door-to-door che combini gli spostamenti bicicletta e treno.

FERROVIENORD, insieme ad altre società ferroviarie e a leader europei specializzati nella mobilità, ha ottenuto un contributo europeo di circa 100.000,00 € per attività volte alla promozione della intermodalità Bici-Treno-Bici. Il progetto si propone di prendere in considerazione tutti gli aspetti (tariffe, comodità, sicurezza) che dovranno rendere agevolmente fruibile il sistema di trasporto in cui la bici viene utilizzata nei tratti a breve percorrenza e il treno in quello a lunga percorrenza. Ciascuno dei partner concorrerà al progetto apportando il proprio know-how specifico e affiancando FERROVIENORD nella sperimentazione. Nella tabella per ciascuno dei partecipanti si riporta il profilo e il ruolo svolto all'interno del Progetto Bi.Ti.Bi.

Partecipanti al progetto Bi.Ti.Bi

PARTECIPANTE	PAESE	PROFILO	RUOLO PRINCIPALE
TRANSPORT & MOBILITY LEUVEN	BELGIO	Agenzia specializzata nella mobilità	ESPERTO COORDINATORE DEL PROGETTO
BLUE MOBILITY	BELGIO	Operatore leader di bike-sharing (BLUE Bike) che sta già testando l'approccio BiTiBi in 40 stazioni in Belgio	PARTNER
COPENHAGENIZE (CIZE)	DANIMARCA	Agenzia di comunicazione specializzata nel campo della mobilità dolce	ESPERTO TECNICO PER LA COMUNICAZIONE
FERROVIENORD	ITALIA	Operatore ferroviario regionale	PARTNER
POLIEDRA	ITALIA	Centro di ricerca del Politecnico di Milano e centro di consulenza per la pianificazione ambientale, urbanistica e territorio	ESPERTO TECNICO PER LA PIANIFICAZIONE
NS STATIONS	OLANDA	Operatore ferroviario regionale	PARTNER
INNO-V	OLANDA	Società di consulenza specializzata nel trasporto pubblico e nei viaggi multimodali	ESPERTO TECNICO PER I TRASPORTI
ASESORIA DE INFRAESTRUCTURAS Y MOVILIDAD, S.L. (AIM)	SPAGNA	Società specializzata nell'assistenza tecnica per le Pubbliche Amministrazioni e le aziende legata alla mobilità sostenibile	ESPERTO TECNICO PER LA PIANIFICAZIONE DELLA MOBILITÀ URBANA
FGC - CATALA GOVERNMENT RAILWAYS	SPAGNA	Operatore ferroviario regionale	PARTNER
MERSEY RAIL	REGNO UNITO	Operatore ferroviario regionale	PARTNER

Le stazioni scelte per testare il Bi.Ti.Bi sono quelle di Como Borghi, Bollate Nord e Bollate Centro.

Il progetto si propone di raggiungere i seguenti obiettivi:

1. Creare una valida alternativa all'utilizzo dell'auto privata per raggiungere la stazione;
2. Incrementare il numero degli utenti che utilizzano la combinazione bici-treno-bici entro il 2017;
3. Ridurre l'utilizzo delle auto;
4. Ridurre annualmente le emissioni di CO2.

Il progetto prevede la messa a punto e l'integrazione delle seguenti attività:

1. presenza di un parcheggio comodo e sicuro per le biciclette;
2. presenza di un servizio di bike sharing presso la stazione;
3. creazione di un'offerta integrata tra i diversi attori del territorio (Comune, Regione, FERROVIENORD, gestore bike sharing, associazioni di categoria);
4. predisposizione di un sistema di pagamento integrato tra i diversi mezzi (promozioni, card per il bike sharing e servizio ferroviario)
5. comunicazione e marketing dell'iniziativa rivolta ai pendolari.



# 7

IL TRASPORTO  
PUBBLICO  
SU GOMMA



## 7. Il trasporto pubblico su gomma

Il Gruppo FNM, conscio dell'importanza di favorire l'intermodalità e l'interconnessione di mezzi e di linee, è da anni attiva nel trasporto pubblico su gomma attraverso la Società FNMA – Ferrovie Nord Milano Autoservizi.

L'azienda opera con proprie linee di trasporto pubblico ed è inoltre attiva nel settore del trasporto privato a carattere turistico-sociale.

FNMA opera con proprie linee di trasporto pubblico nelle Province di Varese, Como e Brescia per un totale di 630,4 km di rete. La rete è attualmente articolata in 17 autolinee di trasporto pubblico locale e si completa con 2 autolinee di Gran Turismo statali e 1 Gran Turismo provinciale.

Nella seguente tabella si riportano le linee del servizio di trasporto pubblico locale nelle tre Province.

Province	Linea
Varese	Saronno - Turate - Saronno Tradate - Saronno con prolungamento a Caronno Pertusella e diramazione Origgio Tradate - Legnano-Busto Arsizio Tradate - Castiglione Olona con diramazione Gazzada Somma Lombardo - Varese con diramazione Villadosia Varese - Gallarate con diramazione Carnago - Cairate - Gazzada
Como	Como - Varese Tradate - Olgiate Comasco Saronno - Fenegrò - Lomazzo Olgiate Comasco - Appiano Gentile - Lomazzo Appiano Gentile - Lurago Marinone - Lomazzo Lomazzo - Tradate Cantù - Lomazzo
Brescia	Brescia - Iseo - Edolo Iseo - Provaglio - Brescia Saviore dell'Adamello - Cedegolo Valle - Cedegolo

Per quanto riguarda le Autolinee di Gran Turismo Statali e Provinciali le linee sono le seguenti:

Autolinee di Gran Turismo Statali	Asso - Saronno - Cesenatico - Rimini - Gabicce Mare (estiva)
Autolinee di Gran Turismo provinciale	Milano - Campione d'Italia Olgiate Comasco - Tradate - Origgio - Cervia - Rimini - Cattolica (estiva)

Il servizio delle Autolinee di Gran Turismo Statali è svolto in cooperazione con la società

Autostrade S.r.l.

FNMA offre anche servizi non di linea rappresentati da:

- corse sostitutive di ferrovia (in conto Trenord S.r.l.);
- corse sostitutive Malpensa Express (in conto Trenord S.r.l.);
- servizi di noleggio a carattere turistico effettuati su prenotazione;
- trasporto regolare per conto di amministrazioni comunali (scuolabus);
- trasporto regolare di maestranze.

### 7.1

#### Gli autobus

Al 31 dicembre 2014 il parco autobus complessivo è di 172 mezzi per un totale di 4.227.000,00 passeggeri trasportati nell'anno di riferimento. Nel 2014 l'azienda ha rinnovato il parco autobus, provvedendo all'acquisto di un nuovo mezzo e privilegiando tipologie di veicoli meno inquinanti. Sono pertanto aumentati gli autobus EURO 5 EEV, gli EURO 5 e gli EURO 4. L'ammmodernamento del parco auto incide positivamente in termini di impatto ambientale, in quanto aiuta a ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub> (Cfr. Capitolo ambiente pp.) e di impatto sociale, contribuendo ad aumentare la sicurezza dei passeggeri. La seguente tabella riporta in sintesi i dati 2014 inerenti il parco autobus.

Autobus	2014
Parco autobus complessivo, di cui:	172
EURO 5 EEV	4
EURO 5	27
EURO 4	6
Nuovi autobus immatricolati	1

### 7.2

#### La qualità in azienda

FNM AUTOSERVIZI pone al centro delle proprie politiche la soddisfazione del cliente e quindi la qualità dei servizi offerti in un'ottica di miglioramento continuo e adeguamento rispetto alle esigenze degli utenti.

L'impegno della società nel perseguire obiettivi di qualità è rafforzato dalla scelta di adottare, a partire dal mese di ottobre 2003, un sistema Gestione per la qualità, certificandolo secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000, certificato n. 175 - ANCIS SINCERT, per le proprie attività di servizi continuativi di linea e occasionali di noleggio. A ciò si aggiunge una costante attenzione nella formazione dei propri collaboratori, sensibilizzandoli alle esigenze del cliente.

### 7.3

#### La voce dei clienti: il questionario “Sessantasecondi”

Il questionario annuale “Sessantasecondi” è il primo strumento utilizzato dalla società per monitorare il livello di qualità percepito dai clienti. Vengono raccolte informazioni inerenti la tipologia e le dinamiche di spostamento degli utenti, ai quali è richiesto di esprimere un giudizio critico, tramite attribuzione di un punteggio compreso tra 1 (insufficiente) e 5 (ottimo) sui seguenti aspetti del servizio:

- efficienza;
- sicurezza;
- comfort di viaggio;
- informazione e comunicazione;
- aspetti relazionali.

L'indagine è effettuata a campione tra gli utenti di alcune linee ritenute significative.

Sulla base delle informazioni raccolte con il questionario la società ha elaborato una griglia dei fattori di qualità che qualificano il servizio offerto al pubblico. Questo strumento viene utilizzato sia per monitorare la qualità del servizio, sia per stabilire gli obiettivi di miglioramento per l'anno successivo.

Nella tabella seguente si riportano i fattori di qualità e gli indicatori utilizzati per misurarli.

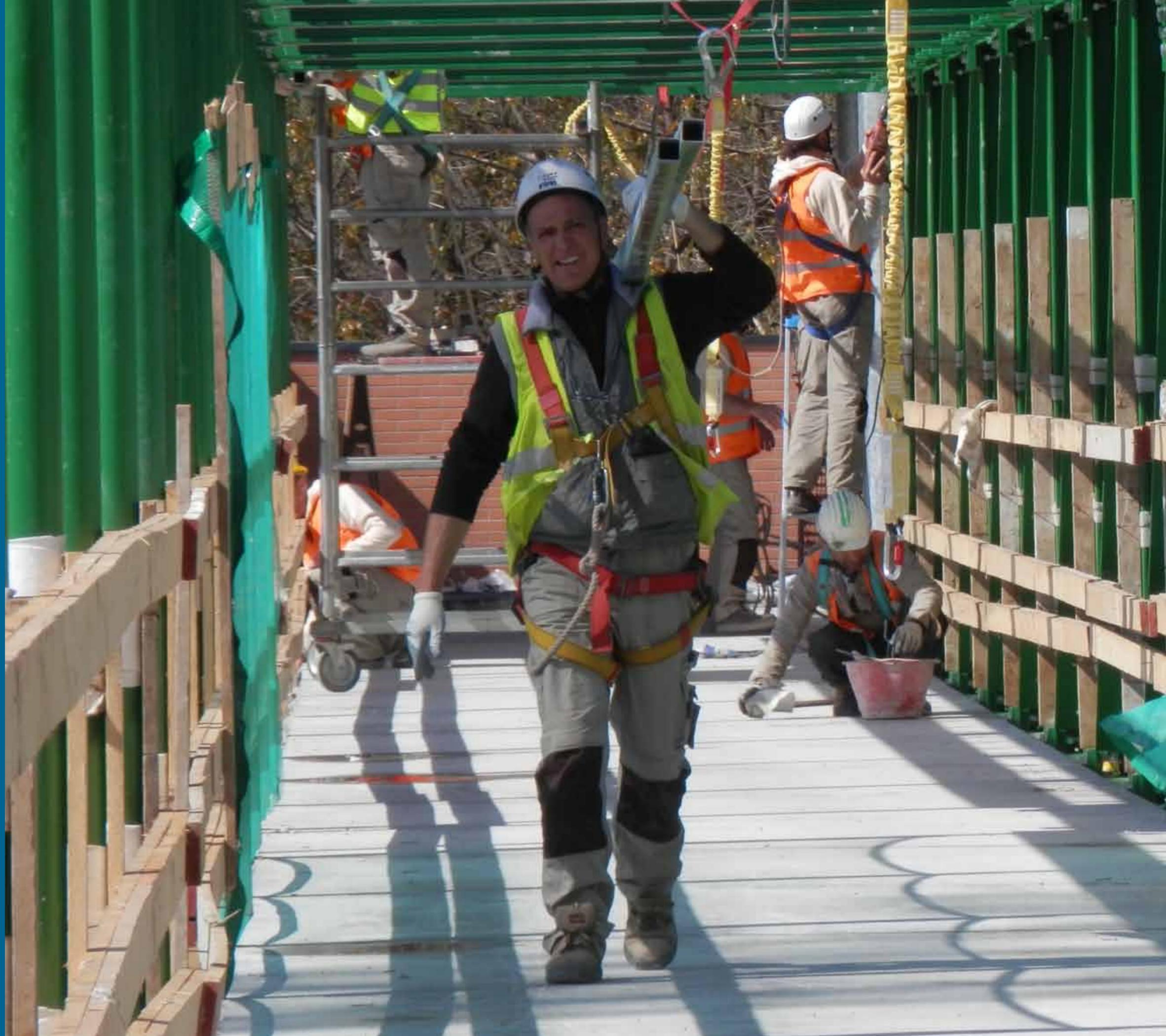
Aspetti	Indicatori
Efficienza	Copertura giornaliera Frequenza delle corse Puntualità Percezione puntualità Intermodalità Regolarità
Sicurezza	Incidentalità mezzi Affidabilità del personale di guida Vetustà mezzi Percezione sicurezza del viaggio

Province	Linea
Comfort di viaggio	Facilitazione accesso al bus Servizi ai portatori di handicap Climatizzazione Percezione climatizzazione Affollamento medio Percezione affollamento Viaggiatori trasportati Pulizia ordinaria Pulizia radicale Percezione di pulizia del mezzo
Ambiente	Mezzi con motore EURO 6 EEV Mezzi con motore EURO 5 Mezzi con motore EURO 4 Mezzi con motore EURO 3 Mezzi con motore EURO 2 FAP Mezzi con motore EURO 1 Mezzi con motore EURO 0 FAP Utilizzo di gasolio a basso tenore di zolfo (10PPM)
Comunicazione	Tempestività Diffusione Percezione accuratezza diffusione informazione Percezione presenza e leggibilità informazioni in palina Percezione comportamento del personale di guida Tempo medio risposta reclami Frequenza indagini customer satisfaction Autobus con indicatori luminosi di percorso Diffusione orari alle fermate
Rete di vendita	Punti vendita sul territorio

La scelta degli indicatori di qualità è coerente con le politiche del Gruppo FNM; in particolare è interessante notare come tra gli indicatori di efficienza vi sia l'intermodalità, che risponde pienamente alla visione strategica del Gruppo di considerare sempre più il trasporto non come la somma di attività distinte e autonome, ma come un'unica prestazione dal punto di partenza all'arrivo (Cfr. paragrafo 5.6.2 “Intermodalità”).

8

FNM  
PER LE RISORSE  
UMANE



## 8. FNM per le risorse umane

### 8.1

#### La popolazione aziendale

Al 31 dicembre 2014 i dipendenti del Gruppo FNM e Trenord sono 5.585. La composizione di genere vede una netta prevalenza di uomini (l'83,2% della popolazione aziendale) rispetto alle donne (il 16,8% della popolazione aziendale).

