2017

RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ

#MOVINGRESPONSIBLY

FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ 2017

#MOVINGRESPONSIBLY

FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

ORGANI SOCIALI DI FERROVIE DELLO STATO ITALIANE SPA

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	IN CARICA FINO AL 31 DICEMBRE 2017	NOMINATI DAL 1° GENNAIO 2018[1]
Presidente	Gioia Maria Ghezzi	Gioia Maria Ghezzi
Amministratore Delegato e Direttore Generale	Renato Mazzoncini	Renato Mazzoncini[2]
Consiglieri	Daniela Carosio Giuliano Frosini Simonetta Giordani Federico Lovadina Wanda Ternau	Francesca Moraci Giovanni Azzone Simonetta Giordani Federico Lovadina Wanda Ternau

COLLEGIO SINDACALE	
Presidente	Carmine di Nuzzo
Sindaci effettivi	Susanna Masi Roberto Ascoli
Sindaci supplenti	Paolo Castaldi Cinzia Simeone

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

Angelo Canale

DIRIGENTE PREPOSTO ALLA REDAZIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI SOCIETARI

Roberto Mannozzi

SOCIETÀ DI REVISIONE LEGALE

KPMG SpA (per il periodo 2014-2022)

1 Per delibera assembleare assunta il 29 dicembre 2017.
2 Nominato nella carica dal Consiglio di Amministrazione del 10 gennaio 2018.

INDICE

01. **LETTERA AGLI *STAKEHOLDER*** **6**

02. **IL GRUPPO FS ITALIANE *AT A GLANCE*** **10**

03. **NOTA METODOLOGICA** **14**

04. **IL MODELLO DI *BUSINESS*** **20**
- Il profilo del Gruppo 24
- La strategia per la creazione di valore condiviso 31

05. **PROMUOVIAMO LA TRASPARENZA NEL *BUSINESS*** **36**
- Modello di *Governance* 39
- Integrità nel *business* 42

06. **L'APPROCCIO ALLA SOSTENIBILITÀ** **48**
- Vision del Gruppo 51
- Politica e *Governance* di sostenibilità 52
- Dialogo con gli *stakeholder* 59

07. **AGIRE CON RESPONSABILITÀ** **64**
- L'impegno per l'ambiente 68
- Il cliente al centro 84
- La sostenibilità nella catena di fornitura 120
- Le persone, il nostro capitale 126
- L'attenzione alla comunità 148

08. **RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE** **160**

09. **APPENDICE** **166**
- Tabella di raccordo *Global Compact* e *GRI Standards* 169
- Tabelle indicatori di *performance* 177
- Schede societarie 219

01.

2017

LETTERA AGLI *STAKEHOLDER*

FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

LETTERA AGLI *STAKEHOLDER*

102-14

CARI *STAKEHOLDER*,

Il Rapporto di Sostenibilità 2017 esprime, in maniera chiara e trasparente, l'impegno nel perseguire la *vision* rappresentata nel Piano Industriale 2017-2026: trasformare il Gruppo in un'impresa di mobilità del futuro capace di operare nel rispetto dei principi della sostenibilità, mantenendo i più alti livelli di etica e integrità.

Tale impegno è dimostrato anche dall'adesione, nell'agosto 2017, al *Global Compact* delle Nazioni Unite, che sancisce la partecipazione del Gruppo al processo di creazione di un'economia globale inclusiva e sostenibile, attraverso l'integrazione dei dieci principi del *Global Compact* nella strategia e nell'agire quotidiano.

Il Gruppo FS, nel 2017, è il primo a livello industriale per investimenti in Italia. Con un volume economico pari a 5,6 miliardi di euro ha contribuito a rafforzare lo sviluppo economico del Paese, generando quasi 100mila posti di lavoro indotti, stima calcolata secondo i parametri ISTAT. Il valore economico distribuito, costituito principalmente dall'insieme dei costi operativi per beni e servizi e per il pagamento del personale, è stato invece di 7,2 miliardi di euro.

Il Gruppo FS Italiane registra un utile netto di 552 milioni di euro con EBITDA a 2,3 miliardi di euro, grazie ad azioni che hanno dato concretezza allo sviluppo della mobilità integrata, come gli accordi con altre Compagnie di trasporto. Società leader è Trenitalia, seguita dal gruppo Netinera, controllata da FS Italiane in Germania. I ricavi da servizi di trasporto raggiungono i 7,1 miliardi di euro.

Importanti le *performance* del settore infrastruttura con la *leadership* di Rete Ferroviaria Italiana, seguita da Italferr nell'*engineering*. Il 2017 chiude con oltre 4,4 miliardi di euro spesi e bandi di gara pubblicati per circa 7,5 miliardi di euro. Nel 2017 Italferr, oltre ad assumere la direzione lavori del Terzo valico, in sostituzione del *General Contractor*, ha concluso in tutto il Paese le attività costruttive di oltre 30 opere infrastrutturali. È entrata nel vivo la cura del ferro al Sud: con la nuova stazione Napoli Afragola, l'avanzamento dell'iter costruttivo e autorizzativo di importanti lotti sia sulla linea Napoli - Bari sia in Sicilia.

Nel 2017 il Gruppo FS Italiane ottiene significativi risultati nazionali e internazionali: il perseguimento, su base volontaria, del *Framework* Unico Anticorruzione articolato sul modello 231; l'introduzione di una piattaforma digitale per valutare il profilo di sostenibilità dei fornitori partner; e l'emissione a livello europeo del primo *Green Bond* (durata 6 anni, 600 milioni di euro) per l'acquisto di treni.

FS Italiane, per il quarto anno consecutivo, ottiene primo posto della classifica *Best Employer of Choice*. Significativa l'azione di *recruitment*: 4.379 assunzioni (23% donne). Avviate anche attività per sensibilizzare e indirizzare le giovani studentesse verso gli studi "STEM" (*Science, Technology, Engineering and Mathematics*) e attività di *Employer branding*, oltre 8mila giovani incontrati nel 2017, per attrarre, formare e selezionare studenti e neolaureati indirizzati nei loro corso di studi verso la mobilità collettiva, integrata e condivisa.

Risultati che permettono a tutti i dipendenti del Gruppo di essere orgogliosi degli importanti traguardi raggiunti nel percorso di creazione di valore per gli *stakeholder* di riferimento, per la comunità e per i territori.

La Presidente
Gioia Maria Ghezzi

L'Amministratore Delegato
Renato Mazzoncini

02.

2017

IL GRUPPO FS ITALIANE *AT A GLANCE*

FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

IL GRUPPO FS ITALIANE *AT A GLANCE*

102-7

IL GRUPPO FS *AT A GLANCE*		
I risultati della gestione		
Risultato Netto	mln €	552
Valore economico direttamente generato	mln €	9.375
Valore economico distribuito	mln €	7.208
Investimenti	mln €	5.625
Dati traffico passeggeri e merci		
Traffico su ferro - viaggiatori		
viaggiatori-km	mld	45,3
treni-km	mln	308
Traffico su ferro - merci		
tonnellate-km	mld	23
treni-km	mln	43,5
Traffico su gomma - viaggiatori		
passeggeri-km	mld	2,8
bus-km	mln	175,4
Dialogo con gli *stakeholder*		
Stakeholder coinvolti	n	oltre 200
Proposte accolte ai Panel Stakeholder (dal 2013)	n	85
- Proposte attuate	n	52
- Proposte non attuabili	n	10
- Proposte in corso di attuazione	n	23
L'attenzione all'ambiente		
Energia - Consumi di energia finale all'interno del Gruppo	mln GJ	26,8
Emissioni - Emissioni di gas a effetto serra	mln tCO_2	2,4
Società certificate ISO14001	n	14
Il cliente al centro		
Qualità del servizio - puntualità		
Trasporto passeggeri su ferro		
Trasporto media e lunga percorrenza	fascia 0-15 min	94,6%
Trasporto regionale	fascia 0-5 min	96,6%
Customer satisfaction		
Trasporto passeggeri su ferro (permanenza a bordo)		
Trasporto media e lunga percorrenza	% soddisfatti	93,5%
Trasporto regionale	% soddisfatti	84,2%

Customer satisfaction		
Trasporto su gomma (soddisfazione complessiva)		
Veneto		
- Servizio extraurbano	% soddisfatti	85,3%
- Servizio urbano	% soddisfatti	88,4%
Toscana		
- Servizio extraurbano	% soddisfatti	82,8%
- Servizio urbano	% soddisfatti	78,5%
Umbria		
- Servizio extraurbano	% soddisfatti	86,9%
- Servizio urbano	% soddisfatti	94,7%
Campania		
- Servizio urbano/sub-urbano	% soddisfatti	78,6%
Infrastruttura		
Comfort nella permanenza in stazione	% soddisfatti	95,5%
Sicurezza del viaggio		
Investimenti in manutenzione straordinaria e sicurezza della rete		
Infrastruttura	mln €	circa 1.794
Trasporto	mln €	circa 378
La sostenibilità nella catena di fornitura		
Valore economico delle forniture core	mld €	3
di cui generato in Italia	%	78%
Le persone, il nostro capitale		
Totale personale	n	74.436
- donne	%	15,2%
- uomini	%	84,8%
Assunzioni da mercato	n	4.379
Formazione	gg/uomo (migliaia)	oltre 431
L'attenzione alla comunità		
Il riuso del patrimonio		
Superficie comodati d'uso complessivo	m^2	119.355
- per attività sociali	m^2	24.037
- altro patrimonio immobiliare	m^2	95.318
Valore di mercato medio	mln €	oltre 131
La Fondazione FS Italiane		
Valore del patrimonio	mln €	10,1
Valore per le comunità locali (quadriennio 2014-2017)	mln €	11

03:

NOTA METODOLOGICA 2017

FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

NOTA METODOLOGICA

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

Le informazioni contenute nel Rapporto di Sostenibilità 2017 sono confrontate con quelle relative ai due esercizi precedenti[3]. Eventuali differenze rispetto ai precedenti Rapporti di sostenibilità sono dovute al perfezionamento dei metodi di rilevazione adottati[4]. Dal 2011, il processo di raccolta dati avviene tramite la soluzione informatica SuPM - *Sustainability Performance Management* - che include oggi 21 società operative del Gruppo.

3 La pubblicazione è annuale. La precedente edizione, relativa all'Esercizio 2016, è stata pubblicata a luglio 2016.
4 Per quanto riguarda i consumi energetici e le relative emissioni in atmosfera si evidenzia che i dati relativi all'anno 2015 hanno subito delle leggere variazioni rispetto a quanto pubblicato nella precedente rendicontazione, dovute prevalentemente al perfezionamento del processo di monitoraggio degli aspetti ambientali rilevanti delle Società del Gruppo Netinera.

Le società, le cui attività sono considerate nel presente Rapporto, sono state identificate in funzione dei seguenti criteri:
- materialità: rilevanza dei reciproci impatti (sociali, economici e ambientali) tra società e *stakeholder* principali;
- controllo: capacità del Gruppo di influenzarne le attività.

I perimetri di analisi risultanti dall'applicazione dei criteri di materialità e di controllo sono definiti, in funzione degli ambiti considerati, come segue:
- Profilo del Gruppo e *Compliance*: Ferrovie dello Stato Italiane e società controllate, come da Bilancio consolidato;
- *Governance*: Ferrovie dello Stato Italiane;
- Dati di natura economica: Ferrovie dello Stato Italiane e società controllate, come da Bilancio consolidato;
- Dati di *Customer* e Sicurezza: Ferrovie dello Stato Italiane, RFI, Trenitalia, Busitalia - Sita Nord e controllate;
- Dati relativi al personale[5]: i dati delle consistenze sono relativi a Ferrovie dello Stato Italiane e società controllate, come da Bilancio consolidato; le informazioni relative alle analisi di dettaglio richieste dagli *standard* adottati (es. *turnover*, distribuzione del personale, retribuzioni, formazione, ecc.) si riferiscono mediamente a un perimetro che rappresenta circa l'83% della consistenza totale del Gruppo[6];
- Dati di natura ambientale: Ferrovie dello Stato Italiane, Ferservizi, RFI, Terminali Italia, Bluferries, Italferr[7], Trenitalia, Trenitalia C2C, Serfer, TX Logistik, Grandi Stazioni Rail, Centostazioni, FS Sistemi Urbani, gruppo Netinera, Mercitalia Logistics, Mercitalia Rail, Busitalia - Sita Nord, Ataf Gestioni, Busitalia Veneto, Busitalia Campania e Ferrovie del Sud Est e Servizi Automobilistici; il perimetro descritto comprende, oltre alla Capogruppo[8], le società sulle quali FS Italiane esercita un controllo diretto (a esclusione delle società che svolgono attività finanziarie e di certificazione/ispezione nel settore del trasporto ferroviario) e quelle sulle quali esercita un controllo indiretto attraverso le sue controllate, con un numero di dipendenti maggiore di 100.

Il presente Rapporto è stato redatto in conformità agli *standard* "GRI *Sustainability Reporting Standards*", definiti nel 2016 dal *Global Reporting Initiative* (GRI), secondo l'opzione di rendicontazione "*Comprehensive*". Il Gruppo al fine di garantire il recepimento delle più recenti evoluzioni in tema di *reporting* di sostenibilità ha infatti deciso di effettuare una "*earlier adoption*" dei suddetti *standard* (la cui applicazione è prevista dai bilanci pubblicati dopo il 1 luglio 2018). I dati e le informazioni qui rendicontate sono state fornite direttamente dalle funzioni responsabili o sono state desunte da altre fonti ufficiali[9]. Il Rapporto 2017 è stato esaminato dal Consiglio di Amministrazione di Ferrovie dello Stato Italiane SpA nella seduta del 30 maggio 2018.

Nel presente Rapporto sono rendicontate le attività di natura economica, sociale e ambientale ritenute maggiormente rilevanti per gli *stakeholder* e per il Gruppo, così come rappresentato nel paragrafo successivo; eventuali informazioni aggiuntive sono fornite nella sezione "*Tabelle indicatori di performance*" in appendice al Rapporto e nella sezione *Content index* (disponibile *online*, nella sezione Sostenibilità del sito internet www.fsitaliane.it). Inoltre, in appendice, si riportano le "Schede societarie" con un focus sulle principali informazioni ambientali delle società incluse nel perimetro di rendicontazione.

Il Gruppo si impegna a contribuire al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs), lanciati dall'Organizzazione delle Nazioni Unite il 25 settembre 2015; nella matrice di materialità, di seguito riportata, gli obiettivi sui quali il Gruppo si impegna sono stati associati alle corrispondenti tematiche materiali

5 Nel capitolo "Le persone, il nostro capitale" i dati si riferiscono al perimetro del relativo anno di rendicontazione.
6 Il perimetro include Ferrovie dello Stato Italiane, RFI, Trenitalia, Ferservizi, Italferr, Mercitalia Logistics, Mercitalia Rail, Mercitalia Transport & Services, Cemat, FS Sistemi Urbani, Busitalia Veneto, Busitalia Rail Service, Busitalia Campania, Grandi Stazioni Rail, Grandi Stazioni Immobiliare e Terminali Italia. Laddove l'informazione specifica si riferisca a un perimetro leggermente diverso, viene specificato in nota nel paragrafo relativo.
7 Nella rendicontazione dei dati ambientali è stato deciso di rappresentare separatamente gli impatti ambientali dei cantieri in cui Italferr effettua la direzione lavori. Tale scelta è stata effettuata al fine di depurare le variazioni annuali degli indicatori dagli effetti legati all'andamento delle attività di cantiere che, per loro natura, non hanno carattere di continuità e regolarità nei volumi.
8 Nel presente documento si utilizzano i termini Capogruppo o FS Italiane per identificare la società Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A.. I termini Gruppo o Gruppo FS invece comprende tutte le società che rientrano nel perimetro di rendicontazione.
9 Per maggiori dettagli si rimanda, in taluni casi, alla Relazione Finanziaria Annuale di Gruppo al 31 dicembre 2017.

MATRICE DI MATERIALITÀ

L'identificazione degli aspetti da rendicontare all'interno del documento è avvenuta seguendo il principio di materialità e in considerazione dei principi che definiscono il contenuto e la qualità della rendicontazione di sostenibilità (inclusività degli *stakeholder*, completezza delle informazioni, equilibrio, comparabilità, chiarezza, tempestività, affidabilità e accuratezza). Gli aspetti materiali sono quelli ritenuti significativi per il Gruppo e quelli che sono percepiti di maggiore interesse dagli *stakeholder* in quanto ne possono influenzare aspettative e decisioni.
Il risultato del processo di analisi di materialità adottato è rappresentato nella matrice riportata di seguito, dove, sull'asse orizzontale, è espressa l'importanza che il Gruppo attribuisce agli elementi analizzati per il successo del *business* e, sull'asse verticale, l'importanza che gli *stakeholder* attribuiscono alle tematiche selezionate.

LA MATRICE DI MATERIALITA' DI GRUPPO

TEMATICHE MATERIALI

- *Diversity & Inclusion*
- Sicurezza dei clienti; Salute e sicurezza sul lavoro; Gestione responsabile della *supply chain*; Gestione e valorizzazione delle persone; Etica e integrità nel *business*; Rifiuti e scarichi; Protezione del suolo; Uso sostenibile delle risorse
- Gestione sostenibile delle Infrastrutture; *Digital transformation*
- Soddisfazione del cliente; Intermodalità
- Efficienza energetica; *Climate change* e qualità dell'aria
- *Stakeholder engagement*

Con l'obiettivo di sviluppare un processo ampio e organico di *stakeholder engagement*, il Gruppo ha deciso di raccogliere in modo strutturato contributi esterni e interni sulla rilevanza che le tematiche di sostenibilità hanno per il Gruppo[10]. Il risultato finale è rappresentato appunto dalla matrice di materialità: nel quadrante in alto a destra si concentrano gli elementi ritenuti maggiormente significativi sui quali il presente Rapporto si è focalizzato (per altri elementi, ritenuti comunque rilevanti, sono riportate le informazioni principali).

10 Il processo di analisi di materialità è stato effettuato nel corso del 2016 e ha visto il coinvolgimento del *top management* e degli AD delle principali società del Gruppo.

04.

IL MODELLO DI *BUSINESS*

2017

FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

IL MODELLO DI *BUSINESS*

Il nostro modello di *business* si fonda sulle interrelazioni dei diversi capitali (secondo il *framework* dell'IIRC – *International Integrated Reporting Council*) e sulla capacità di organizzare le nostre attività e processi per il raggiungimento degli obiettivi di *business* prefissati e per creare valore per tutti gli *stakeholder* nel medio e lungo termine.
Come negli altri settori delle *public utilities*, le attività del Gruppo sono soggette a specifica regolazione economica da parte di *authority* indipendenti nazionali e internazionali, a tutela del corretto funzionamento del mercato e dei diritti dei clienti.

IL MODELLO DI *BUSINESS*

	CAPITALE FINANZIARIO	CAPITALE FISICO	CAPITALE UMANO E RELAZIONALE	CAPITALE INTELLETTUALE E ORGANIZZATIVO	CAPITALE NATURALE
INPUT	Insieme delle risorse necessarie per finanziare le nostre attività: • Capitale azionario • Capitale di debito (obbligazioni, prestiti bancari) • Contributi pubblici (Contratto di Programma, Fondi UE, ecc.)	Insieme dei beni materiali necessari per erogare servizi di qualità: • Infrastruttura ferroviaria • Infrastruttura stradale • Treni • Autobus	Insieme delle competenze, capacità ed esperienze delle nostre persone e insieme delle relazioni instaurate con tutti gli *stakeholder*	Insieme degli *asset* immateriali che contribuiscono alla creazione di valore: • Brevetti, diritti, ecc. • Marchi • Procedure organizzative • Sistemi IT	Insieme delle risorse naturali gestite (rinnovabili e non): • Energia • Suolo • Acqua
ATTIVITÀ	• Pianificazione, valutazione e gestione degli investimenti • *Debt capital market* • Finanza di progetto • Finanza agevolata	• Progettazione nuove infrastrutture • Gestione, monitoraggio e manutenzione dell'infrastruttura ferroviaria e delle flotte (treno e autobus) • Definizione di servizi di trasporto intermodali • Erogazione di servizi di trasporto passeggeri e merci (servizi a mercato[1] e servizi universali[2]) • Monitoraggio e investimenti in sicurezza del viaggio	• Selezione e gestione del personale • Formazione e sviluppo • *People care* • Salute e sicurezza • Relazioni con i clienti e i fornitori • Relazioni con le istituzioni	• Innovazione organizzazione e amministrazione • Pianificazione e controllo • *Risk management* • Internazionalizzazione	• *Energy management* • Sistemi di gestione ambientale

OUTPUT

- Nuove infrastrutture
- Servizi intermodali
- Servizi alta velocità
- Servizi regionali
- Servizi internazionali
- Servizi di ingegneria

OUTCOME

- *Customer satisfaction*
- *Performance* economica
- Impatti ambientali
- Puntualità e regolarità del servizio
- Attrattività e soddisfazione del personale
- Creazione di valore per il Paese

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

IL PROFILO DEL GRUPPO

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

LA NOSTRA STORIA

1905

NASCE L'AZIENDA

Il 1° luglio nasce l'Azienda Unitaria delle Ferrovie dello Stato, che sancisce il criterio dell'unificazione: dai fabbricati di stazione allo stile delle carrozze, si pensa e si costruisce con un unico criterio nazionale.

1927

LA PRIMA DIRETTISSIMA

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

1936

IL PRIMO ELETTROTRENO ITALIANO

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

1953

IL MITICO SETTEBELLO

Tra Roma e Milano fa la sua comparsa l'ETR 300, subito ribattezzato Settebello, per le sette carrozze che lo compongono. Con la sua forma innovativa è l'emblema della ricostruzione e del *design* italiano.

1999

LE NUOVE DIVISIONI

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

2005

RIFERIMENTO MONDIALE NELL'AV

Viene completata la nuova linea AV Roma-Napoli, la prima ad adottare l'innovativo sistema ERTMS/ETCS. Per studiare l'opera italiana vengono da tutto il mondo, dal Giappone all'America, passando per la Cina e la Russia. Si viaggia con tranquillità e sicurezza a 300 km/h.

2008

IL PONTE SUL FIUME PO

Il Gruppo Ferrovie dello Stato consegna al Paese la linea AV fra Milano e Bologna. Tra le opere realizzate, uno straordinario ponte strallato sul fiume Po. Sulla nuova linea si raggiunge il nuovo record di velocità italiano: 362 km/h.

2009

SI COMPLETA L'ASSE AV

Con l'apertura della Bologna-Firenze, una linea prevalentemente tutta in galleria, e della Novara-Milano,si completa l'asse AV da Torino a Salerno. Mille chilometri di linee ad Alta Velocità che accorciano il Paese e modificano le abitudini di mobilità degli italiani.

Nasce il primo elettrotreno a cassa oscillante: l'ETR 401, più noto come Pendolino. Progettato dalle Ferrovie dello Stato e dalla Fiat Ferroviaria per raggiungere i 250 km/h, il Pendolino rappresenta una tappa miliare nel percorso verso l'AV italiana.

NASCE IL PENDOLINO

1976

Sulla Direttissima Roma-Firenze, l'ETR X 500 tocca i 317 km/h, realizzando il primo record ufficiale riconosciuto dalle Ferrovie dello Stato e migliorato poco tempo dopo dall'ETR Y 500, che raggiunge i 321 km/h.

IL PRIMO RECORD

1989

Le Ferrovie dello Stato diventano Società per Azioni.

PROTAGONISTI NELLA FINANZA

1992

2011

SUL PODIO ANCHE IN GERMANIA

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

2015

UN NUOVO RECORD DI VELOCITÀ

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

2016

I PILASTRI DEL FUTURO

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

2017-18

IL GRUPPO CONTINUA A CRESCERE

L'Assemblea degli azionisti di FS delibera a fine dicembre l'aumento di capitale di 2,86 miliardi di euro mediante conferimento dell'intera partecipazione Anas detenuta dal Ministero dell'Economia e delle Finanze. ANAS entra nel Gruppo FS a partire dal 18 gennaio 2018 a valle del parere positivo dell'AGCM.

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, attivo in Italia e all'estero, realizza e gestisce opere e servizi nel trasporto ferroviario, stradale e autostradale, passeggeri e merci, e nel trasporto pubblico su gomma. Come previsto nel modello organizzativo, che riflette le previsioni statutarie, le attività sociali vengono svolte principalmente, anche se non esclusivamente, attraverso società partecipate.
Il Gruppo è organizzato in quattro settori operativi che caratterizzano il suo *business*: Trasporto, Infrastruttura, Servizi immobiliari e Altri servizi. Alla Capogruppo fanno capo le società operative nei diversi settori della filiera e altre società di servizio e di supporto al funzionamento del Gruppo; società, tutte, dotate di una propria specificità aziendale e autonomia gestionale nel perseguimento dei rispettivi obiettivi di *business*[11].

LA STRUTTURA DEL GRUPPO

TRASPORTO	INFRASTRUTTURA	SERVIZI IMMOBILIARI*	ALTRI SERVIZI
Comprende le società che svolgono attività di trasporto passeggeri e/o merci su ferro, strada o via mare	Comprende le società che curano la manutenzione, l'utilizzo e lo sviluppo dell'infrastruttura ferroviaria e stradale e i servizi di collegamento via mare con le maggiori isole	Comprende le società che gestiscono i principali scali ferroviari e che si occupano della gestione e valorizzazione del patrimonio immobiliare del Gruppo	Comprende FS SpA e le società che gestiscono attività non direttamente connesse all'esercizio ferroviario (gestione amministrativa, building e facility management, leasing, factoring, certificazione sistemi di trasporto, ecc.)
100% TRENITALIA	100% RFI	100% GRANDI STAZIONI RAIL	100% FERSERVIZI
100% MERCITALIA LOGISTICS	100% ITALFERR	60% GRANDI STAZIONI IMMOBILIARE	100% FERCREDIT
100% BUSITALIA SITA NORD	100% ANAS	100% CENTOSTAZIONI	55,68% ITALCERTIFER
51% NETINERA DEUTSCHLAND		100% FS SISTEMI URBANI	
100% FERROVIE DEL SUD EST E SERVIZI AUTOMOBILISTICI			
100% TRAINOSE			
36,7% M5			

* Contribuisce ai risultati del settore, solo per la sua attività di gestione immobiliare, anche FS SpA che, oltre alla fornitura di servizi di supporto-consulenza alle società del Gruppo, si occupa di valorizzazione/vendita di immobili e terreni.

11 La mappa dei settori e delle partecipazioni di Ferrovie dello Stato Italiane è aggiornata a marzo 2018. Per approfondimenti sul *business* e sulle attività delle società del Gruppo, si rimanda al sito internet www.fsitaliane.it (sezione "Le Società del Gruppo").

Nel settore Trasporto - di primaria importanza nel Gruppo - operano le società del Gruppo FS Italiane che svolgono attività di trasporto passeggeri e/o merci su ferro, su strada o via mare.
Più in particolare, nel trasporto su rotaia opera principalmente Trenitalia SpA, che si occupa dei servizi per la mobilità di viaggiatori, in Italia e all'estero, gestendo sia i servizi regionali sia quelli di media-lunga percorrenza, tra cui spicca l'Alta Velocità con il *business* delle Frecce. Contribuiscono ai risultati del settore anche FSE Srl, come concessionaria dei servizi ferroviari e automobilistici in Puglia; il gruppo tedesco Netinera, che svolge attività di trasporto ferro-gomma sul mercato del trasporto locale e metropolitano tedesco attraverso le oltre 30 società partecipate; TrainOSE SA, che opera in Grecia, tra Atene e Salonicco; C2C Ltd, che effettua il trasporto passeggeri nel mercato inglese.
Le società che si occupano prevalentemente di trasporto merci sono invece quelle riconducibili al polo Mercitalia, operative a livello nazionale e internazionale, e il gruppo TX Logistik, presente prevalentemente in Germania, Austria, Svizzera e Danimarca.
Il settore Trasporto comprende anche i servizi di mobilità viaggiatori su gomma, sia su tratte metropolitane sia, dal 2017, su tratte a media-lunga percorrenza, che vengono effettuati dal gruppo formato da Busitalia-Sita Nord Srl e le sue partecipate[12] e da FSE Srl.
Risale a giugno 2017, invece, l'acquisto di una quota pari al 36,7% di M5 SpA, società concessionaria della Linea 5 della Metropolitana di Milano.
Nel settore Infrastruttura opera principalmente Rete Ferroviaria Italiana SpA che, nel suo ruolo di Gestore dell'infrastruttura ferroviaria nazionale, assicura la gestione in sicurezza della circolazione ferroviaria, l'accesso alla rete alle Imprese ferroviarie e agli altri soggetti richiedenti, il mantenimento in piena efficienza dell'infrastruttura, la progettazione e realizzazione degli investimenti per il potenziamento e lo sviluppo della rete e delle sue dotazioni tecnologiche; garantisce inoltre l'accessibilità delle stazioni e dei servizi in esse offerti ai viaggiatori - anche gestendo l'assistenza ai passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità – e, in genere, a tutti gli utilizzatori.
In minore quota, contribuisce ai risultati del settore Italferr SpA, la società di ingegneria del Gruppo. Le altre società che si occupano di infrastruttura all'interno del Gruppo sono, in via esclusiva o accessoria ai servizi: FSE Srl; gruppo Netinera; Brenner Basis Tunnel SE; Tunnel Ferroviario del Brennero SpA e Tunnel Euralpin Lyon. Tali società sono impegnate, principalmente, nella costruzione dei tunnel di raccordo Italia-Austria e Italia-Francia.
Anas entra a far parte del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane il 18 gennaio del 2018. Con circa 44mila chilometri di rete complessiva, nasce così il primo polo europeo integrato di infrastrutture ferroviarie e stradali per numero di abitanti serviti e rilevanza degli investimenti.

Nel settore Servizi Immobiliari operano principalmente le società che gestiscono le principali stazioni (Grandi Stazioni Rail SpA e Centostazioni SpA). Inoltre, rientra in tale settore la società FS Sistemi Urbani Srl che si occupa dei servizi di *asset management*, commercializzazione e valorizzazione, del patrimonio non funzionale del Gruppo.
Contribuisce ai risultati del settore, solo per la sua attività di gestione immobiliare, anche la Capogruppo che, oltre a fornire gli indirizzi strategici in materia immobiliare e di *asset allocation* (ad es. scissioni, fusioni, conferimenti in società veicolo, ecc.) alle società del Gruppo, si occupa della vendita degli immobili e dei terreni di *trading* facenti parte degli *asset* immobiliari di sua proprietà. Rientra, infine, in tale settore Metropark SpA, che è specializzata nello studio, nella progettazione, nella realizzazione e nella gestione di parcheggi e di aree attrezzate per la sosta di mezzi di trasporto.
Nel settore Altri Servizi opera Ferrovie dello Stato Italiane SpA, nel suo ruolo di *holding* del Gruppo e per le attività che non rientrano nella gestione immobiliare sopra descritta, che indirizza e coordina le politiche e le strategie industriali delle società operative. Le altre società facenti parte del settore sono: Ferservizi SpA, che gestisce in *outsourcing*, per le principali società del Gruppo, le attività non direttamente connesse all'esercizio ferroviario; Fercredit SpA, la cui attività è rivolta essenzialmente allo sviluppo del "*credit factoring*" e del *leasing* sul mercato captive, nonché all'espansione delle operazioni di "*consumer credit*" per i dipendenti del Gruppo, e Italcertifer SpA, che si occupa della conduzione di attività di certificazione, valutazione e prove riferite a sistemi di trasporto e infrastrutturali.
In relazione a operazioni straordinarie perfezionate nell'ambito delle principali società del Gruppo, si rimanda alla Relazione finanziaria annuale 2017 del Gruppo (cap. Relazione sulla gestione, par. Note esplicative al Bilancio consolidato).

12 Busitalia Sita Nord ha acquisito ad agosto 2017 la piena proprietà di Qbuzz, terzo operatore di trasporto pubblico locale in Olanda (aree Utrecht e Groningen – Drenthe).

INTERNAZIONALIZZAZIONE

LA PRESENZA DEL GRUPPO

Il Gruppo FS Italiane, tramite le società controllate, opera con continuità nel mercato estero, esportando il *Made in Italy* in oltre 60 Paesi nei cinque continenti sviluppando progetti per l'Alta Velocità e le linee convenzionali, attraverso *Master Plan* Trasporti, studi di fattibilità, progettazioni preliminari ed esecutive, supervisioni lavori e collaudi.
L'impegno di RFI si concretizza principalmente nello sviluppo dello spazio ferroviario integrato europeo con il potenziamento della propria rete lungo i *core corridors* delle reti TEN-T (*Trans European Network-Transport*) e di collegamento con gli *hub* aerei, portuali e interportuali italiani e d'Europa. In particolare, la società promuove progetti e lavori per le sezioni transfrontaliere del Corridoio Mediterraneo e del Corridoio Scandinavo-Mediterraneo (il tratto della Torino - Lione tra Italia e Francia, la galleria di base del Brennero tra Fortezza e Innsbruck, la Trieste - Divača tra Italia e Slovenia) e partecipa alla *governance* e alle attività gestionali e operative dei quattro Corridoi merci (*Rail Freight Corridor*) che interessano l'Italia. RFI collabora con altri gestori di infrastruttura in ambito internazionale come membro, tra l'altro, del Forum Infrastruttura dell'*Union Internationale des Chemins de Fer* (UIC) e di *RailNetEurope* (RNE) e partecipa, inoltre, a studi e progetti di carattere europeo finanziati dai programmi quadro per la ricerca e lo sviluppo.
Italferr si identifica quale p*layer* di primo piano sui mercati esteri, rivestendo il ruolo di *General Contractor* per l'acquisizione di commesse a qualsiasi livello. La società conta 14 sedi nel mondo (di cui 4 in Europa). Tra gli ultimi progetti, Italferr ha firmato una *joint venture* con Iran Oston, società iraniana d'ingegneria. Il contratto prevede servizi di *Project Management Consultancy* per la gestione e supervisione delle attività svolte dal *Contractor* cinese CREC. In fase di approfondimento anche la progettazione e realizzazione della prima linea ad alta velocità in Iran (Tehran-Qom-Isfahan), il cui tracciato avrà una lunghezza di 440 km a doppio binario elettrificato con una velocità commerciale prevista non inferiore a 250 km/h. In Perù si è aggiudicata la gara per il progetto del Tunnel Trasandino, in

associazione d'impresa con altre società di ingegneria internazionali. L'attività rientra nel più ampio progetto di sviluppo dei collegamenti ferroviari tra la città di Lima e le regioni centrali del Paese previsto dal Ministero dei Trasporti del Perù. Nel 2017 Italferr ha sottoscritto un *Memorandum of understanding* con RITES (la società governativa di ingegneria, braccio operativo delle Indian Railways nella progettazione) e ha aperto un ufficio a New Delhi. Inoltre, ha siglato un accordo con "*Dedicated Freight Corridors Corporation India Limited*", società creata dalle Ferrovie Indiane per la costruzione di nuovi corridoi ferroviari dedicati al traffico merci.
Nell'ambito del trasporto passeggeri, Trenitalia, con i treni internazionali Eurocity ed Euronight, unisce le principali località italiane con l'Austria, la Francia, la Germania e la Svizzera. In Francia, attraverso Thello (controllata al 100% da Trenitalia) ha ampliato l'offerta di collegamenti con diverse località della Costa Azzurra. Trenitalia UK, la società di diritto inglese controllata al 100% da Trenitalia, ha acquisito a gennaio 2017 la società NXET (National Express Essex Thameside), gestore del *franchise* c2c (City to Coast) per i collegamenti tra la città di Londra e le principali destinazioni verso la costa del South Essex.
Il Gruppo Netinera svolge attività di trasporto su ferro e su gomma nel mercato tedesco dei servizi pubblici locali, con servizio transfrontaliero dalla Germania verso la Repubblica Ceca e la Polonia, e dei servizi alle merci.
Nel trasporto merci e nella logistica, il Gruppo è presente in tutti i principali Paese europei soprattutto attraverso TX Logistik, società tedesca, che rappresenta un *partner* essenziale sull'Asse di traffico Nord-Sud, effettuando servizi di trasporto in Austria, Danimarca, Germania, Norvegia, Olanda, Svezia, Svizzera e Italia.
Recentemente l'allargamento internazionale ha coinvolto anche la Grecia con l'acquisizione di TrainOse, società attiva nel trasporto ferroviario passeggeri e merci.
Infine, il Gruppo FS attraverso la controllata Busitalia, è entrata anche sul mercato olandese del trasporto pubblico locale (bus e tram) acquistando da Nederlandse Spoorwegen (NS, Ferrovie olandesi), ad agosto 2017, la piena proprietà di Qbuzz, terzo operatore di trasporto pubblico locale in Olanda (aree Utrecht e Groningen – Drenthe).

LA STRATEGIA PER LA CREAZIONE DI VALORE CONDIVISO

102-14 102-15 203-1 203-2

Il Gruppo FS Italiane conferma la propria visione strategica i cui indirizzi sono alla base dell'elaborazione del Piano Industriale 2017-2026. L'obiettivo di lungo termine resta la trasformazione da operatore di trasporto prevalentemente ferroviario a operatore di mobilità integrata e sostenibile.

La strategia del Gruppo si articola sui seguenti 5 pilastri:

MOBILITÀ INTEGRATA PER I VIAGGIATORI

Il Gruppo FS Italiane si propone di dare una risposta unica, concreta e semplice alle diverse esigenze di mobilità, presentandosi come punto di accesso alla mobilità collettiva e operatore capace di accompagnare i viaggiatori dalla porta di casa fino alla loro destinazione. Per il riequilibrio modale verso soluzioni di trasporto collettivo su gomma e ferro, FS avrà un ruolo da protagonista.

DIGITAL & CUSTOMER CENTRICITY

Il Piano Industriale 2017-2026 del Gruppo prevede una forte spinta verso la digitalizzazione; si inviteranno i clienti ad adottare una nuova *travel philosophy*, offrendo loro comodi strumenti che li accompagneranno lungo tutto il viaggio. Ciò significa, ad esempio, offrire un *journey planner*, un aggregatore di soluzioni di viaggio, utile dalla programmazione del viaggio fino alla sua conclusione; un sistema flessibile, capace di modificare in tempo reale le scelte fatte laddove si renda necessario, un compagno di viaggio efficace e affidabile che conosce e consiglia il cliente.

LOGISTICA INTEGRATA

In questo ambito, dove attualmente il trasporto su gomma è preponderante, l'obiettivo è quello di promuovere un ribilanciamento della quota modale a favore del ferro, attraverso il rafforzamento del Polo Mercitalia con focus specifico sullo sviluppo dell'offerta intermodale e sull'espansione in segmenti di business ad alto valore aggiunto per il cliente, come ad esempio nel *freight forwarding* per una proposizione commerciale di servizi il più completa possibile, di tipo *door-to-door*.

INFRASTRUTTURA INTEGRATA

Per il rafforzamento e lo sviluppo delle infrastrutture che consentiranno di realizzare il cambio di paradigma auspicato, dotando il Paese di infrastrutture sempre più robuste a supporto di una mobilità moderna e sistemica di persone e merci, sono previsti investimenti sia per la rete ferroviaria convenzionale sia per la rete AV/AC e per i Corridoi TEN-T europei, così come investimenti per l'ammodernamento dell'infrastruttura stradale. Infatti, nel disegno complessivo relativo all'infrastruttura integrata, si colloca il recente ingresso nel Gruppo FS della società ANAS, che permetterà di implementare una politica unitaria di investimenti infrastrutturali, di sviluppare sinergie operative e di gestire come *player* integrato lo sviluppo tecnologico di lungo termine.
In questa ottica è confermato il ruolo nevralgico rivestito dalle stazioni ferroviarie, collegamento tra il livello delle infrastrutture e quello del trasporto sia su ferro che su gomma, sia privato che pubblico, sia individuale sia collettivo: luoghi da trasformare in veri e propri *hub* della mobilità, anche con l'offerta di servizi capaci di favorire lo sviluppo dell'intermodalità e l'utilizzo di mezzi di trasporto sempre più sostenibili.
Il Gruppo FS Italiane, in quanto promotore della mobilità integrata, si propone come attore attivo anche nel settore della costruzione di linee metropolitane in ambito urbano.

SVILUPPO INTERNAZIONALE

Nel Piano Industriale 2017-2026 riveste grande importanza anche la crescita all'estero, che consentirà di colmare il *gap* attualmente esistente con gli altri *player* ferroviari europei sulla percentuale di fatturato proveniente da attività estere.
Questa crescita interesserà particolarmente i servizi ferroviari a mercato, in considerazione del fatto che Trenitalia può esportare in altri Paesi il servizio che oggi offre con le Frecce in territorio nazionale. Oltre a rafforzare le relazioni transfrontaliere esistenti, si punterà sulle rotte europee più appetibili grazie anche alla liberalizzazione dello spazio ferroviario europeo prevista dal Quarto Pacchetto Ferroviario a partire dal 2020; l'espansione internazionale si effettuerà anche sul fronte dei servizi di TPL mediante la ricerca di opportunità di gare per l'assegnazione del servizio indette in molti Paesi europei e l'acquisizione di *player* già esistenti con caratteristiche operative e finanziarie in linea con quelle del Gruppo FS italiane.
Non da ultimo, il Gruppo confida molto nella possibilità di sviluppo nell'ambito delle attività di *General Contractor*, soprattutto in Paesi con forti *gap* infrastrutturali, mettendo a frutto la capacità di fornire servizi di ingegneria e di realizzare opere ferroviarie all'avanguardia, a cui potrebbero seguire assegnazioni di contratti per la gestione del servizio di trasporto.
Nel corso del 2017 sono molteplici gli esempi di obiettivi portati a termine in linea con gli indirizzi strategici di Gruppo: a titolo esemplificativo, si possono citare l'integrazione di ANAS, l'acquisizione di Trainose, principale operatore ferroviario greco, l'acquisizione di Ferrovie del Sud Est, una delle principali ferrovie concesse, l'acquisizione di Q-Buzz, terzo operatore di TPL in Olanda, il proseguimento del riassetto societario del Gruppo Mercitalia, e tante altre attività/progetti che consentiranno, giorno dopo giorno, di trasformare il Gruppo FS in un operatore internazionale di mobilità integrata e sostenibile.

GENERAZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO

201-1

Il prospetto riportato di seguito si basa su una riclassificazione dello schema di conto economico del Bilancio Consolidato di Gruppo. In particolare:

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

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

GENERAZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO

	2017	2016	2015
Valore economico direttamente generato	**9.375**	**9.004**	**8.709**
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	8.632	7.908	7.881
Proventi diversi	743	1.096	828
Valore economico distribuito	**7.208**	**6.837**	**6.879**
Costi operativi per materie e servizi	2.760	2.623	2.614
Costo del personale	4.178	3.951	3.934
Pagamenti ai finanziatori	176	170	231
Pagamenti a entità pubbliche	94	93	100
Valore economico trattenuto	**2.167**	**2.167**	**1.830**

CONTRIBUIAMO ALLA CRESCITA DEI PAESI IN CUI OPERIAMO

In Italia il rafforzamento degli investimenti (+5% rispetto al 2016 – Fonte Prometeia: Rapporto di Previsione dicembre 2017) è stato sostenuto da molteplici fattori tra cui favorevoli condizioni finanziarie, migliori prospettive di domanda, un ritrovato clima di fiducia e l'ulteriore riduzione dei margini di capacità produttiva inutilizzata.
Anche il Gruppo FS Italiane ha contribuito, realizzando, in continuità con le azioni programmate nel proprio Piano, investimenti significativi che sono volti ad accrescere e mantenere in efficienza la dotazione infrastrutturale del Paese, in un'ottica di integrazione con gli altri sistemi di trasporto, e a fornire servizi di mobilità sempre più qualificati.

INVESTIMENTI DEL GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE (mln €)

Gli investimenti tecnici realizzati dal Gruppo FS Italiane nel corso del 2017, pari a 5.625[13] milioni di euro (primo gruppo industriale per investimenti nel Paese), mostrano un leggero decremento (-7%) rispetto al volume di contabilizzazioni realizzato nel 2016 per effetto del progressivo completamento dei progetti di acquisto dei mezzi di trasporto su ferro per il trasporto passeggeri *Long Haul* (Frecciarossa 1000) e il trasporto passeggeri regionale (Jazz).
Di seguito una analisi degli investimenti per settore di *business*.

INVESTIMENTI PER SETTORE DI *BUSINESS* 5.625 MLN €

DETTAGLIO INVESTIMENTI INFRASTRUTTURA 4.451 MLN €

DETTAGLIO INVESTIMENTI TRASPORTO 1.134 MLN €

Nel settore infrastruttura, inoltre, circa il 50% degli investimenti sono destinati a sicurezza, tecnologie e mantenimento in efficienza, di cui circa 400 milioni di euro sono dedicati a interventi in tecnologie d'avanguardia.
Per quanto riguarda il settore trasporto, in particolare, si evidenzia che circa il 45% degli investimenti è destinato al trasporto su ferro per passeggeri lunga percorrenza e il 36% per quello regionale.
Il 6% degli investimenti sul trasporto riguarda le società del Gruppo che operano all'estero.
Il volume di spesa del Gruppo per investimenti in sviluppo nel 2017 è stato pari a 33,2 milioni di euro[14], di cui circa l'87% in tecnologie per la sicurezza della circolazione, l'11% in studi e sperimentazioni su nuovi componenti e sistemi e il restante 2% in applicazioni in ambito compatibilità ambientale.

13 Inclusa la manutenzione ciclica sul materiale rotabile ed escluse le acquisizioni di aziende o rami di aziende e le partecipazioni (in Società o in *joint-venture*) e tutti gli altri investimenti di carattere finanziario.
14 Tali investimenti rientrano negli investimenti del settore infrastruttura – rete convenzionale/AC.

05.

2017

PROMUOVIAMO LA TRASPARENZA NEL *BUSINESS*

FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

Arrivi Arrivals
Partenze Departures
PLANAR
PLANAR

MODELLO DI *GOVERNANCE*

102-5 **102-14** **102-18** **102-19** **102-22** **102-24** **102-25** **102-26** **102-28** **102-29** **405-1**

UN SISTEMA DI REGOLE CHE GUIDA IL GRUPPO NELLA GIUSTA DIREZIONE.

La struttura di *corporate governance* di FS SpA e delle principali controllate è articolata secondo il sistema tradizionale: l'Assemblea dei Soci nomina un Consiglio di Amministrazione (CdA), cui compete la gestione (il CdA di FS SpA è attualmente composto da sette amministratori) e un Collegio Sindacale, cui competono i controlli (il Collegio di FS SpA è composto da tre sindaci effettivi e due supplenti). L'Assemblea nomina, inoltre, una società di revisione[15], con funzioni di revisione legale dei conti. A integrazione del sistema di *Governance*, alle sedute del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale presenzia il Magistrato della Corte dei Conti delegato al controllo sulla gestione finanziaria, a norma dell'art. 12 della legge n. 259/1958.
Conformemente alle previsioni statutarie, il Consiglio di Amministrazione: (i) nomina un Amministratore Delegato; (ii) può conferire deleghe al Presidente, previa delibera dell'Assemblea, su materie delegabili ai sensi di legge; (iii) costituisce comitati, ove necessario, con funzione consultiva e propositiva (in FS SpA sono stati costituiti due Comitati: il Comitato per la Remunerazione e le Nomine e il Comitato *Audit*, Controllo rischi e *Governance*); (iv) nomina il Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari; (v) nomina un Direttore Generale.
Di seguito uno schema rappresentativo della struttura di *corporate* e *governance* di FS SpA.
Per ulteriori informazioni si rimanda alla Relazione Finanziaria Annuale 2017 del Gruppo (cap. Relazione sulla gestione, par. *Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari*).

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

MODELLO DI *GOVERNANCE*

COLLEGIO SINDACALE

Assicura il controllo sistematico della corretta applicazione dei principi di corporate *governance* societaria ai sensi del codice civile e vigila sul rispetto dell'osservanza della legge, dello Statuto e dei principi di corretta amministrazione

CARMINE DI NUZZO
PRESIDENTE

ROBERTO ASCOLI
SINDACO EFFETTIVO

SUSANNA MASI
SINDACO EFFETTIVO

PAOLO CASTALDI
CINZIA SIMEONE
SINDACI SUPPLENTI

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE*

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

GIOIA MARIA GHEZZI*
PRESIDENTE

DANIELA CAROSIO
CONSIGLIERE

GIULIANO FROSINI
CONSIGLIERE

SIMONETTA GIORDANI
CONSIGLIERE

SOCIETÀ DI REVISIONE

KPMG SPA

MAGISTRATO DELLA CORTE DEI CONTI

ANGELO CANALE

CRISTIANA RONDONI
SOSTITUTO

AUDIT, CONTROLLO RISCHI E *GOVERNANCE***

I componenti di tale Comitato, come definiti nella richiamata delibera del CdA del 1 dicembre 2015, sono: Wanda Ternau [Presidente], Giuliano Frosini e Federico Lovadina; tutti consiglieri non esecutivi e indipendenti. Tale Comitato ha il compito di supportare, con attività propositive e consultive, le valutazioni e le decisioni del Consiglio di Amministrazione relative al sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, nonché quelle relative all'approvazione delle relazioni finanziarie periodiche; nonché le valutazioni relative alla dimensione/composizione del Consiglio stesso, alla *Corporate Governance* della Società e del Gruppo e alla responsabilità sociale d'impresa

ETICO

Ha un ruolo consultivo e di indirizzo nel quadro dei principi e delle norme di cui al Codice Etico del Gruppo FS Italiane, al fine di agevolare l'integrazione nei processi decisionali dei criteri etici assunti, verificare la conformità delle azioni e dei comportamenti alle norme di condotta definite, procedere al costante aggiornamento del summenzionato Codice

COMPLIANCE ANTITRUST

Definisce le linee guida e indirizza gli obiettivi e le evoluzioni del progetto "Compliance Program Antitrust Gruppo FS", secondo le proposte formulate da uno specifico Tavolo Tecnico. Il Comitato viene periodicamente informato dello stato di applicazione della disciplina in materia di tutela della concorrenza e di pratiche commerciali scorrette all'interno delle società del Gruppo, dell'andamento di eventuali procedimenti in corso e delle evoluzioni normative intervenute nel settore; garantisce altresì, tramite l'Amministratore Delegato e Direttore Generale, un flusso informativo periodico verso il CdA di FS SpA

PER LA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI E DEI SISTEMI INFORMATIVI DI GRUPPO

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

SOSTENIBILITÀ

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

INIZIATIVE ESTERO

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

CREDITI

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

(*) L'Assemblea del 29 dicembre 2017, in considerazione delle dimissioni rassegnate, con efficacia dal giorno 1° gennaio 2018, da tutti i membri del Consiglio di Amministrazione - tenuto conto che si è svolta l'assemblea straordinaria per deliberare in merito al conferimento a FS S.p.A. della partecipazione ANAS da parte del Ministero dell'economia e al fine di consentire al Socio di assumere le determinazioni più opportune in merito alla governance della Società - ha nominato per i tre esercizi (2018, 2019 e 2020), con decorrenza dal giorno 1° gennaio 2018, quali componenti del Consiglio di Amministrazione, Gioia Maria Ghezzi (con funzioni di Presidente), Renato Mazzoncini, Giovanni Azzone, Simonetta Giordani, Federico Lovadina, Francesca Moraci, Vanda Ternau.
Il Consiglio di Amministrazione - riunitosi in data 10 gennaio 2018, all'esito delle determinazioni assunte dall'Assemblea del 29 dicembre 2017- ha nominato quale Amministratore Delegato e Direttore Generale l'ingegnere Renato Mazzoncini, in continuità con il precedente mandato.

RENATO MAZZONCINI*
AMMINISTRATORE DELEGATO
E DIRETTORE GENERALE

WANDA TERNAU
CONSIGLIERE

FEDERICO LOVADINA
CONSIGLIERE

MARCELLO
TORREGROSSA
SEGRETARIO CDA

ASSEMBLEA DEGLI AZIONISTI

Costituita dal socio unico Ministero dell'Economia e delle Finanze

ORGANISMO DI VIGILANZA 231

CARLO PIERGALLINI
PRESIDENTE

GIANFRANCO CARIOLA
GUSTAVO OLIVIERI

DIRIGENTE PREPOSTO ALLA REDAZIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI

ROBERTO MANNOZZI

REMUNERAZIONE E NOMINE

I componenti di tale Comitato sono Simonetta Giordani [Presidente], Daniela Carosio e Giuliano Frosini, tutti consiglieri non esecutivi e,
a maggioranza, indipendenti. Tale Comitato ha compiti di natura propositiva e consultiva nei confronti del Consiglio di Amministrazione con riferimento, tra l'altro a: criteri per la nomina dei dirigenti con responsabilità strategiche degli organi di amministrazione e controllo delle società controllate direttamente da FS SpA; cooptazione dei consiglieri di FS SpA; linee guida e criteri in tema di politica retributiva, nonché sui sistemi di incentivazione dei dirigenti di Gruppo e degli amministratori con deleghe delle società strategiche; remunerazione, ai sensi dell'art. 2389, comma 3, cod. civ., di Amministratore Delegato e Presidente di FS SpA (qualora a quest'ultimo siano attribuite deleghe operative)

DIREZIONI GENERALI

DC AFFARI ISTITUZIONALI E REGOLATORI
DC AMMINISTRAZIONE, BILANCIO E FISCALE
DC *AUDIT*
DC *BRAND STRATEGY* E COMUNICAZIONE
DC FINANZA, *INVESTOR RELATIONS* E PATRIMONIO
DC *GENERAL COUNSEL*, AFFARI SOCIETARI E *COMPLIANCE*
DC *GOVERNANCE* E PARTECIPAZIONI ESTERE
DC INNOVAZIONE E SISTEMI INFORMATIVI
DC MERCATI INTERNAZIONALI
DC PROTEZIONE AZIENDALE
DC RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE
DC STRATEGIE, PIANIFICAZIONE, CONTROLLO E SOSTENIBILITÀ
RISK MANAGEMENT/CHIEF RISK OFFICER (CRO)

INVESTIMENTI

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

PARI OPPORTUNITÀ

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

SOD (SEGREGATION OF DUTIES)

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

ATTUAZIONE QUARTO PACCHETTO FERROVIARIO***

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

GUIDA 231****

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

COMITATI CONSILIARI***

ALTRI COMITATI****

(**) In data 10 gennaio 2018 il Consiglio di Amministrazione ha deliberato di confermare l'istituzione del Comitato Audit, Controllo rischi e Governance e del Comitato per la Remunerazione e le Nomine, nella seguente composizione: Comitato Audit, Controllo Rischi e Governance, Wanda Ternau (Presidente), Giovanni Azzone (Componente), Francesca Moraci (Componente); Comitato per la Remunerazione e le Nomine, Giovanni Azzone (Presidente), Simonetta Giordani (Componente), Federico Lovadina (Componente). I membri di entrambi i comitati sono tutti non esecutivi e indipendenti. L'indipendenza degli amministratori è stata valutata dallo stesso Consiglio di Amministrazione, sulla base delle dichiarazioni e informazioni rese dagli interessati e prendendo a riferimento - pur in assenza di qualsiasi obbligo formale - quanto previsto dal Codice di Autodisciplina delle società quotate approvato da Borsa Italiana.
(***) Costituito con Disposizione di Gruppo n. 244/AD del 24 gennaio 2018.
(****) Costituito con Comunicazione Organizzativa n. 536/AD del 28 febbraio 2018.
(*****) Sono costituiti per svolgere funzioni consultive o di proposta all'interno del CdA.
(******) Sono strumenti di cui si è dotato l'AD di FS SpA con funzioni di indirizzo e di supporto alla propria attività.

INTEGRITÀ NEL *BUSINESS*

102-11 102-14 102-15 102-18 102-22 102-25 102-30 205-1 205-2 205-3

Diffondere la cultura dell'integrità rappresenta una priorità per il Gruppo, un elemento determinante e strategico per un *business* sostenibile. Al fine di raggiungere tale obiettivo, qualificandosi come *partner* affidabili per tutti gli *stakeholder*, il Gruppo ha definito le migliori pratiche attraverso un solido sistema di regole orientato a garantire l'integrità nel *business*.

IL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E GESTIONE RISCHI

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

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

SCIGR

Il SCIGR si articola nei seguenti 3 livelli di controllo:

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

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

IL DIRIGENTE PREPOSTO ALLA REDAZIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI SOCIETARI DI FS SPA

L'introduzione della figura del Dirigente Preposto (DP), istituita su base volontaria nel 2007, è diventata nel 2013 a tutti gli effetti obbligatoria *ex lege*, ricadendo a pieno nell'ambito di applicazione dell'art. 154 bis del TUF, a seguito dell'emissione di prestiti obbligazionari quotati sul mercato irlandese (Programma EMTN *Euro Medium Term Notes*) in conseguenza della quale FS SpA ha assunto la configurazione di Ente di interesse Pubblico (EIP), di cui all'art.16 del D.lgs. 39/2010, in quanto società "Emittente Strumenti finanziari quotati".
Il Dirigente Preposto di FS SpA definisce e aggiorna il Modello di controllo sull'informativa finanziaria del Gruppo (c.d. "Modello 262") in coerenza con le previsioni del già citato articolo 154 bis del Testo Unico della Finanza e sulla base di *standard* internazionali di riferimento (*CoSO Report "Internal Control – Integrated Framework"* pubblicato dal "*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*").
Il Modello prevede la presenza di un Dirigente Preposto nella Capogruppo e di Dirigenti Preposti nelle principali società controllate. Il DP di FS SpA definisce e monitora il Piano di attività annuale per la *compliance* alla L.262/2005 del Gruppo.

COMPLIANCE

La Struttura organizzativa *Compliance* monitora la normativa e le *best practice* nazionali e internazionali a cui il sistema delle regole aziendali e di Gruppo deve essere conforme, assicurando e fornendo alle strutture interessate indicazioni circa il corretto orientamento giuridico delle iniziative e degli indirizzi perseguiti da FS SpA. Assicura, inoltre, la valutazione del rischio legale e delle opportunità conseguenti all'introduzione di nuove disposizioni di legge e regolamentari, nonché delle conseguenti implicazioni organizzative, strategiche e di *business*; verifica l'allineamento degli indirizzi, delle disposizioni e procedure aziendali e di Gruppo alla normativa formulando proposte di adeguamento ai fini del loro corretto orientamento giuridico.

RISK MANAGEMENT

Il *Risk Management/CRO* di Gruppo svolge un ruolo di coordinamento e gestione complessiva del processo di *risk management* aziendale; assicura la progettazione, l'implementazione e il governo del modello integrato di *Enterprise Risk Management*, garantendo l'identificazione, la classificazione, la misurazione, la valutazione e il monitoraggio dei rischi a supporto dei processi di pianificazione strategica e operativa.

Il processo di *Risk Assessment* prevede la mappatura dei processi e dei relativi obiettivi, l'individuazione e la valutazione dei rischi e dei relativi controlli, l'inserimento di eventuali proposte di azioni migliorative a contenimento dei rischi.
Il metodo adottato per lo svolgimento del *Risk Assessment* è il *Risk & Control Self Assessment* (RCSA), caratterizzato dalla partecipazione attiva dei *process owner* nell'identificazione e nella valutazione dei rischi connessi alle loro attività.

SISTEMA DI PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DI GESTIONE

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

- la Direzione Centrale Strategie, Pianificazione, Controllo e Sostenibilità (DCSPCS) assicura la definizione delle strategie industriali e di mercato del Gruppo e il relativo processo di pianificazione, monitoraggio e controllo strategico e operativo;
- il sistema di Pianificazione e Controllo di Gestione supporta, a livello di Gruppo, i processi di pianificazione strategica, di *budget* (implementazione operativa delle strategie) e di consuntivazione e analisi dei risultati.

INTERNAL AUDIT

L'*Internal Audit* svolge un'attività indipendente e obiettiva di *assurance* e consulenza, finalizzata al miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'organizzazione. Ha il compito di: i) verificare l'operatività e l'adeguatezza del SCIGR sia in via continuativa sia in relazione a specifiche necessità e di fornire valutazioni e raccomandazioni al fine di promuoverne l'efficienza e l'efficacia; ii) fornire supporto specialistico al management in materia di SCIGR al fine di favorire l'efficacia, l'efficienza e l'integrazione dei controlli nei processi aziendali e promuovere il costante miglioramento della *governance* e del *risk management*.
Le funzioni *Internal Audit* sono a riporto gerarchico del Presidente del Consiglio di Amministrazione e funzionale dell'Amministratore Delegato e riferiscono anche al Comitato di *Audit* (ove istituito).
Le funzioni *Internal Audit* supportano operativamente l'Organismo di Vigilanza delle relative società nello svolgimento delle attività di vigilanza.

Nel corso del 2017 è stato individuato un nuovo assetto organizzativo e di funzionamento dell'*Internal Audit* nel Gruppo che prevede:

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

CONTROLLI ESTERNI

- **Società di Revisione legale dei conti:** la revisione legale dei conti della Capogruppo e delle società da questa controllate è stata affidata, a partire dall'esercizio 2014, a KPMG SpA. In base alle disposizioni speciali applicabili, previste dal D.lgs. 39/10 (artt. 16 e ss.), a seguito dell'acquisizione da parte di FS SpA dello status di Ente di Interesse Pubblico conseguente all'emissione nel 2013 del prestito obbligazionario quotato, l'incarico di revisione legale dei conti, prevede la durata di 9 esercizi (2014-2022);
- **controllo della Corte dei Conti:** la Corte dei Conti esercita un controllo sulla gestione finanziaria di FS SpA, avvalendosi di un magistrato delegato che presenzia alle sedute del CdA e del Collegio Sindacale.

MODELLI DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/2001 E ORGANISMI DI VIGILANZA

La Disposizione di Gruppo n. 209/P del 9 giugno 2016, che ha sostituito le precedenti in materia a partire dal 2002, prevede che le società del Gruppo FS Italiane adottino Modelli di Organizzazione, Gestione e Controllo idonei a prevenire i comportamenti illeciti previsti dal D.lgs. 231/2001 e istituiscano un Organismo con il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza dei Modelli e di curarne l'aggiornamento.
Gli Organismi di Vigilanza hanno di norma forma collegiale e sono composti da un Presidente esterno, dotato di alte e specifiche competenze nella materia, da un dirigente della funzione *internal audit* e da un soggetto esterno al Gruppo con competenze giuridiche, o, in alternativa, da un componente del Collegio Sindacale.
Al fine di garantire l'indipendenza degli Organismi, i loro componenti non possono avere incarichi analoghi presso società controllate o controllanti né essere legati da interessi o rapporti economici rilevanti alla società o alle controllate o controllanti.
L'Organismo di Vigilanza di FS SpA è composto da due membri esterni, uno dei quali in qualità di Presidente, e da un membro interno, rappresentato dal responsabile della Direzione Centrale *Audit* di FS SpA.

TOLLERANZA ZERO ALLA CORRUZIONE

Il Gruppo FS Italiane nella conduzione del business si ispira ai principi dell'integrità, dell'etica e dello "*zero tolerance for corruption*". L'impegno verso un agire aziendale improntato ai suddetti principi è stato perseguito da tempo con l'adozione del Codice Etico di Gruppo, dei Modelli 231 e l'emanazione di apposite "Linee Guida per la prevenzione della corruzione tra privati nel Gruppo FS" e ha portato, nel corso del 2017, all'adesione al *Global Compact* delle Nazioni Unite, il cui X principio impegna le imprese "a contrastare la corruzione in ogni sua forma".
A ulteriore consolidamento di tale impegno, sempre nel 2017 la Capogruppo si è dotata, su base volontaria, di uno strumento unico di autoregolamentazione per la prevenzione dei fenomeni corruttivi, il c.d. *Framework* Unico Anticorruzione, articolato su due modelli di gestione e controllo:

- il Modello 231, per le ipotesi di corruzione previste dal D.Lgs. n. 231/2001 (inclusa la corruzione–tra privati, l'induzione indebita a dare o promettere utilità e la concussione);
- l'*Anti Bribery&Corruption management system* (*"ABC system"*)[16], per le ipotesi di corruzione cd. "in senso ampio", comprensive cioè di situazioni di *mala gestio*, predisposto in attuazione delle "Linee di Indirizzo sulla Politica Anticorruzione"[17] che costituiscono anch'esse parte integrante del *Framework* e che contengono i criteri direttivi per la realizzazione di un efficace sistema anticorruzione in FS SpA. Tra i principali attori rientra l'Unità *Anti Bribery&Corruption* che, anche in coordinamento con gli ulteriori attori del modello, monitora l'*ABC system* e il recepimento e il rispetto delle misure in esso previste, propone interventi di aggiornamento dell'*ABC system* nell'ottica del miglioramento continuo, supporta i *Process Owner* nell'identificazione dei rischi e nella definizione dei relativi strumenti di prevenzione, promuove, d'intesa con la competente Direzione, iniziative formative e di comunicazione sui temi dell'anticorruzione e sul *Framework*. Per il primo anno di applicazione (2018), l'*ABC system* incentrerà l'analisi degli eventi a rischio sui processi individuati nelle "Linee di Indirizzo sulla Politica Anticorruzione" in quanto considerati dalla normativa e dalle *best practice* di riferimento come maggiormente esposti al rischio di corruzione: "Acquisti e Appalti", "Conferimento di incarichi di consulenza", "Iniziative di sviluppo del *business* nei mercati internazionali", "Quote associative, sponsorizzazioni, *co-marketing*, erogazioni liberali e omaggi" e "Risorse Umane".

Nel 2017 è stato, inoltre, avviato il percorso di elaborazione di una procedura per la gestione delle segnalazioni, che disciplina la ricezione, l'analisi e il trattamento delle segnalazioni, da chiunque inviate o trasmesse, su fatti e comportamenti ritenuti illeciti o irregolari, in quanto contrari alla legge o alla normativa interna, ivi compresi il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex. D.Lgs. n. 231/2001 e l'*ABC system*, e ai principi etici del Gruppo, concernenti vicende operative e organizzative di FS SpA e/o di società controllate. Nel periodo di riferimento il

16 Approvato dal CdA di FS SpA il 19 dicembre 2017.
17 Approvate dal CdA di FS SpA il 13 settembre 2017.

Comitato Etico di FS SpA ha gestito complessivamente n. 57 segnalazioni inerenti presunti abusi/violazioni della normativa aziendale e dei principi etici, delle quali n. 11 risalenti al 2016 e n. 46 pervenute nel 2017. Le segnalazioni sono oggetto di istruttorie documentali da parte delle competenti strutture aziendali, all'esito delle quali sono avviate, ove necessario, le conseguenti azioni correttive.
Il processo di gestione delle segnalazioni è oggetto di informativa periodica al CdA. Le segnalazioni di potenziale rilievo ai sensi del D.Lgs. 231/2001 sono trasmesse all'Organismo di Vigilanza di FS SpA. Il Comitato Etico e l'Organismo di Vigilanza si coordinano per la gestione delle segnalazioni di comune interesse.

SENSIBILIZZAZIONE, COMUNICAZIONE E FORMAZIONE SU POLITICHE ANTICORRUZIONE E MODELLO D.LGS. 231/01

Le attività di sensibilizzazione, comunicazione e formazione rappresentano strumenti fondamentali per la diffusione dell'integrità aziendale. A tal proposito, in attuazione dei criteri direttivi individuati nelle Linee di Indirizzo sulla Politica Anticorruzione, l'*ABC system* prevede tra i suoi elementi portanti la "responsabilizzazione del *management*", "la cultura della prevenzione" e una "formazione e comunicazione continue".
Le Linee di Indirizzo infatti riconoscono primaria importanza all'obiettivo di sensibilizzazione sulle tematiche anticorruzione nei confronti del *management* e in generale del personale di FS SpA, nel convincimento che la conoscenza delle regole poste a presidio dei comportamenti aziendali e la diffusione di una cultura dell'integrità costituiscono uno dei presupposti indispensabili per la consapevole applicazione della disciplina in materia di prevenzione della corruzione.
Tale obiettivo è stato perseguito, nella fase di predisposizione dell'*ABC system*, attraverso il coinvolgimento diretto, anche tramite specifici incontri, dei responsabili delle strutture aziendali interessate oltre che - in particolare con riguardo agli "strumenti di prevenzione specifici" - delle omologhe strutture e dei Presidenti delle principali società controllate da FS SpA. Quest'ultime, infatti, sono chiamate a loro volta ad adottare un proprio *Framework* e *ABC system*.
Prima della sua approvazione, l'*ABC system* è stato, inoltre, presentato al Comitato *Audit* Controllo Rischi e *Governance*, al Comitato *Executive* e agli Organi di Controllo e Vigilanza di FS SpA. Il percorso di sensibilizzazione verso i valori della prevenzione della corruzione proseguirà poi attraverso uno specifico piano formativo nel corso del 2018.

Nel corso del 2017, sono state erogate oltre 1.730 giornate/uomo di formazione/sensibilizzazione in tema di politiche e procedure anticorruzione attuate a livello di Gruppo. Con riferimento al D.Lgs. 231/2001, è stata avviata un'iniziativa formativa *e-learning*, rivolta a tutto il personale di FS SpA, avente a oggetto "La responsabilità amministrativa degli enti ex D.Lgs. 231/01: il Decreto, i reati presupposti, il Modello Organizzativo, il Codice Etico, l'Organismo di Vigilanza, la responsabilità nei gruppi d'imprese".

Per ulteriori informazioni riguardo i contenuti del cap. "Integrità nel *business*" si rimanda alla Relazione Finanziaria Annuale 2017 del Gruppo (cap. Relazione sulla gestione, par. Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari).

I SISTEMI DI GESTIONE

102-12

Continua l'impegno di Ferrovie dello Stato Italiane e delle principali società del Gruppo nell'attuazione, certificazione e mantenimento dei propri Sistemi di Gestione Ambientali (SGA) o Sistemi di Gestione Integrati (SGI), con l'obiettivo di continuare a migliorare le prestazioni del Gruppo[18].

I SISTEMI DI GESTIONE

	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
FERROVIE DELLO STATO ITALIANE	✓	✓	
RFI RETE FERROVIARIA ITALIANA – GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE	✓	✓	✓
TRENITALIA – GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE	✓	✓	✓
ITALFERR – GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE	✓	✓	✓
NETINERA – EIN UNTERNEHMEN DER FS-GRUPPE	✓		
BUSITALIA NORD – GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE	✓	✓	✓
CENTOSTAZIONI – GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE	✓	✓	✓
FERSERVIZI – GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE	✓	✓	✓
MERCITALIA LOGISTICS – GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE	✓	✓	✓
SISTEMI URBANI – GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE		✓	
GrandiStazioni – GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE		✓	

18 Per maggiori informazioni relativamente al perimetro di certificazione dei Sistemi di Gestione delle società operative del Gruppo, si rimanda alla tabella introduttiva della sezione "Schede societarie", in appendice al Rapporto.

06.

2017

L'APPROCCIO ALLA SOSTENIBILITÀ

FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

Roma
Tiburtina

VISION DEL GRUPPO

103-2

Con il Piano Industriale 2017-2026, il Gruppo FS Italiane si è dotato di una *vision* di lungo periodo che rafforza l'ambizione di realizzare opere e servizi di trasporto in grado di creare valore per la collettività in modo duraturo, attraverso una ridefinizione del settore all'insegna dell'intermodalità.
La *vision* poggia su tre *commitment*: economico, sociale e ambientale.

VISION DEL GRUPPO

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

COMMITMENT ECONOMICO

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

COMMITMENT SOCIALE

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

COMMITMENT AMBIENTALE

ESSERE PIONIERI
nello sviluppare e implementare su larga scala soluzioni di mobilità integrata che contribuiscano a rigenerare capitale naturale

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

POLITICA E *GOVERNANCE* DI SOSTENIBILITÀ

102-12 **102-14** **102-15** **102-16** **103-2** **103-3** **201-2**

Il Gruppo ha formalizzato un insieme di principi - rivolti a tutte le parti interessate dell'azienda - sui quali si basano le politiche aziendali, il Codice Etico e la *vision*:

LA COLLETTIVITÀ

- Dialoghiamo continuamente con le comunità nelle fasi di progettazione e realizzazione degli investimenti infrastrutturali.
- Sviluppiamo iniziative su temi di attualità e sosteniamo costantemente eventi nazionali anche attraverso *partnership* con fondazioni, musei e associazioni culturali.
- Assicuriamo il più alto livello di sicurezza per i clienti, i dipendenti e la collettività tutta, agendo sul consolidamento della cultura del *risk management* e della prevenzione.
- Realizziamo progetti e iniziative a favore delle persone disagiate.
- Sosteniamo iniziative di *employer branding* mirate a sviluppare una formazione di eccellenza e avvicinare i giovani al mondo del lavoro.

LE PERSONE DEL GRUPPO

- Consideriamo le risorse umane il grande patrimonio del Gruppo, con il loro valore, le loro differenze e i loro diritti.
- Sosteniamo la loro crescita professionale attraverso percorsi formativi tecnico-professionali e manageriali.
- Perseguiamo il principio per cui il reclutamento, la formazione, lo sviluppo e l'avanzamento di carriera, sono fondati sul merito e privi di qualsiasi forma di discriminazione.
- Sviluppiamo strumenti capaci di migliorare il benessere e la motivazione dei lavoratori nonché facilitare il bilanciamento e l'integrazione dei tempi di vita e di lavoro.
- Consolidiamo e aggiorniamo costantemente le misure di prevenzione anche attraverso l'adozione di sistemi di gestione certificati in conformità alla Norma OHSAS 18001.

I FORNITORI

- Integriamo principi ambientali e sociali nell'approvvigionamento di beni, servizi e lavori.
- Abbiamo strutturato un processo di valutazione della catena di fornitura al fine di rafforzare la capacità di identificazione e gestione degli impatti a essa associati.
- Garantiamo il rispetto dei diritti umani nelle nostre attività, operando nel quadro di riferimento della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani delle Nazioni Unite, e tra fornitori e *business partner*, contribuendo alla creazione di una filiera responsabile.

AZIONISTA E ALTRE ISTITUZIONI

- Promuoviamo la conciliazione degli obiettivi economici con quelli sociali e ambientali generando valore per l'Azionista, per gli *stakeholder* e per i territori in cui operiamo, valorizzando le esternalità positive ed evitando o riducendo al minimo quelle negative.
- Assicuriamo un dialogo costante e trasparente con le Istituzioni e con tutti i nostri *stakeholder* attraverso diversi canali (il *panel* degli *stakeholder*, i rapporti con le associazioni/istituzioni, le iniziative di *partnership*, le relazioni con i media, etc.).

L'AMBIENTE

- Adottiamo un modello di gestione ambientale di Gruppo che delinea indirizzi e principi di breve e lungo termine che le società traducono in autonomi percorsi di miglioramento; tale impegno passa anche attraverso l'attuazione e la certificazione di Sistemi di Gestione Ambientale (SGA) o Sistemi di Gestione Integrati (SGI) a copertura di tutti i processi e siti operativi delle società del Gruppo.
- Riduciamo al minimo l'impatto delle nostre attività sull'ambiente, attraverso l'adozione, sin dalle fasi di progettazione, di una logica LCA in tutti i processi.
- Incoraggiamo i nostri fornitori a migliorare le proprie *performance* ambientali e, laddove possibile, li indirizziamo e li sosteniamo nel loro processo di miglioramento.
- Promozione di strumenti di finanza sostenibile (es. *Green Bond*)

I CLIENTI

- Curiamo con attenzione tanto la qualità resa quanto quella percepita, al fine di migliorare l'esperienza dei nostri clienti, istituzionali e privati, nel segno dell'intermodalità e dell'integrazione con il territorio, ripensando le stazioni come *hub* della mobilità.
- Promuoviamo un sistema *door to door* integrato attraverso la realizzazione di *hub* intermodali, accordi con servizi di *vehicle sharing*, collegamenti bus-treno, ecc..
- Comunichiamo a tutti gli *stakeholder* i principi e gli impegni assunti per migliorare i servizi offerti attraverso le Carte dei Servizi.
- Misuriamo la qualità percepita dai clienti attraverso relazioni periodiche di *customer satisfaction* utilizzando, al contempo, la gestione dei reclami come strumento di interazione con la clientela e di monitoraggio dei disservizi segnalati per il miglioramento delle prestazioni.

I NOSTRI IMPEGNI

La volontà di trasformare il Gruppo in un'impresa di mobilità del futuro capace di operare nel rispetto dei principi della sostenibilità, mantenendo i più alti livelli di etica e integrità, è dimostrato anche dall'adesione, nell'agosto 2017, al *network* del *Global Compact*. Tale adesione implica la partecipazione al processo di creazione di un'economia globale inclusiva e sostenibile, attraverso l'integrazione dei dieci principi del *Global Compact* nella strategia e nell'agire quotidiano del Gruppo.
Il Gruppo, in quanto membro dell'UIC, organizzazione che promuove, a livello globale, il settore ferroviario come parte determinante della soluzione alle sfide della mobilità e dello sviluppo sostenibile ha anche sottoscritto, nel 2011, la "UIC *declaration on Sustainable Mobility and Transport*", impegnandosi a promuovere comportamenti responsabili in linea con i dieci principi del GC.
Il Codice Etico del Gruppo, inoltre, stabilisce diritti e doveri a cui gli Organi sociali, il *management*, il personale dipendente, i collaboratori esterni, i *partner* commerciali, i fornitori e tutti coloro che hanno rapporti con il Gruppo devono attenersi. Con il Codice Etico, il Gruppo si assume, in maniera trasparente, responsabilità e impegni verso gli *stakeholder* sia interni sia esterni.

Infine, il Gruppo FS vuole contribuire al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile, nel contesto dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite per uno sviluppo comune e solido, e in particolare dei seguenti:

PRIMO *GREEN BOND* DEL GRUPPO FS ITALIANE

302-5

Il 30 novembre 2017 il Gruppo FS Italiane ha emesso il primo **il primo Green Bond**[1] per finanziare nuovi treni sia per il trasporto regionale sia per l'alta velocità. L'emissione ha un valore nominale di euro 600 milioni e una durata di 6 anni. Questa emissione è in linea con la strategia del Gruppo di favorire lo *shift* modale dall'auto privata verso altre modalità di trasporto con impatti positivi in termini di sostenibilità ambientale e sociale.

I proventi dell'emissione sono stati destinati al rinnovo del materiale rotabile per il trasporto pubblico come di seguito dettagliato (cd. "*Eligible Green Projects*"):

- **Nuovi treni Alta Velocità "ETR 1000" per il trasporto passeggeri Alta Velocità;**
- **Nuovi treni "*Electric Multiple Unit (EMU)*" per il trasporto passeggeri regionale.**

L'esecuzione dell'operazione ha permesso a FS Italiane di fissare una cedola allo 0,875%, che rappresenta la più bassa cedola mai ottenuta da Ferrovie per un'emissione obbligazionaria pubblica sul mercato dei capitali.

Con lo scopo di finanziare progetti con impatti positivi in termini di sostenibilità ambientale e sociale, Ferrovie dello Stato Italiane ha dunque sviluppato un ***Green Bond Framework*** (di seguito anche "GBF") in linea con i ***Green Bond Principles 2017*** emanati dall'International Capital Market Association, in cui sono riportati i criteri di eleggibilità dei progetti e le modalità di allocazione, gestione e monitoraggio dei proventi derivanti dai *green bond*.

A tal fine il Gruppo ha definito il ***"Green Bond Working Committee"*** al quale è affidato il compito di attuare, manutenere e aggiornare ove necessario il GBF, con particolare riguardo alle attività di individuazione e valutazione dei cd. EGP (*Eligible Green Projects*). Il comitato si riunirà almeno su base semestrale per valutare la persistenza dei criteri, di cui al GBF, in capo ai progetti finanziati nonché per individuare nuovi progetti eleggibili. Un *advisor esterno*, *Sustainalytics*, ha rilasciato la cosiddetta ***Second Party Opinion*** che ha confermato l'aderenza del GBF ai suddetti principi.

1 I documenti sono disponibili al seguente indirizzo: https://www.fsitaliane.it/content/fsitaliane/it/investor-relations/debito-e-credit-rating/green-bond.html

ELIGIBLE GREEN PROJECTS

NUOVI TRENI ALTA VELOCITÀ "ETR 1000" PER IL TRASPORTO PASSEGGERI ALTA VELOCITÀ

Il **Frecciarossa 1000** è il treno più moderno della flotta di Trenitalia. Comodo, sicuro e ad elevate *performance* ambientali. Dotato del più evoluto sistema tecnologico di controllo della marcia del treno (ERTMS/ETCS) e di un sistema di diagnostica predittiva per garantire la massima sicurezza nei viaggi.

- riduzione del consumo di energia rispetto al Frecciarossa ETR 500
- design aerodinamico estremamente accurato per minimizzare la resistenza al movimento
- alta efficienza del sistema di trazione
- illuminazione LED
- riciclabile per oltre il 92%
- primo treno Alta Velocità ad avere l'*Environmental Product Declaration* (EDP)
- accesso al meccanismo dei "Certificati Bianchi" (schema nazionale di incentivi per gli investimenti ad alta efficienza energetica) ottenuto il primo Dicembre 2015

NUOVI TRENI "*ELECTRIC MULTIPLE UNIT (EMU)*" PER IL TRASPORTO PASSEGGERI REGIONALE: POP E ROCK

Il rinnovo della flotta Trenitalia per il trasporto regionale prosegue con i treni **Pop** e **Rock** mantenendo caratteristiche tecniche, altamente innovative, soprattutto in termini di sicurezza, accessibilità, *comfort* ed efficienza energetica ed ambientale.

- riduzione del consumo di energia rispetto a treni comparabili circolanti in Italia
- tecnologie innovative per l'efficienza energetica (motori a ventilazione naturale, leghe leggere, Illuminazione LED, sensori CO_2 per climatizzazione ottimale, etc)
- riciclabili per oltre il 92%
- rastrelliere per trasportare biciclette, con stazioni di ricarica per quelle elettriche
- accesso al meccanismo dei "Certificati Bianchi" (schema nazionale di incentivi per gli investimenti ad alta efficienza energetica) ottenuto il 15 Febbraio 2017

ALLOCAZIONE DEI PROVENTI IN DETTAGLIO

I proventi netti derivanti dall'emissione obbligazionaria, pari a circa 600 milioni di euro sono stati allocati tra i due *Eligible Green Projects* come dettagliato nella tabella seguente. L'allocazione è stata completata il 4 aprile 2018 e i proventi non allocati contestualmente alla data di emissione, sono stati gestiti nel rispetto delle policy di gestione della liquidità del Gruppo FS.

I proventi dei *Green Bond* sono stati quindi allocati sul seguente materiale rotabile:

ALLOCAZIONE PROVENTI GREEN BOND

(dati in € mln)

ELIGIBLE GREEN PROJECT	Fondi allocati al 7 Dicembre 2017	Fondi allocati al 4 Aprile 2018
Nuovi treni Alta Velocità "ETR 1000"	535,49	549,64
Nuovi Treni "*Electric Multiple Unit (EMU)*" per Il trasporto passeggeri regionale	49,78	49,78
TOTALE	**585,27**	**599,42**

TIPOLOGIA	NUMERO DI TRENI
FRECCIAROSSA 1000	**17**
TRENO "POP"	**3**
TRENO "ROCK"	**4**

IMPATTI AMBIENTALI DEL MATERIALE ROTABILE

Di seguito si riassumono le performance ambientali del materiale rotabile finanziato attraverso i Green Bond, in termini di:

- **risparmio energetico**
- **emissioni di gas serra**
- **emissioni di gas serra evitate**

Si segnala che, in questa fase, sono rendicontati i dati reali relativi ai 17 treni "ETR1000" che sono già operativi.