La popolazione aziendale al 31 dicembre

	31.12.2014			31.12.2013		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Gruppo FNM	1.119	243	1.362	1.121	241	1.362
Trenord	3.527	696	4.223	3.533	674	4.207
<b>TOTALE AGGREGATO</b>	<b>4.646</b>	<b>939</b>	<b>5.585</b>	<b>4.654</b>	<b>915</b>	<b>5.569</b>

La tabella seguente mostra l'organico medio aziendale, in aumento dello 0,6%.

Organico medio

	2014	2013
Gruppo FNM	1.364,00	1.341,08
Trenord	4.214	4.204
<b>TOTALE AGGREGATO</b>	<b>5.578</b>	<b>5.545</b>

Con riferimento alle tipologie di contratto, il 95,7% del totale dipendenti è assunto a tempo indeterminato, il restante 4,3% è assunto a tempo determinato.

La popolazione aziendale per categoria contrattuale (determinato, indeterminato)

	31.12.2014			31.12.2013		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Gruppo FNM</b>	<b>1.119</b>	<b>243</b>	<b>1.362</b>	<b>1.120</b>	<b>242</b>	<b>1.362</b>
Tempo determinato	32	11	43	30	12	42
Tempo indeterminato	1.087	232	1.319	1.090	230	1.320
<b>Trenord</b>	<b>3.527</b>	<b>696</b>	<b>4.223</b>	<b>3.533</b>	<b>674</b>	<b>4.207</b>
Tempo determinato	149	48	197	167	31	198
Tempo indeterminato	3.378	648	4.026	3.366	643	4.009
<b>TOTALE AGGREGATO</b>	<b>4.646</b>	<b>939</b>	<b>5.585</b>	<b>4.653</b>	<b>916</b>	<b>5.569</b>
Tempo determinato	181	59	240	197	43	240
Tempo indeterminato	4.465	880	5.345	4.456	873	5.329

L'analisi della popolazione aziendale per livello contrattuale evidenzia che il 66,4% del totale dipendenti ricopre la posizione di impiegato; seguono, per presenza, gli operai nella misura del 26,5%, i quadri, presenti per il 6,2% della popolazione aziendale, e i dirigenti, per lo 0,9%.

La popolazione aziendale per qualifica

	31.12.2014			31.12.2013		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Gruppo FNM</b>	<b>1.119</b>	<b>243</b>	<b>1.362</b>	<b>1.121</b>	<b>241</b>	<b>1.362</b>
Dirigenti	29	4	33	29	3	32
Quadri	88	30	118	89	30	119
Impiegati	286	174	460	283	170	453
Operai	716	35	751	720	38	758
<b>Trenord</b>	<b>3.527</b>	<b>696</b>	<b>4.223</b>	<b>3.533</b>	<b>674</b>	<b>4.207</b>
Dirigenti	14	2	16	15	2	17
Quadri	190	37	227	194	38	232
Impiegati	2.609	642	3.251	2.570	616	3.186
Operai	714	15	729	754	18	772
<b>TOTALE AGGREGATO</b>	<b>4.646</b>	<b>939</b>	<b>5.585</b>	<b>4.654</b>	<b>915</b>	<b>5.569</b>
Dirigenti	43	6	49	44	5	49
Quadri	278	67	345	283	68	351
Impiegati	2.895	816	3.711	2.853	786	3.639
Operai	1.430	50	1.480	1.474	56	1.530

Analizzando la popolazione aziendale, in linea generale si osserva una netta prevalenza di lavoratori con età compresa tra i 30 e i 50 anni (53,2%), seguita dagli over 50 (33,4%) e infine gli under 30 (13,4%).

La popolazione aziendale per fasce di età

	31.12.2014			31.12.2013		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Gruppo FNM</b>	<b>1.119</b>	<b>243</b>	<b>1.362</b>	<b>1.120</b>	<b>242</b>	<b>1.362</b>
← 30 anni	89	12	101	112	11	123
30-50 anni	656	149	805	662	154	816
→ 50 anni	374	82	456	346	77	423
<b>Trenord</b>	<b>3.527</b>	<b>696</b>	<b>4.223</b>	<b>3.533</b>	<b>674</b>	<b>4.207</b>
← 30 anni	527	122	649	650	132	782
30-50 anni	1.700	464	2.164	1.611	437	2.048
→ 50 anni	1.300	110	1.410	1.272	105	1.377
<b>TOTALE AGGREGATO</b>	<b>4.646</b>	<b>939</b>	<b>5.585</b>	<b>4.653</b>	<b>916</b>	<b>5.569</b>
← 30 anni	616	134	750	762	143	905
30-50 anni	2.356	613	2.969	2.273	591	2.864
→ 50 anni	1.674	192	1.866	1.618	182	1.800

Il 97,7% dei dipendenti ha un contratto di lavoro a tempo pieno, il 2,3% dei dipendenti (prevalentemente donna) ha scelto l'opzione del part-time.

## Turnover

Le tabelle che seguono rappresentano i tassi di turnover in entrata e in uscita del personale del Gruppo FNM e Trenord divisi per genere e per età, con riferimento agli anni 2013 e 2014 e con la relativa variazione percentuale.

*Il nuovo personale assunto, per età*

	31.12.2014			31.12.2013		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Gruppo FNM</b>	<b>25</b>	<b>8</b>	<b>33</b>	<b>111</b>	<b>36</b>	<b>147</b>
← 30 anni	7	4	11	27	3	30
30-50 anni	16	4	20	70	29	99
→ 50 anni	2	-	2	14	4	18
<b>Trenord</b>	<b>46</b>	<b>30</b>	<b>76</b>	<b>33</b>	<b>3</b>	<b>36</b>
← 30 anni	25	26	51	19	1	20
30-50 anni	17	4	21	10	2	12
→ 50 anni	4	-	4	4	-	4
<b>TOTALE AGGREGATO</b>	<b>71</b>	<b>38</b>	<b>109</b>	<b>144</b>	<b>39</b>	<b>183</b>
← 30 anni	32	30	62	46	4	50
30-50 anni	33	8	41	80	31	111
→ 50 anni	6	-	6	18	4	22

*Personale che ha interrotto/terminato il rapporto di lavoro, per età*

	31.12.2014			31.12.2013		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Gruppo FNM</b>	<b>25</b>	<b>7</b>	<b>32</b>	<b>17</b>	<b>5</b>	<b>22</b>
← 30 anni	5	-	5	3	-	3
30-50 anni	12	2	14	9	3	12
→ 50 anni	8	5	13	5	2	7
<b>Trenord</b>	<b>52</b>	<b>8</b>	<b>60</b>	<b>50</b>	<b>6</b>	<b>56</b>
← 30 anni	3	-	3	15	3	18
30-50 anni	14	1	15	6	-	6
→ 50 anni	35	7	42	29	3	32
<b>TOTALE AGGREGATO</b>	<b>77</b>	<b>15</b>	<b>92</b>	<b>67</b>	<b>11</b>	<b>78</b>
← 30 anni	8	-	8	18	3	21
30-50 anni	26	3	29	15	3	18
→ 50 anni	43	12	55	34	5	39

*Tasso di turnover, in uscita, complessivo per genere d'età.*

	Tasso di turnover in entrata		Tasso di turnover in uscita		Tasso di turnover complessivo	
	2014	2013	2014	2013	2014	2013
<b>Gruppo FNM</b>	<b>3,7%</b>	<b>10,8%</b>	<b>2,3%</b>	<b>1,6%</b>	<b>6,1%</b>	<b>12,4%</b>
Donne	7,0%	14,9%	2,9%	2,1%	9,9%	16,9%
Uomini	3,0%	9,9%	2,2%	1,5%	5,3%	11,4%
Under 30	10,9%	24,4%	5,0%	0,0%	15,8%	26,8%
Compreso/uguale 30-50	2,5%	12,1%	1,7%	1,9%	4,2%	13,6%
Over 50	4,4%	4,3%	2,9%	2,6%	7,2%	5,9%
<b>Trenord</b>	<b>1,8%</b>	<b>0,9%</b>	<b>1,4%</b>	<b>1,3%</b>	<b>3,2%</b>	<b>2,2%</b>
Donne	4,3%	0,4%	1,1%	0,9%	5,5%	1,3%
Uomini	1,3%	0,9%	1,5%	1,4%	2,8%	2,3%
Under 30	7,9%	2,6%	0,5%	2,3%	8,3%	4,9%
Compreso/uguale 30-50	1,0%	0,6%	0,7%	0,3%	1,7%	0,9%
Over 50	0,3%	0,3%	3,0%	2,3%	3,3%	2,6%
<b>TOTALE AGGREGATO</b>	<b>2,3%</b>	<b>0,9%</b>	<b>1,6%</b>	<b>1,4%</b>	<b>3,9%</b>	<b>4,7%</b>
Donne	5,0%	0,4%	1,6%	1,2%	6,6%	5,5%
Uomini	1,7%	0,9%	1,7%	1,4%	3,4%	4,5%
Under 30	8,3%	2,6%	2,4%	2,3%	9,3%	7,8%
Compreso/uguale 30-50	1,4%	0,6%	0,7%	0,6%	2,4%	4,5%
Over 50	1,3%	0,3%	2,1%	2,2%	4,2%	3,4%

*La popolazione aziendale per categoria contrattuale (full-time/part-time)*

	31.12.2014			31.12.2013		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Gruppo FNM</b>	<b>1.119</b>	<b>243</b>	<b>1.362</b>	<b>1.120</b>	<b>242</b>	<b>1.362</b>
Dipendenti full-time	1.101	200	1.301	1.097	198	1.295
part-time	18	43	61	23	44	67
<b>Trenord</b>	<b>3.527</b>	<b>696</b>	<b>4.223</b>	<b>3.533</b>	<b>674</b>	<b>4.207</b>
Dipendenti full-time	3.517	641	4.158	3.522	619	4.141
Dipendenti part-time	10	55	65	11	55	66
<b>TOTALE AGGREGATO</b>	<b>4.646</b>	<b>939</b>	<b>5.585</b>	<b>4.653</b>	<b>916</b>	<b>5.569</b>
Dipendenti full-time	4.618	841	5.459	4.619	817	5.436
Dipendenti part-time	28	98	126	34	99	133

### Numero di collaboratori esterni

Sul totale delle persone che lavorano all'interno del Gruppo FNM e Trenord, i collaboratori esterni rappresentano una quota di minoranza, segno evidente di come si prediliga la creazione di rapporti stabili e di lunga durata, forme contrattuali più tipiche (contratti a tempo determinato e indeterminato) rispetto a quelle più flessibili.

*Numero di collaboratori esterni per categoria contrattuale flessibile*

	31.12.2014			31.12.2013		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Gruppo FNM</b>	<b>39</b>	<b>2</b>	<b>41</b>	<b>25</b>	<b>3</b>	<b>28</b>
Interinali	3	-	3	-	-	0
Stage	1	1	2	-	1	1
Lavoratori autonomi	3	-	3	3	-	3
Collaboratori a progetto	32	1	33	22	2	24
<b>Trenord</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>9</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>31</b>
Interinali	-	-	6	-	-	25
Stage	-	-	-	-	-	-
Lavoratori autonomi	-	-	-	-	-	-
Collaboratori a progetto	-	-	3	-	-	6
<b>TOTALE AGGREGATO</b>	<b>39</b>	<b>2</b>	<b>50</b>	<b>25</b>	<b>3</b>	<b>59</b>
Interinali	3	-	9	-	-	25
Stage	1	1	2	-	1	1
Lavoratori autonomi	3	-	3	3	-	3
Collaboratori a progetto	32	1	36	22	2	30

### Numero dipendenti appartenenti a categorie protette e disabili

Il tema delle categorie protette è tenuto in stretta considerazione dalle aziende del Gruppo FNM e Trenord, insieme alla tutela dei lavoratori disabili.

*La popolazione aziendale, disabili e categorie protette*

	31.12.2014			31.12.2013		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Gruppo FNM	18	11	29	19	11	30
Trenord	-	-	16	-	-	11
<b>TOTALE AGGREGATO</b>	<b>18</b>	<b>11</b>	<b>45</b>	<b>19</b>	<b>11</b>	<b>41</b>

### Numero totale di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale

In caso di maternità, il Gruppo integra al 100% della retribuzione quanto garantito all'80% dall'INPS per i 5 mesi di astensione obbligatoria e per le gravidanze a rischio. Per quanto riguarda l'astensione facoltativa per i primi sei mesi (11 mesi nel caso di due genitori in azienda) e per figli di età inferiore ai tre anni, il Gruppo FNM garantisce un'integrazione fino al 50% dello stipendio (rispetto al 30% fornito dall'INPS), mentre Trenord integra il primo mese di astensione al 70% dello stipendio quanto previsto dall'INPS al 30%, il secondo mese all'80% e i 4 mesi rimanenti al 30%. A tutela della maternità sono previsti anche permessi per visite e accertamenti pre-natali, per accadimento e 10 giorni retribuiti al 100% per le loro malattie.

*Numero totale di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale*

	31.12.2014			31.12.2013		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Gruppo FNM	27	16	43	22	14	36

Si segnala che nel 2014 sono 44 i dipendenti di Trenord che hanno dichiarato lo stato di gravidanza rientrando nel regime di protezione.

## 8.2

### Contrattazione collettiva

In termini di contratto del lavoro, nelle Società FNM, FERROVIENORD e FNM AUTOSERVIZI, trova applicazione il Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro degli Autoferrotranvieri, mentre nella Società NORDING si seguono le regole del Contratto del Commercio e del Terziario.

Ad integrazione della contrattazione collettiva nazionale, si è sviluppata un'attività di contrattazione collettiva aziendale "continua", che ha contribuito in maniera significativa alla definizione del processo remunerativo con l'introduzione, accanto alla componente fissa della retribuzione, di voci retributive variabili.

Trenord impronta le relazioni industriali nel rispetto della normativa e degli accordi vigenti. Per questo, non sussistono condizioni di violazione e/o limitazione della libertà di associazione e di contrattazione collettiva in quanto l'azienda ottempera a quanto previsto dagli artt. 8, 8bis, 11, 13 del CCNL Attività Ferroviarie del 2012.

Nell'ambito della contrattazione collettiva sono comprese anche le politiche inerenti i termini di preavviso minimi in materia di cambiamenti operativi.

### La rappresentanza sindacale

All'interno delle società del Gruppo FNM e Trenord sono presenti differenti sigle sindacali, a cui aderisce il 64,4% dei dipendenti.

*Numero di dipendenti iscritti alle rappresentanze sindacali*

	31.12.2014			31.12.2013		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Gruppo FNM	692	104	796	666	109	775
Trenord	2.369	430	2.799	2.281	406	2.687
<b>TOTALE AGGREGATO</b>	<b>3.061</b>	<b>534</b>	<b>3.595</b>	<b>2.947</b>	<b>515</b>	<b>3.462</b>

### Le relazioni sindacali

Con riferimento alle relazioni sindacali, in data 10 febbraio 2014 è stata raggiunta l'intesa per la ridefinizione degli indicatori utili a determinare il Premio di Risultato per le Società FNM e FERROVIENORD, individuando i requisiti più consoni alle singole realtà aziendali per la determinazione di tale componente retributiva.

In seguito, in data 18 giugno 2014, è stato sottoscritto il nuovo Protocollo di Relazioni Industriali per il Gruppo FNM (valido per le aziende FNM, FERROVIENORD, NORDING e FNMA).

In Trenord le relazioni industriali sono regolamentate dalla normativa nazionale e dall'Accordo aziendale siglato nel 2012, il cui rinnovo è previsto alla scadenza (30.09.2015). A tal proposito, il confronto con le forze sindacali è stato avviato già a partire dell'ultima parte del 2014.

### 8.3

#### Processo per la definizione della remunerazione

La definizione della remunerazione deriva da una continua dialettica tra parte datoriale e parte sindacale. Facendo riferimento alla contrattazione collettiva nazionale, la struttura retributiva viene finalizzata attraverso la contrattazione aziendale, così da consentire l'attivazione di strumenti di articolazione contrattuale mirati ad assicurare la capacità di aderire alle esigenze degli specifici contesti produttivi.

In Trenord il processo di determinazione delle retribuzioni, per le competenze fisse e alcune competenze variabili, nonché gli eventuali spostamenti di lavoratori da una sede all'altra all'interno della stessa unità produttiva, sono regolamentati dal Contratto Collettivo Nazionale delle Attività Ferroviarie dell'anno 2012. Per le competenze variabili specifiche di Trenord, invece, si fa riferimento al solo Contratto Aziendale.

### 8.4

#### Il processo di selezione

Le procedure di selezione interne al Gruppo FNM sono definite da apposite procedure operative interne e si differenziano in funzione della risorsa che deve essere assunta, prevedendo tre differenti procedimenti per la selezione, l'assunzione e la gestione di: personale dirigente, operai, impiegati e quadri e assunzioni dirette.

I candidati possono essere individuati attraverso la selezione dal personale interno, attingendo da un database di curricula inviati spontaneamente o a seguito della pubblicazione di un annuncio sul sito internet o altri canali di comunicazione.

In deroga alle ordinarie procedure di selezione è prevista la possibilità di assunzione diretta solo a copertura di specifiche e motivate esigenze di struttura organizzativa e limitatamente alle posizioni di dirigenti e responsabili Unità Complessa, personale in stage, contratto interinale o contratto a progetto.

Per ciò che attiene Trenord, la fase di selezione viene gestita dalla Direzione Personale e Organizzazione (DPO) seguendo una procedura interna che ne definisce ruoli, responsabilità, modalità operative e principi comportamentali cui il personale coinvolto deve attenersi.

La fase di selezione tiene conto di vari riferimenti, alcuni dei quali sono: il quadro normativo europeo e nazionale in vigore applicabile in materia di sicurezza ferroviaria per il possesso ed il mantenimento del Certificato di Sicurezza; il D.LGS 231/01; il Codice Etico; il Manuale SGI (cfr. Il SGI, pagina Governance).

La selezione di Trenord si ispira a criteri di meritocrazia ed equità, ricorrendo, nella maggioranza dei casi, a strumenti oggettivi (test) per la misurazione della coerenza dei candidati rispetto ai profili ricercati. La ricerca del personale viene effettuata sia internamente, tramite la riconversione lavorativa, o esternamente attraverso il reclutamento sul mercato del lavoro dei profili ricercati.

In termini procedurali, per tutte le figure, il punto di accesso alle selezioni di Trenord è il sito internet (sezione "Lavora con noi"). Dal canale internet vengono individuati i candidati in possesso dei requisiti per accedere alla selezione, che si svolge, inizialmente, mediante ricorso a test scritti. I candidati idonei ai test scritti accedono a una o più fasi di colloquio. Gli idonei ai colloqui vengono considerati dalla Società disponibili per assunzione.

### 8.5

#### Semaforo Verde: programma di affiancamento all'ingresso

Al momento dell'assunzione, per le aziende del Gruppo FNM, è previsto un percorso di accogliimento denominato "Semaforo Verde" che, grazie ad un apposito Vademecum, accompagna il personale del corso della prima giornata in azienda. A seguire, con il coinvolgimento del Servizio in cui la risorsa viene inserita, è attivato uno specifico percorso di affiancamento e, nei casi di professionalità di esercizio, corso di formazione ad hoc per acquisire abilitazioni esclusive. Tutto ciò si accompagna e si aggiunge a tutti i percorsi formativi obbligatori in tema di sicurezza dei luoghi di lavoro.

## 8.6

### Welfare aziendale

Il welfare interno di FNM ha una storia molto lunga, il cui valore è altamente apprezzato dai dipendenti al punto da ritenerli indispensabili e parte integrante del rapporto lavorativo.

Le iniziative di welfare interno si poggiano su quattro pilastri: fondo pensione, cassa integrativa, CRAL e assistenza fiscale.

Nell'ambito del welfare aziendale Trenord interviene principalmente su 3 leve:

- organizzativa, per consentire una migliore gestione dei tempi e quindi consentire al dipendente un migliore bilanciamento tra gli impegni personali, familiari e professionali;
- finanziaria, agevolando il dipendente dal punto di vista economico ed intervenendo, quindi, sul suo potere d'acquisto;
- dei servizi, riconoscendo quindi al dipendente dei servizi di cura o per il risparmio di tempo.

La misura della remunerazione e della incentivazione è definita dagli statuti e dagli accordi tra Trenord e i singoli Enti. Le iniziative e i benefit sono riconosciuti in eguale misura a tutto il personale, full time e part time.

*Gli interventi di welfare aziendale in Trenord*

#### LEVA FINANZA

- ✓ Convenzione con ATM per lo spostamento dei dipendenti;
- ✓ Concessione di FREE PASS e Carte di Libera Circolazione per i dipendenti e familiari che permettono lo spostamento gratuito o in convenzione sia in Lombardia che in tutto il territorio nazionale;
- ✓ Rimborso del costo dell'iscrizione all'asilo nido per i figli dei dipendenti fino a 3 anni compiuti e per un importo massimo di € 1.200,00 per ciascun figlio;
- ✓ Adesione al Fondo Pensione FNM con un contributo da parte della Società fino al 3.3% della retribuzione fissa mensile;
- ✓ Adesione alla Cassa Integrativa di Mutuo Soccorso FNM con un versamento mensile a carico dei soci dipendenti nella misura del 1% della retribuzione netta annua;
- ✓ Rimborso di spese mediche per il dipendente e i familiari a carico grazie all'Ente Aziendale Cassa Integrativa;
- ✓ Riconoscimento del sussidio allo studio per i figli dei dipendenti grazie all'Ente Aziendale Cassa Integrativa;
- ✓ Convenzione per servizio di assistenza fiscale per compilazione del modello 730; Convenzioni con centri medici per accertamenti sanitari di medicina facoltativa

#### LEVA SERVIZI

- ✓ CRA – Circolo Ricreativo Aziendale: si occupa di attività ricreative, di iniziative di solidarietà, di eventi culturali per i dipendenti e le loro famiglie.

#### LEVA ORGANIZZATIVA

- ✓ Part time orizzontale e verticale in tutti i settori, compatibilmente con le esigenze organizzative e produttive
- ✓ Flessibilità di orario compatibilmente con le specifiche esigenze dei settori aziendali

### 8.6.1

#### Fondo Pensione FNM

Il Fondo Pensione FNM, istituito nel 1992 ed iscritto all'albo dei fondi pensione, ha lo scopo di erogare, senza fini di lucro, a favore degli iscritti, trattamenti pensionistici complementari del sistema obbligatorio pubblico, al fine di garantire più elevati livelli di copertura previdenziale.

### 8.6.2

#### Cassa Integrativa di Mutuo Soccorso Ferrovie Nord Milano

La Cassa Integrativa è un'associazione di mutuo soccorso, avente ad oggetto l'erogazione di sussidi ad integrazione del servizio sanitario nazionale e diverse provvidenze in aiuto alle famiglie dei Soci, comprese quelle a sostegno dei corsi di studio.

### 8.6.3

#### Circolo Ricreativo Aziendale FNM

Il Circolo Ricreativo Aziendale Ferrovie Nord Milano è un'associazione di promozione sociale, avente lo scopo di promuovere, gestire e coordinare ai diversi livelli associativi, attività ricreative, culturali, turistiche, sportive, sociali, assistenziali, al fine di elevare la qualità della vita e la crescita personale e collettiva dei dipendenti e dei pensionati delle Società del Gruppo FNM e dei rispettivi nuclei familiari.

L'attività svolta nel 2014 spazia in differenti e molteplici aree, principalmente legate all'area del tempo libero per i lavoratori, i pensionati e le relative famiglie: gita sociale, strenna natalizia, corsi di varia natura, tornei ludici, gare, gite e tour, visita a mostre, festa della sezione, colonie di soggiorno, vacanze studio. A ciò si aggiungono altre iniziative, soprattutto di natura sociale, tra cui spicca la raccolta fondi per le associazioni non profit "Binda for children" ed "Agres".

### 8.6.4

#### Servizio di assistenza fiscale

Da più di quindici anni il Gruppo FNM offre ai propri dipendenti il servizio gratuito di assistenza fiscale, consistente nella compilazione dei modelli 730 (cosiddetta assistenza indiretta) che viene gestita su appuntamento e nel rispetto degli impegni lavorativi. Durante l'anno 2014, grazie all'allargamento dell'offerta a tutto il personale dipendente della società Trenord, il servizio di assistenza fiscale – tradizionalmente svolto solo presso la stazione di Bovisa Nord – è stato reso anche nelle sedi di Brescia, Cremona, Lecco, Milano Fiorenza e Milano Porta Garibaldi. Al personale di Trenord è stato inoltre offerto anche il servizio di assistenza diretta, che consiste nell'acquisizione dei modelli 730 precompilati dal dichiarante.

## 8.7

### Mobility Management

Nel Gruppo FNM è presente la figura del Mobility Manager che si occupa della gestione degli spostamenti casa-lavoro dei dipendenti dell'azienda. Anche nel 2014, come ormai da diversi anni, è stata rinnovata la convenzione con ATM-Azienda Trasporti Milanesi, rivolta a tutti i dipendenti del Gruppo FNM compresa Trenord, i quali vogliono sottoscrivere un abbonamento annuale. Grazie alla convenzione è possibile fruire di uno sconto sull'importo totale dell'abbonamento e una rateizzazione bimestrale sulla busta paga. A ciò si aggiunge la possibilità, per tutti i dipendenti del Gruppo, di viaggiare gratuitamente sulla rete ferroviaria con il badge aziendale, purché per motivi lavorativi e/o di spostamento casa-lavoro. In ottica di facilitazione degli spostamenti si segnala inoltre la presenza di alcuni parcheggi riservati al personale in molte stazioni delle linee FERROVIENORD.

La terza iniziativa legata alla mobilità è rappresentata dalla possibilità, per tutti i dipendenti del Gruppo FNM, di usufruire di voucher per l'acquisto di biglietti del treno o della metropolitana, spendibili nelle biglietterie del Gruppo.

Al fine di migliorare continuamente i servizi resi in ambito mobilità a favore dei dipendenti, è prevista la somministrazione di un questionario per mappare e analizzare i loro bisogni di trasporto e individuare le migliori risposte e i relativi servizi atti a soddisfare i bisogni stessi.

Con riferimento specifico a Trenord, nel 2015 è stata individuata la figura del mobility manager, con il compito di verificare le iniziative di spostamento casa-lavoro a favore dei dipendenti e familiari e identificare le soluzioni più efficaci ed efficienti per consentire un risparmio sugli spostamenti e la riduzione dell'impatto sull'ambiente in termini di emissioni. A tal proposito, oltre alla possibilità per i dipendenti di circolare liberamente su treni e servizi aziendali, per i loro familiari sono previsti una free-pass di libera circolazione utilizzabile su tutti i treni di Trenord e a una "Carta di Libera Circolazione" utilizzabile sui treni di Trenitalia circolanti su Rete RFI. Trenord ha inoltre avviato una campagna di sensibilizzazione sull'importanza del treno per la valorizzazione del territorio.

## 8.8

### Formazione e crescita professionale

#### 8.8.1

##### La formazione

Le esigenze di formazione vengono avanzate dalle Direzioni che specificano il tema e le persone da coinvolgere. A ciò si aggiungono i percorsi di aggiornamento legati alla specifica attività svolta da ogni singolo collaboratore e all'evoluzione normativa del settore di appartenenza.

In ambito operativo, invece, le attività formative del personale di esercizio sono vincolate alla normativa e comportano l'acquisizione di abilitazioni o patenti dalle quali non è possibile prescindere per l'esercizio delle professioni ferroviarie.

## Ore di formazione

Nel corso del 2014 le Società del Gruppo FNM e Trenord hanno erogato 156.321 ore di formazione.

*Totale ore di formazione erogate, per genere e qualifica*

	31.12.2014			31.12.2013		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Gruppo FNM</b>	<b>25.992</b>	<b>6.366</b>	<b>32.358</b>	<b>10.134</b>	<b>1.343</b>	<b>11.477</b>
Dirigenti	2.256	155	2.411	927	36	963
Quadri	8.714	1.616	10.330	1.508	329	1.837
Impiegati	9.702	4.481	14.183	3.030	898	3.928
Operai	5.320	114	5.434	4.670	80	4.750
<b>Trenord<sup>3</sup></b>	<b>97.165</b>	<b>26.798</b>	<b>123.963</b>	<b>85.486</b>	<b>4.756</b>	<b>90.242</b>
Dirigenti	-	-	-	128	16	144
Quadri	401	90	491	585	66	651
Impiegati	82.213	26.545	108.758	73.399	4.665	78.064
Operai	14.551	163	14.714	11.374	9	11.383
<b>TOTALE AGGREGATO<sup>4</sup></b>	<b>123.157</b>	<b>33.164</b>	<b>156.321</b>	<b>95.620</b>	<b>6.099</b>	<b>101.719</b>
Dirigenti	2.256	155	2.411	1.055	52	1.107
Quadri	9.115	1.706	10.821	2.093	395	2.488
Impiegati	91.915	31.026	122.941	76.429	5.563	81.992
Operai	19.871	277	20.148	16.044	89	16.133

Nello specifico, nella tabella che segue sono esplicitati i dati riferiti i valori inerenti la formazione pro-capite erogata dal Gruppo FNM e Trenord, suddivisi per genere e per qualifica. Nel complesso la formazione pro capite registra una variazione positiva del 52,8% dal 2013 al 2014.

<sup>3</sup>Il dato include le sole ore di formazione erogate in aula.