IMPATTI AMBIENTALI "ETR 1000"

KPI	U.M.	TOTALE	IMPATTO
NUMERO DI TRENI FINANZIATI CON I GB	N.	17	
RISPARMIO ENERGETICO*	MWh	-33.108	-20,5%
TOTALE EMISSIONI DI GAS SERRA	tCO_2	47.960	
TOTALE EMISSIONI DI GAS SERRA EVITATE*	tCO_2	-12.349	-20,5%

* Il termine di paragone nel calcolo del risparmio energetico e delle emissioni evitate è il treno "ETR 500" con 9 carrozze

Per quanto riguarda i "treni EMU", per il trasporto regionale, sono state invece effettuate delle stime basate sui valori dichiarati dai fornitori in fase di gara2. I primi "treni EMU" saranno messi in esercizio per la prima volta in Emilia Romagna nel 2019, dove il Gruppo ha siglato con la Regione un accordo di servizio della durata di 22,5 anni.

IMPATTI AMBIENTALI TRENI "POP" E "ROCK"

KPI	U.M.	POP	ROCK	TOTALE	IMPATTO
NUMERO DI TRENI FINANZIATI CON I GB	N.	4	3	7	
RISPARMIO ENERGETICO*	MWh	-2.565	-497	-3.061	-20,5%
TOTALE EMISSIONI DI GAS SERRA	tCO_2	3.388	1.193	4.581	
TOTALE EMISSIONI DI GAS SERRA EVITATE*	tCO_2	-957	-185	-1.142	-20,5%

* Il termine di paragone nel calcolo del risparmio energetico e delle emissioni evitate è costituito dalla media di mercato dei treni comparabili
2 In accordo alla specifica tecnica europea TS 50591 (ex UIC/UNIFE TECREC 100_001) *"Specification and verification of energy consumption for railway rolling stock"*

MODELLO DI *GOVERNANCE* DELLA SOSTENIBILITÀ

102-18 **102-19** **102-27** **102-29**

Nel 2016 Ferrovie dello Stato Italiane SpA ha istituito il Comitato di Sostenibilità (CdS)[19]: un organo consultivo, espressione dei vertici delle principali società del Gruppo, costruito con lo scopo di integrare gli aspetti sociali e ambientali nelle strategie economico-finanziarie, promuovendo i principi e i valori dello sviluppo sostenibile, nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli *stakeholder*.
Fanno parte del CdS gli AD di 6 società del Gruppo, 5 direttori centrali e il Responsabile Sostenibilità di FS.
Nella prospettiva di integrare le dimensioni della sostenibilità nelle strategie, sulla base dell'approccio del *Corporate Shared Value*, il Gruppo ha avviato un progetto pilota con l'obiettivo di realizzare una metodologia capace di incorporare una valutazione multidimensionale delle attività.
Nel corso del 2017 è stato promosso un percorso di *induction*, sia per il Consiglio di Amministrazione che per il Comitato di Sostenibilità, volto a rafforzare la conoscenza e il *commitment* del *top management* sul tema della sostenibilità: in totale sono stati svolti 3 incontri.
È inoltre iniziato un percorso volto alla definizione degli Obiettivi di Lungo Periodo del Gruppo (2030-2050), su una selezione di temi considerati strategici e che saranno condivisi con *stakeholder* chiave, nel corso del *V Panel degli Stakeholder di Gruppo*, prima della finalizzazione.

COMITATO DI SOSTENIBILITÀ

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

DIALOGO CON GLI *STAKEHOLDER*

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

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane attua un dialogo continuo con i propri *stakeholder*, nella convinzione che la comprensione delle rispettive aspettative e l'individuazione condivisa degli obiettivi di medio-lungo termine sia garanzia di una effettiva creazione di valore.
In quest'ottica, sono tanti i canali attraverso i quali il Gruppo FS entra in contatto con i propri portatori di interessi.

MAPPA DEGLI *STAKEHOLDER* DEL GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

I NOSTRI *STAKEHOLDER*

- AZIONISTI
- CLIENTI
- *COMPETITOR*
- COMUNITÀ SCIENTIFICA
- DIPENDENTI
- ENTI BENEFICI
- ENTI LOCALI/PUBBLICA
- AMMINISTRAZIONE
- ENTI PUBBLICI

FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

- FINANZIATORI
- FORNITORI
- IMPRESE/*PARTNER*
- ISTITUZIONI
- MEDIA
- ORGANIZZAZIONI DI CATEGORIA
- ORGANIZZAZIONE DELLA SOCIETÀ
- CIVILE/ASSOCIAZIONI
- RAPPRESENTANZE DEI LAVORATORI

IL PANEL DEGLI *STAKEHOLDER*

Il Gruppo FS è consapevole che una crescita sostenibile e duratura è legata alla capacità di creare valore per le comunità e per tutti i soggetti con cui interagisce. Per tale motivo, il Gruppo promuove il dialogo, l'interazione e il coinvolgimento con gli *stakeholder*, anche attraverso Panel nei quali le parti interessate si confrontano su temi "caldi" e formulano proposte di miglioramento; da parte sua il Gruppo si impegna a dare una risposta specifica, in maniera trasparente, a ogni richiesta presentata e, ove ritenuto opportuno, ne dà concreto seguito.
Nelle quattro edizioni svolte tra il 2013 e il 2016 sono state raccolte 85 proposte, di cui 52 realizzate, 23 in corso di attuazione e 10 ritenute non attuabili. Il lavoro di queste edizioni ha coinvolto più di 200 *stakeholder*.

Lo stato di avanzamento delle proposte accolte e gli aggiornamenti dell'attività di *Panel*, sono disponibili sulla pagina dedicata del sito aziendale.

ALTRE FORME DI DIALOGO

102-13

Molte altre sono le forme di dialogo intraprese dal Gruppo con gli *stakeholder* esterni e interni, tra cui le attività istituzionalizzate di ascolto (ad esempio per i clienti la rivelazione della loro soddisfazione, *customer satisfaction*), i rapporti con le Associazioni dei consumatori e ambientaliste e le Relazioni Sindacali.
Ogni anno il Gruppo promuove numerose iniziative di informazione, consultazione, dialogo e *partnership* rivolte ai diversi *stakeholder*. Nel corso del 2017, il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha partecipato alle attività delle seguenti Associazioni: Confindustria e le sue articolazioni Territoriali, Agens/Federtrasporto, Federturismo, Assonime e Accredia. Sono stati inoltre intrattenuti rapporti con la Conferenza delle Regioni e Province Autonome, con la Conferenza Stato-Regioni e Unificata, con i Ministeri di riferimento.

In ambito europeo il Gruppo ha collaborato con:

CONFINDUSTRIA Delegazione presso l'Unione europea · EUROPEAN UNION AGENCY FOR RAILWAYS · CER · europa.eu[20] · uic

L'Amministratore Delegato di Ferrovie dello Stato Italiane dal 1/12/2016 ricopre la carica di presidente dell'UIC.
Il Gruppo, in quanto associato all'UPA (Utenti Pubblicità Associati)[21], aderisce all'Istituto dell'Autodisciplina Pubblicitaria.
Nel corso del 2017 non si sono registrati casi di non conformità nella comunicazione pubblicitaria.

Nel 2017 il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane si è interfacciato con i media nazionali, locali e internazionali (agenzie di stampa e quotidiani nazionali, locali e internazionali; *free press*; riviste e magazine generalisti e di settore; radio;

20 Istituzioni UE (Parlamento, Commissione e Consiglio).
21 L'organismo associativo che riunisce le più importanti aziende industriali, commerciali e di servizi che investono in pubblicità.

televisioni; agenzie fotografiche) nonché con le testate *online*, siti *web* e *blog*, sia attraverso le attività dell'Ufficio Stampa sia per mezzo degli altri canali di comunicazione esterna del Gruppo che includono:
- il giornale *online fsnews.it*;
- il sito istituzionale di Gruppo *fsitaliane.it*;
- la radio *FSNews* Radio;
- la televisione *web La Freccia.TV*;
- i magazine *La Freccia* e FrecciaViaggi;
- i *social network*.

RELAZIONI CON I MEDIA E ATTIVITÀ REDAZIONALI

Nel 2017, l'Ufficio Stampa nazionale di FS Italiane ha elaborato per la comunicazione con i media oltre 2.600 documenti, tra comunicati, note stampa e articoli redazionali. Il Gruppo comunica a livello locale grazie a una rete di corrispondenti territoriali che, nel 2017, hanno prodotto per i media oltre 1.700 comunicati, note stampa e lettere di precisazione.

FS*NEWS* RADIO

Nel corso del 2017 la redazione di FS*News Radio* ha messo in palinsesto 2.950 ore di diretta giornaliera, producendo oltre 5.250 notiziari sulla circolazione ferroviaria.

LAFRECCIA.TV

Nel 2017 *LaFreccia.TV* ha prodotto, 192 servizi per eventi, conferenze, documentazione e materiale promozionale. Il servizio audiovisivi ha elaborato 53 filmati di carattere istituzionale, promozionale e documentaristico finalizzati alla comunicazione visiva attraverso i *new media* del Gruppo e i *monitor* di stazione. Sono stati inoltre pubblicati 50 video sul canale *You Tube "lafrecciaTV"* su vari temi.

LE EDIZIONI *LA FRECCIA* E IN REGIONE

Le Edizioni La Freccia e In Regione hanno curato la realizzazione delle riviste cartacee e *online*. Tutte le pubblicazioni si possono sfogliare su ISSUU e nella sezione Media ed Eventi del sito fsitaliane.it e sono stampate su carta certificata (FSC®).

Le pubblicazioni Edizioni *La Freccia* sono:
- *La Freccia*, il mensile generalista di FS Italiane (12 numeri);
- *La Freccia Arte* (4 numeri);
- *La Freccia Bio* (1 numero);
- *La Freccia Beauty* (1 numero);
- *La Freccia Collection* (2 numeri);
- *La Freccia Design* (1 numero);
- *Frecciaviaggi* (2 numeri);
- *La Freccia Green* (1 numero);
- *La Freccia Fashion* (2 numeri);
- *La Freccia Wellness* (1 numero);
- *La Freccia Gourmet* (2 numeri).

(Distribuiti agli eventi dedicati, sulle Frecce, nei FRECCIAClub e in alcuni hotel)

Le pubblicazioni Edizioni In Regione sono:
- *#Note*, il settimanale tascabile dedicato al trasporto regionale (32 numeri).

(Distribuito in 32 stazioni tramite hostess dedicate e biglietterie)

WEB & NEW MEDIA

Nel mese di novembre 2017, fsitaliane.it ha ottenuto il primo premio nella classifica *Webranking* 2017-2018 delle società non quotate, stilata dalla società di consulenza strategica Lundquist.
È stato realizzato il sito *web* dell'iniziativa di FS Italiane *Women In Motion*, che promuove lo sviluppo delle carriere delle donne nelle aree tecniche.

Tra le iniziative più importanti cui si è dato risalto nel corso del 2017 possono essere menzionate:

- **Campagne di sensibilizzazione per il sociale** (Condividi anche tu, Campagna contro le aggressioni al personale del Gruppo FS Italiane, Frecciarosa, *Timeout*, Doppia difesa onlus, Io non rischio, Il treno dei bambini, Il CAD, MedForum, Campagna 1522);
- **Iniziative per la valorizzazione del talento** (*University Program, Women in Motion, FS Competition*, Premio Nazionale Innovazione);
- **Iniziative per l'ambiente** (Trenoverde, Ecomondo);
- **Eventi in collaborazione** (TEDx Tiburtino, Festival Internazionale del Giornalismo).

Continua, inoltre, l'aggiornamento del *blog* "*Opentreno – sui binari della rete*", che ha l'obiettivo di affrontare temi come ambiente, innovazione, viaggi, storia e responsabilità sociale.

Il Gruppo è inoltre presente nei principali *social media*:

Infine, per quanto riguarda l'attenzione agli stakeholder interni, il Gruppo ha:

- avviato la progettazione della **nuova *Social Intranet***, con l'obiettivo di raggiungere tutti i dipendenti del Gruppo;
- realizzato ***Moving forward2***, il nuovo portale per la condivisione, con tutti i dipendenti, delle strategie industriali del Gruppo.

AGIRE CON RESPONSABILITÀ

2017

FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

CIAO!
Binari
Platforms
IDRANTE

AGIRE CON RESPONSABILITÀ

Agire in modo responsabile è la nostra priorità sempre e nei confronti di tutti. Per questo abbiamo intrapreso un percorso per integrare sempre più le tematiche di sostenibilità nel *business*.

L'IMPEGNO PER L'AMBIENTE

103-2 103-3

HIGHLIGHT

102-15

ABBIAMO FATTO...

Oltre 14.2 mln €

è il costo del personale dedicato alla gestione delle tematiche ambientali

dimostrazione dell'impegno del Gruppo nella riduzione degli impatti ambientali

EMESSO IL PRIMO GREEN BOND DI FS ITALIANE

che ha consentito il finanziamento dei treni Pop, Rock e Frecciarossa 1000

con la più bassa cedola mai ottenuta dal Gruppo per una emissione obbligazionaria pubblica

OLTRE 423,8 KM

di barriere acustiche realizzate al 2017

gli interventi per la riduzione del rumore rappresentano una attività rilevante per la collettività

Applicazione del protocollo Envision™

il primo sistema di rating per **progettare e realizzare infrastrutture sostenibili diminuendo le esternalità negative**

Aggiudicata una gara per la fornitura di energia elettrica

per 10 Società del Gruppo e un volume di consumi pari a circa 30 GWh/anno

con copertura del 100% di energia da fonti rinnovabili certificate prodotta in Italia

APPROVATE DAL GSE

le richieste per l'accesso ai certificati bianchi per i nuovi treni regionali Pop e Rock

titoli negoziabili sul mercato, che attestano risparmi energetici conseguiti attraverso interventi di efficienza energetica

... DOVE VOGLIAMO ARRIVARE

Definizione di

obiettivi di sostenibilità ambientale di lungo periodo

per migliorare le *performance* del Gruppo

STUDIO PER LA PRODUZIONE ELETTRICA FOTOVOLTAICA

presso Roma Termini, per una potenza installata complessiva di circa 1 MW,

a riduzione della *carbon footprint*

Acquisire la certificazione *Building Information Modeling* (BIM)

secondo uno schema riconosciuto a livello nazionale

migliorando l'efficienza progettuale, costruttiva e manutentiva con ricadute importanti lungo tutta la vita utile dell'opera

Il settore dei trasporti, a causa della sua attuale ripartizione modale, pone una serie di costi indiretti a carico della collettività: congestione, incidentalità, inquinamento, cambiamenti climatici ed esaurimento delle risorse. Tuttavia, una differente combinazione delle quote modali, insieme a un opportuno sviluppo di tecnologie e innovazioni, può portare a una consistente mitigazione dei suddetti costi esterni.
Il Gruppo FS Italiane, convinto che la qualità e l'integrità ambientale siano *asset* primari, intende perseguire la minimizzazione degli impatti negativi in tutte le fasi del ciclo di vita dei propri processi e la riduzione dell'impronta ecologica del settore dei trasporti.
Il Piano Industriale 2017-2026 è il manifesto di quanto il Gruppo FS intende fare per una mobilità integrata, intermodale e sostenibile, a partire dal mezzo ferroviario, che assicura *performance* ambientali eccellenti: creare una sinergia di attori, tecnologie e infrastrutture in grado di favorire lo *shift* verso modalità di spostamento più efficienti, per passeggeri e merci.
La tutela dell'ambiente impegna attivamente il Gruppo: processi e attività sono soggetti a interventi iterativi di miglioramento volti a limitare e, quando possibile, eliminare, gli impatti sul capitale naturale. La natura delle attività svolte rende necessario monitorare con accuratezza un ampio spettro di aspetti ambientali al fine di trovare le soluzioni atte a prevenire e ridurre gli effetti negativi, prestando particolare attenzione alle emissioni climalteranti e inquinanti, ai consumi idrici e alla prevenzione del degrado del suolo.
La complessità organizzativa del Gruppo FS ha portato a costruire un *framework* in cui, da un lato, la Capogruppo FS SpA promuove e coordina una gestione unitaria della materia ambientale e, dall'altro, ogni società sviluppa il proprio percorso di miglioramento delle *performance* ambientali. Questo sistema di responsabilità, regole, processi e controlli, permette di garantire l'efficacia delle azioni di riduzione dell'impronta ecologica mantenendo salve l'autonomia e le esigenze organizzative delle società.

EFFICIENZA ENERGETICA

302-1 302-3 302-4 302-5

CONSUMO DI ENERGIA FINALE ALL'INTERNO DEL GRUPPO FS 26,8 MLN DI GJ

* Calore, olio combustibile, benzina e GPL.

La componente energetica rappresenta una voce importante del bilancio ambientale: gli oltre 26 milioni di GJ di consumi di energia finale fanno del Gruppo FS uno dei principali consumatori di energia sul territorio italiano. L'attività principale, il trasporto ferroviario, nel complesso assorbe circa il 75% dei consumi totali di energia a fronte del restante 25% che viene impiegato per servizi elettrici (9%), riscaldamento (7%), autotrazione per trasporto pubblico (6%), navigazione e mezzi di lavoro (3%). I valori degli ultimi anni mostrano andamenti in crescita causati in parte dal miglioramento dei servizi, sia in termini qualitativi sia in termini di offerta, e in parte dall'allargamento del perimetro delle aziende facenti parte del Gruppo FS.

ENERGIA FINALE PER DESTINAZIONE (mln GJ)

Complessivamente nel biennio 2016-2017 si riscontrano valori crescenti per tutte le principali fonti energetiche in analisi: +1,8% i consumi di energia elettrica per trazione ferroviaria, +6,7% quelli per altri usi, +7,8% i consumi di gasolio, +2,9% i consumi di metano. La differenza dei valori tra il 2016 e il 2017 di circa 1 milione di GJ può essere imputata per circa un terzo dai maggiori consumi della trazione ferroviaria (+296.994 GJ) e per quasi la metà del totale dell'aumento alla variazione nei consumi di gasolio (+437.222 GJ), cresciuti anche a causa dell'ampliamento dei territori in cui il Gruppo ha svolto il servizio su gomma a partire dal 2017.

CONSUMO DI ENERGIA FINALE ALL'INTERNO DEL GRUPPO FS

	Unità di Misura	2017	2016	2015	%Δ 17/16
Energia elettrica per trazione ferroviaria	GJ	16.665.851	16.368.857	15.330.442	1,8%
Energia elettrica per altri usi	GJ	2.370.039	2.222.208	2.164.046	6,7%
Gasolio	GJ	6.049.331	5.612.109	5.674.722	7,8%
Gas naturale	GJ	1.628.596	1.582.828	1.575.582	2,9%
Altro (*)	GJ	59.856	52.676	54.423	13,6%
TOTALE (valori in GJ)	**GJ**	**26.773.673**	**25.838.679**	**24.799.215**	**3,6%**

* Calore, olio combustibile, benzina e GPL

Andando ad analizzare la situazione per singola fonte, si ha la conferma che è la mobilità su ferro a incidere in misura preponderante sulle principali voci energetiche del Gruppo: energia elettrica e gasolio.
Per quanto riguarda la componente elettrica, il totale dei consumi si è attestato a 5.288 GWh, un volume paragonabile ai consumi di elettricità di una regione italiana come l'Umbria[22]. Quasi il 90% di questa è assorbita dal trasporto ferroviario, mentre solo una parte residuale per i servizi elettrici, come ad esempio l'illuminazione di uffici e stazioni o l'attività di manutenzione dei rotabili ferroviari in officina. Tra il 2016 e il 2017 la trazione elettrica su ferro in Italia ha mantenuto livelli in linea con l'anno precedente, mentre c'è da segnalare un aumento nella quota di consumi complessivi, seppur di piccola entità sul computo totale, dovuti all'apertura del servizio nel mercato britannico che ha arricchito l'offerta internazionale di trasporto su ferro del Gruppo FS.

ENERGIA ELETTRICA
5.288 GWh

GASOLIO
140 MIGLIAIA DI TONNELLATE

GAS NATURALE
47,5 MLN DI METRI CUBI

22 Fonte Terna S.p.A e Gruppo Terna, Statistiche Regionali 2016, (http://download.terna.it/terna/0000/1007/10.PDF).

100
100

L'attività di trasporto assorbe circa il 90% dei consumi di gasolio, ripartiti, però, in maniera differente rispetto ai consumi elettrici. Pur rappresentando una quota minoritaria del servizio ferroviario complessivo, il trasporto su ferro alimentato a gasolio pesa per il 58% dei volumi totali del combustibile, il trasporto su gomma per il 25% e la navigazione per il 9%. Discorso lievemente differente può essere fatto sul metano: il suo utilizzo principale (il 79%) è legato al riscaldamento degli ambienti, mentre il trasporto interessa circa un quinto dei consumi complessivi.

Per quanto riguarda i consumi finali specifici relativi alla sola trazione ferroviaria, gli ultimi anni hanno visto andamenti che si stanno attestando in un *range* ristretto di valori sia per il trasporto passeggeri sia per quello merci. Sui consumi specifici infatti incidono diversi elementi come le caratteristiche dei mezzi, le loro percorrenze e l'occupazione, la cui variabilità di anno in anno può determinare alcuni scostamenti. In termini generali si può dire che l'impegno è quello di far convergere una migliore qualità del servizio a prestazioni ambientali di rilievo.

Il materiale rotabile dedicato al trasporto passeggeri, a tal fine, è stato oggetto di una riqualificazione in termini di servizio offerto, a cui è legato un aumento della domanda di energia per passeggero*km, a fronte del quale sono state previste misure per ridurne i consumi e massimizzarne l'efficienza. Il Frecciarossa 1000, che vanta la certificazione ambientale di prodotto (EPD), grazie al suo *design* aerodinamico permette ad alte velocità di avere un'efficienza superiore del 35% rispetto alla precedente generazione di Frecciarossa; il profilo ambientale, inoltre, è sottolineato dall'illuminazione a LED, che garantisce risparmi fino al 70% rispetto alle lampade utilizzate in passato, dalla termoregolazione degli ambienti affidata a sensori e pompe di calore di ultima generazione e da dispositivi che consentono di sfruttare la frenata per recuperare energia, restituendo alla rete elettrica fino al 15% della corrente prelevata. Anche i nuovi treni regionali *Pop* e *Rock* rispondono a importanti requisiti ambientali, e sono progettati in modo da consumare il 30% di energia in meno rispetto ai treni di precedente generazione. Le *performance* ambientali di questi convogli sotto il profilo energetico, oltre a quello delle emissioni di gas serra, inoltre, sono state riconosciute anche dal mercato e hanno permesso l'emissione di *Green Bond*, i primi emessi da un operatore ferroviario, a un tasso di rendimento estremamente ridotto e utilizzati per finanziare i nuovi treni.

Per quanto riguarda i consumi per tonnellata*km, è importante rilevare come la ristrutturazione del segmento merci che sta interessando il Gruppo a partire del 2016 sta comportando variazioni in termini di traffico e di mezzi utilizzati con ripercussioni anche sui valori relativi ai consumi specifici.

CARBON FOOTPRINT

203-2 **305-1** **305-2** **305-4** **305-5** **305-7** **416-1**

EMISSIONI DIRETTE E INDIRETTE DI GAS SERRA	Unità di Misura	2017	2016	2015	%Δ 17/16
Energia elettrica per trazione ferroviaria*	tCO_2	1.590.162	1.604.244	1.478.101	-0,9%
Energia elettrica per altri usi	tCO_2	233.348	219.464	210.207	6,3%
Gasolio	tCO_2	445.509	414.695	419.326	7,4%
Gas naturale	tCO_2	93.229	90.167	89.791	3,4%
Altro**	tCO_2	3.739	3.341	3.482	11,9%
TOTALE (valori in tCO_2)	**tCO_2**	**2.365.987**	**2.331.912**	**2.200.907**	**1,5%**

* Le emissioni prodotte all'interno della UE-28 ma esternamente al territorio italiano sono calcolate utilizzando un fattore medio europeo
** Calore, olio combustibile, benzina e GPL

L'aumento di quasi l'8% di emissioni di gas a effetto serra del triennio 2015 - 2017 è spiegato soprattutto dall'incremento delle emissioni indirette tra il 2015 e il 2016 (+8%), dovuto in parte alla ridefinizione sia in termini di traffico sia di qualità offerta del trasporto su ferro. Nel 2017 il Gruppo FS ha prodotto oltre 2,3 milioni di tonnellate di emissioni di anidride carbonica, intorno allo 0,5% sull'ammontare complessivo nazionale, mantenendo quasi immutati i livelli dello scorso anno (+1,5%). Rispetto allo scorso anno, tuttavia, si può notare come, pur avendo un'incidenza minoritaria sui volumi complessivi (il 18,8% del totale) siano le emissioni dovute agli impieghi di gasolio ad avere l'aumento più significativo, il 7,4%. Analizzando queste variazioni in termini assoluti, è possibile notare come i consumi di gasolio, come visto nella parte relativa all'energia, hanno seguito l'espansione nel trasporto su gomma del Gruppo FS, con un conseguente impatto sul volume delle emissioni che si è attestato a 30 mila tonnellate di CO_2 in più rispetto al 2016.

EMISSIONI DIRETTE E INDIRETTE DI GAS SERRA 2.366 MIGLIAIA DI TONNELLATE DI CO2

Analogamente a quanto riportato in precedenza per l'energia, le attività ferroviarie su rete elettrificata incidono fortemente anche sulla produzione di CO_2 (circa il 67%). La parte restante di emissioni è legata ai consumi di gasolio, alle forniture elettriche e in misura residuale ai consumi di metano.
Il trasporto condotto su rete elettrica può beneficiare in modo immediato della componente di energie rinnovabili del *mix* nazionale di energia elettrica, che per quanto riguarda la componente elettrica risulta essere in crescita, riducendo quindi l'impronta ecologica delle attività di trasporto ferroviario. Al fine di comprendere meglio le conseguenze delle singole fonti sul totale delle emissioni di gas a effetto serra, è utile fare un confronto. Considerando il totale del trasporto ferroviario in termini di treni*km, infatti, si può notare come la trazione elettrica rappresenti una quota di energia che, tra fonti rinnovabili e non rinnovabili, sfiora il 92% del totale, a cui si lega una quota di emissioni in proporzione minore, intorno all'86%. Simmetricamente per il gasolio, a fronte dell'utilizzo di una quota di energia pari all' 8%, corrispondono emissioni intorno al 14%, a testimonianza della maggior efficienza in termini emissivi del mezzo elettrificato.

CONSUMI ED EMISSIONI PER TRAZIONE FERROVIARIA (%)

IL RUOLO DEL GRUPPO NELLA RIDUZIONE DEI GAS A EFFETTO SERRA

Il settore dei trasporti gioca un ruolo considerevole nella lotta ai cambiamenti climatici: a livello europeo un quarto del totale delle emissioni di gas a effetto serra è dovuto alle attività di trasporto di persone e merci. Questo valore, è la conseguenza di una ripartizione modale che vede centrale il trasporto su gomma individuale, con quote di *modal split* dell'80% per i passeggeri (in termini di passeggeri-km) e del 70% per le merci (in termini di tonnellate-km), i cui impatti ambientali sono rilevanti. Rispetto agli spostamenti effettuati in auto o in camion, infatti, è dimostrato il vantaggio ambientale del trasporto collettivo o condiviso, in particolare su ferro, che presenta minori emissioni di gas serra per unità di trasporto (g/CO_2 per passeggeri-km e g/CO_2 per tonnellate-km).
La strategia del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane per i prossimi anni è quella di spostare verso il trasporto collettivo e la *sharing mobility* una quota di questi spostamenti, offrendo un servizio di mobilità integrata sostenuto dall'asse ferroviario attraverso cui è possibile perseguire un sistema di trasporto maggiormente sostenibile.

Le attività del Gruppo FS, pur determinando elevate emissioni di CO_2, consentono di risparmiare emissioni all'atmosfera ancora più rilevanti evitando l'utilizzo di mezzi impattanti. Grazie ai viaggiatori che hanno scelto di spostarsi in treno in Italia con Trenitalia nel 2017 anziché con la propria auto, per esempio, è stato possibile evitare l'emissione in atmosfera di un volume di anidride carbonica paragonabile a quello prodotto complessivamente dal Gruppo (inclusi quindi il trasporto su gomma, via nave, le attività d'ufficio e di stazione nonché le attività delle società estere), circa 2,3 milioni di tonnellate. Ipotizzando, infatti, che tutti i passeggeri di Trenitalia in Italia avessero utilizzato l'automobile al posto del treno, sarebbero state prodotte circa 2 milioni di tonnellate in più di gas a effetto serra. Se, invece, tutte le merci trasportate avessero viaggiato su gomma anziché su rotaia, sarebbero state immesse in atmosfera ulteriori 660.000 tonnellate di CO_2. Ancora un esempio: tra il 2016 e 2017, l'incremento di circa 600 milioni di passeggeri-km registrato da Trenitalia in Italia ha permesso, sempre considerando il confronto tra treno e auto privata, di evitare una quantità di emissioni di CO_2 superiore a 40 mila tonnellate. La riorganizzazione del comparto merci che sta avviando il Gruppo FS porterà, infine, simili benefici in termini di impatti ambientali.

Ridisegnare il sistema di mobilità in chiave sostenibile mettendo al centro i vettori a minore impatto ambientale (trasporto collettivo, su ferro e su gomma), è un elemento cruciale per rilanciare la qualità della vita delle persone, per migliorare lo stato di salute delle città e per affrontare le crisi ambientali.

I valori sulle emissioni specifiche mostrano andamenti simili a quelli riportati per i consumi specifici: le emissioni per unità di traffico per passeggeri e merci si attestano rispettivamente intorno a 36 gCO_2/passeggeri-km e 15 gCO_2/tonnellate-km. Nel primo caso il valore, dopo la crescita avvenuta tra il 2014 e il 2016, ha subito una lieve flessione, mentre nel secondo, pur essendo in crescita, il valore risulta più o meno lo stesso di due anni fa.

Il Gruppo FS è impegnato attivamente sul fronte della promozione e diffusione delle fonti rinnovabili e a ridurre la produzione di sostanze inquinanti e climalteranti immesse in atmosfera. In primo luogo, diverse società del Gruppo stanno stipulando contratti di fornitura elettrica con produzione da fonti rinnovabili certificate, con quote fino all'intera copertura della fornitura. Nel 2017, inoltre, sono stati avviati i lavori di costruzione di impianti fotovoltaici a Roma, impianto AV, Napoli, officina di Santa Maria La Bruna, messo in esercizio quello di Firenze Osmannoro e studiata la realizzazione di altri impianti (Roma Termini, uffici di Genova e Verona e alcuni Ferrotel). Infine il Gruppo sta mettendo le basi per una delle più importanti campagne di produzione da fonte rinnovabile sul territorio italiano, finalizzata all'installazione di impianti fotovoltaici per una dimensione complessiva fino a 200 MW di potenza.

Oltre alle emissioni di anidride carbonica, il settore dei trasporti è responsabile di altri tipi di inquinanti che vanno a deteriorare la qualità dell'aria con ripercussioni sia sulla salute delle persone, specialmente negli ambienti urbani, sia sull'ambiente. Se per quanto riguarda il trasporto ferroviario questo tipo di emissioni possono essere considerate marginali rispetto agli altri aspetti ambientali, è sempre fondamentale mantenere un monitoraggio attento su quanto e cosa viene rilasciato in atmosfera. Per quanto riguarda le altre principali emissioni, sono i consumi diretti di energia a generare gran parte di ossidi di azoto e particolato al contrario di quanto accade con gli ossidi di zolfo, i quali rispondono maggiormente alle fonti indirette. Le società del Gruppo FS che si occupano di trasporto su gomma si stanno impegnando a rinnovare la flotta in favore di mezzi di moderna motorizzazione che permettono un sensibile abbattimento di emissioni dannose per l'ambiente e per la salute (CO_2, NOx, PM): nei prossimi due anni saranno messe su strada un totale di circa 450 nuove vetture Euro 6 in sostituzione di veicoli da Euro 0 a Euro 4.

ALTRE EMISSIONI

	2017	2016	2015	%Δ 17/16
Totale emissioni indirette				
SO_2	1.093,4	1.068,0	1.005,3	2,4%
NO_x	1.380,9	1.348,2	1.209,7	2,4%
PM_{10}	37,8	36,9	38,1	2,4%
Totale emissioni dirette				
SO_2	392,2	381,9	399,0	2,7%
NO_x	6.834,9	6.400,0	6.469,6	6,8%
PM_{10}	195,1	182,2	184,0	7,1%
Totale emissioni				
SO_2	1.485,6	1.449,9	1.404,3	2,5%
NO_x	8.215,8	7.748,3	7.679,3	6,0%
PM_{10}	232,9	219,1	222,1	6,3%

GESTIONE DEI RIFIUTI

306-2

296 MILA
Tonnellate
di rifiuti prodotti

Nel 2017 si rileva una crescita della produzione di rifiuti[23], pari a circa il 25% rispetto al 2016, dovuta al piano di rinnovo dei binari che ha comportato l'aumento dei rifiuti di ferro, acciaio, cemento e traverse in legno. Infatti, i rifiuti derivanti dalle attività di manutenzione della rete infrastrutturale, tipicamente classificati come rifiuti speciali non pericolosi, contribuiscono maggiormente al volume complessivo di rifiuti prodotti dal Gruppo, così come evidente nel seguente grafico:

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

95%
Rifiuti speciali
inviati a recupero

Per quanto riguarda la destinazione dei rifiuti inviati a trattamento, in considerazione della tipologia di rifiuti prodotti dal Gruppo (per esempio il ferro), principalmente legata ai processi manutentivi tipici dei settori dell'infrastruttura e dei trasporti, è prevalente la percentuale di rifiuti inviati a recupero pari al 95% nel 2017.
Tale risultato conferma inoltre il *trend* positivo derivante dalla razionalizzazione e dal continuo miglioramento delle attività di gestione dei rifiuti, promosse anche nell'ambito dei sistemi di gestione implementati dalle società del Gruppo, che mirano anzitutto alla prevenzione e alla riduzione dei rifiuti, passando al recupero e, se non sono possibili altri interventi, al processo di smaltimento che, come sottolineato, interessa solo il 5% dei rifiuti prodotti dal Gruppo.

Le società del Gruppo sono inoltre consapevoli dell'importanza di monitorare e, ove possibile, incidere, anche attraverso attività di formazione, sulla quantità dei rifiuti originati, nei propri siti, da soggetti terzi, siano essi appaltatori, fornitori o clienti. Da qui il crescente controllo sull'operato delle ditte esterne, previsto dai criteri ambientali introdotti nelle gare d'appalto e nei contratti.

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

PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DI NUOVE INFRASTRUTTURE FERROVIARIE

102-11 203-1 203-2 413-1 413-2 416-1

La consapevolezza che l'opera ferroviaria costituisca un'opportunità per valorizzare i territori attraversati, favorendo le continuità e le trasversalità naturali e urbane, ha portato a individuare nuovi criteri di progettazione, capaci di una valutazione integrata degli obiettivi ambientali, economici e sociali nell'ottica di uno sviluppo sostenibile degli interventi. Le società del Gruppo sottopongono i progetti alle procedure valutative e autorizzative previste dalla normativa, affrontando sin dalle prime fasi di studio e di progettazione (svolte in proprio o tramite altre società terze incaricate) i potenziali impatti sull'ambiente e sul territorio, individuando le soluzioni tecniche e progettuali adeguate, partendo dalla definizione dei tracciati, delle tipologie di opere meno impattanti, delle opere di mitigazione necessarie, in relazione alle caratteristiche naturali, antropiche e storico archeologiche delle aree da attraversare e in funzione del tipo di traffico da servire (merci e passeggeri), nonché in riferimento alla tipologia e alla durata delle attività e degli insediamenti di cantiere.

Le soluzioni progettuali proposte sono ispirate ai principi di sostenibilità grazie anche all'adozione di metodologie innovative che garantiscono un approccio integrato e multidisciplinare.
La territorializzazione dell'opera, il coinvolgimento degli *stakeholder*, la valutazione integrata degli obiettivi ambientali, economici e sociali, il monitoraggio ambientale e sociale, nonché gli strumenti di comunicazione rappresentano tutti elementi cardine per uno sviluppo sostenibile dell'intervento.

IMPRONTA CLIMATICA

Nell'ambito di una progettazione eco-sostenibile, in conformità alla norma UNI ISO 14064-1, Italferr ha sviluppato **una metodologia di misura e di rendicontazione delle emissioni di gas serra prodotte nelle attività di costruzione delle infrastrutture ferroviarie.**
I risultati dell'applicazione sono utili a perfezionare le soluzioni di progetto attraverso scelte che, a parità di prestazioni, generano minori emissioni.
Viene predisposto così un inventario che determina l'impronta climatica dell'opera infrastrutturale, ossia la quantità di gas a effetto serra prodotta nella fase di realizzazione.
Un *set* di specifiche prescrizioni contrattuali indirizzano le imprese costruttrici ad approvvigionare il calcestruzzo e l'acciaio presso fornitori maggiormente sensibili alla tutela ambientale e a privilegiare modalità di trasporto eco-compatibili, prevedendo un sistema premiante per quelle imprese che forniscono un contributo concreto alla riduzione delle emissioni in atmosfera di CO_2.
Dal 2010 la metodologia è certificata da un Ente terzo, conformemente ai requisiti dettati dalla norma UNI ISO 14064-1.

Le competenze e l'esperienza maturata nella progettazione di opere sostenibili hanno portato a individuare nel protocollo Envision™ un utile strumento per attestare l'impegno del Gruppo nella ricerca di soluzioni progettuali più efficaci in termini di sostenibilità e nel garantire un approccio multidisciplinare nelle fasi di progettazione dell'infrastruttura, attraverso l'adozione di metodologie che consentono di attuare la progettazione integrata, monitorare l'intero ciclo di vita di un'opera, riorganizzare e automatizzare i flussi di attività in ambiente collaborativo.

ENVISION™

Envision™ è il primo sistema di *rating*, per progettare e realizzare infrastrutture sostenibili creato da ISI (*Institute for Sustainable Infrastructure*), organizzazione *no profit* nata appositamente per sviluppare sistemi di *rating* di sostenibilità per le infrastrutture civili, in collaborazione con l'Università di Harvard.

Il protocollo, articolato in 60 criteri di sostenibilità, per progettare e realizzare infrastrutture sostenibili attraverso una griglia di analisi, adattabile a qualunque progetto di sviluppo infrastrutturale, prevede la valutazione e certificazione del progetto da parte di un Organismo di Terza Parte indipendente.

L'innovazione del Gruppo si esprime anche con la ricerca scientifica e passa attraverso la condivisione delle nuove conoscenze. Il Gruppo è tra i pionieri nell'utilizzo della nuova metodologia di progettazione BIM (*Building Information Modeling*), la piattaforma condivisa di progettazione tridimensionale che consente di monitorare l'intero ciclo di vita di un'opera.

BIM

Lo strumento fornisce una rappresentazione computabile delle caratteristiche fisiche e funzionali di una struttura e delle sue informazioni relative all'intero processo, organizzate **in un unico contenitore** di dati grafici, disegni e attributi, specifiche tecniche e schede, rendendo possibile un'esecuzione integrata della commessa (dal *concept* iniziale fino alla manutenzione, trasformazione, dismissione e riciclo dell'opera).
Il BIM rappresenta una rivoluzione digitale che avrà impatto sull'efficienza progettuale, costruttiva e manutentiva con ricadute importanti lungo tutta la vita utile dell'opera immobiliare o infrastrutturale.
L'introduzione del BIM, nelle diverse fasi previste, si pone gli obiettivi di:
- riorganizzare il lavoro in processi e attività;
- definire i dati e le informazioni di *input* e *output*;
- creare una *Data Warehouse*;
- selezionare e implementare *software* necessari a gestire i dati e le informazioni;
- automatizzare i flussi di attività in ambiente collaborativo.

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

In fase di realizzazione dell'opera, è prevista contrattualmente l'implementazione, da parte delle ditte appaltatrici dei lavori, di specifici Sistemi di Gestione Ambientale conformi ai requisiti della norma UNI EN ISO 14001.
Attraverso questa procedura, il Gruppo ha contribuito a instaurare nel settore delle costruzioni una crescente consapevolezza e attenzione relativa alle tematiche di gestione ambientale e di tutela del territorio.

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

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

Per approfondimenti sulle attività di progettazione e realizzazione di nuove infrastrutture ferroviarie, si rimanda alla sezione «Sostenibilità» del sito *internet* www.fsitaliane.it e ai siti *internet* di RFI (www.rfi.it) e Italferr (www.italferr.it).

ALTRI IMPATTI AMBIENTALI

303-1 416-1

23 MILIONI
di metri cubi
di acqua prelevata

CONSUMI IDRICI

L'utilizzo di risorse idriche è sempre più oggetto di attenzione da parte delle società del Gruppo che periodicamente organizzano campagne per sensibilizzare gli utenti a un consumo responsabile. Nel 2017 si è registrata una diminuzione dei consumi di circa il 7% rispetto al 2016, a conferma di una gestione attenta e consapevole della risorsa idrica.

CONSUMI IDRICI

La tipologia dei *business* caratteristici del Gruppo determina limitati consumi di acqua, in gran parte per uso civile (uffici, bagni, docce delle officine, fontanelle di stazione). I volumi utilizzati per fini industriali riguardano in particolare lavaggi treni e bus. La risorsa è gestita con attenzione, sia per ridurne i consumi sia per garantire un'efficace raccolta e trattamento dei reflui[24].