<sup>4</sup>Nel corso del 2014 non sono stati organizzati internamente corsi di formazione per il personale dirigente che ha avuto accesso a corsi di formazione esterni le cui ore di formazione non sono incluse nel sistema di reporting. Le 144 ore di formazione del 2013 sono relative al solo corso sul Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs 231/2001

Formazione pro capite per genere e per qualifica

	2014	2013
<b>Formazione Pro capite Gruppo FNM</b>	<b>23,72</b>	<b>8,56</b>
<b>Formazione Pro capite Trenord</b>	<b>29,42</b>	<b>21,47</b>
<b>FORMAZIONE PRO CAPITE TOTALE AGGREGATO</b>	<b>28,02</b>	<b>18,34</b>
<i>Formazione pro capite per genere</i>		
Donne Gruppo FNM	26,38	5,44
Donne Trenord	39,24	7,05
<b>DONNE TOTALE AGGREGATO</b>	<b>35,88</b>	<b>6,62</b>
Uomini Gruppo FNM	23,15	9,26
Uomini Trenord	27,52	24,22
<b>UOMINI TOTALE AGGREGATO</b>	<b>26,46</b>	<b>20,68</b>
<i>Formazione Pro Capite Per Qualifica</i>		
Dirigenti Gruppo FNM	73,24	31,56
Dirigenti Trenord	-	12,00
<b>DIRIGENTI TOTALE AGGREGATO</b>	<b>49,28</b>	<b>26,04</b>
Quadri Gruppo FNM	87,18	15,46
Quadri Trenord	2,15	2,86
<b>QUADRI TOTALE AGGREGATO</b>	<b>31,23</b>	<b>7,17</b>
Impiegati Gruppo FNM	31,05	8,81
Impiegati Trenord	33,73	24,49
<b>IMPIEGATI TOTALE AGGREGATO</b>	<b>33,40</b>	<b>22,57</b>
Operai Gruppo FNM	7,19	6,37
Operai Trenord	19,70	14,65
<b>OPERAI TOTALE AGGREGATO</b>	<b>13,41</b>	<b>10,59</b>

### 8.8.2

#### Formazione in tema CSR, anticorruzione e Modello 231

Nell'autunno 2014 è stato organizzato un percorso formativo sui temi della CSR, dell'anticorruzione e del Modello 231, inerente la gestione e l'organizzazione. L'intervento formativo ha interessato 324 dipendenti delle società del Gruppo FNM, coinvolgendo impiegati, quadri, dirigenti. Gli interventi, tenuti all'interno di workshop organizzati da FNM per le società del Gruppo, si sono svolti nel periodo ottobre - dicembre 2014, con sessioni di una giornata ciascuno e hanno visto ognuno la partecipazione di più di venti dipendenti per singola giornata. Il tema della Corporate Social Responsibility - CSR è stato oggetto di un'attività di

formazione realizzata da docenti e professionisti di ALTIS, Alta Scuola Impresa e Società dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, esperti sul tema e impegnati in attività di ricerca e consulenza sui temi della responsabilità sociale d'impresa.

La tematica dell'anticorruzione è stata affrontata dalla ONG Transparency International Italia.

Infine, il Gruppo ha organizzato programmi di formazione sulle tematiche e le procedure inerenti il Modello di organizzazione, gestione e controllo ex d.lgs. n. 231/2001.

Anche Trenord ha svolto una campagna anticorruzione e sul Modello 231 che ha previsto l'approfondimento di alcuni temi rilevanti come la gestione del rapporto con i fornitori, al fine di mitigare il rischio di reati quali corruzione e concussione e la regolamentazione del rapporto di lavoro. A quest'ultimo proposito, per evitare abusi, le modifiche più recenti apportate da Trenord al codice etico hanno previsto, unico caso nel settore pubblico, che qualsiasi rapporto di lavoro con altro Ente (si veda doppio lavoro) debba essere opportunamente autorizzato.

La campagna anticorruzione ha previsto diverse iniziative di formazione:

- attività informativa rivolta a tutti i dipendenti;
- corsi in modalità e-learning erogati a 439 dipendenti nel corso del 2014;
- corsi in aula erogati lungo l'anno 2013 e programmati per il 2015.

### 8.9

#### Salute e sicurezza dei dipendenti e corrette pratiche di lavoro

In tema di salute e sicurezza dei dipendenti sia la Capogruppo che le diverse società sono costantemente impegnate affinché i lavoratori possano svolgere le proprie attività in modo sicuro e che non venga mai messa a repentaglio la propria salute.

In tema salute e sicurezza sul lavoro, va ricordato che FERROVIENORD si è dotata di un sistema di gestione della salute e sicurezza dei lavoratori certificato in conformità alla norma OHSAS 18001:2007.

Anche Trenord si è dotata di un sistema di gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori secondo lo standard OHSAS 18001, attualmente non certificato.

Diverse sono le iniziative messe in atto e le risorse economiche investite al fine di migliorare i luoghi di lavoro, sensibilizzando il personale al rispetto delle misure di sicurezza, protezione e prevenzione previste.

## Numero di infortuni

I dati fanno riferimento esclusivamente ai dipendenti in quanto l'attuale sistema di reporting non è esteso ai collaboratori esterni.

### Numero di infortuni

	31.12.2014			31.12.2013		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Gruppo FNM	33	3	36	14	6	20
Trenord	245	39	284	190	50	240
<b>TOTALE AGGREGATO</b>	<b>278</b>	<b>42</b>	<b>320</b>	<b>204</b>	<b>56</b>	<b>260</b>

L'indice di frequenza degli infortuni del Gruppo FNM e Trenord mostra un incremento del 25%, dovuto principalmente al genere maschile che segna un aumento del 38,3% a fronte di una diminuzione del genere femminile pari al 24,4%.

### Indice di frequenza degli infortuni per genere

	31.12.2014			31.12.2013		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Gruppo FNM	16,7	8,2	15,3	7,1	16,5	8,6
Trenord	43,3	41,5	43,1	32,8	52,5	35,6
<b>TOTALE AGGREGATO</b>	<b>36,4</b>	<b>32,1</b>	<b>35,8</b>	<b>26,3</b>	<b>42,5</b>	<b>28,7</b>

## Numero totale di giornate di assenza per infortuni

I dati fanno riferimento esclusivamente ai dipendenti in quanto per i collaboratori esterni non sono stati registrati infortuni.

### Numero di giornate di assenza per infortuni

	31.12.2014			31.12.2013		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Gruppo FNM	988	112	1100	1023	181	1204
Trenord	7.611	878	8.489	5.800	1.756	7.556
<b>TOTALE AGGREGATO</b>	<b>8.599</b>	<b>990</b>	<b>9.589</b>	<b>6.823</b>	<b>1.937</b>	<b>8.760</b>

Con riferimento all'aggregato Gruppo FNM e Trenord, l'indice di gravità degli infortuni registra un aumento del 11%; a livello di genere si nota l'incremento del dato riferito agli uomini (+27,9%) che si contrappone alla diminuzione realizzata dalle donne (-48,5%).

## Indice di gravità degli infortuni, per genere

	31.12.2014			31.12.2013		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Gruppo FNM	5,0	3,0	4,7	5,2	5,0	5,2
Trenord	13,5	9,3	12,9	10,0	18,4	11,2
<b>TOTALE AGGREGATO</b>	<b>11,3</b>	<b>7,6</b>	<b>10,7</b>	<b>8,8</b>	<b>14,7</b>	<b>9,7</b>

## Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza

Nelle aziende è stato costituito un rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS) o un gruppo ristretto che partecipa alle riunioni periodiche con la dirigenza e il responsabile del servizio prevenzione e protezione (RSPP).

## 8.10

### Comunicazione interna

Gli strumenti utilizzati dal Gruppo FNM a beneficio dei propri dipendenti rispondono agli obiettivi di condivisione delle informazioni, acquisizione di una maggiore consapevolezza dell'identità del Gruppo e creazione dello spirito di squadra. Tra i vari strumenti utilizzati, ricoprono maggior importanza: la intranet aziendale, le circolari interne e l'house organ "Paralleli".

#### Publicazione bimestrale "Paralleli"

Da marzo 2014 è stata riattivata la pubblicazione il bimestrale "Paralleli", periodico on line reperibile sulla home page della intranet aziendale e destinato a tutto il personale del Gruppo. Si è voluto mantenere il nome originario del bimestrale, nato come simbolo di parità, per continuare a richiamare l'immagine dei binari, a significare l'attivazione di un percorso di dialogo continuo che unisca azienda e dipendenti, proprio come fanno i binari dei treni.

Con riferimento a Trenord, la Società considera i dipendenti quale prima fonte di reputazione verso l'esterno e il tramite attraverso il quale è possibile concretizzare la missione e rendere reale il motto: "One Company, one target: puntualità!". Per questo Trenord si impegna quotidianamente per coinvolgere la forza lavoro, tenendola aggiornata, per esempio, sulle decisioni strategiche aziendali e sul grado di perseguimento degli obiettivi, al fine di assicurare la motivazione di ciascuno e incentivare la consapevolezza del ruolo che ciascuno ricopre all'interno dell'azienda rendendone più efficace il lavoro.

A tal proposito, oltre all'uso delle bacheche presenti nei depositi e nei luoghi comuni, a partire dal novembre del 2014 Trenord ha avviato un percorso per l'adozione di un nuovo modello di comunicazione interna improntato alla condivisione, alla conoscenza e alla co-partecipazione agli obiettivi aziendali. Per questo si è proceduto alla progettazione di una nuova intranet aziendale, che sarà attiva a partire dal 2015, e alla creazione di una mailnews nonché alla realizzazione di campagne di sensibilizzazione ed eventi (es. concorsi di idee, concorsi sulle performance, ecc.).

9

FNM  
PER L'AMBIENTE



## 9. FNM per l'ambiente

Il rispetto per l'ambiente è uno dei valori chiave che ha guidato negli anni la strategia di crescita del Gruppo, tema che è stato sposato da ciascuna società. FNM non si è infatti limitata a investire nel trasporto ferroviario, attività già di per sé ecocompatibile, ma ha esplorato nuove frontiere della mobilità, dando grande importanza anche al tema dell'intermodalità e alla ricerca di soluzioni tecnologiche sempre più performanti a livello di rete e infrastrutture.

La strategia di sostenibilità ambientale propone un approccio integrato che abbraccia tutti i settori in cui opera il Gruppo. Essa mira a promuovere una cultura della mobilità che attribuisce al servizio ferroviario un ruolo chiave all'interno di un sistema di trasporto pubblico locale sempre più integrato con altri mezzi, come bicicletta, autobus e automobile.

La gestione della rete e delle relative infrastrutture (impianti e stazioni) e la circolazione dei treni sono le attività che incidono maggiormente sugli impatti ambientali del Gruppo. Per questo FERROVIENORD e Trenord, le due società gestori rispettivamente della rete e del servizio trasporto passeggeri, hanno adottato specifici strumenti per contenere i propri impatti.

FERROVIENORD ha costituito l'Unità Complessa Sicurezza, Qualità, Ambiente che ha il compito di supportare la Direzione Sicurezza nell'implementazione e nel monitoraggio del Sistema di Gestione Ambientale (S.G.A.), prevedendone il costante aggiornamento in funzione degli obiettivi stabiliti dai vertici aziendali, che periodicamente ne effettuano il riesame. L'unità si occupa inoltre di verificare la conformità legislativa della società, individuando eventuali carenze e gestendo specifici piani di azione per la messa in conformità, e di curare la formazione dei dipendenti in merito al Sistema di Gestione Ambientale.

Data l'importanza degli impatti connessi al consumo di energia derivanti dalla gestione delle rete e delle sue infrastrutture FERROVIENORD si è data degli obiettivi di efficienza energetica perseguiti mediante tre principali linee di intervento: l'adozione della Policy di Efficienza Energetica e l'istituzione della figura dell'Energy Manager; l'avvio del percorso per ottenere la certificazione ISO14001, il cui iter si è concluso il 26 marzo 2015, e infine la collaborazione con il Politecnico di Milano per la messa a punto di soluzioni tecnologiche che consentano un risparmio dei consumi e delle emissioni.

Trenord si è dotata di un sistema di gestione integrato in cui l'ambiente è una delle 4 aree chiave monitorate, il cui obiettivo è garantire nel tempo il controllo e, ove possibile, la riduzione degli impatti ambientali, con attenzione specifica ai seguenti aspetti: energia, emissioni di Co2, emissioni acustiche e vibrazioni, gestione dei rifiuti e degli scarichi e delle acque reflue. Impegno che ha portato la società a ottenere da gennaio 2009 la certificazione ISO14001 per le sedi di Cadorna, Novate Milanese e Iseo e per una parte delle sedi di esercizio. Attualmente è in corso l'iter per allargare la certificazione a tutto il perimetro della società.

### 9.1

#### La Policy di Efficienza Energetica di FERROVIENORD

L'attività di trazione dei treni, la rete e l'accessibilità nelle stazioni, richiedono per il loro corretto funzionamento elevati consumi di energia, cresciuti negli ultimi 5 anni (2008-2013) del 54% a causa:

- dell'aumento del traffico sulla rete sociale di circa il 30%;
- dell'acquisizione di nuovi treni più capaci e più potenti;
- dello sviluppo delle infrastrutture e del potenziamento degli impianti esistenti.

FERROVIENORD si è dotata di una Policy di Efficienza Energetica che, sulla base delle previsioni di sviluppo dei consumi, delle esperienze e dei progetti pilota, fornisce le linee guida per la progettazione di nuovi interventi e la manutenzione degli impianti esistenti.

Responsabile dell'applicazione della Policy è la figura dell'Energy Manager, istituita nell'organizzazione societaria sin dall'anno 2009, il cui obiettivo primario è quello di contenere e ridurre i costi della società, evitando ove possibile gli sprechi, e gli impatti ambientali connessi all'attività di gestione della rete.

La Policy di FERROVIENORD esplica in sette punti le modalità di gestione della risorsa energia:

1. favorire uno sviluppo del traffico ferroviario compatibile con l'ambiente;
2. rendere il costo dell'energia di trazione competitivo per le Imprese Ferroviarie che accedono alla rete;
3. utilizzare l'energia in modo efficiente nei consumi degli impianti e nelle manutenzioni degli stessi;
4. ricorrere al mercato dell'energia attraverso gare che valorizzino il profilo di assorbimento giornaliero della ferrovia e razionalizzino i punti di fornitura;
5. migliorare l'analisi dei consumi attraverso sistemi di misura e reporting, riducendo nel contempo i relativi costi amministrativi di gestione delle fatture;
6. garantire l'applicazione delle normative ambientali;
7. favorire l'accesso agli incentivi in materia di fonti rinnovabili ed efficienza energetica.

## 9.2

### Utilizzo intelligente dell'energia

L'aspetto dell'efficienza energetica risulta uno degli impatti ambientali maggiormente rilevanti per il Gruppo FNM e Trenord, poiché l'attività core, ovvero il trasporto ferroviario, a seguito dell'ammodernamento della flotta e degli investimenti effettuati per rendere accessibili le stazioni, comporta un elevato dispendio in termini di consumi di energia, in particolare l'energia elettrica ad alta tensione.

La seguente tabella riporta al 31 dicembre 2014 i consumi energetici del Gruppo FNM e Trenord suddivisi per fonte (elettrico, gasolio e gas metano).