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

Oltre
423,8 KM
di barriere
acustiche

RUMORE

Il Gruppo, nell'investire importanti risorse in interventi di mantenimento e miglioramento della rete esistente (nuove tecnologie per la circolazione, elettrificazioni, raddoppi, potenziamenti, riqualificazioni delle stazioni, manutenzioni, ecc.) e in nuove infrastrutture ferroviarie (nuove linee e nuovi impianti dedicati al traffico passeggeri e merci, anche intermodale), nonché nell'acquisto di nuovo materiale rotabile conforme alle più recenti specifiche tecniche in sostituzione di quello più vetusto, è costantemente impegnato nella mitigazione del rumore alla sorgente, sul fronte cantieri, parchi ferroviari e stazioni, così come nella realizzazione di opere fisse di attenuazione dell'impatto acustico sulla via di propagazione legato all'esercizio ferroviario e nella sperimentazione di dispositivi da applicare all'armamento per attenuare il rumore prodotto dal contatto treno/rotaia.
Le soluzioni alle quali si ricorre per la mitigazione dell'inquinamento acustico determinato da impianti fissi e cantieri sono abitualmente le seguenti:

- incapsulamento dei macchinari più rumorosi;
- schermi acustici (barriere antirumore o muri di recinzione con trattamento fonoassorbente);
- scaglionamento dei turni di funzionamento dei macchinari più rumorosi e loro utilizzo nel periodo diurno.

L'impegno del Gruppo nella progettazione e realizzazione delle barriere acustiche, con riferimento alle linee di nuova realizzazione o oggetto di potenziamento e le linee già in esercizio, ha prodotto i seguenti risultati:

BARRIERE ACUSTICHE

IL CLIENTE AL CENTRO

103-2 103-3

HIGHLIGHT

102-15

ABBIAMO FATTO...

Consolidamento del nuovo
portale unico di bordo FRECCE e dell'App Portale FRECCE
introduzione della nuova funzionalità di accesso diretto a Internet dall'App

Conclusione del rilascio in esercizio della
FLOTTA FRECCIAROSSA 1000
(8 nuovi convogli)
e avvio del servizio in doppia composizione
per un migliore adattamento dell'offerta ai picchi di domanda

Consolidamento del
SERVIZIO INTERMODALE "FRECCIALINK"
estensione a nuove rotte: Sorrento-Napoli; Piombino-Firenze; Gallipoli-Lecce

Consegnati
13 convogli
(7 elettrici – jazz e flirt e 6 diesel - swing)
e 41 carrozze
a doppio piano "Vivalto"
per il trasporto regionale

102 nuovi autobus
prosegue l'importante piano di rinnovo della flotta del gruppo Busitalia

Completamento degli interventi
"EASY STATION"
in 50 stazioni e del progetto
"SMART STATION"
in 35 stazioni
con implementazione della piattaforma "Wi-life"

Completamento del servizio informativo
INFOACCESSIBILITÀ STAZIONI
on line sul sito internet RFI nella sezione "Accessibilità stazioni"

42 impianti di security
(videosorveglianza, controllo accessi /antintrusione e protezioni passive) realizzati in altrettanti *asset* ferroviari
Installazione dissuasori mobili e fissi
contro l'accesso illecito di auto presso le stazioni di Roma Tiburtina e di Napoli Centrale

... DOVE VOGLIAMO ARRIVARE

Avvio progetto Seamless Experience
Estensione della Smart Card Trenitalia
per promuovere la mobilità integrata

Rilascio in esercizio
PRIMI TRENI ETR 700
nuovi treni a lunga percorrenza

Estensione del servizio
Freccialink
ad altre città/tratte

Acquisizione nel prossimo biennio di
450 AUTOBUS
con motorizzazione Euro 6

Completamento in ulteriori 50 stazioni degli interventi
"Easy Station"
e in ulteriori 35 stazioni del progetto
"Smart Station"
con implementazione della piattaforma "Wi-life"

Realizzazione di
27 IMPIANTI DI SECURITY
in altrettanti *asset*
Estensione del progetto di installazione di sistemi di dissuasori
presso le grandi stazioni italiane

DOOR TO DOOR EXPERIENCE

102-2 102-4 102-6 102-7

Il Gruppo ha come obiettivo quello di offrire un servizio integrato per "Accompagnare i viaggiatori dalla porta di casa fino a destinazione":

CASA > **INFRASTRUTTURA** (rete e stazioni) > **TRENO** > **AUTOBUS** > **DESTINAZIONE**

INFRASTRUTTURA

- 17.560 Km di infrastruttura in Italia e all'estero[1]
- 7.696 Km a doppio binario
- oltre 12.000 Km di linee elettrificate
- 23 stazioni *platinum*
- 122 stazioni *gold*
- 594 stazioni *silver*
- 1.327 stazioni *bronze*

TRENO

- 45,3 miliardi viaggiatori Km (*Long haul e Short haul*)
- 308 milioni treni Km (*Long haul e Short haul*)
- 250 nuovi treni regionali negli ultimi due anni

AUTOBUS

- Italia, Germania e Olanda
- 2,8 miliardi viaggiatori Km
- 175,4 milioni bus Km

1 L'infrastruttura amministrata dalle società del Gruppo FS Italiane in Italia e all'estero, nell'esercizio 2017, si riferisce a circa 17.560 km. Di questi, 16.787 km sono relativi all'infrastruttura ferroviaria nazionale, gestita dalla controllata Rete Ferroviaria Italiana (cui si riferiscono tutti i dati di dettaglio). Oltre alla rete gestita da RFI SpA, sul territorio nazionale, il Gruppo FS Italiane gestisce i 474 km di linea di Ferrovie del Sud Est e Servizi Automobilistici Srl (FSE Srl). I rimanenti 300 km circa costituiscono l'infrastruttura gestita dal gruppo Netinera in Germania, di proprietà del Gruppo FS Italiane.

Al fine di offrire un'esperienza *door to door* il Gruppo FS Italiane ha strutturato un'offerta di servizi integrati tra le diverse modalità di viaggio, sempre più vicini alle esigenze del cliente e alle sue aspettative.

STAZIONE

Le stazioni rappresentano dei veri e propri *hub* cittadini, molto spesso situati al centro delle città, che permettono ai passeggeri di usufruire anche di servizi commerciali quali ristorazione, *shopping center*, sale di attesa per i viaggiatori, *info point*, biglietterie automatizzate, ecc..

Per migliorare l'esperienza di viaggio di quanti utilizzano il treno e per conquistare nuovi utenti alla modalità ferroviaria, il Gruppo ha definito un nuovo orizzonte di crescita per le principali stazioni della rete. L'obiettivo è di innalzarne la funzionalità, il valore, l'*appeal* e l'interconnessione per rafforzare la funzione di poli trasportistici, ma anche di poli di attrazione e di servizi per il territorio, funzionali allo sviluppo della *smart city*: la città semplice, intelligente, connessa, sostenibile e digitalizzata.

Sono tre i progetti in corso pensati per trasformare il volto e il ruolo delle stazioni: i progetti *Easy station* e *Smart station*, mirati a migliorarne funzionalità e attrattività, sono focalizzati sull'infrastruttura fisica e digitale interna alla stazione; il progetto "stazione *hub* intermodale", da sviluppare in collaborazione con tutte le istituzioni del territorio e gli altri operatori di servizi di trasporto, vede la stazione nel suo ruolo di nodo di alimentazione di un nuovo sistema di mobilità sostenibile e integrata.

EASY STATION

Il progetto prevede **investimenti per migliorare** l'**accessibilità** e la **fruibilità** (con la realizzazione di ascensori/rampe, segnaletica, percorsi tattili, adeguamento dell'illuminazione, innalzamento delle banchine, ecc); la **funzionalità**, il **decoro** e la **sicurezza** (con interventi di upgrade degli spazi interni ed esterni alla stazione, l'abilitazione all'offerta di servizi aggiuntivi, la delimitazione dei fronti di accesso ai binari, la realizzazione di parcheggi di interscambio, aree per *care/bike sharing*, ecc); l'**informazione al pubblico** (con l'implementazione su larga scala del nuovo sistema «IeC» e di nuovi dispositivi di informazione al pubblico conformi ai più avanzati *standard* di qualità)

SMART STATION

Il progetto prevede l'**estensione del servizio "*Wi-life station*"**, il portale virtuale di stazione per informazioni di viaggio e altre utilità, l'**implementazione della piattaforma *Smart Energy Management*** di tele-monitoraggio e tele-gestione delle *utilities* di stazione (energia elettrica, gas naturale, acqua) per l'efficientamento dei consumi e lo sviluppo dei "Tornelli 2.0" finalizzati al controllo automatizzato degli accessi ai binari e la validazione degli *e-ticket*

La tutela dei diritti dei clienti con disabilità o con ridotta mobilità rappresenta per il Gruppo una priorità.

SALE BLU

In **276 stazioni** (distribuite su tutto il territorio nazionale) è offerto un **servizio di assistenza** per assicurare la possibilità di spostarsi in modo agevole ai viaggiatori con disabilità fisiche, sensoriali o motorie che ne compromettano la mobilità in modo temporaneo o permanente.
Il Gruppo ha strutturato **14 «Sale Blu»**, nelle principali stazioni, per garantire la continua informazione sui servizi offerti: accoglienza in stazione, accompagnamento a bordo del treno, salita e discesa a/da bordo treno, ecc..
Nel corso del 2017, i servizi erogati sono stati pari a circa 320.000 (+ 6,7 % rispetto al 2016), numero che conferma il *trend* di crescita registrato negli anni precedenti.

Nel corso dell'anno sono anche stati potenziati i servizi dedicati:

- potenziamento del parco carrelli elevatori, con l'acquisto di 72 nuovi mezzi che ha portato l'asset complessivo a 498
  aumento del numero di stazioni del circuito dotate di carrelli elevatori per la salita a bordo treno dei passeggeri da 217 (nel 2016) a 223
- introduzione di un nuovo numero telefonico a tariffazione ordinaria
- messa a disposizione di «SalaBlu *online*», il nuovo modulo della sezione "Accessibilità in stazione", che permette ai viaggiatori con disabilità e a ridotta mobilità di richiedere via *internet* il servizio di assistenza
- completamento del servizio informativo «Infoaccessibilità stazioni» finalizzato a fornire le informazioni in merito ai servizi e alle *facilities* di accessibilità delle oltre 2.050 stazioni della rete con servizio viaggiatori
- ristrutturazione architettonica delle Sale Blu di Roma Termini, Napoli Centrale e Genova Piazza Principe
- integrazione modale con il trasporto aereo nel terminal ferroviario di Roma Fiumicino

TRENO

Il trasporto passeggeri su ferro si divide in due principali macro-aree:

- media e lunga percorrenza
- regionali

NAZIONALE

MEDIA E LUNGA PERCORRENZA

FRECCIA ROSSA

fino a 300 km/h.
187 collegamenti giornalieri tra le principali città italiane
(Torino, Milano, Venezia, Bologna, Firenze, Roma, Napoli)

FRECCIA ARGENTO

fino a 250 km/h.
48 collegamenti giornalieri tra Roma e alcuni dei principali bacini metropolitani del Nord e del Sud del Paese

FRECCIA BIANCA

42 treni al giorno collegano centri di medie e grandi dimensioni, dalle 5 del mattino fino alle 21

INTERCITY

Intercity Giorno e Intecity Notte circolano su linee convenzionali e collegano città grandi e medie

INTERNAZIONALI

Eurocity ed Euronight uniscono le principali località italiane a importanti città dell'Austria, Germania, Svizzera e Francia

REGIONALI

RETE

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

SERVIZI

servizi capillari e frequenti nelle aree metropolitane e servizi veloci per collegare i principali poli regionali, assicurando in "stazioni porta" l'interconnessione

FLOTTA

acquisto di nuovi treni più moderni e confortevoli e le attività di *revamping* (effettuate e in programma), che porteranno, entro il 2019, al rinnovamento del 75% della flotta

INTERNAZIONALE

FRANCIA

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

GERMANIA

trasporto regionale nel sud e nel nord della Germania (Amburgo, Bassa Sassonia, Baviera, Berlino, Brandeburgo, Brema, Meclemburgo-Pomerania Anteriore, Renania Settentrionale-Vestfalia, Sassonia e Turingia).
Circa 300 Km di rete con una flotta Di circa 350 treni

GRECIA

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

UK

trasporto passeggeri da Londra (Fenchurch Street) verso Basildon, Southend e Grays, passando in 26 stazioni nell'East London e South Essex

AUTOBUS

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

NAZIONALE

LUNGA PERCORRENZA

BUSITALIA FAST

60 autobus di ultima generazione con elevati *standard* di sicurezza e *comfort* del viaggio.
il servizio copre più di 100 località in Italia e in Europa.

FRECCIA LINK

servizio integrato costituito con bus dedicati che collegano città di medie dimensioni e località turistiche con le Frecce AV in partenza da Bologna, Bolzano, Firenze, Lecce, Milano, Napoli, Roma, Salerno, Torino, Venezia e Verona.

LOCALE

TRASPORTO

trasporto pubblico locale (urbano ed extraurbano) di importanti città italiane Firenze, Padova, Perugia e Salerno. Oltre che di altre città in Campania, Puglia*, Toscana, Umbria e Veneto.

* Il trasporto locale su gomma è gestito dal Gruppo Busitalia, ad eccezione della Puglia dove invece è gestito dalla controllata Ferrovie Sud Est.

INTERNAZIONALE

GERMANIA

trasporto pubblico nel Nord della Germania (Hamburger Verkehrsverbund HVV e nei distretti di Cuxhaven, Rotenburg, Heidekreis e Lüchow-Dannenberg), nell'Est della Germania (distretti di Spree-Neiße e Oberspreewald-Lausitz) e nell'area di Mainz e Rhine-Main

PAESI BASSI

trasporto pubblico locale nell'area metropolitana di Ultrecht e nella provincia di Groningen-Drenthe

Inoltre, in linea con il piano industriale, il Gruppo intende proporsi come un operatore di logistica integrata, sia in Italia sia all'estero, contribuendo al miglioramento del sistema del trasporto delle merci e promuovendo lo *switch* modale: dal trasporto su strada a quello su treno, con meno impatti in termini sociali (incidentalità, congestionamento delle infrastrutture stradali) e ambientali (minori emissioni in atmosfera, ottimizzazione della capacità di carico).

INDUSTRIA > **STAZIONE LOGISTICA** > **TRENO** > **DESTINAZIONE**

STAZIONE LOGISTICA

- creazione di un polo di logistica integrata Polo Mercitalia[25]

TRENO

- 23 miliardi tonnellate/Km
- 43,5 milioni treni Km

25 Il Polo Mercitalia è il raggruppamento delle società del Gruppo FS Italiane che operano nel trasporto merci e nella logistica.
Il Polo Mercitalia è guidato da Mercitalia Logistics e composto da Mercitalia Rail, la maggiore impresa ferroviaria merci italiana; Gruppo TX Logistik, la seconda più grande impresa ferroviaria merci in Germania, attiva anche in altri Paesi europei; Mercitalia Intermodal, il più grande operatore del trasporto combinato strada-rotaia in Italia, e il terzo in Europa; Mercitalia Transport & Services, specializzata in servizi di trasporto su gomma e di logistica a valore aggiunto, Mercitalia Shunting &Terminal, uno dei maggiori gestori di terminal intermodali in Italia e TerALP (Terminal AlpTransit), specializzata nella realizzazione di infrastrutture terminalistiche all'avanguardia.

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

TRASPORTO MERCI NAZIONALE

INDUSTRY

servizi dedicati alle filiere Siderurgia, Chimica ed *Automotive*

INTERMODAL

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

GENERAL CARGO

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

TRASPORTO MERCI INTERNAZIONALE

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

- AUTOMOBILE
- BUILDINGS MATERIALS
- AGRICOLTURAL PRODUCTS
- WOOD + PAPER
- CHEMICALS
- SECONDARY RAW MATERIALS
- COAL MINING & HEAVY INDUSTRY
- INTERMODAL

CI PRENDIAMO CURA DEI CLIENTI

102-43 **102-44** **419-1**

La qualità dei servizi (erogata e percepita) riveste per il Gruppo un'importanza strategica per valorizzare l'esperienza di viaggio di ogni passeggero (treno e autobus) e per soddisfare le esigenze dei clienti che ci affidano il trasporto delle loro merci.
Il Gruppo ha implementato da tempo un processo per il monitoraggio della *customer care*, in funzione dei parametri dichiarati nelle diverse "carte dei servizi"[26], e della *customer satisfaction* attraverso indagini che coinvolgono un campione di passeggeri/clienti volte ad analizzare le loro aspettative e il relativo grado di soddisfazione. Inoltre, al fine di garantire *feedback* appropriati a tutti i clienti, è stato implementato un sistema di monitoraggio dei reclami che, oltre a soddisfare le legittime aspettative, permette anche di migliorare l'efficienza e l'efficacia dei nostri servizi.

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

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

CUSTOMER CARE

INFRASTRUTTURA

Il Gruppo pone attenzione nel monitoraggio degli obiettivi dichiarati con riferimento alla gestione dell'infrastruttura ferroviaria e delle stazioni. In particolare, nel 2017 tutti i gli obiettivi dichiarati nella Carta dei Servizi (previsti dalla normativa di riferimento per i servizi pubblici del settore trasporti - Dir. P.C.M. 27 gennaio 1994 e D.P.C.M. 30 dicembre 1998) sono stati raggiunti con successo.

La sicurezza dell'infrastruttura è ampiamente trattata nel paragrafo «Sicurezza nel viaggio».

INFRASTRUTTURA

INDICATORE	OBIETTIVO 2017	CONSUNTIVO 2017
Livello di sicurezza dell'esercizio ferroviario[1]	**Restare al di sotto del NRV[2] assegnato all'Italia per la categoria di rischio ferroviario "società nel suo insieme"**	✓
Efficienza energetica delle stazioni	**Rinnovamento (in 40 stazioni) dei sistemi di illuminazione tramite esclusivo utilizzo di lampade a LED**	✓
Sicurezza in stazione	**Numero dei furti in stazione inferiore alla media del triennio di riferimento[3]**	✓
Accessibilità delle stazioni	**Realizzazione di almeno 100 interventi per il miglioramento dell'accessibilità (banchine h 55, ascensori)**	✓

✓ Obiettivo raggiunto

1 Numero di FWSI (Fatalities and Weighted Serious Injuries) derivante da incidenti significativi/ treni x km
2 National Reference Value - obiettivi comuni di sicurezza europei (CST), in relazione ai valori massimi nazionali tollerabili per le differenti categorie di rischio ferroviario. Tali obiettivi sono definiti per ciascuno Stato Membro da decisioni della Commissione su proposta dell'European Railway Agency (ERA).
3 Il triennio di riferimento è il 2008-2010, assunto come periodo di consolidamento degli effetti prodotti dalla Convenzione attiva dal 2007 tra Capogruppo FS Italiane e il Ministero dell'Interno per lo sviluppo di azioni congiunte mirate alla sicurezza dei clienti e degli asset del Gruppo

TRASPORTO PASSEGGERI SU FERRO MEDIA E LUNGA PERCORRENZA

Il settore trasporto passeggeri ha registrato risultati positivi in tutti i segmenti dell'offerta commerciale. In particolare, i servizi relativi al segmento passeggeri di media e lunga percorrenza hanno registrato un sostanziale miglioramento dei principali parametri analizzati con riferimento alla qualità erogata. I risultati maggiormente positivi sono stati rilevati nell'ambito della pulizia a bordo treno, che ha fatto registrare un miglioramento di 1,8 punti percentuali, rispetto al 2016, con riferimento al complesso di tutti i treni a media e lunga percorrenza. Un miglioramento è stato registrato anche relativamente alla puntualità dei treni, con un più 0,9 punti percentuali rispetto al 2016.

TRENI DI MEDIA E LUNGA PERCORRENZA

PUNTUALITÀ

Treni in arrivo entro 15' dall'orario previsto

Consuntivo 2017: **94,6%**
Consuntivo 2016: **93,7%**

+0,9 p.p.

REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

Treni regolari al netto dei treni limitati, cancellati o in arrivo con oltre 120 minuti di ritardo

Consuntivo 2017: **99,7%**
Consuntivo 2016: **99,7%**

PULIZIA

Efficacia degli interventi di pulizia a bordo dei treni

Consuntivo 2017: **90,7%**
Consuntivo 2016: **88,9%**

+1,8 p.p.

Miglioramento rispetto all'obiettivo · Obiettivo raggiunto · Peggioramento rispetto all'obiettivo

TRASPORTO PASSEGGERI SU FERRO REGIONALE

Per quanto riguarda il trasporto regionale il Gruppo definisce degli obiettivi a livello regionale nelle relative carte di servizio (cui si rimanda per approfondimenti[27]).
A livello nazionale si registra un incremento della percentuale dei treni del trasporto regionale "arrivati a destinazione nella fascia 0 - 5 minuti" rispetto allo stesso periodo dello scorso anno.

Anche in Gran Bretagna, il Gruppo ha fatto registrare delle buone *performance* in termini di puntualità, dove il 95,4% dei treni sono giunti a destinazione entro 5 minuti dall'orario programmato (PPM *Moving Annual average* – parametro ufficiale del Governo per la misurazione della puntualità) e il 72,8% dei treni sono giunti a destinazione entro 1 minuto dall'orario previsto.

TRENI REGIONALI

(monitoraggio a livello nazionale)

PUNTUALITÀ

% di treni arrivati in orario (ritardo fascia 0-5 minuti)

Consuntivo 2017: **97,1%**
Consuntivo 2016: **96,6%**

+0,5 p.p.

27 "Carta dei Servizi Regionali" per i clienti dei treni regionali di ciascuna Regione, presenti nella sezione "La tua Regione" nell'area dedicata a ogni singola Regione http://www.trenitalia.com/tcom/Treni-Regionali.

TRASPORTO PASSEGGERI SU GOMMA

Per il segmento del trasporto passeggeri su gomma gli obiettivi sono rendicontati in diverse carte dei servizi su base regionale/provinciale/comunale. In particolare, i servizi relativi al segmento nazionale possono essere ulteriormente suddivisi in "urbano" ed "extra-urbano".

VENETO

In Veneto per quanto riguarda la puntualità, si registra un miglioramento rispetto agli obiettivi. In merito all'incidentalità con responsabilità, si registra un peggioramento degli indicatori, a eccezione del servizio urbano di Padova, dove invece il risultato supera l'obiettivo dichiarato.

VENETO

PADOVA

URBANO			EXTRAURBANO		
PUNTUALITÀ	**DIFFUSIONE RETE DI VENDITA**	**INCIDENTALITÀ**	**PUNTUALITÀ**	**DIFFUSIONE RETE DI VENDITA**	**INCIDENTALITÀ**
(% corse in orario entro 5 minuti)	(n° rivendite /Km rete)	Incidentalità (sinistri passivi/mln km)	(% corse in orario entro 15 minuti)	(n° rivendite /Km rete)	Incidentalità (sinistri passivi/mln km)
Obiettivo 2017: **97,0%** Consuntivo 2017: **97,1%**	Obiettivo 2017: **2,1** Consuntivo 2017: **2,1**	Obiettivo 2017: **17,0** Consuntivo 2017: **18,2**	Obiettivo 2017: **95,8%** Consuntivo 2017: **97,3%**	Obiettivo 2017: **0,60** Consuntivo 2017: **0,58**	Obiettivo 2017: **2,5** Consuntivo 2017: **4,7**
+0,1 p.p.		-1,2	+1,5 p.p.	-0,02	+2,2

ROVIGO

URBANO			EXTRAURBANO		
PUNTUALITÀ	**DIFFUSIONE RETE DI VENDITA**	**INCIDENTALITÀ**	**PUNTUALITÀ**	**DIFFUSIONE RETE DI VENDITA**	**INCIDENTALITÀ**
(% corse in orario entro 5 minuti)	(n° rivendite /Km rete)	Incidentalità (sinistri passivi/mln km)	(% corse in orario entro 15 minuti)	(n° rivendite /Km rete)	Incidentalità (sinistri passivi/mln km)
Obiettivo 2017: **99,82%** Consuntivo 2017: **99,85%**	Obiettivo 2017: **0,9** Consuntivo 2017: **0,9**	Obiettivo 2017: **5,4** Consuntivo 2017: **7,4**	Obiettivo 2017: **97,8%** Consuntivo 2017: **98,2%**	Obiettivo 2017: **0,17** Consuntivo 2017: **0,17**	Obiettivo 2017: **2,6** Consuntivo 2017: **3,4**
+0,03 p.p.		+2,0	+0,4 p.p.		+0,8

Miglioramento rispetto all'obiettivo · Obiettivo raggiunto · Peggioramento rispetto all'obiettivo

UMBRIA

Anche in Umbria si registra un sostanziale raggiungimento degli obiettivi dichiarati con riferimento sia al servizio urbano sia a quello extraurbano. Si registra un peggioramento rispetto ai parametri legati all'incidentalità sostanzialmente riconducibile a una diversa classificazione dei sinistri denunciati, che nel 2017, in via prudenziale, sono stati compresi tra i sinistri passivi.

UMBRIA

URBANO

PUNTUALITÀ

(% corse in orario entro 5 minuti)

Obiettivo 2017:
95,50%
Consuntivo 2017:
95,52%

+0,02 p.p.

DIFFUSIONE RETE DI VENDITA

(n° rivendite/Km rete)

Obiettivo 2017:
0,49
Consuntivo 2017:
0,49

INCIDENTALITÀ

sinistri passivi

Obiettivo 2017:
1 ogni 84.931 Km percorsi
Consuntivo 2017:
1 ogni 74.966 Km percorsi

EXTRAURBANO

PUNTUALITÀ

(% corse in orario entro 5 minuti)

Obiettivo 2017:
96,50%
Consuntivo 2017:
96,52%

+0,02 p.p.

Miglioramento rispetto all'obiettivo · Obiettivo raggiunto · Peggioramento rispetto all'obiettivo

TOSCANA[28]

In Toscana si registra un sostanziale raggiungimento degli obiettivi prefissati, a eccezione del segmento urbano che risente della marcata cantierizzazione della città di Firenze, legata ai lavori della tramvia.

TOSCANA

URBANO			EXTRAURBANO		
PUNTUALITÀ	**DIFFUSIONE RETE DI VENDITA**	**INCIDENTALITÀ**	**PUNTUALITÀ**	**DIFFUSIONE RETE DI VENDITA**	**INCIDENTALITÀ**
(% corse in orario entro 5 minuti)	(n° rivendite /Km rete)	Incidentalità (sinistri passivi/mLN km)	(% corse in orario entro 15 minuti)	(n° rivendite /Km rete)	Incidentalità (sinistri passivi/mLN km)
Obiettivo 2017: **82,3%** Consuntivo 2017: **84,5%**	Obiettivo 2017: **2,67** Consuntivo 2017: **2,64**	Obiettivo 2017: diminuzione (consuntivo 2016 1 ogni 19.305 km)	Consuntivo 2017: **98,2%**	Obiettivo 2017: aumento (consuntivo 2016 – 0,13) Consuntivo 2017: **0,15**	Consuntivo 2017: **1 ogni 97.550 km**
-2,2 p.p.	-0,03	Consuntivo 2017: **1 ogni 17.822 km**			

Miglioramento rispetto all'obiettivo · Obiettivo raggiunto · Peggioramento rispetto all'obiettivo

28 Per il servizio extra-urbano non è stato possibile definire degli obiettivi comuni in quanto gli stessi sono stabiliti a livello di singole carte dei servizi delle società consortili che erogano i servizi. Nel 2017 per il primo anno sono stati calcolati a consuntivo degli indicatori che sintetizzano la performance del segmento servizio extra-urbano.
I dati del segmento urbano fanno riferimento alla società ATAF&LINEA SCARL. I dati del segmento extraurbano fanno riferimento ai servizi Busitalia, a eccezione della rete di vendita che include il dato delle Scarl ACV e AMV, di cui Busitalia è capofila.

CAMPANIA

In regione Campania, la gestione del servizio è iniziata nel 2017, pertanto non è stato possibile fissare degli obiettivi prima della fine dell'anno. Dal 2018 saranno definiti degli obiettivi per ogni parametro monitorato.

CAMPANIA

URBANO

INCIDENTALITÀ

(sinistri passivi/mLN km)

Consuntivo 2017:
1 ogni 35.972 km

DIFFUSIONE RETE DI VENDITA

(n° rivendite/Km rete)

Consuntivo 2017: **0,42**

SUB-URBANO / EXTRAURBANO

INCIDENTALITÀ

(sinistri passivi/mLN km)

Consuntivo 2017:
1 ogni 148.753 km

Miglioramento rispetto all'obiettivo · Obiettivo raggiunto · Peggioramento rispetto all'obiettivo

CUSTOMER SATISFACTION[29]

INFRASTRUTTURA

Il Gruppo monitora la qualità percepita con riferimento a tutti i servizi di stazione. Le indagini sono effettuate con cadenza mensile attraverso due tipologie di rilevazioni: interviste *face to face* svolte sulla base di questionari e applicazione della tecnica del *Mistery Client*. Nel 2017 le indagini hanno riguardato 755 stazioni (che da sole accolgono quasi il 95% dei viaggiatori in transito, appartenenti alle categorie *platinum*, *gold* e *silver*[30]) per un totale di 152.071 interviste.

AMBIENTE DI STAZIONE

INTEGRAZIONE MODALE

Presenza di zone di parcheggio autorizzato nei pressi della stazione

Consuntivo 2016: **94,1%**
Consuntivo 2017: **94,7%**

+0,6 p.p.

SICUREZZA

Percezione della sicurezza nel complesso in stazione

Consuntivo 2016: **89,0%**
Consuntivo 2017: **90,6%**

+1,6 p.p.

INFORMAZIONI IN STAZIONE

Percezione dell'informazione in condizioni di normale circolazione

Consuntivo 2016: **98,3%**
Consuntivo 2017: **98,7%**

+0,4 p.p.

ASSISTENZA

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

Consuntivo 2016: **99,0%**
Consuntivo 2017: **98,6%**

-0,4 p.p.

Miglioramento rispetto all'obiettivo · Obiettivo raggiunto · Peggioramento rispetto all'obiettivo

29 Per il settore trasporto merci, a causa della recente riorganizzazione, non è stato possibile effettuare la rilevazione della soddisfazione dei clienti per l'esercizio 2017.
30 Classificazione delle stazioni in funzione di caratteristiche omogenee e numero dei frequentatori.

Di seguito si riporta anche un dettaglio dell'analisi con alcuni indici che sintetizzano la qualità percepita nelle diverse categorie di stazioni:

AMBIENTE DI STAZIONE

	COMFORT IN STAZIONE	PULIZIA	SERVIZI AGGIUNTIVI A TERRA
STAZIONI PLATINUM	Permanenza in stazione nel complesso	Percezione complessiva della pulizia degli ambienti di stazione	Percezione dei servizi commerciali nel complesso
	Consuntivo 2016: **97,9%** Consuntivo 2017: **97,1%**	Consuntivo 2016: **99,1%** Consuntivo 2017: **99,4%**	Consuntivo 2016: **99,7%** Consuntivo 2017: **99,8%**
	-0,8 p.p.	**+0,3 p.p.**	**+0,1 p.p.**
STAZIONI GOLD	Permanenza in stazione nel complesso	Percezione complessiva della pulizia degli ambienti di stazione	Percezione dei servizi commerciali nel complesso
	Consuntivo 2016: **96,5%** Consuntivo 2017: **96,9%**	Consuntivo 2016: **98,1%** Consuntivo 2017: **98,0%**	Consuntivo 2016: **99,0%** Consuntivo 2017: **99,3%**
	+0,4 p.p.	**-0,1 p.p.**	**+0,3 p.p.**
STAZIONI SILVER	Permanenza in stazione nel complesso	Percezione complessiva della pulizia degli ambienti di stazione	Percezione dei servizi commerciali nel complesso
	Consuntivo 2016: **93,4%** Consuntivo 2017: **93,2%**	Consuntivo 2016: **97,5%** Consuntivo 2017: **97,6%**	Consuntivo 2016: **98,6%** Consuntivo 2017: **98,8%**
	-0,2 p.p.	**+0,1 p.p.**	**+0,2 p.p.**

Miglioramento rispetto all'obiettivo · Obiettivo raggiunto · Peggioramento rispetto all'obiettivo

Tra le persone che hanno usufruito dei servizi di assistenza offerti da RFI nelle stazioni del circuito Sale Blu, risulta che nel 2017 la percentuale dei soddisfatti sul totale degli intervistati è stata pari al 98,6%, sostanzialmente in linea con il 2016.

TRASPORTO PASSEGGERI SU FERRO

La qualità percepita dai clienti viene rilevata attraverso indagini periodiche con passeggeri di età superiore a 14 anni con riferimento alla loro esperienza di viaggio su treni a gestiti dal Gruppo (media - lunga percorrenza[31] e corto raggio - locale/regionale[32]).
La rilevazione avviene attraverso interviste face to face e interviste telefoniche[33].

MEDIA E LUNGA PERCORRENZA

I risultati registrati nel 2017 mostrano, nel complesso, un generale aumento della soddisfazione della clientela.
La soddisfazione complessiva relativa alla "permanenza a bordo" è aumentata di 1,6 punti percentuali. Entrando nel dettaglio delle singole voci gli incrementi principali sono inerenti il "*comfort*" (+1,9 punti percentuali), la "pulizia" (+1,8 p.p.) e le "informazioni a bordo" (+1,7 p.p.); sostanzialmente stabile è la voce "puntualità".

MEDIA E LUNGA PERCORRENZA – PERMANENZA A BORDO

GIUDIZIO COMPLESSIVO	PUNTUALITÀ	PULIZIA	*COMFORT*
2017: **93,5%**	2017: **81,2%**	2017: **90,7%**	2017: **93,4%**
2016: **91,9%**	2016: **80,9%**	2016: **88,9%**	2016: **91,5%**
+1,6 p.p.	**+0,3 p.p.**	**+1,8 p.p.**	**+1,9 p.p.**

Miglioramento rispetto all'obiettivo · Obiettivo raggiunto · Peggioramento rispetto all'obiettivo

31 Ogni rilevazione, a cadenza bimestrale per un totale di 6 rilevazioni annue, prevede 5.000 interviste rivolte a un campione di viaggiatori selezionato secondo una procedura di tipo probabilistico basata su tre stadi: relazione di traffico, stazione, *Brand*.
32 Ogni rilevazione, a cadenza bimestrale per un totale di 6 rilevazioni annue, prevede 7.666 interviste, tale numerosità consente, anche, di effettuare un approfondimento sulla clientela che viaggia su 35 principali linee ferroviarie regionali distribuite sull'intero territorio nazionale
33 Le interviste "*face to face*" sono effettuate in stazione prima della partenza del treno.
Le interviste telefoniche con tecnica CATI (*Computer Assisted Telephone Interview*), sono realizzate contattando nuovamente l'intervistato entro i due/tre giorni successivi al viaggio.
Il giudizio per ciascuna variabile oggetto di indagine è espresso mediante una scala da 1 a 9, dove 9 esprime la massima soddisfazione e 1 la massima insoddisfazione. Sono considerati soddisfatti i viaggiatori che hanno attribuito un punteggio pari o maggiore a 6 ai diversi fattori oggetto dell'indagine.

REGIONALE

Il trasporto regionale ha registrato nel corso del 2017 un importante miglioramento di tutti gli indicatori di soddisfazione della clientela (miglioramento medio di 4 p.p. per tutti gli indicatori), confermando l'apprezzamento per gli investimenti che il Gruppo sta concentrando in questo segmento di mercato. In particolare, la soddisfazione complessiva legata alla "permanenza a bordo treno" è risultata soddisfacente per l'84,2% degli intervistati, con un incremento di 4,2 punti percentuali rispetto all'anno precedente. Analizzando nel dettaglio le voci principali che compongono la soddisfazione complessiva, si nota come sia aumentata allo stesso tempo di 4,7 p.p. la quota di viaggiatori soddisfatti con riferimento alla "pulizia" (70,3%), siano aumentati di 4,2 p.p. i viaggiatori soddisfatti per la puntualità dei treni (74,2%) e di 3,6 p.p. la soddisfazione dei viaggiatori con riferimento al "*comfort*" di viaggio (82,9%).

REGIONALI – PERMANENZA A BORDO

GIUDIZIO COMPLESSIVO	PUNTUALITÀ	PULIZIA	*COMFORT*
2017: **84,2%**	2017: **74,2%**	2017: **70,3%**	2017: **82,9%**
2016: **80,0%**	2016: **70,0%**	2016: **65,6%**	2016: **79,3%**
+4,2 p.p.	+4,2 p.p.	+4,7 p.p.	+3,6 p.p.

Miglioramento rispetto all'obiettivo · Obiettivo raggiunto · Peggioramento rispetto all'obiettivo

TRASPORTO PASSEGGERI SU GOMMA

Il Gruppo monitora la qualità percepita dai clienti del segmento relativo al trasporto su gomma attraverso indagini periodiche. Le rilevazioni sono effettuate sia su abbonati, con un focus effettuato attraverso interviste CATI, sia sulla totalità dei passeggeri, attraverso interviste "*face to face*", sia con questionari in auto-compilazione durante la fruizione del servizio. Nel corso delle analisi sono stati considerati "soddisfatti" i clienti che hanno espresso un giudizio pari o superiore a 6, su una scala da 1 a 10.

VENETO[34]

Con riferimento ai servizi extraurbani nei bacini di Padova e Rovigo sono stati intervistati 1.218 clienti, mentre per i servizi urbani sono stati oggetto di indagine 1.508 clienti.

VENETO (soddisfazione della clientela)

URBANO*			EXTRAURBANO		
GIUDIZIO COMPLESSIVO	REGOLARITÀ DEL SERVIZIO	*COMFORT*	GIUDIZIO COMPLESSIVO	REGOLARITÀ DEL SERVIZIO	*COMFORT*
2017: **88,4%** 2016: **85,7%**	2017: **79,7%** 2016: **76,7%**	2017: **82,1%** 2016: **79,7%**	2017: **85,3%** 2016: **86,3%**	2017: **79,9%** 2016: **83,6%**	2017: **83,1%** 2016: **88,0%**
+2,7 p.p.	+3,0 p.p.	+2,4 p.p.	-1,0 p.p.	-3,7 p.p.	-4,9 p.p.

* Le indagini riguardano il servizio di trasporto locale su gomma e il servizio tram.

Miglioramento · Stabile · Peggioramento

34 Nel 2016 sono state effettuate solo indagini sul campo, mentre nel 2017 sono state effettuate anche delle indagini telefoniche su *target* abbonati.

UMBRIA

Per quanto riguarda il servizio urbano nelle città di Perugia, Terni, Foligno, Spoleto, Orvieto, Assisi e Todi sono stati intervistati 2.797 clienti, mentre per il servizio extraurbano sono stati oggetto di indagine 1.943 clienti.

UMBRIA (soddisfazione della clientela)

	URBANO			EXTRAURBANO		
	GIUDIZIO COMPLESSIVO	REGOLARITÀ DEL SERVIZIO	*COMFORT*	GIUDIZIO COMPLESSIVO	REGOLARITÀ DEL SERVIZIO	*COMFORT*
2017	**94,7%**	**86,7%**	**88,5%**	**86,9%**	**75,8%**	**79,9%**
2016	**95,0%**	**85,8%**	**84,2%**	**89,4%**	**76,1%**	**75,2%**
	-0,3 p.p.	+0,9 p.p.	+4,3 p.p.	-2,5 p.p.	-0,3 p.p.	+4,7 p.p.

Miglioramento Stabile Peggioramento

TOSCANA

Per quanto riguarda il servizio urbano nella città di Firenze sono stati intervistati 2.632 clienti, mentre per il servizio extraurbano sono stati oggetto di indagine 1.561 clienti. La *performance*, non particolarmente positiva del segmento urbano, ha significativamente risentito della marcata cantierizzazione della città di Firenze per l'apertura di nuovi lavori stradali per la realizzazione della tramvia.

TOSCANA (soddisfazione della clientela)

URBANO			EXTRAURBANO		
GIUDIZIO COMPLESSIVO	REGOLARITÀ DEL SERVIZIO	*COMFORT*	GIUDIZIO COMPLESSIVO	REGOLARITÀ DEL SERVIZIO	*COMFORT*
2017: **78,5%** 2016: **84,2%**	2017: **64,3%** 2016: **67,9%**	2017: **68,9%** 2016: **64,3%**	2017: **82,8%** 2016: **85,6%**	2017: **65,2%** 2016: **62,4%**	2017: **71,3%** 2016: **72,1%**
-5,7 p.p.	-3,6 p.p.	+4,6 p.p.	-2,8p.p.	+2,8 p.p.	-0,8 p.p.

Miglioramento · Stabile · Peggioramento

CAMPANIA[35]

Per quanto riguarda il servizio urbano e sub-urbano nella città di Salerno sono stati intervistati 1.213 clienti.

CAMPANIA (soddisfazione della clientela)

URBANO / SUB-URBANO

GIUDIZIO COMPLESSIVO	REGOLARITÀ DEL SERVIZIO	*COMFORT*
2017: **78,6%**	2017: **61,9%**	2017: **60,6%**

35 In regione Campania il servizio è iniziato nel corso del 2017, pertanto non è possibile effettuare una comparazione della soddisfazione della clientela rispetto ai precedenti esercizi.

LA GESTIONE DEI RECLAMI

Il Gruppo, nella convinzione che un dialogo trasparente con i clienti sia il fondamento per un continuo miglioramento dei servizi offerti, monitora costantemente i reclami e le segnalazioni ricevute.
I canali messi a disposizione della clientela per le segnalazioni e i reclami sono molteplici: uffici territoriali, piattaforma informatica integrata di *Customer Relationship Management* (CRM), *call center*, posta, ecc.. Tutti i reclami sono analizzati e assegnati agli uffici di competenza per la gestione e la definizione della relativa risposta/azione correttiva. Inoltre, il Gruppo mette a disposizione dei propri clienti, attraverso la sottoscrizione di un Protocollo d'Intesa con le Associazioni dei Consumatori, lo strumento della "conciliazione paritetica" che permette di rendere più rapida ed efficace la risoluzione extragiudiziale delle eventuali controversie.

INFRASTRUTTURA

Nel 2017 i reclami pervenuti sono stati 4.872 (+ 11% rispetto al 2016). Le segnalazioni che hanno riguardato aspetti ambientali (rumore, vegetazione infestante aree ferroviarie, ecc.) hanno fatto registrare un incremento del 35%. Tali incrementi sono principalmente imputabili al crescente uso da parte degli *stakeholder* del canale diretto *on line* messo a disposizione a partire dal 2012[36]. Analizzando la tipologia di reclami prevenuti, benché la distribuzione sul totale delle diverse categorie sia sostanzialmente la stessa rispetto allo scorso anno, risulta che i maggiori incrementi in termini assoluti siano riscontrabili in riferimento al *comfort* delle stazioni, alle barriere architettoniche e all'informazione al pubblico.

36 www.rfi.it il servizio RFI RISPONDE.

TRASPORTO PASSEGGERI SU FERRO

Nel 2017 sono stati 38.041 i reclami relativi ai servizi di trasporto di media e lunga percorrenza, con un aumento del 13,7% rispetto all'anno precedente. Le principali cause di reclamo hanno riguardato la puntualità, orari e tariffe, e il funzionamento del sito *internet*.

I reclami pervenuti relativamente al trasporto regionale nel 2017 sono stati 25.478, con un incremento del 12,1% rispetto al 2016. Confrontando la distribuzione delle cause di reclamo rispetto all'anno precedente, si rilevano in crescita le segnalazioni riguardanti la puntualità (principale causa di reclamo), il *comfort* e pulizia, la normativa post vendita. Sono in diminuzione le quote percentuali inerenti la normativa commerciale, il sito *internet*, gli orari e le tariffe.

CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI (distribuzione %)

MEDIA E LUNGA PERCORRENZA (nazionale ed internazionale)

PUNTUALITÀ	ORARI E TARIFFE	SITO *INTERNET*	*COMFORT* E PULIZIA	NORMATIVA COMMERCIALE	REGOLARITÀ DEL SERVIZIO
2017: **23,0%**	2017: **17,0%**	2017: **16,0%**	2017: **13,0%**	2017: **6,0%**	2017: **5,0%**
2016: **20,6%**	2016: **17,2%**	2016: **17,9%**	2016: **9,4%**	2016: **7,9%**	2016: **5,0%**
+2,4 p.p.	-0,2 p.p.	-1,9 p.p.	+3,6 p.p.	-1,9 p.p.	-

REGIONALE

PUNTUALITÀ	NORMATIVA COMMERCIALE	CANALI DI VENDITA TRADIZIONALI	*COMFORT* E PULIZIA	REGOLARITÀ DEL SERVIZIO	INFORMAZIONI
2017: **21,0%**	2017: **16,0%**	2017: **13,0%**	2017: **11,0%**	2017: **10,0%**	2017: **5,0%**
2016: **16,5%**	2016: **18,5%**	2016: **12,8%**	2016: **8,4%**	2016: **10,4%**	2016: **5,4%**
+4,5 p.p.	-2,5 p.p.	+0,2 p.p.	+2,6 p.p.	-0,4 p.p.	-0,4 p.p.

Miglioramento · Stabile · Peggioramento

TRASPORTO PASSEGGERI SU GOMMA

Anche per il settore trasporto passeggeri su gomma il Gruppo è impegnato in un'attenta gestione dei reclami pervenuti al fine di fornire una pronta risposta ai clienti. L'analisi è effettuata su base territoriale coerentemente con la modalità di gestione del servizio.

Nel corso del 2017 sono pervenuti 6.695 reclami, con un trend sostanzialmente in linea rispetto al 2016 (+6%)[37]. L'analisi dei reclami pervenuti consente al Gruppo di concentrare i propri sforzi nelle aree maggiormente percepite come carenti al fine di perfezionare i servizi erogati e contribuire all'incremento della soddisfazione dell'utenza, che rappresenta il nostro principale *stakeholder*.

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

CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI (distribuzione %)

TOSCANA (URBANO)

REGOLARITÀ DEL SERVIZIO	PUNTUALITÀ	*COMFORT* DEL VIAGGIO	*RAPPORTO* AZIENDA-CLIENTE	INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	TOTALE RECLAMI
2017: **38,1%**	2017: **6,0%**	2017: **3,5%**	2017: **17,0%**	2017: **6,9%**	2017: **4.563**
2016: **37,9%**	2016: **7,4%**	2016: **5,7%**	2016: **17,3%**	2016: **7,5%**	2016: **4.347**
+0,2 p.p.	-1,3 p.p.	-2,2 p.p.	-0,3 p.p.	-0,6 p.p.	+5,0 %

TOSCANA (EXTRAURBANO)

REGOLARITÀ DEL SERVIZIO	PUNTUALITÀ	*COMFORT* DEL VIAGGIO	*RAPPORTO* AZIENDA-CLIENTE	INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	TOTALE RECLAMI
2017: **30,8%**	2017: **20,9%**	2017: **13,2%**	2017: **14,8%**	2017: **9,7%**	2017: **344**
2016: **32,6%**	2016: **28,8%**	2016: **9,9%**	2016: **10,1%**	2016: **8,9%**	2016: **377**
-1,8p.p.	-7,9 p.p.	+3,3 p.p.	+4,7 p.p.	-0,8 p.p.	-7,0 %

Miglioramento · Stabile · Peggioramento

37 Il confronto è stato effettuato a parità di perimetro, eliminando quindi dal 2017 i reclami pervenuti con riferimento ai servizi offerti in Campania

CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI (distribuzione %)

VENETO

REGOLARITÀ DEL SERVIZIO	PUNTUALITÀ	*COMFORT* DEL VIAGGIO	*RAPPORTO* AZIENDA-CLIENTE	INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	TOTALE RECLAMI
2017: **24,8%**	2017: **23,8%**	2017: **18,3%**	2017: **14,9%**	2017: **5,7%**	2017: **1.225**
2016: **27,8%**	2016: **21,4%**	2016: **12,8%**	2016: **16,2%**	2016: **6,9%**	2016: **989**
-3,0 p.p. ↑	+2,5 p.p. ↓	+5,6 p.p. ↓	-1,3 p.p. ↑	-1,2 p.p. ↑	+23,9 % ↓

UMBRIA*

REGOLARITÀ DEL SERVIZIO	PUNTUALITÀ	*COMFORT* DEL VIAGGIO	*RAPPORTO* AZIENDA-CLIENTE	INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	TOTALE RECLAMI
2017: **26,4%**	2017: **18,7%**	2017: **11,3%**	2017: **14,8%**	2017: **4,2%**	2017: **432**
2016: **18,3%**	2016: **24,6%**	2016: **7,2%**	2016: **15,3%**	2016: **0,4%**	2016: **471**
+8,1 p.p. ↓	-5,9 p.p. ↑	+4,1 p.p. ↓	-0,5 p.p. ✓	+3,8 p.p. ↓	-8,3 %. ↑

* Il numero di reclami afferisce principalmente al servizio di trasporto locale su gomma, ma comprende anche i servizi ferroviari, i servizi di navigazione e i servizi di mobilità alternativa.

CAMPANIA

REGOLARITÀ DEL SERVIZIO	PUNTUALITÀ	*COMFORT* DEL VIAGGIO	*RAPPORTO* AZIENDA-CLIENTE	INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	TOTALE RECLAMI
2017: **37,0%**	2017: **5,0%**	2017: **9,0%**	2017: **8,0%**	2017: **9,0%**	2017: **131**
2016: **–**	2016: **–**	2016: **–**	2016: **–**	2016: **–**	2016: **–**

↑ Miglioramento ✓ Stabile ↓ Peggioramento

SICUREZZA DEL VIAGGIO

416-1 416-2

La sicurezza dei viaggiatori rappresenta per il Gruppo una priorità, avvalorata sia dai volumi di investimenti tecnologici, infrastrutturali e sulla flotta (treni e autobus), sia dall'importanza attribuita alla specifica formazione dedicata agli attori del sistema.

TRASPORTO PASSEGGERI SU FERRO SICUREZZA DELLA CIRCOLAZIONE

Per il quarto anno consecutivo il Gruppo ha incrementato gli investimenti in manutenzione straordinaria e in interventi per la sicurezza dell'infrastruttura, che nel triennio 2015-2017 ammontano a quasi 5 miliardi di euro (+59% rispetto al triennio precedente).

INVESTIMENTI IN MANUTENZIONE STRAORDINARIA E SICUREZZA DELLA RETE

Le tecnologie che il Gruppo impiega per la gestione e il monitoraggio della sicurezza nel viaggio sono tra le più avanzate a livello mondiale.

TECNOLOGIE PER LA SICUREZZA DELLA RETE*

		Km di linea
ERTMS/ETCS	Il Gruppo ha adottato, tra i primi in Europa, l'*European Rail Traffic Management System/European Train Control System* (ERTMS/ETCS) di livello 2 sulle nuove linee della rete ad Alta Velocità/Alta Capacità. Il sistema - su standard europeo - assicura ai treni dei diversi paesi di circolare senza soluzione di continuità su tutte le linee europee che ne sono dotate ed è capace di garantire la circolazione in sicurezza dei treni con l'adozione di funzionalità e tecnologie all'avanguardia.	**709** (100% linee AV con velocità max 300 km/h)
SCC, SCC – AV, SCC – M e CTC	Il Sistema di comando e controllo (SCC), in adozione sulle direttrici fondamentali e sui principali nodi ferroviari metropolitani, insieme alla sue evoluzioni per le linee Alta Velocità (SCC-AV e SCC-M), è il più avanzato sistema di gestione integrata a distanza della circolazione in uso in campo ferroviario. Il *Centralized Traffic Control* (CTC) consente il telecomando e la regolazione a distanza della circolazione su linee e stazioni da postazioni centrali (Posti Centrali- PC). Tali sistemi consentono agli operatori di supervisionare in tempo reale la posizione dei treni lungo la rete e all'interno degli impianti ferroviari.	**12.786**
SSC	Il Sistema Supporto Condotta (SSC), fornisce il controllo della velocità massima ammessa, istante per istante, in relazione ai vincoli posti dal segnalamento, dalle caratteristiche dell'infrastruttura e dalle prestazioni del treno, sia in condizioni normali che di degrado. Il sistema risulta applicabile su linee non elettrificate della rete complementare e la cui velocità massima è di 150 Km/h, a semplice o doppio binario.	**3.892**
SCMT	Il Sistema Controllo Marcia Treno (SCMT) è un sistema di sicurezza della marcia dei treni di ausilio al macchinista e fornisce il controllo della velocità massima ammessa, istante per istante, in relazione ai vincoli posti dal segnalamento, dalle caratteristiche dell'infrastruttura e dalle prestazioni del treno, sia in condizioni normali che di degrado.	**12.210**
GSM-R	GSM-R (dove "R" sta per "*Railway*"), è un sistema proprietario che consente sia le tradizionali comunicazioni voce e dati sia lo scambio di informazioni tra i sistemi tecnologici di segnalamento e controllo della circolazione più avanzati.	**11.445**

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

Inoltre, il Gruppo partecipa a numerose sperimentazioni, come quella che vede l'utilizzo delle applicazioni satellitari per la localizzazione in combinazione allo *standard* ERTMS. Il progetto denominato "ERSAT", promosso dall'ESA – Agenzia Spaziale Europea, sulla base del precedente "3inSAT", ha visto il Gruppo sperimentare l'impiego della tecnologia satellitare sulla tratta Cagliari – San Gavino in Sardegna. L'evoluzione di "ERSAT" è il progetto ERSAT GGC (ERSAT *Galileo Game Changer*), finanziato dalla GSA (*European Global Navigation Satellite System Agency*) nell'ambito del programma Horizon 2020, il cui piano di sviluppo prevede, entro il 2020, la certificazione e la messa in servizio di una prima linea pilota, trasferendo il *know-how* acquisito sul sito pilota sardo che rimarrà il riferimento per gli ulteriori sviluppi di tale tecnologia in Italia.
Anche sul piano del trasporto passeggeri regionale, attraverso il progetto "ERTMS *Regional*" il Gruppo intende mantenere il livello di sicurezza riducendo i costi di manutenzione delle linee a scarso traffico attraverso l'introduzione:

- del sistema ERTMS Livello 3 che, oltre a rimuovere i segnali luminosi, permette di eliminare i sistemi di rilevamento treno;
- della tecnologia satellitare che consentirà, attraverso il concetto della "*Virtual Balise*[38]", di minimizzare il numero delle boe fisiche *Eurobalise*[39].

Il Gruppo, inoltre, per garantire la piena disponibilità della rete in condizioni di sicurezza e affidabilità, in parallelo con un costante monitoraggio, svolge in modo continuativo attività di manutenzione dell'infrastruttura, di tipo ordinario e straordinario.
Le attività di manutenzione ordinaria sono finalizzate al contenimento del normale degrado dell'infrastruttura e sono effettuate sia ciclicamente, secondo periodicità programmate, sia per risolvere eventuali criticità[40].
Le attività di manutenzione straordinaria sono pianificate ed effettuate per il rinnovo/sostituzione di sottosistemi, o di loro componenti, al fine di migliorarne l'affidabilità, la produttività, l'efficienza e la sicurezza. Nel 2017 hanno impegnato investimenti per circa 1.794 milioni di euro.
Il monitoraggio delle prestazioni di sicurezza dell'Infrastruttura Ferroviaria Nazionale (IFN) gestita dal Gruppo, è effettuato mediante indicatori calcolati sulla base dei dati registrati nelle proprie Banche Dati (Banca Dati Pericoli per il monitoraggio di incidenti e inconvenienti e INRETE2000 per i precursori relativi all'armamento), nel rispetto dei criteri internazionali vigenti (definiti dall'EUAR - Agenzia dell'Unione Europea per le ferrovie). Per alcuni di questi indicatori l'EUAR, basandosi sulle serie storiche, ha anche elaborato e assegnato "valori obiettivo" sia a livello europeo (CST[41]) sia a livello nazionale (NRV[42]).
A fronte dei valori obiettivo fissati per alcuni indicatori di sicurezza (Unità di Misura espresso in FWSI[43] riferiti alla "base di graduazione"), i valori registrati nel 2017, riportati nella tabella di seguito, evidenziano gli alti livelli di sicurezza conseguiti dal Gruppo.

Categoria di rischio	Unità di misura	Basi di graduazione	Obiettivi		Valori registrati
			CST Comuni (x 10^{-9})	NRV Italia (x 10^{-9})	Cumulato FS (x 10^{-9})
Passeggeri	Numero di passeggeri FWSI per anno derivante da incidenti gravi / numero di Km-treno passeggeri per anno+	Km-treno passeggeri per anno	170,00	38,10	8,41
Dipendenti o imprese appaltatrici	Numero di dipendenti FWSI per anno derivante da incidenti gravi / numero di Km-treno per anno	Km-treno per anno	77,90	18,90	6,46
Utilizzatori dei passaggi a livello	Numero di utilizzatori di passaggi a livello FWSI per anno derivante da incidenti gravi / numero di Km-treno per anno	Km-treno per anno	710,00	42,90	19,69

38 *Virtual Balise* è un segnale generato dal VBR (*Virtual Balise Reader*) a bordo treno, che ha la stessa funzionalità della *Eurobalise*, cioè quella di localizzare il treno in tempo reale tramite l'utilizzo del sistema satellitare.
39 *Eurobalise* è un dispositivo elettronico o *transponder* installato tra i binari di una tratta ferroviaria per il controllo della sicurezza della circolazione dei treni.
40 Tali attività sono contrattualizzate nell'ambito del Contratto di Programma – parte Servizi - per un importo, anche nel 2017, di 890 milioni di euro/anno.
41 *Common Safety Target* (Obiettivi Comuni di Sicurezza).
42 *National Reference Value* (Valore di Riferimento nazionale): specifico valore assegnato al sistema ferroviario di ciascuno Stato Membro in riferimento ai diversi CST.
43 *Fatalities and Weighted Serious Injuries* (incidenti mortali e lesioni gravi ponderate).

Dall'analisi per tipologia risulta per il 2017[44] un aumento del numero di "incidenti significativi"[45] correlato, in particolare, agli "incidenti alle persone che coinvolgono materiale rotabile in movimento" imputabili per la maggior parte a cause esogene al sistema ferroviario (circa il 93%), quindi dovuti al comportamento delle persone che interagiscono con il sistema ferroviario in violazione delle leggi e delle norme vigenti.
In conseguenza degli incidenti significativi, come riportato nella tabella seguente, sono stati registrati 60 decessi e 35 ferimenti gravi.

Tipologia	2017		2016		2015	
	Valore assoluto	Per miliardo di treni-Km	Valore assoluto	Per miliardo di treni-Km	Valore assoluto	Per miliardo di treni-Km
Collisione di treno con veicolo ferroviario	1	4	0	0	1	3
Collisione di treno contro ostacolo che ingombra la sagoma libera dei binari	0	0	3	11	4	14
Deragliamento di treni	1	4	1	3	3	9
Incidente al Passaggio a Livello (PL), compresi gli incidenti che coinvolgono i pedoni	11	39	11	39	19	57
Incidente a persone che coinvolge materiale rotabile in movimento (ad esclusione di suicidi e tentati suicidi)	82	290	70	200	67	197
Incendio a bordo di materiale rotabile	0	0	1	4	2	6
Altri tipi di incidente	3	11	5	14	2	6

Passando ad analizzare il numero degli incidenti direttamente imputabili al Gruppo, sia "significativi" sia "lievi" secondo le definizioni EUAR, si conferma il *trend* in diminuzione iniziato nel 2012, a testimonianza dell'impegno nel migliorare la sicurezza della rete.

INCIDENTI CON RESPONSABILITÀ DEL GRUPPO

44 Dati aggiornati a febbraio 2018.
45 Secondo la classificazione adottata dalla EUAR (*European Union Agency for Railways*): qualsiasi incidente che coinvolge almeno un veicolo ferroviario in movimento e causa almeno un decesso o un ferito grave, oppure danni significativi a materiale, binari, altri impianti o all'ambiente, oppure un'interruzione prolungata del traffico, esclusi gli incidenti nelle officine, nei magazzini e nei depositi o all'ambiente, danni quantificabili in 150.000 euro o più. "Interruzione prolungata del traffico": i servizi ferroviari su una linea principale sono sospesi per 6 ore o più.

Relativamente alle conseguenze alle persone associate a incidenti significativi, di seguito si riporta una tabella riassuntiva:

INCIDENTI SIGNIFICATIVI

	2017	2016	2015	TREND 2017/16
DECESSI[1]	**60**	**59**	**46**	↓
- DI DIPENDENTI[2]	2[6]	0	0	↓
- DI PASSEGGERI[3]	2[7]	0	2	↓
- ALTRI[4]	56	59	44	↑
LESIONI GRAVI[5]	**35**	**24**	**37**	↓
- DI DIPENDENTI[2]	1	0	1	↓
- DI PASSEGGERI[3]	3	3	7	✓
- ALTRI[4]	31	21	29	↓

1 Decesso: qualsiasi persona deceduta immediatamente o entro 30 giorni a seguito dell'incidente. Sono esclusi i suicidi, le morti naturali o le morti in conseguenza di un reato.
2 Dipendenti: le persone che lavorano per le ferrovie e che sono in servizio al momento dell'incidente. Sono inclusi l'equipaggio del treno e il personale che gestisce il materiale rotabile e le infrastrutture (compreso quello delle imprese appaltatrici e delle imprese appaltatrici indipendenti).
3 Passeggeri: qualsiasi persona, escluso il personale di bordo, che viaggia con i treni. Sono inclusi nelle statistiche degli infortuni i passeggeri che tentano di salire/scendere da un treno in movimento.
4 Comprende incidenti che hanno coinvolto utilizzatori dei Passaggi a Livello (PL) e persone che attraversano indebitamente la sede ferroviaria.
5 Lesioni conseguenza di un incidente che hanno comportato un ricovero ospedaliero superiore alle 24 ore. Sono esclusi i tentativi di suicidio
6 Incidente occorso a due dipendenti di una ditta appaltatrice. È attualmente in corso, in fase di indagini preliminari, il procedimento penale avviato dalla Procura della Repubblica di Bolzano in conseguenza dell'urto tra mezzi d'opera, avvenuto nel cantiere di una ditta esterna al Gruppo che svolgeva lavori sulla sede ferroviaria nella tratta Fortezza – Bressanone. Le suddette indagini, nelle quali RFI risulta indicata come persona offesa dal reato, pendono a carico di soggetti riconducibili alla ditta esterna appaltatrice.
7 Trattasi di due casi di decesso di passeggeri, verificatosi a causa della loro indebita discesa dal treno in ambito stazione (in località Albate/Camerlata il 11.04.2017 e in località Parona/Lomellina il 28.04.2017); in entrambi i casi risulta esclusa la responsabilità delle società del Gruppo FS.

↑ Miglioramento ✓ Stabile ↓ Peggioramento

Per quanto riguarda l'incidente ferroviario avvenuto il 25 gennaio 2018, che ha interessato il treno regionale n. 10452 della impresa ferroviaria Trenord Srl - in servizio commerciale nella tratta tra Cremona e la Stazione di Milano Porta Garibaldi – e che ha causato il decesso di tre passeggeri e il ferimento di altri, si segnala che la Procura della Repubblica presso il Tribunale di Milano ha aperto un procedimento penale nel quale risultano iscritti in qualità di indagati alcuni rappresentanti e dipendenti di Trenord Srl e di RFI S.p.A.[46].

Il Gruppo monitora le prestazioni di sicurezza anche secondo i criteri emanati dalla UIC[47] che permette di poter comparare la propria *performance* anche con riferimento alle altre imprese ferroviarie europee.

In particolare, l'UIC ha definito un indice di sicurezza complessivo degli incidenti, con cui gli stessi vengono pesati (singolarmente) rispetto ad alcuni parametri quali:
- la tipologia degli incidenti (treno contro treno, treno contro persone, treno contro veicoli, ecc.);
- l'entità dei danni alle persone (numero di decessi, ovvero di feriti);
- la categoria delle persone che hanno subito danni (violazioni o meno da parte della persona);
- la responsabilità dell'incidente (endogena o esogena).

Come si evince dal grafico[48], il *Safety Index* associato al Gruppo è di molto inferiore alla media UIC, confermando la rete del Gruppo tra le più performanti in termini di sicurezza.

Il Gruppo presidia la sicurezza di esercizio con strutture dedicate, nell'ambito delle quali sono assicurate tutte le attività tenendo conto dell'attuale contesto normativo europeo e nazionale. Il cuore del presidio è costituito dal Sistema di Gestione della Sicurezza di Esercizio. Il rischio di esercizio è tenuto sotto controllo attraverso diverse attività che vanno dai continui monitoraggi, alla valutazione e controllo dei rischi, alla individuazione e adozione di misure di prevenzione (mitigazione). Ove ritenuto necessario, vengono definiti specifici indicatori e/o progetti mirati alla diminuzione del rischio che sono annualmente riportati all'interno del Piano della Sicurezza.

Sia gli indicatori sia i progetti possono riguardare uno o più dei tre componenti chiave del Sistema: macchine (tecnologia), uomini (fattore umano e organizzazione) e procedure (criteri di svolgimento dei processi).
La "Manutenzione dei Veicoli Ferroviari" è uno dei processi chiave necessari per assicurare il mantenimento e il miglioramento della sicurezza di esercizio, nonché per garantire gli standard di qualità attesi.
Per il trasporto su gomma in termini di sicurezza sono fondamentali: il rinnovamento graduale del parco mezzi dotato di impianto di videosorveglianza e dei sistemi di sicurezza attiva (controllo pressione gomme, assistente attiva alla frenata, sensore di distanza, assistente di corsia, ecc.) e passiva (protezione contro le collisioni, impianto antincendio a bordo, ecc.); il monitoraggio telematico della flotta (AVM).
Nel corso del 2017 circa 378 milioni di euro sono stati investiti nella manutenzione straordinaria nel settore trasporto (ferro e gomma).

46 Per approfondimenti si rimanda alla Relazione Finanziaria Annuale 2017 § "Procedimenti ex D.Lgs. 231/01".
47 Gli incidenti "tipici" UIC sono così classificati: collisione, deragliamento, incendio al materiale rotabile, incidente che interessa le merci pericolose che coinvolga almeno un veicolo ferroviario in movimento (treni, manovre, mezzi d'opera) in ambito esercizio e che abbiano determinato un incidente significativo. Sono esclusi gli investimenti a persone, i danni alle persone causati da indebite salite/discese dai treni in movimento, i suicidi e i tentati suicidi. Questa classificazione prescinde dai danni alle persone e mira a misurare la sicurezza intrinseca dei sistemi ferroviari, considerando di minore importanza gli incidenti avvenuti a causa di comportamenti vietati nei contesti ferroviari.
48 Fonte: UIC Safety Report 2017 - Significanti Accidents 2016.

SECURITY

La sicurezza e la tutela del personale, dei viaggiatori/frequentatori, dei beni e del *know-how* rappresentano per il Gruppo un valore essenziale.
Il Gruppo investe costantemente al fine di garantire e monitorare la sicurezza del viaggio e dei luoghi in cui opera (rete e stazioni). Per il monitoraggio degli indicatori di sicurezza il Gruppo ha consolidato una collaborazione con la Polizia Ferroviaria (organo istituzionalmente responsabile della prevenzione e repressione dei reati in ambito ferroviario).

INDICATORI DI SICUREZZA

	2017	2016	2015	DELTA% 2017/16	TREND 2017/16
AGGRESSIONI AL PERSONALE FERROVIARIO	463	436	361	6,2%	↓
FURTI IN STAZIONE	1.746	1.724	2.566	1,3%	↓
FURTI A BORDO TRENO	3.206	2.794	4.188	14,7%	↓
FURTI DI RAME IN ESERCIZIO	456	557	1.643	-18,1%	↑
FURTI DI RAME IN DEPOSITO	5	11	63	-54,5%	↑
TOTALE	**4.952**	**4.518**	**8.821**	**9.6%**	↓

↑ Miglioramento ✓ Stabile ↓ Peggioramento

Il furto del rame ha generato complessivamente 65.337 minuti di ritardo (pari a 45 giorni) e interessato 2.720 treni, nonché 81 tentativi di furto che hanno originato 16.160 di ritardo (pari a 11 giorni) e coinvolto 600 treni.
Nel corso del 2017 si sono evidenziati 456 furti lungo linea e 5 furti in deposito per un totale di 191.547 chilogrammi di materiale trafugato nel complesso (187.727 in linea e 3.820 in deposito) e un danno economico complessivo pari a € 1.893.606 (danno diretto: € 1.269.957; danno indiretto: € 623.649).

L'aumento del numero di "furti a bordo treno" è correlabile al generale incremento del flusso di passeggeri, pari a circa 20 milioni in più rispetto al 2016. Da un'analisi condotta dal Ministero dell'Interno sul fenomeno, tale incremento può essere ritenuto fisiologico.

Ad ogni modo si segnala che nel 2016, a seguito dell'introduzione di alcune misure preventive (varchi, scorte a bordo treno, ecc.), si è potuto registrare il numero più basso di furti mai raggiunto, pari a 2.794 episodi (-33% rispetto al 2015).

Tali misure sono state confermate e ulteriormente ampliate nel corso del 2017:
- nuova Convenzione con il Ministero dell'Interno (siglata nel corso del 2017) per lo svolgimento di servizi di vigilanza scalo e scorta ai treni da parte del personale della Polizia Ferroviaria;
- investimenti in impianti di videosorveglianza per i treni reginali, quali i sistemi TVCC a bordo treno. Ad oggi più di 600 rotabili della flotta sono dotati di videosorveglianza a bordo treno, con una media di circa 4/5 telecamere a carrozza distribuite tra salone passeggeri e vestiboli;
- campagna di sensibilizzazione per i viaggiatori rispetto al rischio di furti e borseggi a bordo treno e nelle stazioni: "Stai attento! Fai la differenza!".

Da un punto di vista statistico, inoltre, si rileva come la percentuale di "furti a bordo treno", a fronte del numero di viaggiatori trasportati sia pari, nel 2017, a 0,00049% (nel 2016 0,00043%).
In pratica nel corso del 2017 un passeggero ogni 202.744 di quelli che circolano sui nostri treni ha subito un furto in ambiente ferroviario.
Il Gruppo ha continuato la collaborazione con il sistema della Protezione Civile, stipulando una Convenzione con la Regione Siciliana e procedendo al rinnovo delle Convenzioni con le Regioni Puglia, Lazio, Calabria, Abruzzo, Liguria e Provincia Autonoma di Trento. In merito alle attività di formazione, in accordo con le Regioni firmatarie delle Convenzioni, sono stati svolti interventi di formazione comprensivi anche del tema dei "Rischi specifici in area ferroviaria" presso vari centri territoriali con sessioni formative rivolte a circa 700 volontari delle Regioni Basilicata, Puglia, Marche, Toscana e Provincia Autonoma di Bolzano. Nel corso del 2017 il Gruppo FS Italiane ha, inoltre, apportato il suo contributo all'emergenza neve in Puglia e all'emergenza alluvione di Livorno.

CYBER SECURITY

All'interno del Gruppo FS la componente di difesa *Cyber* è in continua evoluzione. Importanti investimenti sono stati realizzati per l'adozione delle più moderne ed efficaci tecnologie di sicurezza a protezione dei dati e delle informazioni, presenti sui sistemi aziendali, da vecchie e nuove minacce.
Nel 2017 è stato avviato un importante processo di internalizzazione dei servizi di sicurezza informatica più critici attraverso l'assunzione di personale specialistico, la progettazione degli ambienti (la cui realizzazione terminerà nel 2018) e l'acquisizione delle componenti tecnologiche necessarie. È in via di allestimento il **nuovo *Security Operation Center* (SOC)** all'interno del quale confluiranno le tecnologie e le informazioni di sicurezza *Cyber* provenienti dai sistemi IT del Gruppo FS che consentono di raccogliere, analizzare e correlare gli eventi di sicurezza.
Tali iniziative si collocano in un percorso che ha l'obiettivo di portare la capacità di prevenzione delle minacce informatiche a un livello di maturità predittiva, grazie allo sviluppo di tecnologie di *big data security* con capacità cognitive.
Nel corso del 2017 la funzione di *Cyber Security* ha gestito e neutralizzato 3.674 tentativi di attacco rilevati sui sistemi aziendali.

LA SOSTENIBILITÀ NELLA CATENA DI FORNITURA

103-2 103-3

HIGHLIGHT

102-15

ABBIAMO FATTO...

OLTRE 8.7 MLN€

di valore economico dei criteri premianti *green*

i criteri ambientali hanno pesato per circa il 22% nelle gare "*no core*" del Gruppo

per promuovere una *supply chain green*

Politica Ambientale

inserita nei contratti a partire dal 2013

per estendere l'impegno ambientale del Gruppo anche ai fornitori

Circa 3 mld€

in acquisti "*core*"

di cui oltre il 78% attribuibili a fornitori con sede legale in Italia, a vantaggio del sistema Paese

ASSESSMENT

inserito nelle gare di RFI

per valutare il profilo di sostenibilità e assegnare un punteggio premiale

... DOVE VOGLIAMO ARRIVARE

INTRODURRE

in tutte le gare un

criterio premiale

relativo al

profilo di sostenibilità del fornitore

Sviluppare

una piattaforma per monitorare e migliorare

le *performance* di sostenibilità dei nostri fornitori

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane effettua i propri acquisti in base alle Direttive Comunitarie, come recepite nel Codice degli Appalti, e al proprio "Regolamento per le Attività Negoziali delle società del Gruppo".
La selezione dei fornitori avviene secondo valutazioni relative a qualità, prezzo e altri requisiti di utilità aziendale (localizzazione e nazionalità del fornitore non rientrano tra i criteri di selezione).

Tra le clausole contrattuali *standard* inserite nei contratti, si richiede all'appaltatore di osservare:
- le leggi sul lavoro e sulla previdenza sociale con applicazione dei contratti collettivi del lavoro;
- gli obblighi in materia di sicurezza e di igiene del lavoro;
- le norme contenute nel "Codice Etico del Gruppo".

A partire dal 2013, le società del Gruppo sono invitate a inserire nei nuovi contratti, nel rispetto delle Linee Guida per l'implementazione dei Sistemi di Gestione Ambientale, anche una clausola sul rispetto della Politica Ambientale di Gruppo.

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

ACQUISTI SOSTENIBILI

102-16

L'integrazione di considerazioni ambientali e sociali nell'approvvigionamento di beni, servizi e lavori è un impegno che il Gruppo persegue costantemente per contribuire a migliorare le condizioni di lavoro e a ridurre gli impatti ambientali lungo la catena di fornitura.

I criteri utilizzati maggiormente nella selezione dei fornitori sono stati:
- possesso delle certificazioni ISO 14001, ISO 9001 e OHSAS 18001 per i principali appalti di servizi e lavori (es. costruzioni d'opera, interventi all'armamento ferroviario, pulizia rotabili, ecc.);
- utilizzo di materiali eco-compatibili e certificazione dei prodotti (es. certificazioni FSC®, ed *Ecolabel*);
- consumi energetici (es. riduzione consumo energetico delle apparecchiature elettriche rispetto al valore di soglia, certificazione *Energy Star* 5.0);
- modalità di *reporting* delle misure per la tutela della salute e della sicurezza sul luogo di lavoro.

VALUTAZIONE DEI FORNITORI

102-9 | 102-12 | 204-1 | 308-1 | 308-2 | 414-1 | 414-2

Nel 2017 le società del Gruppo hanno gestito acquisti core per circa 3 miliardi di euro, di cui oltre il 78% attribuibile a fornitori diretti[49] con sede legale in Italia che generano, direttamente e indirettamente, reddito e opportunità di lavoro nelle comunità in cui opera il Gruppo. A questi si aggiungono gli oltre 225 milioni di euro relativi ai nuovi contratti stipulati nel 2017 da Ferservizi per gli acquisti *no core* del Gruppo.

Circa la metà degli acquisti[50] di Gruppo è stato gestito da RFI attraverso 45 fornitori *core* con sede legale in Italia.

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

49 Società esterne al Gruppo con le quali le società del Gruppo hanno rapporti diretti.
50 Il valore si riferisce alle fatture emesse nell'anno di rendicontazione e relative agli acquisti di beni, servizi e appalti di lavoro

A partire dal 2015 il Gruppo ha intrapreso un percorso volto a conoscere e migliorare le *performance* di sostenibilità della catena di fornitura, anche attraverso la somministrazione di un questionario di auto-valutazione, composto da oltre 40 domande suddivise in 4 sezioni (diritti umani, ambiente, società e salute e sicurezza sul lavoro), ai fornitori strategici[51] delle società e l'esecuzione di attività di *audit*.

Il processo prevede le 3 fasi rappresentate a destra:

Nel 2017, gli impatti, reali o potenziali, associati alla catena di fornitura del Gruppo, sono risultati principalmente legati al consumo di energia elettrica e di combustibili nonché al ciclo delle materie prime e dell'acqua; non risultano significativi eventi negativi in relazioni a tali aspetti.

Per migliorare la gestione della catena di fornitura, nel secondo semestre del 2017, RFI ha introdotto nelle gare un criterio premiale relativo al profilo di sostenibilità del fornitore attraverso l'utilizzo della piattaforma di monitoraggio sviluppata dalla società EcoVadis.

OLTRE **200** FORNITORI

hanno effettuato l'*assessment*
con uno *score* complessivo medio

PARI A CIRCA IL **50%**

(+10% rispetto allo *score* complessivo medio di tutti i fornitori presenti sulla piattaforma EcoVadis)

51 I fornitori strategici sono stati individuati utilizzando come criterio il peso percentuale rispetto al fatturato di acquisto totale del 2017.

La valutazione di EcoVadis si basa su 21 criteri, raggruppati in quattro temi: Ambiente (ENV), Pratiche di lavoro e diritti umani (LAB), *Fair Business Practices* (FBP) e Acquisti sostenibili (SUP).

CRITERI DI VALUTAZIONE DI ECOVADIS

FOCUS SUI PRINCIPI DI ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO

01

Il punteggio è basato su prove provenienti dai giustificativi inviati dai fornitori, dai rappresentanti degli *stakeholder* e da organizzazioni terze (ad esempio rapporti di *audit*).

02

A ciascuno degli indicatori di gestione viene assegnato un punteggio compreso tra 0 e 100, basato su puntuali linee guida, che prendono in considerazione diversi fattori, come la percentuale dei problemi CSR rilevanti, l'importanza relativa di ciascuno, ecc.

03

Il punteggio del tema si basa sui punteggi di ciascuno dei 7 indicatori di gestione e sul loro peso relativo: Politiche (POLI), Specializzazioni (ENDO), Misure (MESU), Certificazioni (CERT), Copertura - implementazione di azioni (COVE), *Reporting* (REPO) e 360.

04

Il punteggio complessivo è dato dalla media ponderata dei quattro punteggi assegnati al tema: Ambiente (ENV), Pratiche di lavoro e diritti umani (LAB), *Fair Business Practices* (FBP) e Acquisti sostenibili (SUP).

RFI ha inoltre aderito a Railsponsible, iniziativa che raggruppa le principali aziende del settore ferroviario con l'obiettivo di promuovere acquisti sostenibili attraverso la condivisione di *best practice* e processi virtuosi. Nel 2018 si avvieranno le attività per estendere l'adesione a tutto il Gruppo.

RAILSPONSIBLE

LE PERSONE, IL NOSTRO CAPITALE

103-2 103-3

HIGHLIGHT

102-15

ABBIAMO FATTO...

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

Formazione in giornate uomo
OLTRE 431.000
Oltre il 21% in più rispetto al 2016

50% IN PIÙ
di candidature femminili
con diploma tecnico

Portale *Welfare*
15 novembre apertura
13.000 accessi in soli 45 giorni

NUOVO SISTEMA MBO
e ampliamento del modello di *performance management*
coinvolte circa il 40% di risorse in più rispetto al 2016
e pilota su personale di esercizio

4.379
nuove assunzioni
il 23% donne

Diminuzione Infortuni e indice di incidenza
performance confermate oltre gli obiettivi prefissati

SMART WORKING
avviato il progetto pilota
circa 180 persone coinvolte

Job Posting
nuova Policy di Gruppo
per valorizzare le risorse interne
e favorire la mobilità infragruppo
Job Posting anche per posizioni manageriali e in ambito internazionale

... DOVE VOGLIAMO ARRIVARE

ESTENSIONE DEL NUMERO DI PERSONE
coinvolte nel processo di
performance management
ed evoluzione del sistema di MbO

Proseguire con la
RIDUZIONE DEGLI INFORTUNI
e dell'indice di incidenza

WORKSHOP
in materia di salute e sicurezza
con gli AD delle società operative

ACCORDO CON ENI
in materia di salute e sicurezze sulla gestione dei lavori in appalto

Percorso di
CHANGE MANAGEMENT:
organizzazione seminari *unconscious bias*

Sperimentazione
Professional Community

Estensione
Smart Working

***RECRUITMENT* DA MERCATO:**
review* delle *policy* per tutti i *target

Talent Management Process:
review del modello delle competenze e di *leadership*
per l'allineamento al nuovo Piano Industriale

SVILUPPO PORTALE DEL *LEARNING*:
format innovativi e digitali accesso alla formazione a una popolazione più ampia

Il Gruppo considera le persone il suo patrimonio più grande e per questo si impegna per garantirne il benessere e la crescita, promuovendo attività di informazione e formazione a tutti i livelli organizzativi. La selezione di nuovi talenti, lo sviluppo e l'avanzamento di carriera sono fondati sul merito.
Il Gruppo considera la diversità come fonte di valore e si impegna a garantire trattamenti equi e non discriminatori, rispetto a genere, etnia, religione, opinioni politiche, orientamenti personali, e assicura libertà di associazione e di espressione all'interno dei luoghi di lavoro. L'attenzione alla diversità è un principio fondamentale che permea tutte le attività dell'azienda, come dimostra anche la recente sottoscrizione dell'accordo europeo sponsorizzato dalla commissione UE "*Platform for change*"[52] per contribuire alla crescita della presenza femminile nel settore dei trasporti.
Il Gruppo è impegnato inoltre a migliorare sempre più la salute e la sicurezza sul lavoro, attraverso continui investimenti in tecnologia, formazione, mantenimento e sviluppo dei sistemi di gestione e monitoraggio. Tale impegno è dimostrato anche dalla definizione di specifici obiettivi pluriennali di Gruppo orientati sia alla riduzione del numero e della frequenza degli infortuni sia all'azzeramento degli infortuni con conseguenze mortali.

CHI SIAMO

102-8 **401-1** **405-1**

CONSISTENZA DEL PERSONALE GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

	2017	2016	2015
Dirigenti	778	727	714
Quadri	10.996	11.005	10.945
Impiegati	33.948	32.117	31.296
Operai	28.714	26.331	26.047
Consistenza totale al 31 dicembre 2017	**74.436**	**70.180**	**69.002**
Incidenza % donne	15,2%	14,6%	14,5%
Incidenza % uomini	84,8%	85,4%	85,5%
CONSISTENZA MEDIA ANNUA	**72.441**	**69.056**	**69.276**

DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE PER GENERE

52 Innovativa piattaforma siglata a Bruxelles dal Gruppo FS Italiane, istituzioni e operatori ferroviari europei, con l'obiettivo di promuovere l'occupazione femminile nel settore dei trasporti e garantire i principi di pari opportunità e non discriminazione.

Le consistenze finali del Gruppo hanno registrato un incremento di circa il 6% rispetto al 2016, pari a 4.256 unità, di cui l'89% da acquisizioni societarie. Nonostante l'incremento netto sia composto dal 4,5% da uomini e l'1,5% da donne, in assoluto si registra un incremento del'11% della presenza femminile nel Gruppo.

TREND ASSUNZIONI E CESSAZIONI

ASSUNZIONI PER FORMA CONTRATTUALE

Di seguito si riportano alcuni grafici relativi a informazioni di dettaglio sulle consistenze nel periodo di riferimento[53].