Fonte di consumo (GJ)	2014	2013	Variazione
<b>Energia elettrica</b>			
Gruppo FNM	71.292	69.053	3%
Trenord	1.754.423	1.974.366	-11%
<b>TOTALE AGGREGATO</b>	<b>1.825.715</b>	<b>2.043.419</b>	<b>-11%</b>
<b>Gasolio</b>			
Gruppo FNM	107.716	120.776	-11%
Trenord	273.149	320.717	-15%
<b>TOTALE AGGREGATO</b>	<b>380.865</b>	<b>441.493</b>	<b>-14%</b>
<b>Gas metano</b>			
Gruppo FNM	14.012	33.515	-58%
Trenord	125.442	166.504	-25%
<b>TOTALE AGGREGATO</b>	<b>139.454</b>	<b>200.019</b>	<b>-30%</b>
<b>TOTALE CONSUMI ENERGETICI (GJ)</b>	<b>2.346.035</b>	<b>2.684.931</b>	<b>-13%</b>

Fattori di conversione:  
 1 KWh = 0,0036 GJ  
 1ton = 43,33 GJ  
 1 m3 = 0,03901 GJ  
 Fonte: ISPRA, 2011

Nel 2014 si registra una riduzione dei consumi totali di energia del 13% rispetto all'anno precedente.

Il risultato positivo è sicuramente esito dei numerosi investimenti del Gruppo in progetti innovativi di recupero e risparmio energetico.

L'energia consumata dal Gruppo FNM e Trenord comprende le seguenti voci:

- Energia elettrica alta tensione;
- Energia elettrica medio/bassa tensione;
- Consumo di gas metano per il riscaldamento;
- Consumo di gasolio per il riscaldamento;
- Consumo di gasolio per la trazione dei mezzi su gomma.

I consumi maggiori di energia interessano:

- la rete ferroviaria, in particolare quelli relativi alla trazione dei treni, all'illuminazione delle stazioni e agli impianti di funzionamento della rete;
- il consumo di carburante per il trasporto su gomma di FNMA.

### I consumi di energia ad alta tensione

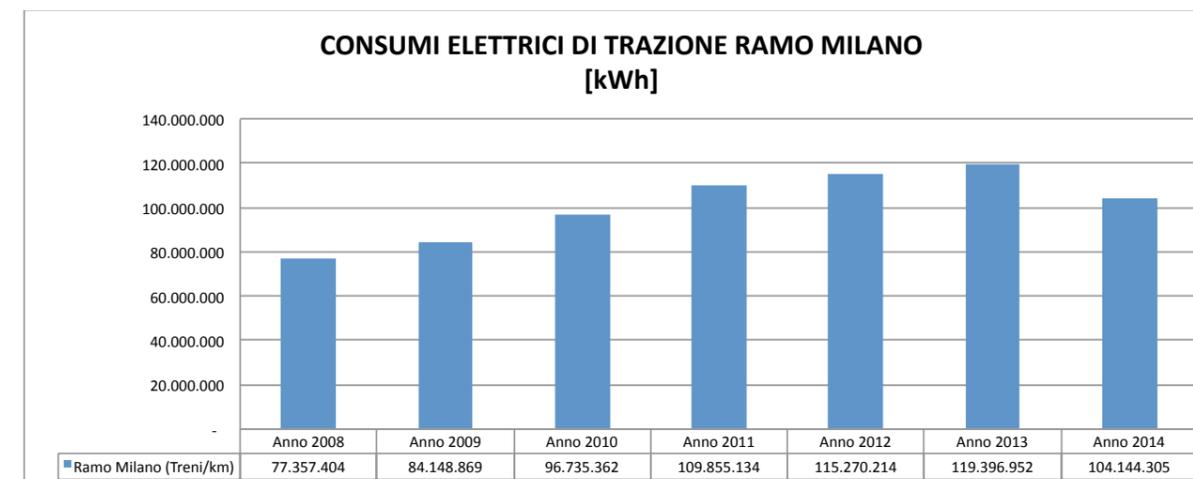
La produzione di tracce (nuove corse) è costantemente aumentata per il potenziamento e l'attivazione di nuove tratte ferroviarie. Questo dato è destinato a crescere nel 2015 dove per l'evento Expo si prevede un ulteriore aumento con l'avvio di servizi specifici e potenziati che porteranno sicuramente a superare la soglia dei 10 milioni di treni-km annui. All'aumento della produzione di tracce si accompagna un maggior consumo di energia elettrica.

A ciò si aggiunge il rinnovamento della flotta con consumi di energia più elevati dovuti a una migliore performance dei treni in termini di velocità raggiunta e alla presenza di dotazioni di bordo quali impianti di condizionamento invernale ed estivo, prese elettriche ad uso viaggiatori, diffusione sonora ecc.

Nella tabella sottostante si mostrano i consumi di energia ad alta tensione dei treni di Trenord

Consumi di energia ad alta tensione (Kwh)	2014	2013	Variazione
<b>Rete FERROVIENORD</b>			
Trenord Consumi elettrici	104.144.305	119.396.952	-12,8%
<b>Rete RFI</b>			
Trenord Consumi elettrici	364.210.791	411.107.693	-11,4%
<b>TOTALE</b>	<b>468.355.096</b>	<b>530.504.645</b>	<b>-11,7%</b>

Nel grafico sottostante si riporta l'evoluzione dei consumi di energia legati alla produzione e ai treni del Ramo di Milano.



Dal 2008 l'incremento di energia dovuto alla produzione di tracce è stato del 30%, mentre quello specifico legato ai treni del Ramo di Milano è stato del 25%, passando da circa 12 kWh/treno per km a quasi 15 kWh/treno per km.

Nonostante l'aumento legato agli investimenti, grazie all'impegno di FERROVIENORD, si sono trovate soluzioni che non solo limitano gli sprechi, ma consentono di guadagnare energia utile a supporto delle infrastrutture. In quest'ambito un progetto particolarmente innovativo riguarda il recupero dell'energia in frenata dei treni.

#### Sistema di recupero dell'energia in frenata

**FERROVIENORD ha siglato un accordo di collaborazione con il Politecnico di Milano per attività di ricerca. Nell'ambito del risparmio energetico il progetto più significativo riguarda il recupero dell'energia di frenatura mediante utilizzo dei supercondensatori.**

I supercondensatori sfruttano il principio dell'accumulo elettrostatico, permettendo di accumulare elevati picchi di potenza in tempi ridotti. Nel 2014 l'energia così recuperata è stata utilizzata per l'alimentazione della nuova illuminazione a Led della stazione di Ferno Lonate Pozzolo, presso la SSE (sotto stazione elettrica) dove è stato realizzato il prototipo.

Le potenzialità di un sistema di recupero in scala reale permetterebbero sulla rete FERROVIENORD un risparmio fino al 20% dell'energia elettrica assorbita dai treni, circa 23 mila MWh ogni anno. Ossia, come un impianto fotovoltaico di oltre 300 mila pannelli o l'energia usata per alimentare 6 mila case. Sono in corso le istruttorie per il riconoscimento del brevetto.

#### I consumi di energia a medio/bassa tensione

Di minore entità rispetto ai consumi legati alla trazione dei treni, ma pur sempre da considerare, sono i consumi di energia elettrica a medio/bassa tensione principalmente imputabili a:

- i consumi per l'illuminazione e il condizionamento della sede principale del Gruppo (sede di Cadorna);
- i consumi derivanti dagli impianti di funzionamento della rete ferroviaria;
- i consumi per l'illuminazione ed il condizionamento delle stazioni.

Nella seguente tabella si riportano i consumi di energia a medio/bassa tensione del Gruppo FNM:

Consumi di energia a medio/bassa tensione (Kwh)	2014	2013	Variazione
<b>Gruppo FNM</b>	19.803.408	19.181.385	3%

Il Gruppo FNM e in particolare la società FERROVIENORD, è intervenuta con importanti investimenti per ridurre i consumi legati agli impianti e all'illuminazione delle stazioni. Gli interventi che garantiscono un maggior risparmio sono i seguenti:

- la sostituzione delle lampade a fluorescenza di stazioni, banchine e sottopassi con LED (cfr. box illuminazione Led);
- la modifica delle resistenze per il riscaldamento dei deviatori (cfr. box riduzione del consumo dei deviatori);

#### Riduzione dell'energia per il riscaldamento dei deviatori

Durante l'inverno è necessario riscaldare gli scambi per evitare il loro blocco per ghiacciamento. Attualmente tutti i deviatori a controllo elettrico della rete sono dotati di riscaldamento. L'intervento sugli stessi prevede la sostituzione delle resistenze corazzate utilizzate per il loro riscaldamento con la tipologia a cavo termoregolante. Il vantaggio del cavo termoregolante è che è possibile posarlo direttamente a contatto con il fungo della rotaia e lungo tutti gli organi di manovra. Questo permette una maggiore efficacia di riscaldamento senza eccessive dispersioni verso l'ambiente. I cavi termoregolanti aumentano, con l'aumento della loro temperatura, la propria resistenza riducendo la corrente assorbita e di conseguenza i consumi. Il cavo riscaldante ha una potenza di circa 100W/m. La copertura di un deviatore semplice richiede circa 80m di cavo con una potenza installata di circa 8kW/deviatore che si riduce a circa il 40% dopo circa 15minuti.

Sono state sostituite le resistenze corazzate durante il rinnovo dell'armamento quelle installate precedentemente nella stazione di Cadorna, mentre sono in corso di sostituzione quelle degli impianti di Novate Milanese e di Milano Bovisa.

#### Illuminazione a LED

Uno dei carichi più significativi degli impianti, specialmente per le gallerie e le stazioni interrate, è l'illuminazione delle banchine, degli atri e dei sottopassi.

Nella quasi totalità degli impianti l'illuminazione è realizzata con lampade a fluorescenza con un consumo che oscilla tra i 40W e i 70W a lampade. La vita utile di queste lampade è di circa 12.000 ore. La tecnologia LED permette di ottenere gli stessi livelli di illuminamento con un numero di lampade inferiore in valore assoluto e con una potenza, per singola lampada di 36W. La vita utile delle lampade LED è attualmente di circa 50.000 ore, un tempo 4 volte superiore rispetto alle lampade tradizionali. Attualmente la tecnologia LED è già utilizzata negli impianti di: Quarto Oggiaro, Varese Nord, Como Lago, Ferno, Varedo, Merone, Erba, Meda e galleria di Busto Arsizio. Il risparmio energetico calcolato grazie all'utilizzo del LED è pari al 50%, con benefici significativi anche per i costi di manutenzione, che sono inferiori del 75%. Attualmente il budget stanziato per gli interventi relativi all'illuminazione è di 3.000.000€.

Per quanto riguarda i consumi di energia relativi allo stabile di Piazza Cadorna, nel 2014 si è registrata una diminuzione del 7% come evidenziato nella seguente tabella.

Consumo elettrico (Kwh)	2014	2013	Variazione
Sede di Cadorna	1.186.906	1.278.053	-7%

#### Fonti di energia alternativa

Il Gruppo ha realizzato una serie di interventi sul tema energetico, indirizzati sia al risparmio energetico che all'utilizzo di energie rinnovabili, come ad esempio l'installazione di impianti fotovoltaici, con l'obiettivo di testarne la resa in ottica di ulteriori investimenti futuri. Nell'ambito dei lavori di potenziamento, anche in accordo con i Comuni, sono stati installati alcuni impianti pilota che sfruttano energie rinnovabili, quali ad esempio:

- impianto geotermico nella nuova stazione di Castellanza;
- impianto fotovoltaico (in fase di realizzazione) da 68,78 kW a copertura dei posti auto nel parcheggio dell'impianto manutenzione rotabili di Camnago - Lentate;
- impianto fotovoltaico (in fase di realizzazione) sulle pensiline di copertura di una parte del parcheggio di Cormano - Cusano, con potenza nominale pari a 51,45 kW;
- impianto fotovoltaico di circa 3 kW sulla copertura della stazione di Milano Bovisa, che alimenta parte degli spogliatoi e la biglietteria.

### 9.3

#### I consumi di gasolio e benzina per la trazione su gomma e per il riscaldamento

L'attività del Gruppo che comporta un maggior consumo di gasolio è quella del servizio del trasporto su gomma garantito da FNMA. Nella tabella seguente sono riportati i consumi di gasolio:

Consumi di gasolio e benzina (l)	2014	2013	Variazione
Gruppo FNM	2.959.458	3.318.290	-11%
Trenord	7.504.677	8.811.573	-15%
<b>TOTALE AGGREGATO</b>	<b>10.464.136</b>	<b>12.129.863</b>	<b>-14%</b>

Nel 2014 i consumi di gasolio si sono ridotti del 11%. La riduzione del gasolio è il risultato dell'impegno costante di FNMA nel rinnovare periodicamente il proprio parco autobus, sostituendo i mezzi maggiormente inquinanti con nuovi più ecologici e razionalizzando l'offerta.

### 9.4

#### NORD ENERGIA e l'elettrodotto

L'elettrodotto si snoda per 11 chilometri nel territorio tra le Province di Como e Varese e la Svizzera, collegando Mendrisio con Cagno. Nella parte svizzera corre sotto la superstrada Mendrisio-Stabio-Gaggiolo, mentre sul territorio italiano, è parallelo ai binari della ferrovia della Valmorea fino a Cagno, in provincia di Como.

L'intervento è stato realizzato con la massima attenzione da parte del Gruppo a contenere i possibili impatti ambientali e a garantire adeguati livelli di sicurezza e salute della popolazione limitrofa.

Per quanto riguarda l'impatto paesaggistico, l'adozione di cavi interrati ha consentito la completa preservazione dello stato naturale del paesaggio. Sebbene il territorio della valle risulta scarsamente popolato il Gruppo ha deciso di adottare un approccio di tipo precauzionale, progettando l'elettrodotto in modo tale da minimizzare eventuali impatti sulla salute derivanti da esposizione ai campi elettrici e magnetici associabili alla linea. Il campo elettrico è infatti risultato inferiore a quelli prodotti dalle linee aeree di energia elettrica, ma anche agli elettrodomestici di uso comune e ai conduttori elettrici che passano nei muri delle abitazioni. È inoltre risultato confinato alle immediate vicinanze del conduttore di potenza.

Per minimizzare l'impatto del campo magnetico esterno ai cavi interrati, si è scelto di interrare i cavi a 1,3 metri di profondità e di scegliere la disposizione a trifoglio unitamente alla ridotta distanza tra i conduttori. Interventi che consentono un sensibile contenimento dei valori di induzione magnetica rilevabili al suolo.

### 9.5

#### Ridurre le emissioni

Il Gruppo FNM e Trenord si impegnano a ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub> e di altre sostanze lesive per l'ozono connesse ai servizi offerti.

La produzione di CO<sub>2</sub> è in particolare connessa al consumo di gasolio per la trazione dei treni con materiale rotabile diesel, in particolare di quelli circolanti sul ramo d'Iseo, per la trazione del trasporto su gomma e per la combustione nelle caldaie di gas metano e gasolio per il riscaldamento e raffreddamento degli impianti della rete.