TURNOVER PER GENERE

53 Il perimetro di analisi riguarda le seguenti società: FS SpA, RFI, Trenitalia, Ferservizi, Italferr, FS Sistemi Urbani, Mercitalia Logistics, Mercitalia Rail, Mercitalia Transport & Services, Cemat, Busitalia Veneto, Busitalia Rail Service, Busitalia Campania, Grandi Stazioni Rail, Grandi Stazioni Immobiliare, Terminali Italia. Il totale delle consistenze del perimetro di analisi è pari a 61.913, circa l'83% del totale dell'organico.

Il tasso di *turnover* si attesta al 10,5% rispetto al 5% dell'anno precedente.

DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE PER CLASSI DI ETÀ

DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE PER ANZIANITÀ DI SERVIZIO

L'anzianità di servizio media del 2017 è pari a 22,9 anni, mentre l'età media risulta essere pari a 48,4 anni.

SELEZIONE E VALUTAZIONE

103-2 **404-3**

RECRUITMENT

Nel 2017 è stato fortemente rilanciato il *Job Posting* interno attraverso l'emanazione di nuove *policy* per la valorizzazione delle risorse e del *know-how* interno al Gruppo, secondo principi di trasparenza, pari opportunità, promozione della diversificazione professionale, semplificazione del processo. In tale ottica, è stata data ai dipendenti l'opportunità di esprimere il proprio interesse alla diversificazione nei diversi ambiti, estendendo il *Job Posting* a tutto il personale del Gruppo, compresi i profili manageriali, con il coinvolgimento di oltre 1.300 risorse. Su un totale di 92 posizioni ricercate, in particolare infragruppo, sono state pubblicate 76 campagne. Delle 47 già concluse, 22 sono state coperte.

La ricerca sul mercato esterno, aperta anche all'individuazione di profili di respiro internazionale, in linea con le esigenze di sviluppo del Gruppo sui mercati esteri, si è focalizzata su neolaureati di qualità non solo in ambito ingegneristico, ma anche economico, giuridico e su figure *professional*, per portare valore al nostro Gruppo in relazione agli obiettivi programmati nell'ambito dell'attuale Piano Industriale. Al fine di diventare sempre più attrattivi e di intercettare le migliori candidature anche in termini di *digital* e *global mindset*, sono stati introdotti nuovi strumenti digitali per il *prescreening* e la valutazione - tra cui videointerviste in differita, *test digital* e cognitivi di tipo astratto, numerico e verbale - che hanno consentito di portare in aula anche quest'anno candidature d'eccellenza, aumentando sensibilmente il numero di candidati risultati in linea con il ruolo al termine dell'*iter* selettivo. Sono stati valutati oltre 440.000 CV presenti in banca dati, di cui oltre 105.000 in risposta agli annunci pubblicati, arrivando a sviluppare un bacino di neolaureati di interesse e a sceglierne 240 per l'inserimento in azienda, di cui 78 intercettati grazie a un'intensa e continua collaborazione con il *network* delle università - oltre 8.000 i giovani incontrati durante l'anno - e alla realizzazione di attività diversificate di *employer branding* (es FS *Competition*[54]). In relazione al *target professional*, sono stati sviluppati vivai di professionalità utili al *business*, sino a coprire 180 posizioni di esperti e 22 manageriali.
Nelle selezioni esterne per il personale operativo, fermo restando il rispetto dei principi e linee guida di Gruppo, ciascuna Società ha utilizzato la propria specifica procedura considerando come requisito preferenziale la residenza dei candidati nella regione di svolgimento dell'attività lavorativa.
Per questo *target*, è stata dedicata grande attenzione agli studenti delle scuole secondarie, per formare competenze utili al sistema Paese e coltivare bacini di potenziale interesse, attraverso iniziative di orientamento, formazione e progetti in Alternanza Scuola-Lavoro con testimonianze al femminile, incrementando il *network* esistente e portandolo a 55 convenzioni attive. Coinvolti, in totale, 2.000 studenti e attivati 218 tirocini in Alternanza Scuola-Lavoro.

Sono stati ampliati i canali di comunicazione e promozione delle opportunità professionali anche attraverso *benchmark* internazionali e analisi dei *global trend*. In particolare, è stato completamente rinnovato, nei contenuti e nel *layout* grafico, il *career website* "FSitaliane.it/Lavoraconnoi", che conta ogni mese mediamente circa 197.000 visitatori. Sono inoltre stati realizzati: la versione in inglese del *career website* e dell'*application online*; il potenziamento del canale LinkedIn attraverso lo sviluppo di una pagina istituzionale in lingua inglese; l'aggiornamento periodico delle sezioni dedicate a *People*, *Recruitment*, *Company ed Eventi/news*, raggiungendo a livello di Gruppo più di 120.000 *follower*.

Anche nel corso del 2017, il Gruppo ha sostenuto iniziative di *employer branding* volte a sviluppare una formazione d'eccellenza che risponda al meglio alle esigenze del *business* e del mercato del lavoro, nell'ottica della creazione di bacini di candidature attraverso *partnership* con università e altre istituzioni:

54 Oltre 2.000 giovani si sono sfidati *online* e *on site* attraverso *serious game*, *digital case study*, e *sharing experience* (*escape room*), di cui 70 sono stati selezionati per l'evento *on site*. A 28 di loro sono stati consegnati "buoni" di ingaggio per l'inserimento nel Gruppo, realizzando così l'*exponential recruiting*.

- circa 20 *Master* e una Scuola di Alta Formazione in collaborazione con le Università, con supporto nel processo di selezione e organizzazione, docenze e testimonianze in aula dei *manager* FS, *project work* e *stage* nelle società del Gruppo e in taluni casi finanziamenti di borse di studio (circa 50 con i principali atenei italiani);
- corsi di laurea per favorire l'internazionalizzazione e lo sviluppo/esportazione del nostro *know-how* all'estero (es. il corso "*Mobility: Infrastructures and Services*", titolare l'AD di FS Italiane, presso i corsi di laurea in Ingegneria Meccanica ed Elettrica del Politecnico di Milano[55]; il *Master Degree in Transport Systems Engineering* presso l'Università Sapienza di Roma (percorsi in lingua inglese con forte adesione da parte di studenti stranieri);
- corso di laurea in Ingegneria Informatica del Politecnico di Milano presso Elis Roma, con avvio di un *digital hub*, garantendo a 4 studenti posti di studio per lo sviluppo di *project work* di interesse strategico per il Gruppo in ambito Industria 4.0;
- *stage* e supporto agli studenti per tesi di laurea, per favorire l'osmosi tra *know-how* aziendale e universitario attraverso la stipula o il rinnovo di convenzioni con gli atenei *target* e lo sviluppo di progetti formativi e/o di temi di tesi di laurea innovativi (83 stage in totale);
- seminari e *workshop* specialistici all'interno di corsi di laurea, finalizzati all'orientamento dei giovani e allo sviluppo di competenze tecniche in ambito ferroviario e dei processi di *staff* (es. FIGI-Facoltà Ingegneria Grandi Imprese della Sapienza - seminario "Saper essere, saper fare" per preparare i giovani a presentarsi a colloqui o *assessment* di selezione, e corsi in co-tutela in ambito di ingegneria elettrica; Politecnico di Milano, facoltà di Ingegneria Elettronica e delle Telecomunicazioni - evento di orientamento "Allenati al colloquio"; Scuola di Alta Formazione dell'Alma Mater Studiorum di Bologna e della LUISS Business School di Roma - testimonianze sulle *soft skills* (8 seminari in totale);
- progetti per sostenere la ricerca e l'innovazione attraverso la promozione di assegni e dottorati di ricerca in alto apprendistato d'intesa con le università, su temi di interesse per le società;
- organizzazione di 22 eventi in tutta Italia, tra *recruiting day*, *career day*, *job meeting* (giornate di incontro, ascolto, orientamento al lavoro e selezione di migliaia di giovani, in cui ambassador aziendali hanno presentato il Gruppo FS e le opportunità professionali nelle società);
- un evento al femminile "Donne in Ingegneria", iniziativa in collaborazione con il FIGI, volta a promuovere la presenza femminile negli studi ingegneristici (1 borsa di studio);
- una tavola rotonda, sempre in ambito FIGI, - "Ricerca, Formazione, Innovazione per lo sviluppo sostenibile del territorio" - per affrontare i temi del territorio, energia e trasporto in area laziale.

Il Gruppo FS Italiane è al primo posto, per il quarto anno consecutivo, nella classifica "*Best Employer of Choice*". Si tratta del risultato di un'indagine statistica condotta da Cesop Communication[56], su un campione rappresentativo di 2.500 giovani neolaureati italiani, prendendo in esame 100 aziende nazionali e internazionali.

55 Nell'ambito del Protocollo di Intesa per la Ricerca e la Cooperazione Scientifica siglata tra Politecnico e FS anche a beneficio delle società del Gruppo.
56 Società di consulenza nell'ambito dell'*employer branding*.

SVILUPPO

Nel 2017 è stata avviata la revisione dell'attuale processo e modello di *Performance Management* con due obiettivi fondamentali:

- assicurare coerenza rispetto al Piano di Impresa in termini di obiettivi assegnati e competenze;
- favorire la produttività e incentivare la crescita e lo sviluppo delle risorse in funzione del business del Gruppo.

Il processo di *Performance Management* ha l'obiettivo di far emergere i bisogni formativi della persona e promuovere un piano di potenziamento attraverso specifiche azioni *on the job*, tese a consolidare le competenze per performare al meglio sul ruolo. I risultati del *Performance Management* saranno anche utilizzati per promuovere percorsi di sviluppo e di *job rotation*, per sviluppare piani di formazione e orientare nuove politiche retributive.

Per quando riguarda il processo di valutazione del personale, le principali attività hanno riguardato:

- la valutazione dei target di interesse di Gruppo (dirigenti, quadri apicali e laureati: 323 persone) e di interesse societario (quadri e impiegati: 426 persone) per un totale di 749 persone coinvolte, nonché la gestione dei *feedback* e piani di sviluppo a valle dei processi di valutazione;
- la valutazione di performance annuale del Gruppo, effettuata dai Responsabili di risorse attraverso la piattaforma SIV sulle popolazioni chiave (dirigenti, quadri e laureati), ha coinvolto 9.169 uomini e 2.475 donne, circa il 19% della consistenza media annua, registrando un incremento di circa il 40% rispetto ai valutati del 2016. Per le risorse che non rientrano nel processo di valutazione del SIV, il monitoraggio delle prestazioni rese annualmente è affidato ai relativi Responsabili attraverso meccanismi informali (per esempio, restituzione di *feedback* su punti di forza e aree di miglioramento).

SISTEMA DI RETRIBUZIONE E PREVIDENZIALE[57]

102-8 **102-35** **102-36** **102-41** **201-3** **404-2** **405-2**

La forma contrattuale più diffusa permane quella a tempo indeterminato, applicata al 99,9% del personale in forza al Gruppo[58]. Come negli anni precedenti, il 100% dei dipendenti è coperto da accordi collettivi; il CCNL applicato al personale non dirigente del Gruppo, nelle quasi totalità dei casi[59], è quello della Mobilità/Area contrattuale Attività Ferroviarie, integrato con il Contratto aziendale di Gruppo, del 16.12.2016. Nei contratti di apprendistato, per i primi 24 mesi, il dipendente è inquadrato nella posizione retributiva più elevata del livello professionale immediatamente inferiore a quello previsto per la figura professionale attribuita, e per i successivi 12 mesi, nella posizione retributiva iniziale del livello professionale di destinazione finale. Tutti i dipendenti, compresi i neo assunti, percepiscono, oltre ai minimi contrattuali, alcune voci retributive fisse previste dal CCNL (tra cui gli scatti di anzianità) e ulteriori voci legate alle diverse modalità di impiego.
Non esistono differenze salariali legate al genere. Eventuali differenze retributive medie tra donne e uomini, come riportato nella tabella che segue, sono riconducibili esclusivamente alle diverse posizioni professionali ricoperte in Azienda, alle diverse modalità prestative e alla responsabilità loro associata. È da considerare, ad esempio, che le donne sono meno presenti nei settori di esercizio e, di conseguenza, le retribuzioni medie rappresentate risentono di tale fattore (meno competenze accessorie per turni, lavoro festivo, lavoro notturno, ecc.).

57 Il perimetro di analisi riguarda le seguenti società: Ferrovie dello Stato, RFI, Trenitalia, Ferservizi, Italferr, Mercitalia Rail, Mercitalia Logistics, Mercitalia Transport & Service, FS Sistemi Urbani, Terminali Italia, CEMAT, Busitalia Rail Service, Busitalia Campania, Busitalia Veneto, GS Rail e GS Immobiliare.
58 L'1,6% dei contratti a tempo indeterminato sono *part-time*.
59 Gli altri CCNL applicati sono il CCNL Autotrasporto Merci e Logistica per la società Cemat, il CCNL del settore Terziario per le Società GS Rail e GS Immobiliare e il CCNL Autoferrotranvieri per le Società Busitalia Campania, Busitalia Rail e Busitalia Veneto.

REMUNERAZIONE PERSONALE: DIFFERENZA PERCENTUALE DELLA RETRIBUZIONE ANNUA DELLE DONNE RISPETTO A QUELLA DEGLI UOMINI		2017	2016	2015
Dirigenti	RAL*	-5,1%	-4,5%	-5,3%
	RGA**	-4,7%	-3,4%	-4,1%
Quadri	RAL	+1,8%	+2,3%	+1,9%
	RGA	- 3,1%	-3,7%	-3,8%
Impiegati[60]	RAL	-2,4%	-2,0%	-2,2%
	RGA	-15,7%	-16,3%	-17,2%
Operai	RAL	+1,6%	+0,9%	+0,7%
	RGA	-4,0%	-5,6%	-5,8%

* RAL: Retribuzione Annua Lorda
** RGA: Retribuzione Globale Annua

Il *gender pay gap* del Gruppo, calcolato sulla retribuzione globale lorda, nel 2017 è pari a circa 5,9%. Nei paesi dell'Unione il *gap* retributivo tra donne e uomini è del 16,5%. In questa classifica l'Italia si inserisce con un *gap* pari al 5,5% nell'economia nel suo complesso. Se si scompone lo stesso indice a seconda che il datore di lavoro sia pubblico o privato, emergono forti differenze: nel pubblico è pari a 3,7%, percentuale che sale a 19,6 nel privato[61].

Il finanziamento delle prestazioni previdenziali in favore dei dipendenti è realizzato mediante l'imposizione di specifici contributi, in parte a carico del lavoratore e in parte a carico del datore di lavoro. A carico del lavoratore è prevista una percentuale di contribuzione pari al 9,19%, che si applica sull'imponibile previdenziale; tale aliquota sale di un punto percentuale per imponibili previdenziali mensili superiori a 3.844[62] euro. Il datore di lavoro, invece, provvede con una percentuale di contribuzione del 23,81%, da applicarsi sempre sull'imponibile previdenziale. Per la generalità dei dipendenti del Gruppo, il datore di lavoro sostiene ulteriori oneri che riguardano la maternità, la malattia, la NASpI[63] e il contributo ordinario al fondo per il perseguimento di politiche attive a sostegno del reddito e dell'occupazione. Tale fondo ha lo scopo di attuare, nei confronti dei lavoratori delle società del Gruppo, interventi volti a favorire programmi formativi per riconversione e/o riqualificazione professionale, a realizzare politiche attive di sostegno al reddito e dell'occupazione, a prevedere assegni straordinari per il sostegno del reddito riconosciuti ai lavoratori nel quadro dei processi di agevolazione all'esodo. Per quanto riguarda la previdenza complementare, i dipendenti del Gruppo FS Italiane possono aderire al fondo negoziale previsto dal CCNL FS (Eurofer) ovvero, ad alcuni fondi aperti tutti con regime stabilito dalla legge.
Il datore di lavoro e il lavoratore concorrono al fondo Eurofer in forma paritetica[64]. Il lavoratore può ulteriormente incrementare la propria contribuzione in forma volontaria, senza che ciò comporti un corrispettivo aumento della contribuzione datoriale. Inoltre, il Contratto della Mobilità e il Contratto Aziendale di Gruppo FS Italiane, del 16.12.2016, hanno previsto ulteriori incrementi di contribuzione da destinare al fondo Eurofer: versamento annuale per tutti i dipendenti di una somma pari a 100 euro pro-capite; versamento di un'ulteriore somma di 100 euro pro-

60 Gli impiegati includono le figure professionali degli uffici ma soprattutto le figure tipiche dell'esercizio ferroviario (capo stazione, capo tecnico della manutenzione, macchinista, capo treno).
61 La fonte dei dati è la tabella Eurostat 2016 al link http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/File:GPG_Table3.PNG.
62 Massimale INPS previsto dalla circolare n. 17 del 31.1.2017.
63 L'art. 1 del decreto legislativo 4 marzo 2015 n. 22 istituisce, a decorrere dal 1° maggio 2015, un'indennità mensile di disoccupazione denominata Nuova prestazione di Assicurazione Sociale per l'Impiego (NASpI), avente la funzione di fornire una tutela di sostegno al reddito ai lavoratori con rapporto di lavoro subordinato che abbiano perduto involontariamente la propria occupazione.
64 La contribuzione al fondo Eurofer è pari all'1% della retribuzione mensile così come definita dall'art. 22 del Contratto Aziendale di Gruppo.

capite annue qualora non utilizzata per agevolazioni per la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro; versamento, su base volontaria, di una quota, fino a un massimo del 40%, del premio risultato 2016.
La contribuzione paritetica non è dovuta ai fondi aperti, ai quali è devoluto il solo Trattamento di Fine Rapporto (TFR) nella misura indifferenziata del 100%.
Nel grafico che segue si riporta la scelta dei dipendenti per la destinazione del proprio TFR.

DESTINAZIONE TFR 2017

Al personale con qualifica dirigenziale, invece, si applica il CCNL dei Dirigenti di Aziende Produttrici di Beni e Servizi. L'architettura del sistema retributivo dei dirigenti del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane recepisce quanto contemplato dal CCNL di riferimento circa la definizione del trattamento economico minimo di garanzia. La restante componente retributiva - fissa e variabile – viene definita tenendo conto dei contenuti professionali e manageriali delle posizioni, delle valutazioni gestionali e delle *performance* espresse. La valutazione delle singole posizioni avviene attraverso una apposita metodologia di pesatura che consente di disporre di elementi oggettivi idonei a progettare e gestire le politiche retributive, le scelte organizzative e i percorsi di carriera.
La metodologia adottata per valutare le posizioni e compararle retributivamente con quelle omogenee all'interno dell'azienda e sul mercato, è quella sviluppata da un primario Gruppo internazionale nel settore del *rewarding* che, oltre ad aver realizzato una metodologia applicativa, dispone di una delle più vaste banche dati retributive e di *compensation* a livello mondiale.
I principi guida alla base della definizione delle politiche di remunerazione dei dirigenti sono: il riferimento al mercato esterno, per la verifica della coerenza dell'offerta retributiva aziendale, l'attenzione alla coerenza interna tra livello dell'offerta retributiva e complessità della posizione ricoperta e l'aggiornamento della valutazione delle posizioni manageriali per garantire confronti e analisi retributive omogenei e coerenti con l'evoluzione nel tempo dell'assetto organizzativo del Gruppo. Le politiche retributive prevedono due tipologie di provvedimenti economici: adeguamenti retributivi (aumenti di merito) mirati a supportare le politiche interne di gestione e di sviluppo e interventi annuali (*una tantum*) finalizzati a valorizzare e riconoscere l'apporto del singolo.
L'offerta retributiva complessiva prevede, inoltre, per la quasi totalità dei dirigenti, un sistema di incentivazione di breve termine formalizzato MBO (*Management By Objective*), in cui la componente variabile della retribuzione è correlata al raggiungimento di specifici indicatori di *performance* preventivamente indicati e determinati in coerenza con gli obiettivi aziendali[65].
Nel 2017 il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, in continuità con il passato, ha realizzato un sistema di incentivazione che, attraverso la definizione di obiettivi individuali connessi direttamente alle responsabilità del singolo dirigente e di risultati economici collettivi di Società e/o di Gruppo, contribuisca all'ottimizzazione e allo sviluppo dei *business* aziendali.
Nel processo di MBO 2017 la sicurezza sul lavoro e la sostenibilità ambientale sono state confermate come principi e valori fondamentali rispetto ai quali accrescere la cultura e la sensibilità di tutti i dipendenti del Gruppo.
L'offerta retributiva complessiva in favore dei dirigenti è integrata, inoltre, da una serie di *benefit*/agevolazioni che riguardano principalmente: il telefono cellulare, la copertura assicurativa per infortuni professionali ed extraprofessionali, per invalidità permanente da malattia e *mortis causa*, il fondo assistenza sanitaria integrativa (FASI), il fondo di previdenza integrativa (PREVINDAI) e, infine, l'assicurazione sanitaria integrativa al Fasi (ASSIDAI).

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

INVESTIAMO NELLE COMPETENZE DELLE NOSTRE PERSONE

404-1 **404-2**

In linea con il Piano d'Impresa, le attività di formazione hanno contribuito nel 2017 a declinare le strategie in obiettivi e azioni misurabili, attraverso progetti pilota strategici e fornendo a tutti dipendenti le competenze e le abilità necessarie al raggiungimento degli obiettivi d'impresa, sostenendone la performance e il ruolo specialistico.
Nel 2017 sono state erogate più di 431 mila giornate/uomo di formazione a livello di Gruppo[66], circa il 21,5% in più rispetto al 2016, con la finalità di mantenere e aggiornare le competenze tecnico specialistiche, sviluppare una più forte cultura della sicurezza e dell'efficienza operativa. L'incremento rispetto ai volumi del 2016 è dovuto essenzialmente a: l'aumento delle assunzioni di risorse laureate neo ed esperte all'interno delle diverse società con conseguente ampliamento del target coinvolto nei percorsi formativi dedicati a *Onboarding* e *Induction*; la maggiore diffusione e sensibilizzazione sui temi strategici e sulle evoluzioni di mercato derivanti dal Piano Industriale; l'avvio del progetto pilota di *smart working* nel Gruppo che ha visto il coinvolgimento del *top management*, delle risorse rientranti nella sperimentazione e dei loro *manager* diretti in attività formative di accompagnamento.
Grande attenzione ai temi del Cliente, del mercato e della competizione; importanti investimenti anche nella formazione a supporto dell'innovazione tecnologica e di processo perseguita con efficacia dalle società nei business di pertinenza. Sono state inoltre realizzate circa 16 mila giornate di formazione per il personale esterno appartenente ad Aziende fornitrici al fine di assicurare standard di competenze e di sicurezza omogenee.
Il costo complessivo, relativo alle sole giornate rivolte ai dipendenti è stato di circa 7 Mln di euro[67], e il ricorso ai finanziamenti per la formazione ha generato un ricavo pari a circa 6 Mln.

66 Il perimetro di analisi riguarda le seguenti società FS SpA, RFI, Trenitalia, Busitalia Sita Nord, Ferservizi, Italferr, FS Sistemi Urbani, Mercitalia Logistics e Mercitalia Rail.
67 I costi includono esclusivamente i costi esterni per attività di formazione (docenza, progettazione e logistica).

Le attività formative erogate a livello di Gruppo si distinguono nelle aree di seguito descritte:
- **Istituzionale:** interventi formativi/informativi dedicati alla presentazione del Gruppo e delle linee strategiche aziendali;
- **Comportamentale/manageriale:** corsi e seminari orientati all'acquisizione e/o allo sviluppo di competenze tipicamente gestionali, comportamentali, relazionali;
- **Tecnico/professionale:** interventi formativi finalizzati all'acquisizione e aggiornamento di competenze tecnico-professionali, sia pratiche sia teoriche;
- **Comune/trasversale:** interventi formativi dedicati all'acquisizione e aggiornamento di competenze comuni alle persone rispetto al livello organizzativo (lingue, informatica, ecc.).

La Capogruppo e le società operative intervengono generalmente su tutte le tipologie formative indicate; nello specifico, la Capogruppo ha responsabilità diretta soprattutto sulla formazione Istituzionale e Manageriale verso le popolazioni target, mentre le società intervengono prevalentemente nell'ambito della formazione tecnico-professionale su specifici ruoli di *business*.

I principali obiettivi formativi raggiunti sono stati:
- accompagnare i processi di innovazione e cambiamento in atto;
- consolidare le competenze manageriali sostenendo la *performance* delle persone che arrivano a ricoprire posizioni a più alto e ampio grado di responsabilità;
- accompagnare i neoassunti nei percorsi di *induction*;
- sostenere la cultura del *diversity management* anche attraverso una forte focalizzazione ai temi della conciliazione vita-lavoro;
- agevolare la diffusione di una cultura aziendale orientata all'internazionalizzazione.

La formazione erogata direttamente dalle società si è focalizzata su:
- mantenimento e abilitazioni di competenze relative ad attività di sicurezza di esercizio;
- normativa tutela ambiente;
- ruoli e «mestieri chiave» dei principali processi produttivi;
- obblighi di legge su salute e sicurezza lavoro, nonché sviluppo della cultura e dei comportamenti sicuri.

GIORNATE/UOMO DI FREQUENZA PER AREA DIDATTICA 2017

GIORNATE/UOMO DI FREQUENZA PER INQUADRAMENTO PROFESSIONALE 2017

MOVING WELFARE

102-8 **405-1**

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane gestisce e organizza le risorse umane nel pieno rispetto dei diritti sanciti dalle norme di legge e dal Codice Etico. Attraverso il Codice Etico, il Gruppo "assicura a tutti le medesime opportunità, garantendo un trattamento equo basato su criteri di merito, senza discriminazione alcuna. Si impegna, inoltre, a tutelare l'integrità morale del personale, evitando che questo subisca illeciti condizionamenti o indebiti disagi. Per questo motivo salvaguarda il personale da atti di violenza psicologica e contrasta qualsiasi atteggiamento o comportamento discriminatorio o lesivo della persona, delle sue convinzioni e delle sue preferenze". Inoltre, grazie ad azioni realizzate dalle strutture preposte e alle iniziative del Comitato Pari Opportunità (CPO)[68], il Gruppo si impegna a realizzare ambienti inclusivi in un'ottica di valorizzazione delle diversità e a promuovere programmi dedicati alle lavoratrici.
Le attività e i progetti per i dipendenti del Gruppo sono sostenuti da una parte dai CPO Nazionale e Territoriali, dall'altra direttamente da strutture interne dedicate.

INIZIATIVE AZIENDALI

DIVERSITY & INCLUSION (D&I)

- ***Women in Motion***[69] (WIM): relativamente alla dimensione interna (percorso di *change management* per migliorare la situazione lavorativa delle donne impiegate nelle aree tecniche e abbattere le barriere culturali), si è conclusa la campagna rivolta alle aree tecniche; per la dimensione esterna (rivolta alle studentesse delle scuole medie e superiori con il coinvolgimento di *mentor* di FS) invece, oltre a ultimare la formazione *mentorship* (coinvolte circa 80 donne del Gruppo), è stata realizzata la campagna di orientamento scolastico che ha coinvolto 62 scuole, fra scuole superiori e scuole medie, di tutto il territorio nazionale per un totale di 3.300 studenti coinvolti.

  È stato realizzato, inoltre, l'evento WIM nella officina di Vicenza di Trenitalia che ha visto la partecipazione di circa 350 persone tra istituzioni, stampa, *top management*, *mentor* e circa 250 studenti italiani. È stata progettata e avviata la nuova formula WIM, *in viaggio con l'altra metà del cielo*, un progetto di alternanza scuola lavoro che coinvolge 10 Istituti Tecnici italiani e le bambine delle scuole elementari a essi collegate;

- ***Network* delle Presidenti**[70]: coordinamento delle attività connesse al progetto comune *WIM* e realizzazione del viaggio di *Girls in Motion*: 20 studentesse delle scuole superiori hanno intrapreso con FS un viaggio per l'eccellenza della tecnica italiana – dal 25 al 29 aprile – visitando impianti non solo ferroviari ma anche di alcune società del *network*;
- ***Policy D&I***: sono in fase di elaborazione delle linee guida operative e trasversali a tutti i processi aziendali, per il riconoscimento, la valorizzazione e la gestione attiva di tutte le forme di diversità. Prevedono, per i diversi processi, obiettivi e azioni da implementare oltre che degli indicatori diretti per il monitoraggio dell'applicazione della D&I nel Gruppo;

68 Organismo aziendale bilaterale e paritetico istituito ai sensi dell'art. 1, punto 3, lett. C) del CCNL della Mobilità/Area contrattuale Attività ferroviarie e dell'art. 3 del Contratto Aziendale di Gruppo FS Italiane del 16 dicembre 2016. Il Comitato è articolato in un comitato nazionale e 15 comitati territoriali. Nel 2017 sono stati rinnovati sia il CPO Nazionale sia quelli territoriali e nominati i nuovi Presidenti (il rinnovo di alcuni CPO territoriali è avvenuto nei primi mesi del 2018).
69 Progetto, in collaborazione con "Valore D", associazione di grandi imprese per la diversità e la *leadership* femminile, il cui obiettivo è promuovere la carriera delle donne nelle aree tecniche e nei settori lavorativi che fino ad oggi sono stati impiegati prevalentemente da uomini.
70 *Network* di donne, Presidenti di grandi aziende, importanti associazioni o PMI per sostenere la presenza delle donne nel mondo del lavoro.

- **Formazione maternità e "leadership poliedrica"**: realizzazione di altre tre edizioni rivolte a 33 donne rientrate dal periodo della maternità e a 28 loro responsabili diretti o superiori, per un totale di 176 gg/uomo. Come per le edizioni precedenti, durante le 6 giornate di corso, le dipendenti con i loro rispettivi responsabili hanno lavorato sulla consapevolezza delle reciproche esigenze correlate alla maternità; le donne hanno riflettuto sulle strategie e sugli strumenti per sviluppare un migliore equilibrio tra il ruolo professionale e il ruolo familiare e sulla propria motivazione ed efficacia professionale; i responsabili diretti hanno approfondito le tematiche relative alla leadership poliedrica e alla gestione della motivazione;
- **Associazione Valore D**[71]: partecipazione a 38 eventi per sostenere l'inclusione delle diversità, due percorsi di *mentoring* interaziendali, due percorsi di sviluppo dedicati a donne del *management* (in totale 60 partecipanti tra i dipendenti);
- ***Area Agenig - Inplacement***: elaborazione di linee guida di Gruppo per un processo standardizzato di ricollocamento individuale con relativi strumenti di motivazione a supporto. Il processo si rivolge alle persone che si trovano in determinanti momenti di vita professionale e privata.

WELFARE

- ***Smart working***: firmato l'Accordo con le OO.SS. per la definizione dei principi fondamentali di una sperimentazione intersocietaria, progetto pilota, della durata di 6 mesi a decorrere dal 1 settembre 2017. Il pilota ha coinvolto un bacino di 481 potenziali aderenti selezionati sulla base di un'analisi organizzativa tra i dipendenti di sei società del Gruppo (circa il 37% ha aderito alla sperimentazione);
- **Assistenza Sanitaria Integrativa**: in linea con quanto previsto dal contratto della Mobilità e il Contratto Aziendale di Gruppo, è stata rinnovata l'assistenza sanitaria integrativa firmando una convenzione con il nuovo fornitore RBM Assicurazione Salute. Tale convenzione dal 1 luglio 2017 sostituisce la precedente con la SNMS Cesare Pozzo e prevede la possibilità per i dipendenti di accedere a coperture aggiuntive per sé stessi e per il proprio nucleo familiare a condizioni particolarmente vantaggiose;
- **Portale *Moving Welfare***: l'11 novembre è stato attivato il nuovo portale, uno strumento unico e integrato in cui trovare tutta l'offerta di *welfare* e di *people caring* del Gruppo. Oltre a offrire un ampio catalogo di servizi e convenzioni per il tempo libero e benessere, per l'istruzione dei figli e per la cura dei familiari, permette ai dipendenti di gestire le domande di rimborso per i servizi di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro[72];
- **Contributi unilaterali**: per il secondo anno consecutivo, il Gruppo ha previsto l'erogazione di un contributo unilaterale per sostenere il pagamento delle rette per la frequenza di asili nido per i figli dei dipendenti sulla base dell'ISEE; inoltre ha aderito al programma di orientamento *Push To Open*, un programma multimediale di orientamento di 4 mesi dedicato ai figli di dipendenti che frequentano gli ultimi anni delle scuole superiori;
- ***Open Day***: sono stati aperte ai figli dei dipendenti 15 sedi di lavoro del Gruppo in 11 regioni, tra uffici, impianti, sale di controllo e impianti storici. In totale hanno partecipato 2.780 persone di cui circa 1.300 bambini tra i 4 e i 12 anni. In ogni sede sono stati organizzati laboratori didattici e creativi sul mondo ferroviario, sui suoi mestieri e sul futuro della mobilità con un forte orientamento alla *diversity* e *inclusion*; inoltre, il personale locale ha organizzato e gestito visite guidate sulle attività principali svolte e luoghi di interesse maggiore (distribuiti *gadget* a tema e un libro sui mestieri ferroviari).

71 Il Gruppo è socio sostenitore dell'Associazione, in linea con le strategie di valorizzazione delle diversità e, in particolare, di sostegno della *leadership* femminile.
72 Al 31 dicembre, si sono registrati 12.986 accessi e risultano inoltrate 2.571 richieste di rimborso.

INIZIATIVE COMITATO PARI OPPORTUNITÀ (CPO)

Nel corso del 2017, a seguito del rinnovo del Contratto, si è proceduto al rinnovo del CPO Nazionale, dei CPO territoriali e alla nomina delle Presidenti. Il CPO Nazionale ha elaborato un proprio T*ableau de Bord* per inquadrare la propria attività, distinguendo tra aree tematiche relative alle possibili disparità di genere e ambiti di intervento (conoscere, far conoscere e formulare proposte), con l'obiettivo ultimo del sostegno alla parità di genere e alla prevenzione delle discriminazioni. Il *Tableau de Bord* è parte integrante e premessa del proprio piano di azione, le cui principali aree di intervento sono:

- *Work life balance* e flessibilità - analisi di ricerche, dati, piattaforme specialistiche, ecc. sul tema e sul quadro normativo di riferimento; ricognizione delle azioni aziendali e *benchmark*; raccolta di bisogni e *feedback* dai lavoratori; organizzazione di *workshop*;
- Molestie sessuali - integrazione delle novità legislative della legge di Stabilità 2018 nel Codice di condotta contro le molestie sessuali nei luoghi di lavoro, già approvato nel 2016 ed elaborazione delle linee guida per la sua attuazione;
- Prevenzione e salute - sensibilizzazione dei dipendenti a corretti stili di vita in ufficio e fuori; programmi di *screening*;
- Comunicazione - azioni per sensibilizzare sui temi della parità e cultura di genere, informare attraverso dati, ricerche e analisi, promuovere il cambiamento culturale e il superamento degli stereotipi;
- Attività di studio e ricerca e analisi documentale - sui principi di parità e pari opportunità, leggi a livello nazionale ed EU, materiali prodotti nell'ambito del Dialogo Sociale EU del settore ferroviario.
- Analisi della mobilità e delle scelte modali in ottica di genere - introduzione della prospettiva di genere anche nella valutazione delle azioni aziendali per favorire lo *shift* modale.

Di seguito si riportano le principali azioni realizzate.

PREVENZIONE E SALUTE

- organizzati tre seminari di sensibilizzazione in collaborazione con l'associazione LILT tenuti alla stazione di Milano Porta Garibaldi (coinvolti in totale circa 300 lavoratrici/ori): "Stili di vita salutari", "Un nastro rosa per la prevenzione del tumore al seno", "Prevenzione del tumore alla prostata";
- avviato nel Lazio il progetto "Prevenzione e Salute in ufficio" per migliorare la qualità e la varietà di cibi e bevande distribuiti dalle macchinette erogatrici.

CONDIZIONI DI LAVORO

- attivazione in Lombardia e Piemonte di sportelli di ascolto a frequenza mensile riservato ai dipendenti per confrontarsi con il CPO di competenza sulle problematiche lavorative. Inoltre, in Lombardia sono state organizzate tre riunioni itineranti negli impianti (Officina Manutenzione Locomotive Voghera, Ferservizi Milano, Uffici di RFI) presentando compiti e obiettivi del CPO ai dipendenti.

COMUNICAZIONE

- intensificata nella *intranet* aziendale la pubblicazione di messaggi rivolti a tutti i dipendenti del Gruppo, con l'obiettivo di far conoscere l'attività e promuovere la parità, come quelli in occasione della giornata mondiale contro la violenza alle donne o riguardanti la conciliazione vita-lavoro (collegata agli auguri di Natale);
- distribuite sul territorio locandine riguardanti tematiche attinenti la conciliazione vita-lavoro e di interesse delle lavoratrici, in occasione della ricorrenza dell'8 marzo (Puglia, Basilicata, Lazio, Marche, Umbria e Abruzzo);
- redatta e diffusa la 12^ edizione del Volantone 8 marzo (Lazio).

INCONTRI CON LE CONSIGLIERE DI PARITÀ E DIFFUSIONE DI BUONE PRASSI

- organizzato un incontro di formazione con la Consigliera di Parità della regione Marche. Tra gli obiettivi conoscere il suo ruolo e le sue funzioni, la normativa di riferimento e i principi che devono ispirare le politiche di genere e l'attività del CPO;
- organizzato un incontro con la Consigliera di Parità di Genova sulla "prevenzione e gestione delle aggressioni al personale di *front line* da parte di terzi" con l'obiettivo di diffondere all'azienda di trasporto pubblico locale AMT le buone prassi messe in atto dal Gruppo.

SALUTE E SICUREZZA

403-2 **403-3**

I temi della salute e sicurezza sul lavoro sono al centro dello sviluppo e della crescita del Gruppo, quale valore imprescindibile ed elemento qualificante la sua identità industriale, come confermato anche dal Piano Industriale 2017-2026.
Anche nel 2017 le attività di prevenzione sono state incentrate sulla attuazione degli obiettivi di riduzione degli infortuni e di miglioramento della prevenzione, emanati con la Disposizione di Gruppo n. 214/2016.
Nella consapevolezza che la crescita del Gruppo debba coinvolgere tutti i nostri *stakeholder*, tra cui le imprese appaltatrici, si è tenuto, nel mese di luglio, il terzo seminario infragruppo: *"Requisiti contrattuali e monitoraggio infortuni delle imprese appaltatrici in materia di salute e sicurezza"*. Il seminario ha visto la partecipazione di tutti i responsabili della sicurezza delle società del Gruppo. Inoltre, nell'ambito dei lavori del "*Tavolo interaziendale salute e sicurezza*", cui aderiscono le principali imprese italiane[73], si è tenuto un seminario per confrontarsi sulle modalità con cui gestire i rapporti con le ditte appaltatrici e con i fornitori; in tale contesto, il Gruppo ed ENI hanno concordato di sviluppare iniziative comuni per condividere strumenti, metodologie e buone prassi operative per lo sviluppo delle cultura della sicurezza dei rispettivi appaltatori.
Il Gruppo partecipa al progetto di "*Laboratorio sui modelli organizzativi Health, Safety and Enviroment*" curato dalla Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa[74], con l'obiettivo di analizzare e confrontare i modelli organizzativi della salute e sicurezza sul lavoro. Il Laboratorio svilupperà quattro temi: stili di *leadership* e comportamenti "*Extra-Role*", gestione del rischio, permeabilità dei modelli organizzativi HSE, sistema delle deleghe e responsabilità (si concluderà a fine 2018).
Nella tabella che segue si riportano i dati sugli infortuni indennizzati, in via di definizione, forniti dall'ente assicuratore INAIL. Il perimetro di riferimento del 2017 è stato ampliato rispetto ai dati degli anni precedenti.

INFORTUNI INDENNIZZATI INAIL DISTINTI IN OCCASIONE DI LAVORO, PER GENERE E IN ITINERE

Anno[75]	Infortuni in occasione di lavoro	Infortuni donne	Infortuni uomini	Indice di incidenza[76] generale	Indice di incidenza donne	Indice di incidenza uomini	Infortuni mortali	Indice di gravità[77]	Infortuni in itinere
2017[78]	1.186	157	1.029	19,2	17,2	19,5	1	n.d.[79]	287
2016[80]	1.353	173	1.180	22,6	19,7	23,0	2	1.001	303
2015[81]	1.458	185	1.273	24,1	20,8	24,7	0	827	269

73 Tra cui ENI, Enel, Telecom, Poste Italiane, Terna, Anas, Autostrade per l'Italia, Vodafone, ecc.
74 Hanno aderito, oltre al Gruppo FS, i gruppi industriali componenti il Tavolo Interaziendale HSE (Eni, Vodafone, Enel, Terna, Autostrade per l'Italia, IPZS, Saras).
75 I dati INAIL 2016 e 2017 sono in via di consolidamento.
76 Indice di incidenza: [n. infortuni sul lavoro/consistenza]*1.000 dipendenti, calcolato secondo lo standard europeo ESAW.
77 Indice di gravità: [numero di giornate perse/consistenza]*1.000 dipendenti.
78 I dati 2017 includono le seguenti società: FS SpA, RFI, Trenitalia, Ferservizi, Italferr, FS Sistemi Urbani, Italcertifer, Mercitalia Logistics, Mercitalia Rail e Busitalia Sita Nord.
79 Il dato INAIL non è ancora disponibile.
80 I dati 2016 includono le seguenti società: FS SpA, RFI, Trenitalia, Ferservizi, Italferr, FS Sistemi Urbani, Italcertifer e Mercitalia Logistics.
81 I dati INAIL 2015 includono le seguenti società: FS SpA, RFI, Trenitalia, Ferservizi, Italferr, Italcertifer e FS Logistica.

A parità di perimetro si evidenzia il trend in diminuzione sia degli infortuni, con una riduzione rispetto al 2016 di circa il 5,2% a fronte di un obiettivo del 3%, sia dell'indice di incidenza di circa il 5% rispetto al target prefissato del 2%; risultano sostanzialmente costanti gli infortuni in itinere.
In Italia, le malattie occupazionali, che danno luogo a immediati danni alla salute dei dipendenti, sono denunciate dal datore di lavoro all'INAIL nell'ambito degli infortuni sul lavoro, come previsto dalla normativa vigente in materia, e sono conteggiate dall'INAIL nel novero degli infortuni sul lavoro. A tal riguardo, nel Gruppo si segnalano, in particolare, denunce di infortunio per stress post traumatico del personale di guida treno (in caso di investimenti di persone lungo le linee ferroviarie, generalmente suicidi).
A questa fattispecie, si aggiungono le malattie professionali determinate da genesi di lungo periodo dovute a fattori patogeni presenti nei luoghi di lavoro. Nel caso del Gruppo, i riconoscimenti delle malattie professionali, che sono normalmente non superiori al 50% delle denunce, riguardano accadimenti organizzativi di molti anni addietro, in taluni casi decine di anni.
Le malattie professionali più presenti nelle attività ferroviarie sono quelle osteo-articolari e muscolo scheletriche nonché le ipoacusie da rumore. Di seguito si riportano in tabella i dati delle visite di controllo sanitarie periodiche, relative ai vari fattori di rischio, che rappresentano uno degli elementi più significativi delle attività di prevenzione delle malattie occupazionali delle società del Gruppo.

	2017	2016	2015
Personale sottoposto a visite di sorveglianza sanitaria	51.502	45.074	45.495
Personale sottoposto a visite mediche di sicurezza ferroviaria	17.735	16.266	15.772

Circa il 15% delle giornate/uomo, nell'area didattica tecnico-professionale, sono state dedicate alla formazione in materia di salute e sicurezza del lavoro e ambiente, per un totale di circa 56.500 giornate/uomo.

LE RELAZIONI INDUSTRIALI

102-12 102-41 401-3 402-1 403-2

Le relazioni industriali sono improntate al massimo rispetto degli impegni fissati dalla normativa nazionale di riferimento e dai contratti vigenti.
Le Organizzazioni sindacali (OOSS) sono destinatarie delle informative previste e svolgono attività di contrattazione secondo quanto stabilito dal CCNL[82]. Anche le modifiche delle macrostrutture organizzative societarie e delle microstrutture delle singole unità produttive sono oggetto di informativa alle OOSS.
Lo stesso CCNL prevede che le modifiche relative all'organizzazione del lavoro e all'articolazione dei regimi di orario debbano essere precedute da una specifica procedura negoziale, destinata a esaurirsi nel termine massimo di 20 giorni dalla sua attivazione. La contrattazione con le OOSS avviene sia a livello centrale, attraverso le rispettive segreterie nazionali, sia a livello territoriale, attraverso le segreterie regionali congiuntamente alle Rappresentanze Sindacali Unitarie.
Nel Gruppo vigono accordi formali con le Organizzazioni sindacali sulla salute e sicurezza del lavoro che intendono promuovere interventi tesi a favorire lo sviluppo della cultura della sicurezza e della prevenzione tra i lavoratori, attraverso il tempestivo aggiornamento della formazione dei dipendenti anche per effetto dell'introduzione di nuove apparecchiature o nuove tecnologie.
Per approfondimenti sulle Relazioni industriali si rimanda alla *Relazione finanziaria annuale 2017* del Gruppo (cap. Relazione sulla gestione, par. Gli *stakeholder*).
Sostanzialmente immutati il tasso di sindacalizzazione e assenteismo nel Gruppo, pari rispettivamente a 62,95% e 8,8%.

	2017	2016	2015
Tasso assenteismo [83]	8,8%	8,9%	8,8%
Ore perse per sciopero	57.709	108.776	50.617

Per quanto riguarda le ore perse per sciopero si è registrato un decremento sostanziale rispetto all'anno precedente. Inoltre, si deve considerare che gli scioperi di carattere aziendale riguardano il 21% delle ore perse complessive in linea con il valore registrato nel 2016.

82 Nel Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane non esistono rischi per la libertà di associazione e contrattazione.
83 Nel calcolo del tasso di assenteismo rientrano, in particolare, le ore perse per malattia, infortuni, maternità, sciopero, ex legge 104, permessi studio, permessi matrimoniali e straordinari.

TRENITALIA
Emanuela N.
2928630

CONGEDO PARENTALE NEL GRUPPO

Il Gruppo FS Italiane applica la normativa di riferimento legale e contrattuale che prevede il periodo di fruizione del congedo parentale fino a 12 anni di vita del bambino: oltre al periodo di astensione obbligatoria (congedo di maternità/paternità) previsto dalla legge, il dipendente (padre e/o madre) può usufruire di un periodo di astensione facoltativa; tale periodo può arrivare a un massimo di sei mesi per ciascun genitore, ma non può superare, nel caso ne usufruiscano entrambi i genitori, gli 11 mesi.
Il CCNL della Mobilità recepisce quanto contenuto nel D.Lgs. 151/2011[84] e prevede, nel Contratto aziendale di Gruppo, condizioni di miglior favore in ordine al trattamento economico durante il periodo di astensione facoltativa da parte di un qualsiasi dipendente (fino a 6 anni di vita del bambino).
Il numero dei dipendenti che hanno usufruito di almeno una giornata di congedo parentale, nel corso del 2017, è il seguente:

	N	Giornate
Donne	1.039	21.335
Uomini	3.998	50.192
TOTALE	**5.037**	**71.527**

A completare il quadro delle azioni a tutela della maternità, sono previsti permessi per visite e accertamenti prenatali nonché per la malattia del bambino. Anche per quest'ultimi il Contratto aziendale di Gruppo prevede condizioni di miglior favore rispetto a quanto regolato dal CCNL di riferimento.

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

L'ATTENZIONE ALLA COMUNITÀ

103-2 103-3

HIGHLIGHT

102-15

ABBIAMO FATTO...

Apertura del nuovo
HELP CENTER
di Pisa

gli *Help Center* sono sportelli di ascolto nati con l'obiettivo di intercettare e avviare i più deboli verso efficaci percorsi di recupero

Viaggi con Treni Storici

768 corse
con treni d'epoca
68.421 viaggiatori

Greenways
Promozione del riuso ex linee a scopi sociali

pubblicato il volume "Atlante di viaggio lungo le ferrovie dismesse"

Potenziamento
DELL'*HELP CENTER* DI ROMA

Inaugurazione nuovi locali

Campagna
RACCOLTA FONDI NATALIZIA

con Banco Alimentare
"Condividi anche tu"

Inaugurazione del
Centro Polifunzionale a Napoli

per offrire assistenza ad anziani e organizzare attività di formazione e reinserimento per ragazzi ex detenuti

... DOVE VOGLIAMO ARRIVARE

Protocollo d'Intesa FS-Banca Etica

per finanziare progetti per il riuso delle stazioni e il recupero delle linee dismesse.

Avvio di bandi per selezionare i progetti d'interesse

RIUSO SOCIALE DELLE STAZIONI FERROVIARIE

Censimento
sullo svolgimento delle attività sociali in altre 100 stazioni

APERTURA DI NUOVI
HELP CENTER

NELLE STAZIONI DI
VIAREGGIO, LIVORNO, PRATO, PISTOIA

Dottor Binario

Presidio medico
per i senza fissa dimora e vaccinazioni

LA SOLIDARIETÀ NEL GRUPPO

103-2

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

HELP CENTER E CENTRI DI ACCOGLIENZA

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

Gli *Help Center* sono degli sportelli di ascolto "a bassa soglia", privi cioè di un filtro all'ingresso, nati con l'obiettivo di intercettare e prendere in carico i più deboli della nostra società al fine di avviarli verso degli efficaci percorsi di recupero, collaborando con i servizi sociali e le istituzioni preposte. Il Gruppo gioca un ruolo importante in questo progetto, concedendo in comodato d'uso gratuito locali, all'interno o nei pressi delle stazioni ferroviarie, ad associazioni ed enti, che si occupano di marginalità ed emergenza sociale, affinché possano creare le strutture degli *Help Center*. La rete degli *Help Center* si estende attualmente in 18 stazioni ferroviarie dal Nord al Sud dell'Italia. La superficie totale concessa è pari a circa 2.919 m^2 per un valore commerciale pari a € 4.378.500[85].
In questo contesto di emergenza, le Ferrovie dello Stato Italiane, a partire dallo scorso anno, hanno concesso ampi spazi al Comune di Milano all'interno dei quali la "Fondazione Progetto Arca" ha realizzato un importante progetto di prima accoglienza e orientamento.

A dicembre 2017 si è aperto a Pisa San Rossore il 18° *Help Center* con il progetto "Scambi e binari": uno spazio di circa 100 m^2 messo a disposizione dal Gruppo FS, per l'avvio di nuovo un polo sociale in un quartiere che presenta fenomeni di marginalità e disagio. Altri *Help Center* sono stati potenziati nel corso del 2017 e sono in corso le verifiche per l'ampliamento di Messina.

85 Valore di vendita medio desumibile dal mercato pari a 1.500 euro al m^2. Quest'ultimo dato (invariato rispetto all'anno scorso) fa riferimento ai valori medi di mercato di immobili in grandi città e in stato di parziale degrado, in zone non ad alta valenza commerciale per i metri quadrati concessi per attività sociali.

Ancora, grazie all'accordo fra la Regione Toscana e il Gruppo FS, è in fase di valutazione l'apertura di ulteriori *Help Center*, a: Viareggio, Livorno, Grosseto e Montecatini. Inoltre, è in fase di studio l'apertura di nuovi centri a Terni, Rovereto, Venezia Santa Lucia, Cagliari e Palermo.

RETE DEGLI *HELP CENTER*

ESISTENTI

ROMA[86]
CHIVASSO[87]
MILANO
GENOVA
MESSINA
BOLOGNA
BARI[89]
PESCARA
FOGGIA
NAPOLI
CATANIA
TORINO
FIRENZE SANTA MARIA NOVELLA[90]
MELFI
PISA[91]
REGGIO CALABRIA
TRIESTE

POTENZIALI

PISTOIA
PRATO
LIVORNO[88]
VIAREGGIO
GROSSETO
MONTECATINI
TERNI
ROVERETO
VENEZIA SANTA LUCIA
CAGLIARI
PALERMO
GENOVA (P. PRINCIPE)

Affinché gli *Help Center* possano lavorare sinergicamente, a vantaggio anche della qualità del servizio e della sicurezza nelle aree ferroviarie, il Gruppo si avvale della stretta collaborazione dell'Osservatorio Nazionale sul Disagio e la Solidarietà nelle Stazioni (ONDS).
L'ONDS, la cui direzione è affidata alla cooperativa sociale Europe Consulting Onlus, svolge attività di coordinamento di tutti i centri, di formazione per gli operatori degli *Help Center* e di analisi dettagliate nell'ambito del disagio sociale. La situazione in tempo reale degli *Help Center* collegati in rete è visibile sul sito www.onds.it, nel quale sono presenti anche un insieme di informazioni utili agli operatori sociali.
Nel 2017 il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha destinato circa €129.300 alla realizzazione di attività e progetti a favore delle persone in stato di disagio sociale, con ricadute sia in termini occupazionali, rispetto agli operatori sociali richiesti dai centri di accoglienza, sia in termini di inserimento socio-lavorativo delle persone in stato di disagio.

86 A seguito dell'introduzione dei varchi di accesso ai binari della Stazione di Roma Termini, l'*Help Center* si è trasferito in Via di Porta San Lorenzo (nel quartiere San Lorenzo limitrofo alla stazione) in più ampi locali resi disponibili e consegnati già ristrutturati a cura del Gruppo.
87 Il Centro non opera in spazi concessi da FS ma in locali di proprietà; il servizio è comunque erogato in stazione intercettando le persone disagiate per indirizzarle verso l'Help center.
88 Il comodato è stato firmato; l'operatività inizierà nel 2018.
89 Vedi nota precedente.
90 Il centro a marzo 2018 è stato trasferito in nuovi locali più ampi e ristrutturati da FS.
91 Aperto a dicembre 2017.

PRINCIPALI PRESTAZIONI DELLA RETE DEGLI *HELP CENTER*

Nel 2017 la rete di *Help Center*[92] ha preso in carico 25.890 persone con un incremento di utenza rispetto all'anno precedente del 14%[93].

INDICATORI PRINCIPALI DELLE ATTIVITÀ DEGLI HELP CENTER DELLA RETE ONDS	2017	2016	2015	2017 vs 2016
Giorni di apertura complessiva	4.635	4.565	3.798	2%
Ore di apertura complessiva	25.614	31.721	26.251	-19%
INGRESSI	**192.958**	**241.237**	**116.328**	**-20%**
Interventi di orientamento sociale	95.181	74.411	84.085	28%
Interventi di bassa soglia	361.107	409.005	364.987	-12%
TOTALE INTERVENTI	**456.288**	**483.416**	**449.072**	**-6%**
TOTALE UTENTI	**25.890**	**22.687**	**21.292**	**14%**
di cui nuovi utenti	13.254	10.790	9.135	23%
Interventi sociali/giorno	21	16	22	26%
Interventi di bassa soglia/giorno	78	90	96	-13%
Utenti/giorno	7	6	6	14%
Nuovi utenti/giorno	3	2	2	21%

Oltre il 50% sono "nuovi" utenti, ossia persone che per la prima volta si sono rivolte ai servizi sociali di stazione della rete ONDS. Verso queste persone sono stati erogati oltre 95.000 interventi di supporto e orientamento sociale e oltre 360.000 interventi di bassa soglia quali l'erogazione di beni primari, come cibo, vestiti o coperte o servizi igienico sanitari di base (docce e lavatrici) per un totale di circa 456.300 interventi sociali[94].
La maggioranza degli utenti che hanno usufruito della rete sono stati uomini (84%), contro una minoranza di donne (16%)[95]. La nazionalità degli utenti intercettati è stata prevalentemente di stranieri extracomunitari (66%), seguita da italiani (21%) e cittadini stranieri comunitari (12%, in particolare dell'Est Europa).

Oltre agli *Help Center*, sono molteplici i centri di accoglienza sorti all'interno di locali ferroviari non più utilizzati e gestiti dal grande associazionismo italiano, in particolare a Roma e Milano:
- l'Ostello Caritas "Don Luigi Di Liegro" a Roma
- il Centro "Rifugio Caritas" a Milano
- il Centro Diurno "Binario 95" a Roma
- il Progetto Arca onlus a Milano
- il Centro "Pedro Arrupe" (a Roma)[96] per i richiedenti asilo e rifugiati politici gestito dall'Associazione Centro Astalli.

La superficie totale concessa, in comodato d'uso gratuito, per attività sociali svolte nei centri di accoglienza, corrisponde a 14.118 m², per un valore complessivo stimato pari a € 21.177.000[97].

92 Dei 18 Help Center della Rete ONDS hanno operato con continuità nel 2017 solo 16; il Centro di Pisa San Rossore ha aperto a dicembre 2017 mentre quello di Melfi ha avuto un'attività ridotta. Entrambi non sono stati considerati nelle analisi statistiche.
93 Nel 2017 sono stati conteggiati i dati di tre *Help Center* in più rispetto al 2016 (Genova, Brescia e Foggia), senza i quali si sarebbero contati 25.033 utenti con un incremento rispetto al 2016 comunque dell'10%.
94 Gli *Help Center* hanno operato durante l'anno per un totale di 4.635 giorni all'interno dei quali sono state svolte 25.614 ore di lavoro da una media di circa 200 operatori per ora di apertura.
95 La differenza è dovuta principalmente alla numerosità di uomini migranti rispetto alle donne e alla maggiore resilienza di queste ultime rispetto agli uomini (rapporto ONDS 2016).
96 Attivo dal 2002 nei locali dell'ex Ferrotel di Roma Smistamento; nel 2017 sono stati accolte 64 persone appartenenti a 18 nuclei familiari; 10 famiglie hanno lasciato Centro passando a un alloggio autonomo oppure proseguendo il loro percorso in semi-autonomia o in casa famiglia.
97 Considerando un valore medio di 1.500 euro al m².

Complessivamente la superficie totale concessa nel 2017 in comodato d'uso gratuito per attività sociali, corrisponde a circa 24.037[98] m², per un valore complessivo stimato pari a € 36.055.500[99].
Le diverse esperienze internazionali messe in campo sono oggetto di condivisione continua da parte di Gare Européenne et Solidarité, una rete europea di imprese operanti nel settore della mobilità ferroviaria che hanno deciso di mettere a fattore comune e valorizzare ciò che hanno imparato sul disagio sociale. La rete è stata istituita a Roma nel 2008 con la firma della Carta europea per lo sviluppo di iniziative sociali nelle stazioni da parte di cinque imprese ferroviarie: italiane (FS Italiane), francesi (SNCF), lussemburghesi (CFL), belghe (SNCB) e polacche (PKP). Oggi il documento raccoglie l'adesione di altre sette ferrovie di paesi europei: Romania (CFR), Slovenia (Zeleznice), Norvegia (NSB), Bulgaria (NRIC), Danimarca (DSB), Repubblica Ceca (CD) e Svezia (Jernhusen).
La Carta Europea della Solidarietà è un documento ispirato dal Trattato di Lisbona, nel quale le imprese operanti nel settore della mobilità ferroviaria, dei trasporti urbani, le associazioni e le istituzioni firmatarie, si riconoscono. Le imprese firmatarie della Carta Europea della Solidarietà si ispirano altresì ai principi dichiarati nel Libro Verde della Comunità Europea sulla responsabilità sociale di impresa[100]. In ultimo i principi della Carta Europea rientrano nel programma di azione delle Nazioni Unite 2030 per il raggiungimento degli obiettivi sullo Sviluppo Sostenibile.

La rete, unicum nel panorama della CSR in Europa, al 2017 è composta da 17 *partner* che hanno mostrato di condividere la stessa visione dell'impegno civico e sociale, in particolare per quanto riguarda le modalità di gestione del disagio sociale in vigore nelle imprese ferroviarie.
La Carta Europea ha suscitato l'interesse di organizzazioni che si occupano di attività sociali all'estero e ha visto lo scorso settembre l'adesione, come organizzazione sostenitrice del CINI (*Child in Need Institute*).
Si sono conclusi i progetti finanziati dall'Unione Europea: *Train in Stations* che aveva come obiettivo la costruzione di modelli formativi dedicati al personale ferroviario sulle problematiche legate alle persone emarginate e disagiate presenti nelle stazioni.
Altri progetti sono *Hope in Stations* e *Work in Stations*: il primo prendeva a riferimento gli *Help Center* italiani per la creazione di un modello europeo; con il secondo progetto, invece, le stazioni sono diventate il punto di partenza per sperimentare nuovi progetti per il reinserimento nel mondo del lavoro delle persone senza fissa dimora, grazie alle opportunità offerte dall'indotto ferroviario e a nuove modalità di formazione professionale.

CAMPAGNA RACCOLTA FONDI

Ogni anno in collaborazione con grandi organizzazioni caritatevoli nazionali, durante il periodo natalizio, il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane è impegnato nella tradizionale campagna di raccolta fondi da destinare a progetti sociali.
A fine 2017, in collaborazione con la Fondazione Banco Alimentare, è stata organizzata la Campagna Raccolta Fondi "Condividi anche tu", iniziativa a sostegno del recupero e della distribuzione di alimenti da parte della Rete Banco Alimentare. In particolare, sono stati proposti ai viaggiatori delle Frecce, Intercity e linee regionali, una barretta di cioccolata TABLO' Perugina in cambio di una libera offerta.
Il Progetto "Condividi anche tu" sostiene, in particolare, spese per la gestione dei magazzini, del trasporto dei beni alimentari in conto terzi, carburante, automezzi destinati al recupero e alla distribuzione delle eccedenze alimentari particolarmente deperibili ritirate dalla grande distribuzione organizzata e dalle mense aziendali. Il 7 gennaio si è conclusa la prima parte della campagna iniziata a dicembre 2017, con la quale sono stati raccolti oltre 90.000 euro dai volontari[101]. Con la campagna di solidarietà "#aBracciaAperte", iniziata nel dicembre 2016 e conclusasi a giugno[102], sono stati raccolti complessivamente circa 380.000 euro.

98 Il dato relativo alla superficie comprende la rete degli Help Center (2.919 m²) e i Centri di Accoglienza (14.118 m²). A questa superficie va aggiunto, per le finalità sociali e culturali, il Museo della Shoah (7.000 m² a Milano Centrale), concesso all'omonima Fondazione per un canone simbolico.
99 Il valore di vendita medio di mercato pari a 1.500 euro al m². Quest'ultimo dato (invariato rispetto all'anno scorso) fa riferimento ai valori medi di mercato di immobili in grandi città in stato di parziale degrado e in zone non ad alta valenza commerciale per i metri quadrati concessi per attività sociali.
100 Nel Libro Verde si afferma "Il concetto di responsabilità sociale delle imprese che significa essenzialmente che esse decidono di propria iniziativa di contribuire a migliorare la società e rendere più pulito l'ambiente".
101 Al risultato finale ha contribuito anche la raccolta interna attivata tra i dipendenti del Gruppo FS.
102 L'8 gennaio si è conclusa la raccolta da parte dei volontari sui treni Frecciarossa e nelle stazioni nei *desk* allestiti da *Save the Children*, proseguita successivamente fino a giugno nelle biglietterie, nelle *self service* di Trenitalia e nei FRECCIAClub.

PROGETTI NAZIONALI E CAMPAGNE DI SENSIBILIZZAZIONE SOCIALE

Il Gruppo, nel corso dell'anno 2017, ha attivato collaborazioni e promosso partecipazioni a eventi e manifestazioni per la realizzazione di diversi progetti e campagne di sensibilizzazione tra i quali riportiamo a titolo di esempio: il progetto "Piano freddo" per il potenziamento delle attività previste per i mesi invernali dagli *Help Center*, il Progetto "Bellissima" rivolto alle donne ospitate nel Centro polivalente Binario 95 a Roma, un'iniziativa di *crowfounding* con l'obiettivo di aiutare le donne indigenti a riappropriarsi della propria dignità, donando loro un kit di bellezza.

Particolarmente interessante inoltre la collaborazione avviata tra la rete ONDS di FS Italiane e l'associazione Incontradonna, già impregnata da anni con FS nella realizzazione del progetto Frecciarosa[103]. Quest'anno una parte della campagna è stata dedicata alla salute delle persone senza dimora, attraverso l'ideazione di una figura "Dottor Binario" e la realizzazione sperimentale di percorsi e incontri di cura dedicati[104].

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

Prosegue l'iniziativa con le Università (*University Program*), volto a stimolare tesi di laurea e approfondimenti sulle iniziative sociali del Gruppo, che potranno anche essere utilizzate come proposte per integrare/migliorare i progetti in corso o lanciarne di nuovi. Nel 2017 sono state coinvolte le Università degli Studi di Bari, Modena, Reggio Emilia, Pavia Udine e l'Università Ca' Foscari di Venezia.

Infine, il Gruppo FS, ha partecipato a "Fa' la cosa giusta", la principale fiera Nazionale del consumo critico e degli stili di vita sostenibili. La fiera è occasione di incontro e confronto per la valorizzazione dei territori più periferici e meno turistici e per uno sviluppo economico, sociale e culturale.

VALORE ECONOMICO DELLE ATTIVITÀ SOCIALI

ATTIVITÀ	DETTAGLIO ATTIVITÀ	IMPORTO
PROSECUZIONE ATTIVITA' ONDS 2017	Attività di supporto alla struttura Attività Sociali d'Impresa nel coordinamento, monitoraggio e gestione informatica dei dati della rete degli *Help Center*, nelle attività internazionali, nelle attività di *fundraising*, nella gestione di due nuovi data base sul riuso sociale del patrimonio ferroviario inutilizzato e sulla situazione socio economica del Paese.	€ 120.000
EUROPE CONSULTING	Progetto "BELLISSIMA" relativo all'organizzazione di giornate dedicate alla cura dell'aspetto fisico delle donne senza fissa dimora dei centri della Rete ONDS di Roma e del territorio nazionale.	€ 6.200
PROGETTI DI COMUNICAZIONE CSR	ERREPI' comunicazione - incontri in varie sedi universitarie per promuovere nel mondo accademico e studentesco approfondimenti/tesi di laurea sulle attività sociali dell'azienda creando un collegamento tra l'impresa e gli atenei.	€ 15.000
PROGETTO TRENO SOLIDALE	Il progetto prevede l'emissione gratuita di biglietti ferroviari per spostamenti via treno per l'inserimento sociale e lavorativo di persone in stato di grave disagio sociale segnalate dall'Osservatorio Nazionale sul Disagio e Solidarietà nelle Stazioni.	€ 1.567
BANCO ALIMENTARE	Incontro motivazionale presso la sede del Banco Alimentare di Firenze (realizzato il 7 novembre 2017)	€ 1.530
TOTALE		€ 144.297

103 La campagna di sensibilizzazione per la prevenzione del tumore al seno.
104 Gli *Help Center* della rete che hanno partecipato sono stati Firenze, Napoli e Roma; l'idea è quella di estendere questa attività nei prossimi anni agli altri centri della rete.

RIUSO DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE E LINEE FERROVIARIE DISMESSE

Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane possiede, oltre agli *asset* funzionali all'esercizio del *core business*, un esteso patrimonio immobiliare, parzialmente non utilizzato, costituito da stazioni, caselli e sedimi ferroviari. Ad oggi, 443 stazioni impresenziate, dove quindi non è più necessaria la presenza di personale ferroviario grazie alla circolazione telecomandata, sono state in parte dedicate ad attività che contribuiscono alla valorizzazione del territorio o consentono l'attivazione di servizi a favore della cittadinanza[105]. Complessivamente sono stati destinati spazi per circa 95.318[106] m^2 per un valore complessivo di 95.318.000 euro[107].

Anche grazie alla collaborazione con gli Enti locali e con grandi Associazioni del terzo settore, è in grande espansione l'attività sociale nelle stazioni impresenziate che verrà rappresentata, attraverso 88 esempi, in un volume di prossima uscita che racconta come vengono riqualificate le stazioni e quali attività sono svolte nei fabbricati in cui ancora oggi i viaggiatori passano per prendere il treno.

Le linee ferroviarie dismesse ancora di proprietà del Gruppo sono quantificabili in circa 1.500 km di sedime, comprendenti sia le linee definitivamente dismesse con decreto ministeriale, sia quelle costituite da tratti dismessi per la realizzazione di varianti di tracciato su linee regolarmente in esercizio.

Le linee ferroviarie dismesse sono potenzialmente destinabili a un riutilizzo per finalità sociali e turistiche, con beneficio dei territori e delle comunità attraversate. Esempio tipico è la riconversione dei tracciati delle ex linee in *greenways*, cioè in vie di comunicazione riservate a spostamenti non motorizzati (in bicicletta, a piedi, a cavallo, ecc.), a beneficio della mobilità dolce e sostenibile, grazie anche alle contenute pendenze caratteristiche delle linee ferroviarie. Attualmente circa 400 km di linee dismesse e non più di proprietà del Gruppo sono state trasformate in *greenways*/ciclovie[108].

Altra attività riconducibile alla valorizzazione sociale del patrimonio ferroviario del Gruppo è rappresentata dalle tratte ferroviarie, ancora in esercizio, percorse da treni storico-turistici. Tale riuso preserva la funzionalità ferroviaria e il ruolo territoriale di linee secondarie, oramai oggetto di scarsa richiesta di trasporto commerciale.

105 Il numero si riferisce alle stazioni interessate da almeno un contratto di comodato d'uso gratuito.
106 Il numero di riferisce a fabbricati concessi in comodato; per quanto riguarda i piazzali esterni alla stazione e/o terreni, sono stati concessi dal Gruppo circa 4.399.250 m2.
107 Il valore è stimato a € 1000 al m^2 e fa riferimento al valore medio di immobili non di pregio ubicati in aree di non elevata valenza commerciale in città medio piccole.
108 Per promuovere la riconversione delle linee sono state prodotte due pubblicazioni, dove vengono censite e illustrate le linee dismesse del Gruppo: l'"Atlante delle linee ferroviarie dismesse" (2016) e l'"Atlante di viaggio lungo le ferrovie dismesse" (2017).

LE ATTIVITÀ SOCIALI E CULTURALI

IL GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE PER LA CULTURA

Il Gruppo sostiene costantemente eventi nazionali quali concerti, mostre, spettacoli, convegni e iniziative a tutela del patrimonio artistico, culturale e scientifico.
Anche per il 2017 è stata rinnovata l'importante collaborazione con le principali Fondazioni e realtà museali del Paese con l'obiettivo di creare nuove opportunità di viaggio favorendo l'utilizzo del treno come mezzo ideale per arrivare nelle città d'arte, conoscere le eccellenze culturali del Paese e visitare le più importanti esposizioni.

Tra i principali eventi a cui il Gruppo FS Italiane ha partecipato nel 2017, vanno citati:
- la Biennale di Venezia, (Biennale d'Arte e Festival del Cinema);
- le mostre a Palazzo Strozzi a Firenze, Scuderie del Quirinale, a Palazzo delle Esposizioni, al Museo delle Culture a Milano[109].

Il Gruppo, inoltre, è socio di:
- Associazione Civita, punto di riferimento nel dibattito nazionale per la tutela e valorizzazione del patrimonio culturale e ambientale;
- Accademia Nazionale di Santa Cecilia, una delle più antiche istituzioni musicali al mondo.

Il Gruppo inoltre, supporta la crescita di nuove idee e promuove il talento, dialogando con i giovani più innovativi e creativi. Attraverso il sostegno al PNICube, l'Associazione Italiana degli incubatori universitari e delle *business plan competition* locali ("StartCup"), FS Italiane ha voluto supportare concretamente la nascita di nuove *start up* e stimolare la crescita di nuove imprese, partecipando attivamente al *Premio Nazionale dell'Innovazione*. Il Gruppo FS Italiane, inoltre, ha fatto parte della giuria nazionale e ha sostenuto il miglior progetto di impresa della categoria *Industrial*.

109 Da segnalare, inoltre, le *partnership* con la Fondazione Musei Civici di Venezia, Fondazione Brescia Musei e Ferrara Arte, Arthemisia Group, Fondazione Coro e Orchestra Giuseppe Verdi di Milano che offrono benefit ai visitatori che si recano alle mostre in treno.

I GRANDI TEMI SOCIALI

FERROVIE DELLO STATO ITALIANE PER I GRANDI TEMI SOCIALI

Nel 2017 il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane ha sviluppato, insieme a importanti Istituzioni di riferimento e Associazioni di settore, iniziative volte a supportare i temi di attualità come la salvaguardia della salute dell'infanzia, la prevenzione del rischio di abbandono e dispersione scolastica, la promozione della salute e la tutela della donna.

In particolare, sono stati sviluppati i seguenti progetti:

- **Frecciarosa - La prevenzione viaggia ad Alta Velocità.** Iniziativa dedicata alla cura e alla prevenzione delle malattie del seno e all'educazione di corretti stili di vita;
- **Treno dei Bambini:** manifestazione promossa e organizzata dal "Pontificio Consiglio della Cultura" e dal "Cortile dei Gentili". Sul tema "Custodi della Terra ", il Frecciargento, con destinazione Vaticano, ha portato a bordo tanti giovanissimi: 400 bambini provenienti dalle zone terremotate di Amatrice, Accumoli, Arquata del Tronto e Norcia e 50 bambini dell'associazione "Sport senza Frontiere";
- **Evento Comitato Paralimpico:** nell'ambito del progetto del Comitato "Ambasciatori dello sport paralimpico" per far conoscere, attraverso i grandi campioni che hanno preso parte alle Paralimpiadi, le opportunità che lo sport può offrire alle persone disabili sia dal punto di vista della salute e del benessere sia sotto l'aspetto sociale, FS ha sostenuto con un evento in Stazione Centrale di Milano (20 settembre 2017) con le Istituzioni locali e nazionali, la presentazione degli Ambasciatori;
- **Treno Verde:** realizzato in collaborazione con Legambiente e FS Italiane, giunto alla 29sima edizione, ha visto rinnovato il riconoscimento del Ministero dell'Ambiente: oltre 35mila visitatori, tra studenti e cittadini, hanno infatti attraversato un percorso mostra suddiviso in 5 carrozze, un vero e proprio viaggio nel viaggio, dalla dimensione MACRO a quella MICRO, dalle macro problematiche globali dello spreco dei processi produttivi, alla cittadinanza circolare nei quartieri delle città.

FONDAZIONE FS ITALIANE

La Fondazione FS Italiane, istituita nel 2013, ha l'obiettivo di preservare e rendere fruibile il patrimonio storico e culturale rappresentato dai treni storici, dal materiale documentale (libri, documenti e mappe, materiale audiovisivo) che sono testimonianza della storia del settore ferroviario e della società italiana a partire dai primi anni del 1900.

UN PATRIMONIO ITALIANO

Promotori della Fondazione FS sono Ferrovie dello Stato Italiane, Rete Ferroviaria Italiana e Trenitalia. Da dicembre 2015 il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo è "aderente istituzionale" alla Fondazione FS.

Le principali attività svolte dalla Fondazione sono:
- organizzazione di viaggi con treni storici[110];
- promozione del turismo ferroviario;
- manutenzione e messa in esercizio di veicoli storici;
- gestione del Museo di Pietrarsa;
- promozione e organizzazione di manifestazioni, mostre e attività espositive.

VIAGGI CON TRENI STORICI

- **768** corse con treni d'epoca per un totale di **68.421** viaggiatori
- **414** viaggi con treni storici sui «binari senza tempo*» per un totale di **37.531** passeggeri
- **62.560** treni/Km
- **2,2** milioni di ricavi

MUSEO NAZIONALE FERROVIARIO DI PIETRARSA

- **89.353** visitatori
- **2.969** visitatori treno storico
- **18** grandi manifestazioni
- **713** mila euro di ricavi

* Linee ferroviarie, tra la natura e l'arte, "dedicate" ai soli treni storico-turistici, fuori dai grandi nodi ferroviari o dagli itinerari ad intenso traffico.

Nel corso del 2017 sono stati rinnovati i siti web della Fondazione www.fondazionefs.it e del Museo Nazionale Ferroviario di Pietrarsa, www.museopietrarsa.it, contenente, tra l'altro, nuovi *virtual tour* realizzati appositamente per fare apprezzare la bellezza e l'unicità degli spazi del Museo e una sezione dedicata al Centro Eventi e Congressi. Inoltre da dicembre è *online* il nuovo portale dell'archivio storico, www.archiviofondazionefs.it, una piattaforma digitale aperta al pubblico in cui è possibile consultare documenti, disegni, fotografie e pellicole digitalizzate, che raccontano la storia del trasporto ferroviario italiano.

110 Le linee ferroviarie riattivate a scopi turistici "Binari senza tempo", sono state individuate per entrare a far parte di un vero e proprio "museo dinamico" ("Ferrovia della Valsesia", "Ferrovia del Tanaro", "Ferrovia del Lago", "Ferrovia della Val d'Orcia", "Ferrovia del Parco", "Avellino-Rocchetta", "Ferrovia dei Templi", "Benevento – Pietrelcina – Bosco Redole" e "Maniago – Gemona").

La pagina ufficiale su *Facebook* conta oltre 115.000 "mi piace" e sono più di 3.500 gli iscritti alla *newsletter* che ogni mese ricevono il calendario degli eventi in treno storico e al Museo di Pietrarsa.
La Fondazione attraverso le sue attività (ricavi da soci, ricavi da vendita dei biglietti, ricavi da noleggio dei treni storici) investe nella creazione di valore sociale e culturale, per il Paese e per le aree in cui opera. In particolare, le attività di manutenzione e messa in esercizio dei treni storici, le attività di gestione e musealizzazione del patrimonio (materiale rotabile, materiale audiovisivo, disegni) contribuiscono a preservare e valorizzare il patrimonio storico, sociale e culturale del Paese e generano valore per le aree della provincia italiana in cui opera.

1 I ricavi da soci si riferiscono ai contributi versati dai soci Fondatori nel quadriennio 2014-2017 in conto esercizio (per il funzionamento della Fondazione) ed in conto investimento (per finanziare gli investimenti della Fondazione per progetti di tutela, manutenzione e incremento del patrimonio materiale e immateriale).
2 I ricavi da attività comprendono quelli derivanti dalla vendita dei biglietti del museo di Pietrarsa, i ricavi per il noleggio dei treni storici e altri ricavi commerciali. Il periodo di riferimento è il quadriennio 2014-2017.
3 la stima del valore del patrimonio storico, sociale e culturale della Fondazione è stata effettuata sulla base della perizia effettuata da un consulente esterno per la valutazione degli *asset* che sono stati oggetto di conferimento alla Fondazione all'atto della sua costituzione. In via prudenziale tale stima non ha preso in considerazione gli investimenti effettuati per la valorizzazione, manutenzione e messa in esercizio degli *asset* conferiti. Includendo infatti anche tali investimenti il valore del patrimonio storico, sociale e culturale della Fondazione ammonterebbe a circa 15,5 milioni di euro.
4 I passeggeri dei treni storici contribuiscono allo sviluppo delle aree e dei borghi (acquisto di prodotti locali, acquisto di prodotti artigianali) e alla valorizzazione del patrimonio storico e culturale degli stessi. La stima del valore creato per le comunità locali e il territorio è stata effettuata sulla base della ricerca effettuata nel 2013 dall'organizzazione governativa *"All Party Parliamentary Group on Heritage Railways"* dal titolo "The Social and Economic Value of Heritage Railways". Tale ricerca infatti ha stimato che per ogni sterlina di ricavo dalla vendita dei biglietti si generano 2,7 sterline per le comunità locali in termini di acquisto di prodotti locali, pranzo/cena, musei del territorio, ecc.. Tale coefficiente è stato riparametrizzato sulla base del rapporto tra i consumi totali in Gran Bretagna e i consumi totali in Italia nel 2017 (fonte Eurostat). Il coefficiente è risultato quindi essere pari a 2,01.

111 La stima degli impatti è stata effettuata anche sulla base del *Framework* definito dall'Associazione Civita "Dalla CSR alla *Corporate Cultural Responsibility*: come valorizzare gli interventi delle Imprese in Cultura.

08.

2017

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE

102-13

FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

KPMG S.p.A.
Revisione e organizzazione contabile
Via Ettore Petrolini, 2
00197 ROMA RM
Telefono +39 06 80961.1
Email it-fmauditaly@kpmg.it
PEC kpmgspa@pec.kpmg.it

Relazione della società di revisione indipendente sul Rapporto di sostenibilità

Al Consiglio di Amministrazione di
Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A.

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato ("*limited assurance engagement*") del Rapporto di sostenibilità del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane (di seguito anche il "Gruppo") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017.

Responsabilità degli Amministratori per il Rapporto di sostenibilità

Gli Amministratori di Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A. sono responsabili della redazione del Rapporto di sostenibilità in conformità agli standard "*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*" definiti nel 2016 dal *GRI - Global Reporting Initiative* (di seguito "GRI Standards"), indicate nel paragrafo "Nota metodologica" del Rapporto di sostenibilità, e per quella parte del controllo interno che essi ritengono necessaria al fine di consentire la redazione di un Rapporto di sostenibilità che non contenga errori significativi, anche dovuti a frodi o a comportamenti o a eventi non intenzionali. Gli Amministratori di Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A. sono altresì responsabili per la definizione degli obiettivi del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti, nonché per l'identificazione degli *stakeholder* e degli aspetti significativi da rendicontare.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Abbiamo rispettato i principi sull'indipendenza e gli altri principi etici del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'International Ethics Standards Board for Accountants, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1* (*ISQC Italia 1*) e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo di qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamentari applicabili.

KPMG S.p.A. è una società per azioni di diritto italiano e fa parte del network KPMG di entità indipendenti affiliate a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), entità di diritto svizzero.

Ancona Aosta Bari Bergamo
Bologna Bolzano Brescia
Catania Como Firenze Genova
Lecce Milano Napoli Novara
Padova Palermo Parma Perugia
Pescara Roma Torino Treviso
Trieste Varese Verona

Società per azioni
Capitale sociale
Euro 10.345.200,00 i.v.
Registro Imprese Milano e
Codice Fiscale N. 00709600159
R.E.A. Milano N. 512867
Partita IVA 00709600159
VAT number IT00709600159
Sede legale: Via Vittor Pisani, 25
20124 Milano MI ITALIA

Responsabilità della società di revisione

E' nostra la responsabilità della redazione della presente relazione sulla base delle procedure svolte. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel principio *"International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (revised) – Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information ("ISAE 3000 - revised")*, emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board per gli incarichi che consistono in un esame limitato. Tale principio richiede il rispetto dei principi etici applicabili, compresi quelli in materia di indipendenza, nonché la pianificazione e lo svolgimento del nostro lavoro al fine di acquisire una sicurezza limitata che il Rapporto di sostenibilità non contenga errori significativi.

Le procedure svolte si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Rapporto di sostenibilità, analisi di documenti, ricalcoli, riscontri ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

Tali procedure hanno riguardato il rispetto dei principi per la definizione del contenuto e della qualità del Rapporto di sostenibilità, nei quali si articolano i "GRI Standards", e sono riepilogate di seguito:

— comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo "Generazione e Distribuzione del Valore Economico" del Rapporto di sostenibilità e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo al 31 dicembre 2017, sul quale abbiamo emesso la relazione ai sensi degli artt. 14 e 16 del D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 39, in data 31 marzo 2018;

— analisi, tramite interviste, del sistema di governo e del processo di gestione dei temi connessi allo sviluppo sostenibile inerenti la strategia e l'operatività del Gruppo;

— analisi del processo di definizione degli aspetti significativi rendicontati nel Rapporto di sostenibilità, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di *stakeholder* e alla validazione interna delle risultanze del processo;

— analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi inclusi nel Rapporto di sostenibilità. In particolare, abbiamo svolto:

  – interviste e discussioni con il personale delle Direzioni di Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A. e con il personale di: Ataf Gestioni S.r.l., Busitalia-Sita Nord S.r.l., Centostazioni S.p.A., Grandi Stazioni S.p.A., Mercitalia Rail S.r.l., Rete Ferroviaria Italiana – RFI S.p.A. e Trenitalia S.p.A., al fine di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione del Rapporto di Sostenibilità, nonché circa i processi e le procedure di controllo interno che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del Rapporto di sostenibilità;

  – analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del Rapporto di sostenibilità, al fine di ottenere evidenza dei processi in atto, della loro adeguatezza e del funzionamento del sistema di controllo interno per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni in relazione agli obiettivi descritti nel Rapporto di sostenibilità;

— analisi della conformità e della coerenza interna delle informazioni qualitative riportate nel Rapporto di sostenibilità rispetto agli standard identificati nel paragrafo "Responsabilità degli Amministratori per il Rapporto di sostenibilità" della presente relazione;

— analisi del processo di coinvolgimento degli *stakeholder*, con riferimento alle modalità utilizzate, mediante l'analisi dei verbali riassuntivi o dell'eventuale altra documentazione esistente circa gli aspetti salienti emersi dal confronto con gli stessi;

— ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante di Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A., sulla conformità del Rapporto di sostenibilità agli standard indicati nel paragrafo "Responsabilità degli Amministratori per il Rapporto di sostenibilità", nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in esso contenuti.