Al 31 dicembre 2014 le emissioni dirette sono pari a:

Emissioni dirette - Scope 1 (CO <sub>2</sub> )	2014	2013	Variazione
Gruppo FNM	8.510	10.474	-19%
Trenord	26.308	31.856	-17%
<b>TOTALE AGGREGATO</b>	<b>34.818</b>	<b>42.330</b>	<b>-18%</b>

Al fine di ridurre le emissioni in atmosfera, Trenord effettua controlli periodici sul materiale diesel e prove di combustione sulle centrali termiche e ottimizza i turni macchina del materiale diesel in relazione alla frequentazione.

Per quanto riguarda il trasporto su gomma FNMA rinnova ogni tre anni il rinnovo del parco autobus, acquistando mezzi più ecologici; inoltre data la presenza di numerosi mezzi EURO 0-1-2, la società ha predisposto marmitte con abbattitori di particolato (FAP)

sugli autobus. L'adozione del filtro rende le prestazioni dei mezzi più vecchi comparabili a quelle degli EURO3.

Il rinnovamento del parco autobus e l'adozione dei filtri consente inoltre di ridurre altre emissioni legate agli scarichi.

La seguente tabella riporta i dati stimati delle emissioni dei gas HC, CO, NOx e PT.

Altre emissioni di gas (t)	2014	2013	Variazione
HC	9,06	9,18	-1%
CO	29,91	30,37	-2%
NOx	80,34	81,28	-1%
PT	1,17	1,19	-2%

HC: idrocarburi combustibili, particelle di combustibile che non hanno subito compiutamente il processo di combustione

CO: monossido di carbonio, prodotto in combustioni a difetto d'aria

NOx: ossidi di azoto, derivante dai processi di combustione

PT: particolato, sostanze disperse in aria, rappresentano l'inquinante a maggior impatto nelle aree urbane

Sempre in quest'ottica un'azione importante è svolta da SeMS, la società del Gruppo che si occupa di mobilità sostenibile. Nel 2014 il noleggio di auto elettriche e veicoli befuel ha permesso di consumare 27.689 litri in meno di gasolio; con un beneficio in termini di emissioni di CO<sub>2</sub> pari a 73,80 tonnellate.

Il Gruppo promuove iniziative di sensibilizzazione presso i propri dipendenti e clienti sui temi della riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> e la promozione di una cultura della mobilità sostenibile.

#### Green Train di Trenord

Dall'attenzione di Trenord al tema della sostenibilità ambientale nasce GREEN TRAIN. Realizzato in collaborazione con LifeGate ([www.lifegate.it](http://www.lifegate.it)), il progetto ha l'obiettivo di consentire al viaggiatore di quantificare, tramite una semplice comparazione auto-treno, il risparmio di gas serra generato dal proprio tragitto.

Infine, grazie al progetto Green Train, Trenord sensibilizza i propri viaggiatori sull'adozione di stili di vita sostenibili mettendo a disposizione sul sito di LifeGate un calcolatore del proprio impatto ambientale.

#### Emissioni di CO<sub>2</sub> relative agli impianti

Per quanto riguarda le emissioni di CO<sub>2</sub> imputabili agli impianti, due sono le iniziative messe in atto dal Gruppo per contenerle; la prima riguarda la sostituzione delle caldaie obsolete, la seconda l'utilizzo del teleriscaldamento.

Con l'obiettivo di ridurre la dispersione energetica e l'immissione di CO<sub>2</sub>, la società ha avviato un piano di sostituzione delle quattro centrali termiche alimentate a gasoliopresenti a Saronno e ha sottoposto l'intera area a diagnosi energetica per determinare la migliore soluzione impiantistica atta a garantire il condizionamento invernale ed estivo dell'intero complesso. E' prevista inoltre l'installazione di un sistema di telecomando e telecontrollo remoto sui nuovi impianti e su quelli esistenti per meglio

monitorarne il fabbisogno e i consumi termici.

Un'altra azione che permette un risparmio in termini di CO<sub>2</sub> emessa è l'utilizzo del teleriscaldamento. Tutti gli impianti di FERROVIENORD che si trovano nel raggio utile di una rete di teleriscaldamento sono stati allacciati.

Nella seguente tabella si riportano i consumi di gas metano:

Consumo di gas metano (Mc)	2014	2013	Variazione
Gruppo FNM	359.182	859.140	-58%
Trenord	3.215.649	4.268.242	-25%
<b>TOTALE AGGREGATO</b>	<b>3.574.831</b>	<b>5.127.382</b>	<b>-30%</b>

#### Sostanze lesive dell'ozono

La produzione di gas lesivi per l'ozono è da ricondursi unicamente agli impianti di condizionamento di vecchia generazione presenti sulla rete di FERROVIENORD.

Attualmente i condizionatori installati sono 281 per il ramo di Milano e 53 per quello di Iseo. Circa un terzo di questi contiene gas HCFC (R22), mentre i rimanenti contengono gas HCF. La fuoriuscita di questi gas si avrebbe solamente in caso di rottura o guasto degli impianti, tuttavia ai fini di prevenire tale rischio la società ha previsto la sostituzione dei vecchi impianti con dei condizionatori che utilizzano idrofluorocarburi, al posto dei clorofluorocarburi.

Tale intervento consentirà una riduzione complessiva dei gas lesivi che passeranno da 144 kg a 122kg emessi.

#### Emissioni indirette

Per quanto riguarda le emissioni indirette di CO<sub>2</sub> queste sono prevalentemente legate al consumo di energia elettrica per la trazione dei treni di Trenord.

Emissioni indirette - Scope 2 (tCO <sub>2</sub> )	2014	2013	Variazione
Gruppo FNM	7.961	7.711	3%
Trenord	195.911	220.471	-11%
<b>TOTALE AGGREGATO</b>	<b>203.872</b>	<b>228.182</b>	<b>-11%</b>

Fattore di conversione: 0,000402 TonCO<sub>2</sub>/Kwh;

Fonte: IEA 2013

Nel 2014 il totale delle emissioni indirette di CO<sub>2</sub> si è ridotto dell'11%. Nonostante i nuovi treni abbiamo consumi elettrici maggiori, dovuti principalmente ai sistemi di condizionamento invernale ed estivo, una migliore pianificazione dei turni dei rotabili in relazione alla loro effettiva frequentazione, ovvero all'utilizzo di composizioni più corte, e quindi meno energivore, ha contribuito al risparmio dell'energia e quindi delle emissioni connesse.

## 9.6

### Inquinamento acustico

Per il Gruppo FNM, il cui core business è il trasporto ferroviario, un aspetto importante da monitorare è il livello di inquinamento acustico prodotto dalla circolazione dei treni. Aspetto tanto più delicato se si considera la capillarità della rete e l'elevata densità di popolazione che caratterizza la Regione Lombardia.

Il maggior inquinamento acustico si ha in presenza di difetti sulla superficie delle rotaie e dei cerchioni delle ruote. Le zone di maggiore criticità acustica sono costantemente mappate dalla società Nord-Ing che collabora con FERROVIENORD per la messa a punto di soluzioni che riducano il rumore alla fonte migliorando l'armamento della ferrovia e riducendo le emissioni sonore legate all'interazione tra rotaia e treno.

In alcuni punti della rete si è reso tuttavia necessario procedere con iniziative di contenimento e abbattimento come l'installazione di barriere fonoassorbenti.

Al 31 dicembre 2014 risultano installate 11,61 Km di barriere fonoassorbenti lungo la rete ferroviaria.

La seguente tabella riporta i metri di barriere fonoassorbenti installate suddivisi per Comune.

Comuni	Metri di barriere fonoassorbenti installate
Milano	2.471
Rescaldina	360
Novate Milanese	463
Cesano Maderno	1.440
Vanzaghello	911
Magnago	337
Barlassina	237
Ceriano Laghetto	628
Seveso	1.442
Seregno	446
Castano Primo	1.539
Turbigo	1.336
<b>Totale</b>	<b>11.610</b>

## 9.7

### Gestione dei rifiuti

Il Gruppo FNM e Trenord monitora attentamente i rifiuti speciali connessi alle attività core delle diverse società.

SeMS produce prevalentemente rifiuti urbani, ma per l'attività di car sharing periodicamente devono essere smaltite le batterie usate delle auto elettriche. La gestione di questi rifiuti particolari è in capo a una ditta esterna specializzata.

Per FERROVIENORD la gestione dei rifiuti interessa in particolare lo smaltimento dei materiali a seguito dell'attività di manutenzione della rete. Questi, se non è possibile smaltirli contestualmente alla produzione, vengono portati in siti di stoccaggio lungo la linea per valutarne lo stato. Se in buono stato, a seguito del collaudo e dell'eventuale risanamento, vengono riutilizzati. In caso contrario vengono catalogati come rifiuto e stoccati in depositi temporanei dotati di apposite strutture per evitare eventuali sversamenti e la contaminazione del suolo.

All'interno delle stazioni FERROVIENORD promuove la raccolta differenziata. Ad oggi le stazioni attrezzate sono Milano Cadorna, Milano Bovisa e Milano Domodossola, l'obiettivo per il prossimo futuro è quello di ampliare la copertura, effettuandola in tutte le principali stazioni. Per sensibilizzare gli utenti del trasporto ferroviario alla raccolta differenziata la Direzione sta valutando la possibilità di realizzare e proiettare sui monitor nelle stazioni degli specifici video.

La società Trenord produce rifiuti connessi alla manutenzione e pulizia dei rotabili, che vengono smaltiti da imprese private specializzate, ad eccezione dei rifiuti assimilabili a quelli urbani. In particolare lo smaltimento dei treni a fine vita viene gestito tramite gara pubblica rivolta ad aziende specializzate nel rispetto delle leggi sullo smaltimento dei rifiuti.

Per quanto riguarda il trasporto su gomma, i rifiuti sono il prodotto dell'attività di manutenzione e pulizia degli autobus e vengono smaltiti nel rispetto della legislazione vigente in materia.

La tabella seguente riassume i rifiuti prodotti dal Gruppo FNM e Trenord, distinguendoli tra quelli pericolosi e non pericolosi. Attualmente non è disponibile il dato delle quantità di rifiuti suddivisi per destinazione.

Rifiuti smaltiti (Kg)	2014	2013	Variazione
<b>Rifiuti non pericolosi</b>			
Gruppo FNM	800.536	679.890	18%
Trenord	1.542.221	1.629.882	-5%
<b>TOTALE AGGREGATO</b>	<b>2.342.757</b>	<b>2.309.772</b>	<b>1%</b>
<b>Rifiuti pericolosi</b>			
Gruppo FNM	255.294	381.050	-33%
Trenord	216.008	376.465	-43%
<b>TOTALE AGGREGATO</b>	<b>471.302</b>	<b>757.515</b>	<b>-38%</b>

## 9.8

### Smaltimento dell'amianto

Il Gruppo FNM ha avviato un'intensa opera di bonifica dell'amianto che risulta presente esclusivamente nei pannelli di copertura di alcuni fabbricati (eternit). Il ramo d'Iseo è stato completamente bonificato, mentre il ramo milanese ha ancora presenze residuali di tettoie con copertura in eternit. Nel 2014 si è proceduto a rimuovere 82 mq di eternit durante la demolizione del deposito cicli di Cusano Milanino. A fine 2014 sono solamente cinque i fabbricati che presentano eternit, per una superficie di 514 mq, a fronte dei 596 mq del 2013.

Per i manufatti per i quali non è ancora stato possibile effettuare la rimozione dell'amianto è previsto un monitoraggio periodico ai fini di verificarne le condizioni, per prevenire ed intervenire tempestivamente in caso di deterioramento, così da evitare il rilascio di fibre nell'ambiente.

Nel 2015 il piano di rimozione prevede di effettuare i seguenti interventi:

- abbattimento del casello 5 di Saronno (10 mq di eternit);
- demolizione della pensilina del binario di Cormano per lavori di ammodernamento (186 mq), intervento reso possibile con l'attivazione della nuova stazione unificata Cormano-Cusano Milanino;
- rimozione della copertura dell'ex fabbricato viaggiatori di Lezza Carpersino (200 mq);
- rimozione della copertura del casello 26 di Canzo (80 mq);
- rimozione della copertura del box auto dell'ex stazione di Castiglione Olona (38 mq), sanificato nel 2013.

## 9.9

### Smaltimento pietrisco amiantifero

Fibre di amianto a bassa volatilità (e a bassa pericolosità per la salute dell'uomo) sono presenti in misura contenuta anche nel pietrisco posto in opera fino al 1980 lungo alcuni tratti della rete, la cui posa risale a quando non era ancora presente la vigente normativa in materia di amianto. Nel processo di rinnovo delle tratte FERROVIENORD provvede sistematicamente allo smaltimento del pietrisco con tracce amiantifere da parte di ditte esterne specializzate. Ciò avviene dopo specifica attività di analisi e prelievo per caratterizzare il pietrisco così da poterlo categorizzare per tipologia e individuare le migliori e specifiche azioni di smaltimento. La ditta che ha in carico lo smaltimento deve presentare un piano di lavoro all'ASL competente, prima dell'avvio delle procedure di rimozione. Per salvaguardare la salute del personale aziendale che potrebbe entrare in contatto durante le attività manutentive con il pietrisco amiantifero, sono stati organizzati presso le ASL di competenza specifici corsi per illustrare i rischi potenziali e le precauzioni da osservare durante la manutenzione.

## 9.10

### Gestione delle risorse idriche

Le risorse idriche utilizzate dal Gruppo FNM e Trenord vengono prevalentemente garantite dall'allacciamento all'acquedotto pubblico e tramite pozzi privati (solo 48.642 metri cubi sono prelevati da pozzo). L'acqua è utilizzata principalmente per fini igienico-sanitari, per la pulizia dei mezzi e attività manutentive.

Attualmente le risorse idriche non rappresentano un aspetto importante per il Gruppo FNM e Trenord pertanto non sono previsti specifici obiettivi inerenti il risparmio delle risorse idriche.

Nella seguente tabella si riportano i consumi complessivi di acqua:

Consumi idrici (Mc)	2014	2013	Variazione
Gruppo FNM	899.456	443.303	103%
Trenord	308.649	322.478	-4%
<b>TOTALE AGGREGATO</b>	<b>1.208.105</b>	<b>765.781</b>	<b>58%</b>

Nota: i dati relativi ai consumi idrici di FNMA sono stimati per entrambi gli anni.

### Gestione degli scarichi e delle acque reflue

Gli scarichi del Gruppo FNM e Trenord afferiscono a due categorie:

- gli scarichi derivanti da consumi idrici per fini igienico sanitari e dunque classificabili come scarichi di origine domestica e;
- gli scarichi di origine industriale.

Nel primo caso vengono conferiti principalmente nelle fognature dei diversi comuni. Laddove non esiste la fognatura e non sussiste obbligo di allacciamento, gli scarichi vengono conferiti in apposite fosse biologiche e/o vasche settiche gestite da ditte esterne specializzate.

Gli scarichi di origine industriale derivano da alcune attività specifiche di FERROVIENORD e FNMA, quali ad esempio la manutenzione e lavaggio dei mezzi e impianti effettuata presso depositi/piazzali.

Le acque provenienti dagli impianti prima di essere immesse nelle fognature vengono trattate attraverso disolea tori oppure tramite depuratori, come nel caso dei siti di Novate Milanese, Iseo e Camnago.

Gli scarichi nel suolo sono esclusivamente di origine meteorica e provengono da depositi temporanei di rifiuti non coperti. Si tratta di materiale ormai inerte (materiale d'armamento, edile, ecc.) che è in attesa di essere smaltito dalle ditte specializzate. I depositi temporanei sono presenti a Saronno Ovest per il ramo di Milano e a Paderno, Bornato, Rovato, Pisogne e Civate per il ramo di Iseo.

Infine, presso l'impianto di Novate Milanese di Trenord è presente un'impianto di depurazione che consente il riutilizzo dell'acqua. Nello specifico, le acque meteoriche sono parzialmente riutilizzate a scopo irriguo mentre le acque depurate sono parzialmente riutilizzate per il lavaggio dei carrelli e sotto-cassa. Nel 2014 il riutilizzo di acqua è stimato pari a circa 2.000 m<sup>3</sup>.

## 9.11

### Impatto paesaggistico e biodiversità

L'attività del Gruppo FNM col maggior impatto paesaggistico è sicuramente il trasporto ferroviario. Se da una parte infatti il potenziamento delle tratte esistenti e l'apertura di nuove vanno a vantaggio del territorio, dall'altra è necessario che i lavori vengano svolti con attenzione per mitigare il più possibile gli impatti sul paesaggio, sia in termini visivi, sia nel modificare aree d'interesse naturalistico.

Per questo FERROVIENORD in collaborazione con NORD\_ING prima dell'apertura dei cantieri valuta il grado di incidenza dell'opera futura sul paesaggio, con particolare riguardo a zone naturalistiche di pregio e luoghi di interesse storico artistico. Un esempio di questa attenzione è il cantiere T1-T2 dove è stata prevista la presenza della Soprintendenza Per i Beni Archeologici della Lombardia, per preservare i reperti archeologici emersi dagli scavi (Cfr. 6.2.2 Collegamento T1-T2 e valorizzazione reperti archeologici).

Per mitigare l'impatto visivo delle infrastrutture della rete vengono impiegati materiali, colori e stili architettonici che si armonizzino il più possibile con il territorio circostante. Attualmente 17 km della rete del ramo di Milano e 6 di quello di Iseo attraversano aree protette o a elevata biodiversità.

*Elenco aree di interesse paesaggistico presenti sul Ramo di Milano*

Tipologia di area	Denominazione
Parco Regionale	Parco Nord Milano
Parco Regionale	Parco delle Groane
Parco Regionale	Parco lombardo della Valle del Ticino
Parco Regionale	Parco della Pineta di Appiano Gentile e Tradate
Parco Regionale	Parco della Valle del Lambro
Parco Regionale	Parco Spina Verde di Como
Parco Naturale	Parco naturale della Valle del Ticino
Parco Naturale	Parco della Valle del Lambro
Zona a Protezione Speciale	Boschi del Ticino (esteso sia in Lombardia, sia in Piemonte)
Sito di importanza comunitaria	Tuirbigaccio, boschi di Castelletto e Lanca di Bernate (esteso sia in Lombardia, sia in Piemonte)
Parco locale di interesse sovra comunale (PLIS) Provinciale	Fontanile San Giacomo
PLIS Provinciale	Primo Maggio
PLIS Interprovinciale	Bosco del Rugareto
PLIS Interprovinciale	Parco Valle del torrente Lura
PLIS Interprovinciale	Parco Valle del Lanze

*Elenco aree di interesse paesaggistico presenti sul Ramo Iseo*

Tipologia di area	Denominazione
Sito di importanza comunitaria	Torbiere d'Iseo
Parco Regionale	Parco dell'Adamello
Zona a Protezione Speciale	Torbiere d'Iseo
Riserva naturale	Torbiere del Sebino
PLIS Provinciale	Parco del lago Moro
Riserva naturale regionale	Incisioni rupestri di Ceto, Paspardo e Cimbengo

### Salvaguardia del suolo, sottosuolo e falde

Un potenziale fonte di contaminazione del suolo, sottosuolo e delle falde acquifere è la presenza di serbatoi interrati che contengono gasolio per il riscaldamento o carburante per il rifornimento dei mezzi. Per mitigare tale rischio il Gruppo FNM effettua periodicamente controlli volti a verificare la tenuta dei serbatoi, interviene con riparazioni o sostituzioni nel caso in cui si riscontrino delle perdite e effettua la bonifica delle aree contaminate da eventuali fuoriuscite.

Nel 2014 si è provveduto a:

- bonificare mediante la rimozione di due serbatoi interrati dismessi il sottosuolo della stazione di Edolo;
- bonificare due serbatoi rinvenuti nelle aree del cantiere per la costruzione della nuova stazione di Cormano-Cusano.

Nel 2015 il Gruppo prevede di continuare l'azione di bonifica rimuovendo il serbatoio interrato della ex stazione di Castellanza.

# 10

FNM  
PER IL SOCIALE



• 15-02	10	SARONNO	S3
• 15-08	8	CANZO ASSO	R
• 15-10	4	COMO LAGO	R
• 15-23		CAMNAGO L.	S4
• 15-28		MALPENSA	TERME - Mxp
• 15-32		SARONNO	S3
• 15-36		LAVENO	R
• 15-40		COMO LAGO	R
• 15-45		NOVARA	R
• 15-53		CAMNAGO L.	S4

15:00 Ferrovie Nord Milano  
DEI TRENI - NON OLTREPASSAR



FARTI IN...  
entro il 15 febbraio...  
per due persone...  
tua agenzia di...  
maxrespiare.it



## 10. FNM per il sociale

FNM sostiene associazioni ed enti del terzo settore sia direttamente sia attraverso iniziative associative interne, promuovendo importanti progetti di natura sociale.

### 10.1 Sponsorizzazioni aziendali e partnership

Nel corso del 2014 il Gruppo FNM ha sostenuto diverse iniziative non profit attraverso sponsorizzazioni o la promozione di partnership, come nel caso del FAI. Di seguito sono riportate le sponsorizzazioni effettuate nel 2014:

- Arcidiocesi di Milano – spettacolo di arte musica teatro canto lettura in piazza duomo;
- ASD Aquatrenno – manifestazione sportiva;
- Associazione Culturale Terra Insubre – festival;
- Comune di Inverigo – eventi per il 350° dei Viali dei Cipressi;
- Eight Art Project – mostra T-Rame in Triennale;
- Expo Training – fiera sul lavoro sicurezza e formazione;
- Fondazione Paolo VI –manifestazione culturale;
- Hockey Milano Rossoblu – manifestazione sportiva;
- Museo Poldi Pezzoli – mostra le Dame del Pollaiuolo;
- Polo Culturale Insieme Groane - progetto “Terre di Expo” 2014/2015, due settimane di apertura gratuita dei principali beni artistici e ambientali, visite guidate;
- Radio Montorfano – auto d’epoca - evento a carattere culturale e benefico per la realizzazione di pozzi d’acqua, strutture per la continuazione della costruzione di un villaggio a Marssoum (Senegal);
- Società ciclistica Alfredo Binda – evento sportivo storico e culturale;
- Mostra Marino Marini a Malpensa;
- Mostra Gio Ponti a Malpensa.

Con riferimento a contributi ed elargizioni si segnalano:

- Eventi No’Hama, a sostegno della cultura e tradizione teatrale;
- FAI – Fondo Ambiente Italiano;
- Fondazione Museo Ogliari;
- Trasparency International;
- Volandia, Parco e Museo del Volo.

Nel corso del 2014 sono state inoltre siglate partnership e realizzate iniziative rilevanti inerenti il trasporto pubblico, di seguito riportate:

- Open DayTrenord;
- Protocollo di legalità tra FERROVIENORD e Prefettura di Milano;
- Uitp – Union International De Transport Publique (2014- 2015);
- Y4TP – Youth for Public Transport (2014-2016).

### FAI – Fondo Ambiente Italiano

Il FAI – Fondo Ambiente Italiano, è una Fondazione no profit fondata nel 1975 al fine di salvaguardare, preservare e valorizzare il patrimonio storico-artistico e naturalistico italiano.

Su iniziativa del Comitato per la Corporate Social Responsibility, FNM è entrata a far parte del Corporate Golden Donor del FAI - Fondo Ambiente Italiano, un network di imprese che condividono l’impegno a favore delle attività di tutela e valorizzazione del patrimonio artistico e naturalistico italiano.

### Monastero di Torba

Oltre all’adesione al Corporate Golden Donor, FNM ha deciso di impegnarsi maggiormente a fianco del FAI “adottando” il Monastero di Torba. Questo bene versava in un grave stato di degrado quando – nel 1977 – venne acquistato da Giulia Maria Crespi, fondatrice del FAI, che lo donò alla Fondazione che, proprio allora, muoveva i primi passi.

Immerso nei verdi boschi del Varesotto, ai piedi del parco archeologico di Castelseprio, il complesso monumentale di Torba è testimone di una vicenda più che millenaria. Avamposto militare del tardo impero romano, poi in mano ai Goti e ai Longobardi, Torba divenne luogo di preghiera e di lavoro di religiose benedettine. Abbandonato dalle monache nel 1453, fu successivamente adibito a cascina rurale. Nella torre sono conservati rari e importanti affreschi della fine dell’VIII secolo. Il suo straordinario valore storico, artistico e culturale è stato recentemente riconosciuto anche dall’UNESCO che ha inserito il sito nella Lista del Patrimonio Mondiale dell’Umanità.

La partnership fra il FAI ed FNM – a cui si è unita anche Trenord – consiste in un contributo economico triennale finalizzato a coprire parte delle spese necessarie alla gestione e manutenzione ordinaria del complesso monumentale di Torba, nonché al potenziamento delle iniziative per la sua promozione e valorizzazione. In virtù di tale partnership, il FAI riconosce a tutti i dipendenti del Gruppo FNM e di Trenord la possibilità di accedere gratuitamente al monastero di Torba.

Ogni anno, il FAI propone un ricco calendario di eventi dedicati alle famiglie, picnic durante le festività sui prati che circondano il monastero, laboratori per bambini, cene medievali, mostre mercato e tante altre iniziative.

## 10.2

### Iniziative di solidarietà dei dipendenti: Sezione Sorriso

La Sezione Sorriso del Circolo Ricreativo Aziendale delle Ferrovie Nord Milano opera da qualche anno nel campo del volontariato con l'intento di creare momenti di incontro per "i nostri Amici diversamente abili".



Tra le varie iniziative a loro favore vengono organizzate, ormai da undici anni, gite culturali e ricreative in tutte le località raggiungibili con i treni del Gruppo FNM.

Inoltre, la Sezione Sorriso si occupa di raccolta fondi (tra le campagne realizzate si ricordano quella a favore dei terremotati in Abruzzo, degli alluvionati di Genova, della mensa dei poveri di Milano, dei bambini di Chernobyl, di una scuola in Bangladesh) organizzando eventi come i concerti Gospel di Natale al Teatro Giuditta Pasta di Saronno, mostre-mercato dei prodotti realizzati dai ragazzi disabili.



Si segnala inoltre la vendita, presso il CRA FNM, di prodotti per finanziare il progetto Maria Letizia Verga che si occupa di bambini affetti da leucemia.

## 10.3

### Territorio e comunità

FNM ha realizzato progetti di utilità per il territorio, la comunità e il sistema ferroviario. In particolare tali attività sono seguite sia da FERROVIENORD attraverso il proprio servizio di Marketing Territoriale e Accessibilità alle stazioni, sia da Trenord, attraverso diverse iniziative.

Molteplici sono i progetti realizzati, alcuni già citati in precedenza (cfr. Accessibilità delle stazioni, Interventi Expo Bovisa – Saronno), a cui si aggiungono il Progetto Stazioni in Comune e il Progetto Freetime e Comitive.

## 10.3.1

### Progetto Stazioni in Comune

Il Progetto Stazione in Comune nasce dalla volontà di valorizzare e mantenere il decoro delle stazioni ferroviarie che, per esigenze aziendali e di servizio, non vengono più utilizzate o lo sono solo parzialmente. Partendo da questo assunto, Regione Lombardia, in accordo con FERROVIENORD, RFI e ANCI Lombardia, propone agli Enti locali il progetto Stazioni in Comune, con lo scopo di recuperare e riqualificare più di 400 stazioni ferroviarie lombarde, migliorando i servizi ai viaggiatori e rafforzando il legame con le città, rendendo la stazione un luogo attrattivo e di aggregazione per tutti i cittadini. Attraverso l'iniziativa, FERROVIENORD concede in uso agli Enti locali, o ad altri soggetti da loro indicati – come ad esempio associazioni del terzo settore, cooperative sociali, fondazioni, etc – interi fabbricati delle stazioni, loro porzioni e relative aree funzionali. In tali spazi, i beneficiari possono svolgere le proprie attività istituzionali e di interesse sociale (come ad esempio esposizioni artistiche, accoglienza turistica, ludoteche, assistenza al disagio, protezione civile, riunioni di associazioni e comitati di zona o di quartiere, pro-locò), creando benefici ai cittadini dei Comuni, ai viaggiatori e alle comunità in senso più ampio, potendo fruire di spazi presidiati, più sicuri e più accoglienti. Ciò consente alla collettività di arricchirsi di strutture e servizi, mentre FERROVIENORD viene sgravata dai costi inerenti le attività ora di competenza del soggetto beneficiario. In funzione degli accordi sottoscritti, le associazioni che hanno in uso gli spazi si impegnano a garantire servizi di pubblica utilità al fine di mantenere il decoro e la sicurezza delle stazioni, la manutenzione ordinaria, la pulizia e l'ordine delle aree aperte al pubblico, l'apertura e la chiusura di sale d'attesa, servizi igienici e accessi. Ogni altra attività, in primis quella di straordinaria manutenzione, resta in capo all'ente ferroviario. L'incontro delle due esigenze – da un lato FERROVIENORD che deve concentrare le ridotte risorse disponibili al miglioramento del servizio ferroviario, dall'altro la comunità che richiede sempre più luoghi e spazi – ha permesso lo sviluppo di una proficua e attiva collaborazione tra l'Azienda ferroviaria e i Comuni. Sono nati e si sono sviluppati rapporti volti a trasferire al territorio, mediante contratti di comodato d'uso gratuito, l'utilizzo degli spazi non più necessari all'attività ferroviaria.

Il dato sulle superfici concesse rende appieno l'idea della valenza dell'intervento: a dicembre 2014 sono stati 7.669 i metri quadri messi a disposizione in comodato d'uso gratuito agli enti beneficiari. A titolo esemplificativo si riportano le esperienze delle ex stazioni di Affori e Bruzzano.

In seguito all'attivazione delle due nuove stazioni di Bruzzano Parco Nord e Milano Affori, i fabbricati delle due vecchie stazioni risultano non più presenziati e quindi facili obiettivi e rifugi per vandali e sbandati, in modo particolare quella di Affori, che è dismessa da maggior tempo e che ha già richiesto interventi di messa in sicurezza. In collaborazione con l'Amministrazione comunale di Milano, sono state selezionate due associazioni milanesi che si impegnano ad effettuare tutte le attività di cura, manutenzione, pulizia e controllo degli stabili. Nello specifico nel corso del 2014 FERROVIENORD ha concesso ai City Angels in comodato d'uso gratuito l'ex biglietteria (mq 56) della stazione nuova di Affori non più in uso ed è in trattativa per la cessione di tutto lo stabile della vecchia stazione di Affori dismessa da tempo che sarà adibita dall'Associazione quale sede territoriale per la Lombardia. L'associazione City Angels Lombardia Onlus è un'importante realtà del volontariato operante su tutto il territorio nazionale con ben 18 sedi. Il fabbricato

di Affori, con l'integrazione di uno spazio esterno, offrirà all'associazione City Angels una sede stabile per tutte le attività e iniziative del sodalizio, consentendo inoltre un ricovero protetto dei mezzi utilizzati. I volontari dei City Angels saranno inoltre a disposizione di viaggiatori e cittadini portando sicurezza e assistenza.

Con riferimento alla ex stazione di Milano Nord Bruzzano, è intenzione di FERROVIENORD, anche in questo caso in sinergia con il Comune di Milano, concedere in comodato d'uso il fabbricato a CAM – Centro Ausiliario per problemi Minorili, Onlus fondata nel 1975 come evoluzione di una specifica iniziativa nata nel 1969 all'interno del Tribunale per i Minorenni di Milano. L'associazione, nata per mere finalità di solidarietà sociale a favore dei minori in difficoltà e delle loro famiglie, svolge molte attività di sovente richieste direttamente dal Tribunale per i Minorenni di Milano, dalla Procura delle Repubblica per i Minorenni, dai Giudici Tutelari, dal Comune di Milano e da altre Pubbliche Amministrazioni.

La seguente tabella riporta, in sintesi, i principali dati inerenti il Servizio di Marketing Territoriale con riferimento ad entrambi i Rami Milano e Brescia-Iseo Edolo:

Contratti di comodato d'uso gratuito	Oltre 110
Superficie fabbricati ceduti in comodato d'uso gratuito	7.669 metri quadrati
Superficie esterna (area parcheggio)	83.634 metri quadrati

#### 10.4

##### Trenord per il tempo libero e per le comitive

Con FREETIME Trenord porta i propri clienti nei luoghi più belli della Lombardia. Itinerari diversi che, a prezzi agevolati, offrono la possibilità di riscoprire in treno la natura, le città, i musei o i percorsi gastronomici del territorio lombardo. Alcuni esempi di partnership FREETIME sono:

1. Parchi divertimento "Gardaland park" offre un biglietto speciale per il treno (andata e ritorno da qualsiasi stazione della Lombardia a Peschiera del Garda) e l'ingresso al parco divertimenti;
2. Laghi e natura: "Girolario tour" offre un biglietto speciale per il treno (andata e ritorno per Milano – Como – Bellagio – Lecco – Milano oppure Milano – Lecco – Bellagio – Como – Milano) e per la navigazione del Lago di Como da Como/Lecco a Bellagio e da Bellagio a Lecco/Como;
3. Cultura e intrattenimento "mostra Chagall" che garantisce lo sconto del 50% sul prezzo del biglietto d'ingresso alla mostra al Palazzo Reale di Milano agli abbonati Trenord e per i clienti occasionali in possesso del biglietto obliterato nella giornata di visita.

Nel 2014 sono 17.952 i biglietti FREETIME venduti (in crescita del 30% rispetto al 2013) e 21.932 i clienti Trenord che complessivamente hanno beneficiato di sconti e benefit messi a disposizione dai partner coinvolti nell'iniziativa.

Con le partnership per le COMITIVE, invece, Trenord ha stretto accordi per consentire agevolazioni e sconti per gruppi di persone che utilizzano il treno. Complessivamente sono

stati definiti 27 accordi di partnership, per esempio con il Museo del Violino di Cremona, Volandia all'aeroporto di Malpensa, Museo della Scienza e della Tecnologia di Milano, Gardaland a Peschiera del Garda, Giro del Mincio a Mantova.

Nel 2014 sono 3.514 i gruppi (scuole, oratori, scout e associazioni sportive e culturali) che hanno viaggiato con l'offerta "comitive" (+17%).

#### 10.5

##### Trenord per le iniziative di solidarietà, cultura e sport

Trenord è consapevole che, contribuendo allo sviluppo del territorio e consolidando le relazioni con i propri stakeholder locali, è possibile creare le condizioni per concretizzare al meglio la missione aziendale e migliorare la propria reputazione.

L'attività di dialogo e comunicazione con le comunità locali assume in Trenord una rilevanza strategica e, per questo, la Società la imposta in costante collaborazione con Trenitalia, FNM, RFI e FERROVIENORD. Inoltre, lavora insieme ai diversi attori del territorio quali Istituzioni, Università, organizzazioni non profit e comitati in rappresentanza dei pendolari. In particolare, Trenord ha focalizzato il suo intervento:

1. le partnership sul territorio per favorire agevolazioni e sconti per i clienti-viaggiatori (ad es. free time e convenzioni per le comitive);
2. le iniziative congiunte con gli Enti e le associazioni locali per promuovere una cultura del trasporto ferroviario e per migliorare, attraverso il confronto, la qualità del servizio erogato. In particolare, tali collaborazioni possono prevedere anche un'attività di comunicazione congiunta mediante campagne tematiche di sensibilizzazione a bordo treno, nelle stazioni e sui canali digitali di Trenord (banner sul sito web, post sui social network).

## Indice degli indicatori GRI-G4

Indicatori	Pagina	Livello di copertura	
<b>Informativa generale</b>			
<b>Strategia ed analisi</b>			
G4 - 1	Dichiarazione del Presidente e dell'Amministratore Delegato	8	Totale
<b>Profilo dell'Organizzazione</b>			
G4 - 3	Nome dell'organizzazione	12	Totale
G4 - 4	Principali marchi, prodotti e servizi	13	Totale
G4 - 5	Sede principale	12	Totale
G4 - 6	Paesi di operatività	12	Totale
G4 - 7	Assetto proprietario e forma legale	13	Totale
G4 - 8	Mercati serviti	13	Totale
G4 - 9	Dimensione dell'organizzazione	12, 30, 84	Totale
G4 - 10	Dipendenti per tipologia di contratto, genere, area geografica, inquadramento	84	Totale
G4 - 11	Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	84	Totale
G4 - 12	Descrizione della catena di fornitura dell'organizzazione	22	Totale
G4 - 13	Cambiamenti significativi della dimensione, struttura, assetto proprietario o catena di fornitura dell'organizzazione	12	Totale
G4 - 14	Applicazione dell'approccio prudenziale alla gestione dei rischi	102	Totale
G4 - 15	Adozione di codici e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale	16	Totale
G4 - 16	Partecipazioni ad associazioni di categoria o organizzazioni	16	Totale

Indicatori	Pagina	Livello di copertura	
<b>Aspetti materiali identificati e perimetro del report</b>			
G4 - 17	Elenco delle entità incluse nel bilancio consolidato e di quelle non comprese nel bilancio di sostenibilità	9	Totale
G4 - 18	Descrizione del processo per la definizione dei contenuti del bilancio	24	Totale
G4 - 19	Aspetti materiali identificati	25	Totale
G4 - 20	Aspetti materiali interni all'organizzazione	25	Totale
G4 - 21	Aspetti materiali esterni all'organizzazione	25	Totale
G4 - 22	Modifiche di informazioni rispetto al precedente bilancio	9	Totale
G4 - 23	Cambiamenti significativi in termini di obiettivi e perimetri rispetto al precedente bilancio	9	Totale
<b>Coinvolgimento degli stakeholder</b>			
G4 - 24	Categorie e gruppi di stakeholder coinvolti dall'organizzazione	22	Totale
G4 - 25	Processo di identificazione degli stakeholder	22	Totale
G4 - 26	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder, incluso frequenze e tipologie di attività	9, 24	Totale
G4 - 27	Aspetti chiave emersi dal coinvolgimento degli stakeholder	9, 24	Totale
<b>Profilo del report</b>			
G4 - 28	Periodo di rendicontazione del bilancio	9	Totale
G4 - 29	Data di pubblicazione del precedente bilancio	9	Totale
G4 - 30	Ciclo di rendicontazione	9	Totale
G4 - 31	Contatti per informazioni sul bilancio	9	Totale
G4 - 32	Indice dei contenuti GRI	Tabella GRI	Totale
G4 - 33	Politiche e pratiche di assurance esterna	Assurance	Totale

Indicatori		Pagina	Livello di copertura
<b>Governance</b>			
G4 - 34	Struttura di governo	16	Totale
G4-36	Posizioni con responsabilità per le tematiche economiche, ambientali e sociali	18	Totale
G4-38	Composizione dei più alti organi di governo e dei rispettivi comitati	18	Totale
G4-39	Ruolo esecutivo o meno del Presidente	16	Totale
G4-40	Qualifiche ed esperienza dei più alti organi di governo	16	Totale
G4-42	Ruolo dei più alti organi di governo e dei dirigenti nello sviluppo, approvazione e aggiornamento di valori, strategie, politiche e obiettivi in relazione agli impatti economici, ambientali e sociali	16	Totale
G4-45	Ruolo dei più alti organi di governo nell'identificazione e gestione degli impatti dei rischi e delle opportunità legate ad aspetti economici, ambientali e sociali	16	Totale
G4-48	Comitato o posizione di grado più elevato che rivede e approva formalmente il Bilancio di Sostenibilità dell'organizzazione	16	Totale
G4-49	Comunicazione delle criticità ai più alti organi di governo	16	Totale
G4-52	Principi per determinare la remunerazione	16	Totale
<b>Etica e integrità</b>			
G4 - 56	Valori, principi, standard e regole di comportamento dell'organizzazione	15, 16	Totale

DMA e Indicatori		Pagina	Livello di copertura
<b>Informativa specifica</b>			
<b>Categoria economica</b>			
<b>Performance economica</b>			
G4 - EC1	Valore economico direttamente generato e distribuito	31	Totale
<b>Impatti economici indiretti</b>			
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	37, 120	Totale
G4 - EC7	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi	37, 120	Totale
<b>Categoria ambientale</b>			
<b>Energia</b>			
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	103, 104	Totale
G4 - EN3	Consumo diretto di energia	104	Totale
G4 - EN6	Riduzione del consumo di energia	104	Totale
G4 - EN7	Riduzione del fabbisogno energetico per prodotti e servizi	66, 104	Totale
<b>Acqua</b>			
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	115	Totale
G4 - EN8	Prelievo di acqua per fonte	115	Totale

DMA e Indicatori		Pagina	Livello di copertura	Nota
<b>Biodiversità</b>				
G4 - EN11	Siti operativi all'interno o in prossimità di aree protette o aree di significativo valore per la biodiversità	116	Totale	
G4 - EN13	Habitat protetti o ripristinati	116	Totale	
<b>Emissioni</b>				
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	109	Totale	
G4 - EN15	Emissioni totali dirette di gas a effetto serra per peso (scope 1)	110	Totale	
G4 - EN16	Emissioni indirette di gas a effetto serra per peso (scope 2)	111	Totale	
G4 - EN19	Riduzione delle emissioni di gas a effetto serra	110	Totale	
G4 - EN21	Emissioni di NOx, SOx e altre emissioni significative in atmosfera	110	Totale	
<b>Scarichi e rifiuti</b>				
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	113	Totale	
G4 - EN22	Scarichi idrici	115	Totale	
G4 - EN23	Smaltimento rifiuti	113	Parziale	Sarà sviluppato ulteriormente il sistema di raccolta dati sulle modalità di smaltimento/recupero dei rifiuti

DMA e Indicatori		Pagina	Livello di copertura
<b>Prodotti e servizi</b>			
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	66, 104, 110, 111, 112, 114, 117	Totale
G4 - EN27	Mitigazione degli impatti di prodotti e servizi sull'ambiente	110, 111, 112, 114, 117	Totale
<b>Categoria sociale</b>			
<b>Sottocategoria: pratiche di lavoro e condizioni di lavoro adeguate</b>			
<b>Occupazione</b>			
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	84	Totale
G4 - LA1	Numero totale di nuovi assunti e turnover per fasce di età, genere e aree geografiche	84	Totale
G4 - LA2	Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno ma non per i lavoratori part-time e a termine	92	Totale
G4 - LA3	Tassi di rientro e mantenimento del lavoro dopo il congedo parentale, per genere	89	Parziale

DMA e Indicatori		Pagina	Livello di copertura	Nota
<b>Relazioni Industriali</b>				
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	89	Totale	
G4 - LA4	Periodo minimo di preavviso per modifiche operative (cambiamenti organizzativi), specificando se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva	89	Totale	
<b>Salute e sicurezza sul lavoro</b>				
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	97	Totale	
G4 - LA6	Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica e per genere	98	Parziale	Sarà sviluppato ulteriormente il sistema di raccolta dati al fine di rendicontare il tasso di assenteismo e di malattia professionale
<b>Formazione e istruzione</b>				
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	94	Totale	
G4 - LA9	Ore medie di formazione annue per dipendente suddivise per genere e categoria professionale	95	Totale	
<b>Diversità e pari opportunità</b>				
G4 - LA12	Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per genere, età e altri indicatori di diversità	17, 84	Totale	

DMA e Indicatori		Pagina	Livello di copertura	Nota
<b>Sottocategoria: Società</b>				
<b>Comunità locali</b>				
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	37, 120	Totale	
G4 - S01	Percentuale delle operations che hanno impementato attività di coinvolgimento con la comunità locale, analisi di valutazione degli impatti e programmi di sviluppo	37, 120	Totale	
<b>Anti-corruzione</b>				
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	17	Totale	
G4 - S04	Comunicazione e formazione su politiche e procedure anti-corruzione	96	Parziale	Sarà sviluppato ulteriormente il sistema di raccolta dati entro il 2016
<b>Sottocategoria: responsabilità di prodotto</b>				
<b>Salute e sicurezza dei consumatori</b>				
G4-DMA	Informativa generica sulle modalità di gestione	47	Totale	
G4 - PR1	Percentuale delle operations che hanno impementato attività di coinvolgimento con la comunità locale, analisi di valutazione degli impatti e programmi di sviluppo	47	Totale	
<b>Etichettatura di prodotti e servizi</b>				
G4 - PR5	Risultati dei sondaggi sulla soddisfazione dei clienti	44, 80	Totale	