I dati e le informazioni oggetto dell'esame limitato sono riportati, come previsto dai "GRI Standards", nella tabella del "*GRI Content Index*" del Rapporto di sostenibilità.

Il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quello da svolgere per un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised* ("*reasonable assurance engagement*") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Conclusione

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Rapporto di sostenibilità del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane al 31 dicembre 2017 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità agli standard "*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*" definiti nel 2016 dal *GRI - Global Reporting Initiative* come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del Rapporto di sostenibilità.

Roma, 31 maggio 2018

KPMG S.p.A.

Marco Maffei
Socio

09.

APPENDICE

2017

FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

Arrivi Arrivals
VENTIMIGLIA 14:55 35'
VENEZIA S.L. 15:23
VENEZIA S.L. 15:23 17
LECCE 15:25 15' IN CLASSE IN TESTA
MALPENSA AEI 15:35 IN CLASSE IN TESTA
VERONA P.N. 15:35
GENOVA BRIG. 15:35
TIRANO 15:40
LIVORNO C.LE 15:50
ROMA TERMINI 15:55 E E BUSINESS IN CO
A AEROPORTO 16:05
VENEZIA S.L. 16:23 CLASSE IN TESTA
ISA AEROPORTI 16:35
VERONA P.N. 16:35
ALESSANDRIA 16:35
BASEL SBB 16:38
NAPOLI C.LE 16:40 UNA CLASSE IN CODA
MANTOVA 16:40
17-07-2012
Partenze Departures
ZURICH HB 15:18 18'
TORINO P.N. 15:15
DOMODOSSOLA 15:29
SALERNO 15:29
BOLOGNA C.LE 15:29
VENEZIA AEROPO 15:23
VERONA P.N. 15:23
VOGHERA 15:25
BARI C.LE 15:35
REGGIO CL. 15:45
ROMA TERMINI 16:00
VENEZIA S.L. 16:05
LIVORNO C.LE 16:05
TORINO P.N. 16:10
BERGAMO 16:10
BELLINZONA 16:14
TORINO P.N. 16:15
TIRANO 16:20
NAPOLI C.LE 16:20
MANTOVA 16:20
E' VIETATO SALIRE E SCENDERE DAI TRENI IN MOVIMENTO - E' VIETATO OLTREPASSARE LA LINEA GIALLA IN ATTESA
Treni Trains
Binari Platforms 1-13
Binari Platforms 14-22
FRECCIA CLUB

TABELLA DI RACCORDO *GLOBAL COMPACT* E *GRI STANDARDS*

TABELLA DI RACCORDO *GLOBAL COMPACT* E *GRI STANDARDS*

Il *Global Compact* richiede all'organizzazione aderente di condividere, sostenere e applicare nella propria sfera di influenza un insieme di principi fondamentali relativi a diritti umani, *standard* lavorativi, tutela dell'ambiente e lotta alla corruzione. Si tratta di principi condivisi universalmente in quanto derivati dalla Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, dalla Dichiarazione ILO, dalla Dichiarazione di Rio e dalla Convenzione delle Nazioni Unite contro la corruzione.
L'organizzazione è tenuta a redigere una Comunicazione Annuale (*Communication on Progress* – COP), attraverso cui informare gli *stakeholder* sulle attività implementate e sui risultati raggiunti.

Tale documento, compilato entro un anno dall'adesione al *network*, deve contenere:
- una lettera di apertura, che rinnovi gli impegni presi;
- una descrizione delle azioni messe in atto per l'implementazione dei dieci principi;
- una valutazione dei risultati ottenuti.

Di seguito si riporta la tabella di raccordo tra le informazioni rendicontate secondo i GRI *Standards* e quanto previsto dall'UNGC (*United Nations Global Compact*) per la realizzazione della COP livello "*Active*"[112].
Per l'individuazione dei contenuti relativi ai diversi indicatori del GRI, rimanda al "*GRI content index*".

112 *Making the Connection: Using the GRI G3.1 Guidelines to Communicate Progress on The UN Global Compact Principles.*

TABELLA DI RACCORDO

GLOBAL COMPACT	GRI STANDARDS	
High-level Commitment & Strategy	Lettera agli *stakeholder* e principali rischi e opportunità	102-14 102-15
Contesto operativo	Principali servizi offerti e mercati serviti Principali dimensioni del Gruppo Catena di fornitura	102-1 102-10
Governance e anti-corruzione (criterio 20)	Struttura e composizione degli organi di *governance* *Risk management* Conflitto di interesse	102-18 102-39
Stakeholder engagement (criterio 21)	*Stakeholder engagement* e mappa degli *stakeholder*	102-40 102-42 102-43 102-44

GLOBAL COMPACT

CATEGORIA	PRINCIPIO	ATTIVITÀ DEL GRUPPO	GRI STANDARDS
DIRITTI UMANI	**1)** LE IMPRESE I IMPEGNANO A PROMUOVERE E RISPETTARE I DIRITTI UMANI UNIVERSALMENTE RICONOSCIUTI	• Codice Etico • Organismo di Vigilanza • Promozione del codice etico e dei suoi principi internamente all'azienda e fra i suoi fornitori • Clausole *standard* sul rispetto dei diritti umani inserite nei contratti stipulati con i fornitori • Introduzione nelle gare del Gruppo di criteri premiali relativi al profilo di sostenibilità dei fornitori anche con riferimento alle iniziative intraprese dai fornitori per garantire il rispetto dei diritti umani	AZIONI INTRAPRESE PER IMPLEMENTARE IL PRINCIPIO 1) **412-2** **410-1** **412-1** **413-1** **413-2** RISULTATI DELL'IMPLEMENTAZIONE DEL PRINCIPIO 1) **411-1** **412-3** **414-1**
	2) ALLE IMPRESE È RICHIESTO DI ASSICURARSI DI NON ESSERE, SEPPURE INDIRETTAMENTE, COMPLICI NELL'ABUSO DEI DIRITTI UMANI	• Codice Etico • Promozione del codice etico e dei suoi principi internamente all'azienda e fra i suoi fornitori • Organismo di Vigilanza • Clausole *standard* sul rispetto dei diritti umani inserite nei contratti stipulati con i fornitori • Introduzione nelle gare del Gruppo di criteri premiali relativi al profilo di sostenibilità dei fornitori anche con riferimento alle iniziative intraprese dai fornitori per garantire il rispetto dei diritti umani • *Audit* interni • Gestione delle persone a ridotta mobilità attraverso lo sviluppo di servizi *ad hoc* (es. sale blu) • Attività per arginare il disagio in stazione attraverso la rete degli *Help Center* e dei Centri di Accoglienza	AZIONI INTRAPRESE PER IMPLEMENTARE IL PRINCIPIO 2) **414-1** **414-2** RISULTATI DELL'IMPLEMENTAZIONE DEL PRINCIPIO 2) **412-3**

GLOBAL COMPACT

CATEGORIA	PRINCIPIO	ATTIVITÀ DEL GRUPPO	*GRI STANDARDS*
LAVORO	**3)** ALLE IMPRESE È RICHIESTO DI SOSTENERE LA LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE DEI LAVORATORI E RICONOSCERE IL DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA	• Contrattazione collettiva a livello nazionale • Dialogo costante con le organizzazioni sindacali	AZIONI INTRAPRESE PER IMPLEMENTARE IL PRINCIPIO 3) **407-1** **102-41** **402-1** RISULTATI DELL'IMPLEMENTAZIONE DEL PRINCIPIO 3) **412-3**
	4) ALLE IMPRESE È RICHIESTA L'ELIMINAZIONE DI TUTTE LE FORME DI LAVORO FORZATO E OBBLIGATORIO	• Contrattazione collettiva a livello nazionale • Codice etico • Organismo di Vigilanza	AZIONI INTRAPRESE PER IMPLEMENTARE IL PRINCIPIO 4) **409-1**
	5) ALLE IMPRESE È RICHIESTA L'EFFETTIVA ELIMINAZIONE DEL LAVORO MINORILE	• Contrattazione collettiva a livello nazionale • Codice etico • Organismo di Vigilanza	AZIONI INTRAPRESE PER IMPLEMENTARE IL PRINCIPIO 5) **408-1**
	6) ALLE IMPRESE È RICHIESTA L'ELIMINAZIONE DI OGNI FORMA DI DISCRIMINAZIONE IN MATERIA DI IMPIEGO E PROFESSIONE	• Contrattazione collettiva nazionale • Codice Etico • Organismo di Vigilanza • Comitato pari opportunità • Politiche di assunzione • Politiche retributive e di sviluppo	AZIONI INTRAPRESE PER IMPLEMENTARE IL PRINCIPIO 6) **202-2** **406-1** RISULTATI DELL'IMPLEMENTAZIONE DEL PRINCIPIO 6) **202-1** **102-8** **401-1** **404-1** **401-3** **404-3** **405-1** **405-2**

CATEGORIA	PRINCIPIO	ATTIVITÀ DEL GRUPPO	GRI STANDARDS
AMBIENTE	7) ALLE IMPRESE È RICHIESTO DI SOSTENERE UN APPROCCIO PREVENTIVO NEI CONFRONTI DELLE SFIDE AMBIENTALI	• Politica ambientale • Modello di Governo dei Sistemi di Gestione Ambientale delle società del Gruppo • Sistemi di Gestione Ambientale delle società del Gruppo • Verifiche e monitoraggi ambientali • Impatto ambientale valutato dalla fase di progettazione alla fase di gestione in esercizio dell'infrastruttura • *Life Cicle Assessment* del materiale rotabile e delle infrastrutture • Attenzione alle *performance* ambientali della flotta (ferro e gomma) e delle infrastrutture • Istituzione del Comitato di Sostenibilità di Gruppo	AZIONI INTRAPRESE PER IMPLEMENTARE IL PRINCIPIO 7) 201-2 RISULTATI DELL'IMPLEMENTAZIONE DEL PRINCIPIO 7) 301-1 302-1 302-2 303-1 305-1 305-2 305-3 305-6 305-7
	8) ALLE IMPRESE È RICHIESTO DI INTRAPRENDERE INIZIATIVE CHE PROMUOVANO UNA MAGGIORE RESPONSABILITÀ AMBIENTALE	• Politica ambientale • Riutilizzo e riciclo dei rifiuti • Investimenti in soluzioni di efficientamento energetico (flotta, infrastrutture) • Promozione della responsabilità ambientale sia nel Gruppo che all'esterno • Istituzione del Comitato di Sostenibilità di Gruppo	AZIONI INTRAPRESE PER IMPLEMENTARE IL PRINCIPIO 8) 302-4 302-5 304-1 304-2 305-5 RISULTATI DELL'IMPLEMENTAZIONE DEL PRINCIPIO 8) 301-1 301-2 302-1 302-2 302-4 303-1 303-2 303-3 304-1 304-2 304-3 304-4 305-1 305-2 305-3 305-5 305-6 305-7 306-1 306-2 306-3 306-4 306-5 307-1 308-1 308-2
	9) ALLE IMPRESE È RICHIESTO DI INCORAGGIARE LO SVILUPPO E LA DIFFUSIONE DI TECNOLOGIE CHE RISPETTINO L'AMBIENTE	• Investimenti in tecnologie per il miglioramento dell'efficienza energetica degli edifici e delle infrastrutture • Investimenti per l'acquisto di materiale rotabile autobus con tecnologie a minore impatto ambientale • Diagnosi energetiche	AZIONI INTRAPRESE PER IMPLEMENTARE IL PRINCIPIO 9) 302-4 302-5 305-5

GLOBAL COMPACT

CATEGORIA	PRINCIPIO	ATTIVITÀ DEL GRUPPO	*GRI STANDARDS*
LOTTA ALLA CORRUZIONE (ATTIVA E PASSIVA)	**10)** LE IMPRESE SI IMPEGNANO A CONTRASTARE LA CORRUZIONE IN OGNI SUA FORMA, INCLUSE L'ESTORSIONE E LA CONCUSSIONE	• Codice Etico • Organismo di Vigilanza • Modello ex D.lgs 231 • Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi (SCIGR) • Linee di Indirizzo sulla Politica Anticorruzione e *Anti Bribery&Corruption management system*	AZIONI INTRAPRESE PER IMPLEMENTARE IL PRINCIPIO 10) **102-16** **102-17** **205-3** **415-1** RISULTATI DELL'IMPLEMENTAZIONE DEL PRINCIPIO 10) **205-1** **205-2**

TABELLE INDICATORI DI *PERFORMANCE*

KPI - RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO

GRI 102

STAKEHOLDER ENGAGEMENT - QUALITÀ DEI SERVIZI - *(CUSTOMER CARE)*

TRENI DI MEDIA E LUNGA PERCORRENZA[1]

GRI 102-43 102-44

	Unità	Consuntivo 2017	Consuntivo 2016	Delta 2017-2016
Puntualità (Treni in arrivo entro 15 minuti dall'orario previsto)[2]	%	94,6	93,7	+0,9 p.p.
Regolarità del servizio (Treni regolari al netto dei treni limitati, cancellati o in arrivo con oltre 120 minuti di ritardo)[3]	%	99,7	99,7	0 p.p.
Pulizia (Efficacia degli interventi di pulizia a bordo dei treni)[4]	%	90,7	88,9	+1,8 p.p.
Servizi di biglietteria (Biglietterie automatiche funzionanti)[5]	%	97,2	98,0	-0,8 p.p.
Servizi di biglietteria (Acquisti canale Internet/Acquisti totali)[6]	%	43,4	40,7	+2,7 p.p.

1 Dati consolidati al mese di marzo 2018
2 Il ritardo è misurato nella stazione di destinazione finale del treno. Sono esclusi i ritardi causati da eventi eccezionali, scioperi e da altre imprese ferroviarie (standard B - D.M. 146T/2000)
3 Non sono inclusi i treni il cui ritardo è imputabile a cause esterne, ad interruzione della linea o a scioperi del personale
4 Indicatore relativo al giudizio della clientela che è stato rilevato da un istituto di ricerca indipendente. Sono considerati soddisfatti i clienti che hanno espresso una valutazione ≥ 6 su una scala da 1 a 9
5 Percentuale sul numero totale delle biglietterie automatiche
6 Peso degli acquisti tramite il canale internet sul fatturato totale del segmento dei treni a media e lunga percorrenza

INFRASTRUTTURE

GRI 102-43 102-44

	Obiettivo 2017	Consuntivo 2017
Attenzione all'ambiente (Inclusione di un criterio premiale per la partecipazione alle gare bandite da RFI relativo alla performance di sostenibilità dei fornitori)	Implementazione del progetto pilota	Completato
Attenzione all'ambiente (Rinnovamento in ambito stazioni dei sistemi di illuminazione tramite esclusivo utilizzo di lampade a LED per efficientamento energetico)	Interventi in almeno 40 stazioni	Completato
Integrazione modale (Presenza di zone di parcheggio autorizzato nei pressi della stazione)	85%	94,7%
Assistenza in stazione ai viaggiatori a ridotta mobilità (Aumento del numero di stazioni del circuito Sale Blu dotate di carrelli elevatori)	Almeno 5 stazioni	Completato
Assistenza in stazione ai viaggiatori a ridotta mobilità (Richiesta via web assistenza PRM - "Sala blu on line")	Implementazione del progetto pilota	Completato
Accessibilità degli spazi di stazione (Estensione del servizio web di informazione sulle dotazioni di accessibilità nelle singole stazioni - "InfoAccessibilità")	Censire le oltre 2.000 stazioni con servizi viaggiatori attivi	Completato
Accessibilità degli spazi di stazione (Realizzazione interventi per il miglioramento dell'accessibilità - banchine h 55, ascensori)	Almeno 100 interventi	Completato
Security in stazione (Livello di sicurezza personale e patrimoniale in stazione)[1]	Non superare il valore medio del numero di furti nell'ultimo triennio	Raggiunto

1 Dato monitorato da Polfer

TRASPORTO PASSEGGERI SU GOMMA - SERVIZIO URBANO (VENETO)

GRI 102-43 102-44

	Unità	Obiettivo 2017	Consuntivo 2017	Consuntivo 2016
Puntualità - servizio urbano Padova - autobus (% corse in orario)	%	97,0	97,1	97,0
Puntualità - servizio urbano Padova - autobus (% corse con ritardo > 5' e <=15')	%	2,2	2,5	2,2
Puntualità - servizio urbano Padova - autobus (% corse con ritardo > 15')	%	0,8	0,3	0,8
Puntualità - servizio urbano Padova - tranviario (% corse in orario)	%	90,0	77,6	87,8
Puntualità - servizio urbano Padova - tranviario (% corse con ritardo > 4' e <=8')	%	7,5	16,9	9,5
Puntualità - servizio urbano Padova - tranviario (% corse con ritardo > 8')	%	1,5	5,4	2,8
Puntualità - servizio urbano Rovigo - autobus (% corse in orario)	%	99,8	99,9	99,8
Puntualità - servizio urbano Rovigo - autobus (% corse con ritardo > 5' e <=15')	%	0,1	0,1	0,1
Puntualità - servizio urbano Rovigo - autobus (% corse con ritardo > 15')	%	0,1	0,1	0,1
Diffusione rete di vendita - servizio urbano Padova - (n° rivendite)	n.	501,0	505,0	501,0
Diffusione rete di vendita - servizio urbano Padova - (n° rivendite/km rete)	n° rivendite/ km rete	2,1	2,1	2,1
Diffusione rete di vendita - servizio urbano Padova - (n° rivendite/1000 residenti)	n° rivendite/ 1000 residenti	1,4	1,4	1,4
Diffusione rete di vendita - servizio urbano Padova - (% corse con vendita biglietti a bordo con sovrapprezzo - escluso tram)	%	100,0	100,0	100,0
Diffusione rete di vendita - servizio urbano Rovigo - (n° rivendite)	n.	79,0	83,0	79,0
Diffusione rete di vendita - servizio urbano Rovigo - (n° rivendite/km rete)	n° rivendite/ km rete	1,5	1,6	1,5
Diffusione rete di vendita - servizio urbano Rovigo - (n° rivendite/1000 residenti)	n° rivendite/ 1000 residenti	0,9	0,9	0,9
Diffusione rete di vendita - servizio urbano Rovigo - (% corse con vendita biglietti a bordo con sovrapprezzo - escluso tram)	%	100,0	100,0	100,0
Incidentalità - servizio urbano Padova (autobus)	sinistri passivi/milioni km	17,0	18,2	19,4
Incidentalità - servizio urbano Padova (tranviario)	sinistri passivi/milioni km	13,0	14,0	27,2
Incidentalità - servizio urbano Rovigo (autobus)	sinistri passivi/milioni km	5,4	7,4	7,4
Attenzione all'ambiente - servizio urbano Padova (mezzi EURO 2 e superiori)	%	96,0	97,0	96,0
Attenzione all'ambiente - servizio urbano Rovigo (mezzi EURO 2 e superiori)	%	100,0	100,0	97,0

KPI - RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO

GRI 102

STAKEHOLDER ENGAGEMENT - QUALITÀ DEI SERVIZI - *(CUSTOMER CARE)*

TRASPORTO PASSEGGERI SU GOMMA - SERVIZIO EXTRAURBANO (VENETO)					GRI
	Unità	Obiettivo 2017	Consuntivo 2017	Consuntivo 2016	102-43 102-44
Puntualità - servizio extraurbano Padova - (% corse in orario)	%	95,8	97,3	95,7	
Puntualità - servizio extraurbano Padova - (% corse con ritardo > 15' e <= 30')	%	3,7	2,4	3,8	
Puntualità - servizio extraurbano Padova - (% corse con ritardo > 30')	%	0,5	0,4	0,5	
Puntualità - servizio extraurbano Rovigo - (% corse in orario)	%	97,8	98,2	97,7	
Puntualità - servizio extraurbano Rovigo - (% corse con ritardo > 5' e <= 15')	%	1,6	1,4	1,6	
Puntualità - servizio extraurbano Rovigo - (% corse con ritardo > 15')	%	0,6	0,4	0,6	
Diffusione rete di vendita - servizio extraurbano Padova - (n° rivendite)	n.	643,0	633,0	643,0	
Diffusione rete di vendita - servizio extraurbano Padova - (n° rivendite/km rete)	n° rivendite/km rete	0,6	0,6	0,6	
Diffusione rete di vendita - servizio extraurbano Padova - (n° rivendite/Comuni serviti)	n° rivendite/ Comuni serviti	4,4	4,3	4,4	
Diffusione rete di vendita - servizio extraurbano Padova - (n° rivendite/milione di residenti)	n° rivendite/ milione di residenti	343,0	338,0	343,0	
Diffusione rete di vendita - servizio extraurbano Padova - (% corse con vendita biglietti a bordo con sovrapprezzo)	%	100,0	100,0	100,0	
Diffusione rete di vendita - servizio extraurbano Rovigo - (n° rivendite)	n.	128,0	130,0	128,0	
Diffusione rete di vendita - servizio extraurbano Rovigo - (n° rivendite/km rete)	n° rivendite/km rete	0,2	0,2	0,2	
Diffusione rete di vendita - servizio extraurbano Rovigo - (n° rivendite/Comuni serviti)	n° rivendite/ Comuni serviti	2,2	2,2	2,2	
Diffusione rete di vendita - servizio extraurbano Rovigo - (n° rivendite/milione di residenti)	n° rivendite/ milione di residenti	175,0	178,0	175,0	
Diffusione rete di vendita - servizio extraurbano Rovigo - (% corse con vendita biglietti a bordo con sovrapprezzo)	%	100,0	100,0	100,0	
Incidentalità - servizio extraurbano Padova	sinistri passivi/milioni km	2,5	4,7	2,5	
Incidentalità - servizio extraurbano Rovigo	sinistri passivi/milioni km	2,6	3,4	2,6	
Attenzione all'ambiente - servizio extraurbano Padova (mezzi EURO 2 e superiori)	%	99,0	99,0	99,0	
Attenzione all'ambiente - servizio extraurbano Rovigo (mezzi EURO 2 e superiori)	%	97,0	97,0	97,0	

TRASPORTO PASSEGGERI SU GOMMA - (UMBRIA)					GRI
	Unità	Obiettivo 2017	Consuntivo 2017	Consuntivo 2016	102-43 102-44
Puntualità e regolarità - servizio urbano - (corse in orario)	%	95,50	95,52	95,50	
Puntualità e regolarità - servizio urbano - (Corse con ritardo >5' e <=10') *- di cui per cause interne*	% %	4,35 0,01	4,30 0,01	4,35 0,01	
Puntualità e regolarità - servizio urbano - (Corse con ritardo >10') *- di cui per cause interne*	% %	0,15 0,01	0,15 0,01	0,15 0,01	
Puntualità e regolarità - servizio extraurbano - (corse in orario)	%	96,50	96,52	96,50	
Puntualità e regolarità - servizio extraurbano - (Corse con ritardo >5' e <=10') *- di cui per cause interne*	% %	3,30 0,01	3,28 0,01	3,30 0,01	
Puntualità e regolarità - servizio extraurbano - (Corse con ritardo >10') *- di cui per cause interne*	% %	0,20 0,01	0,20 0,01	0,20 0,01	
Diffusione rete di vendita - (rivendite)	n.	1.105	1.099	1.105	
Diffusione rete di vendita - (rivendite/Km rete)	i	0,49	0,49	0,49	
Diffusione rete di vendita - (rivendite/Comuni serviti)	i	10,94	10,88	10,94	
Diffusione rete di vendita - Corse con vendita biglietti a bordo con sovrapprezzo)	%	100,0	100,0	100,0	
Incidentalità - (sinistri passivi)		1 ogni 84.931 Km percorsi	1 ogni 74.966 Km percorsi	1 ogni 84.931 Km percorsi	
Attenzione all'ambiente - (Mezzi con motore Euro 2 o superiore)	%	98,5	98,5	98,4	

KPI - RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO

GRI 102

STAKEHOLDER ENGAGEMENT - QUALITÀ DEI SERVIZI - *(CUSTOMER SATISFACTION)*

TRASPORTO PASSEGGERI SU FERRO - MEDIA E LUNGA PERCORRENZA					GRI
	Unità	2017	2016	2015	102-43 102-44
Comfort	% clienti soddisfatti	93,4	91,5	92,2	
Pulizia	% clienti soddisfatti	90,7	88,9	88,0	
Puntualità	% clienti soddisfatti	81,2	80,9	82,7	
Informazioni a bordo	% clienti soddisfatti	92,4	90,7	91,7	
Personale	% clienti soddisfatti	97,2	96,0	96,0	
Giudizio Complessivo	% clienti soddisfatti	93,5	91,9	92,7	

TRASPORTO PASSEGGERI SU FERRO - REGIONALE					GRI
	Unità	2017	2016	2015	102-43 102-44
Comfort	% clienti soddisfatti	82,9	79,3	75,7	
Pulizia	% clienti soddisfatti	70,3	65,6	62,6	
Puntualità	% clienti soddisfatti	74,2	70,0	66,7	
Informazioni a bordo	% clienti soddisfatti	80,8	77,2	74,4	
Personale	% clienti soddisfatti	94,0	91,2	89,4	
Giudizio Complessivo	% clienti soddisfatti	84,2	80,0	76,4	

TRASPORTO PASSEGGERI SU GOMMA - SERVIZIO URBANO (VENETO)					GRI
	Unità	2017	2016	2015	102-43 102-44
Livello di servizio commerciale	% clienti soddisfatti	94,2	92,9	na	
Informazioni alla clientela	% clienti soddisfatti	90,5	93,4	na	
Professionalità e cortesia del personale	% clienti soddisfatti	89,5	92,0	na	
Sicurezza	% clienti soddisfatti	86,6	85,7	na	
Comfort del viaggio e delle strutture	% clienti soddisfatti	82,1	79,7	na	
Regolarità	% clienti soddisfatti	79,7	76,7	na	
Integrazione modale	% clienti soddisfatti	77,6	73,0	na	
Attenzione all'ambiente	% clienti soddisfatti	87,0	85,1	na	
Pulizia dei messi e delle infrastrutture	% clienti soddisfatti	80,8	80,6	na	
Giudizio complessivo	% clienti soddisfatti	88,4	85,7	na	

TRASPORTO PASSEGGERI SU GOMMA - SERVIZIO EXTRAURBANO (VENETO)					GRI
	Unità	2017	2016	2015	102-43 102-44
Livello di servizio commerciale	% clienti soddisfatti	91,8	93,3	na	
Informazioni alla clientela	% clienti soddisfatti	86,9	94,9	na	
Professionalità e cortesia del personale	% clienti soddisfatti	91,9	94,3	na	
Sicurezza	% clienti soddisfatti	93,2	94,5	na	
Comfort del viaggio e delle strutture	% clienti soddisfatti	83,1	88,0	na	
Regolarità	% clienti soddisfatti	79,9	83,6	na	
Integrazione modale	% clienti soddisfatti	76,1	74,4	na	
Attenzione all'ambiente	% clienti soddisfatti	86,8	90,6	na	
Pulizia dei messi e delle infrastrutture	% clienti soddisfatti	73,5	77,9	na	
Giudizio complessivo	% clienti soddisfatti	85,3	86,3	na	

KPI - RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO

GRI 102

STAKEHOLDER ENGAGEMENT - QUALITÀ DEI SERVIZI - *(CUSTOMER SATISFACTION)*

TRASPORTO PASSEGGERI SU GOMMA - SERVIZIO URBANO (UMBRIA)					GRI
	Unità	2017	2016	2015	102-43 102-44
Livello di servizio commerciale	% clienti soddisfatti	94,9	91,9	na	
Informazioni alla clientela	% clienti soddisfatti	94,1	94,7	na	
Professionalità e cortesia del personale	% clienti soddisfatti	94,0	93,5	na	
Sicurezza	% clienti soddisfatti	94,4	94,5	na	
Comfort del viaggio e delle strutture	% clienti soddisfatti	88,5	84,2	na	
Regolarità	% clienti soddisfatti	86,7	85,8	na	
Integrazione modale	% clienti soddisfatti	88,0	84,1	na	
Attenzione all'ambiente	% clienti soddisfatti	92,5	89,2	na	
Pulizia dei messi e delle infrastrutture	% clienti soddisfatti	86,7	80,3	na	
Giudizio complessivo	% clienti soddisfatti	94,7	95,0	na	

TRASPORTO PASSEGGERI SU GOMMA - SERVIZIO EXTRAURBANO (UMBRIA)					GRI
	Unità	2017	2016	2015	102-43 102-44
Livello di servizio commerciale	% clienti soddisfatti	87,7	86,9	na	
Informazioni alla clientela	% clienti soddisfatti	77,7	88,3	na	
Professionalità e cortesia del personale	% clienti soddisfatti	85,8	87,8	na	
Sicurezza	% clienti soddisfatti	90,2	90,5	na	
Comfort del viaggio e delle strutture	% clienti soddisfatti	79,9	75,2	na	
Regolarità	% clienti soddisfatti	75,8	76,1	na	
Integrazione modale	% clienti soddisfatti	77,4	77,7	na	
Attenzione all'ambiente	% clienti soddisfatti	80,6	80,8	na	
Pulizia dei messi e delle infrastrutture	% clienti soddisfatti	65,8	65,8	na	
Giudizio complessivo	% clienti soddisfatti	86,9	89,4	na	

TRASPORTO PASSEGGERI SU GOMMA - SERVIZIO URBANO (TOSCANA - FIRENZE)

GRI 102-43 102-44

	Unità	2017	2016	2015
Livello di servizio commerciale	% clienti soddisfatti	89,6	80,9	71,7
Informazioni alla clientela	% clienti soddisfatti	81,3	87,2	71,4
Professionalità e cortesia del personale	% clienti soddisfatti	78,7	81,6	71,1
Sicurezza	% clienti soddisfatti	76,6	77,0	72,6
Comfort del viaggio e delle strutture	% clienti soddisfatti	68,9	64,3	61,3
Regolarità	% clienti soddisfatti	64,3	67,9	65,3
Integrazione modale	% clienti soddisfatti	75,5	72,1	66,4
Attenzione all'ambiente	% clienti soddisfatti	74,5	71,4	66,3
Pulizia dei messi e delle infrastrutture	% clienti soddisfatti	68,2	67,0	61,5
Giudizio complessivo	% clienti soddisfatti	78,5	84,2	80,8

TRASPORTO PASSEGGERI SU GOMMA - SERVIZIO EXTRAURBANO (TOSCANA)

GRI 102-43 102-44

	Unità	2017	2016	2015
Livello di servizio commerciale	% clienti soddisfatti	81,4	78,5	79,6
Informazioni alla clientela	% clienti soddisfatti	66,1	70,4	67,2
Professionalità e cortesia del personale	% clienti soddisfatti	87,1	83,9	86,5
Sicurezza	% clienti soddisfatti	86,5	88,6	89,2
Comfort del viaggio e delle strutture	% clienti soddisfatti	71,3	72,1	76,1
Regolarità	% clienti soddisfatti	65,2	62,4	58,9
Integrazione modale	% clienti soddisfatti	71,9	73,1	62,7
Attenzione all'ambiente	% clienti soddisfatti	75,3	76,2	65,2
Pulizia dei messi e delle infrastrutture	% clienti soddisfatti	59,4	62,9	61,9
Giudizio complessivo	% clienti soddisfatti	82,8	85,6	80,8

KPI - RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO

GRI 102

STAKEHOLDER ENGAGEMENT - QUALITÀ DEI SERVIZI - *(CUSTOMER SATISFACTION)*

TRASPORTO PASSEGGERI SU GOMMA - SERVIZIO URBANO E SUB-URBANO (CAMPANIA)

	Unità	2017	2016	2015	GRI 102-43 102-44
Livello di servizio commerciale	% clienti soddisfatti	90,7	na	na	
Informazioni alla clientela	% clienti soddisfatti	76,9	na	na	
Professionalità e cortesia del personale	% clienti soddisfatti	80,6	na	na	
Sicurezza	% clienti soddisfatti	85,6	na	na	
Comfort del viaggio e delle strutture	% clienti soddisfatti	60,6	na	na	
Regolarità	% clienti soddisfatti	61,9	na	na	
Integrazione modale	% clienti soddisfatti	66,5	na	na	
Attenzione all'ambiente	% clienti soddisfatti	58,9	na	na	
Pulizia dei messi e delle infrastrutture	% clienti soddisfatti	51,2	na	na	
Giudizio complessivo	% clienti soddisfatti	78,6	na	na	

INFRASTRUTTURE – STAZIONE

	Unità	Obiettivo 2017	Contuntivo 2017	Parametro	GRI 102-43 102-44
Integrazione modale (Percezione della qualità del collegamento della stazione con mezzi pubblici urbani / extraurbani)	%	85,0	93,2	% di persone soddisfatte	
Integrazione modale (Percezione della facilità e comodità di arrivo alla stazione)	%	90,0	95,9	% di persone soddisfatte	
Integrazione modale (Presenza di zone di parcheggio autorizzato nei pressi della stazione)	%	85,0	94,7	% di presenza del servizio	
Security in stazione (Percezione della sicurezza nel complesso in stazione)	%	80,0	90,6	% di persone soddisfatte	
Informazioni in stazione (Percezione dell'informazione in condizioni di normale circolazione)	%	90,0	98,7	% di persone soddisfatte	
Informazioni in stazione (Percezione dell'informazione in condizioni di criticità nella circolazione)	%	80,0	93,2	% di persone soddisfatte	
Assistenza in stazione ai viaggiatori a ridotta mobilità (Livello di soddisfazione per il servizio di assistenza erogato nel circuito Sale Blu)	%	90,0	98,6	% di persone soddisfatte	

INFRASTRUTTURE - STAZIONI *"PLATINUM"*

	Unità	Obiettivo 2017	Consuntivo 2017	Parametro	GRI 102-43 102-44
Comfort in stazione (Percezione del comfort nella permanenza in stazione nel complesso)	%	90,0	97,1	% di persone soddisfatte	
Comfort in stazione (Percezione dell'illuminazione dei sottopassi, sovrappassi e passerelle)	%	90,0	95,6	% di persone soddisfatte	
Pulizia (Percezione complessiva della pulizia degli ambienti di stazione)	%	90,0	99,4	% di persone soddisfatte	
Servizi aggiuntivi a terra (Percezione dei servizi commerciali nel complesso)	%	90,0	99,8	% di persone soddisfatte	

INFRASTRUTTURE - STAZIONI *"GOLD"*

	Unità	Obiettivo 2017	Consuntivo 2017	Parametro	GRI 102-43 102-44
Comfort in stazione (Percezione del comfort nella permanenza in stazione nel complesso)	%	90,0	96,9	% di persone soddisfatte	
Comfort in stazione (Percezione dell'illuminazione dei sottopassi, sovrappassi e passerelle)	%	90,0	95,6	% di persone soddisfatte	
Pulizia (Percezione complessiva della pulizia degli ambienti di stazione)	%	90,0	98,0	% di persone soddisfatte	
Servizi aggiuntivi a terra (Percezione dei servizi commerciali nel complesso)	%	90,0	99,3	% di persone soddisfatte	

INFRASTRUTTURE - STAZIONI *"SILVER"*

	Unità	Obiettiivo 2017	Consuntivo 2017	Parametro	GRI 102-43 102-44
Comfort in stazione (Percezione del comfort nella permanenza in stazione nel complesso)	%	85,0	93,2	% di persone soddisfatte	
Comfort in stazione (Percezione dell'illuminazione dei sottopassi, sovrappassi e passerelle)	%	85,0	93,7	% di persone soddisfatte	
Pulizia (Percezione complessiva della pulizia degli ambienti di stazione)	%	85,0	97,6	% di persone soddisfatte	
Servizi aggiuntivi a terra (Percezione dei servizi commerciali nel complesso)	%	90,0	98,8	% di persone soddisfatte	

KPI - RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO

GRI 102

STAKEHOLDER ENGAGEMENT - GESTIONE DEI RECLAMI

TRASPORTO PASSEGGERI SU FERRO - MEDIA E LUNGA PERCORRENZA (RECLAMI PER TIPOLOGIA (%)					GRI
	Unità	2017	2016	2015	102-43 102-44
Puntualità	%	23,0	20,6	18,9	
Orari e tariffe	%	17,0	17,2	15,4	
Sito internet	%	16,0	17,9	20,5	
Comfort e pulizia	%	13,0	9,4	7,8	
Normativa commerciale	%	6,0	7,9	9,0	
Regolarità del servizio	%	5,0	5,0	3,8	
Normativa post - vendita	%	4,0	5,9	9,0	
Informazioni	%	4,0	4,0	4,9	
Canali di vendita tradizionali	%	2,0	2,7	3,2	
Call center	%	2,0	2,1	2,0	
Sicurezza personale e patrimoniale	%	1,0	1,1	0,7	
Altro	%	7,0	6,2	4,8	

TRASPORTO PASSEGGERI SU FERRO - REGIONALE (RECLAMI PER TIPOLOGIA (%)					GRI
	Unità	2017	2016	2015	102-43 102-44
Puntualità	%	21,0	16,5	18,2	
Normativa commerciale	%	16,0	18,5	13,7	
Canali di vendita tradizionali	%	13,0	12,8	12,6	
Comfort e pulizia	%	11,0	8,4	10,4	
Regolarità del servizio	%	10,0	10,4	12,1	
Normativa post - vendita	%	5,0	4,0	4,7	
Informazioni	%	5,0	5,4	4,9	
Orari e tariffe	%	4,0	6,9	6,1	
Sicurezza personale e patrimoniale	%	2,0	1,3	1,4	
Sito internet	%	2,0	3,3	3,5	
Call center	%	0,0	0,2	0,3	
Altro	%	11,0	12,3	12,1	

TRASPORTO PASSEGGERI SU GOMMA - VENETO (RECLAMI PER TIPOLOGIA (%)

GRI 102-43 102-44

	Unità	2017	2016	2015
Regolarità del servizio	%	24,8	27,8	39,8
Puntualità	%	23,8	21,4	19,0
Comfort del viaggio	%	18,3	12,8	16,6
Rapporto Azienda - Cliente	%	14,9	16,2	9,4
Informazioni alla clientela	%	5,7	6,9	6,3
Carenza livello servizio	%	4,4	3,5	1,2
Titoli di viaggio	%	3,9	6,4	3,8
Sicurezza	%	2,0	2,5	0,9
Accesso al servizio	%	0,6	0,3	0,2
Pulizia	%	0,6	0,8	0,9
Altro	%	0,6	1,2	1,7
Veicoli	%	0,4	0,2	0,2

TRASPORTO PASSEGGERI SU GOMMA - TOSCANA (EXTRA-URBANO) (RECLAMI PER TIPOLOGIA (%)

GRI 102-43 102-44

	Unità	2017	2016	2015
Regolarità del servizio	%	30,8	32,6	29,2
Puntualità	%	20,9	28,8	18,7
Rapporto Azienda - Cliente	%	14,8	10,1	14,5
Comfort del viaggio	%	13,2	9,9	15,6
Informazioni alla clientela	%	9,7	8,9	6,8
Carenza livello servizio	%	4,3	4,4	5,5
Titoli di viaggio	%	2,8	2,6	4,0
Altro	%	1,5	0,6	2,0
Sicurezza	%	1,0	1,2	3,7
Pulizia	%	1,0	1,0	0,0

KPI - RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO

GRI 102

STAKEHOLDER ENGAGEMENT - GESTIONE DEI RECLAMI

TRASPORTO PASSEGGERI SU GOMMA - TOSCANA (URBANO) (RECLAMI PER TIPOLOGIA (%)					GRI
	Unità	2017	2016	2015	102-43 102-44
Regolarità del servizio	%	38,1	37,9	42,8	
Puntualità	%	6,0	7,4	7,6	
Rapporto Azienda - Cliente	%	17,0	17,3	17,9	
Comfort del viaggio	%	3,5	5,7	5,2	
Informazioni alla clientela	%	6,9	7,5	7,6	
Carenza livello servizio	%	2,1	2,5	3,7	
Titoli di viaggio	%	19,2	15,4	8,7	
Altro	%	4,6	4,1	4,0	
Sicurezza	%	2,4	2,0	2,1	
Pulizia	%	0,2	0,2	0,4	

TRASPORTO PASSEGGERI SU GOMMA - UMBRIA (RECLAMI PER TIPOLOGIA (%)					GRI
	Unità	2017	2016	2015	102-43 102-44
Regolarità del servizio	%	26,4	18,3	19,0	
Puntualità	%	18,7	24,6	19,2	
Rapporto Azienda - Cliente	%	14,8	15,3	18,8	
Comfort del viaggio	%	11,3	7,2	5,0	
Informazioni alla clientela	%	4,2	0,4	0,8	
Carenza livello servizio	%	11,6	9,3	16,2	
Titoli di viaggio	%	4,2	2,6	0,8	
Altro	%	4,4	13,8	13,1	
Sicurezza	%	2,8	2,8	1,4	
Pulizia	%	1,6	5,7	5,7	

TRASPORTO PASSEGGERI SU GOMMA - CAMPANIA (RECLAMI PER TIPOLOGIA (%)

	Unità	2017	2016	2015	GRI 102-43 102-44
Regolarità del servizio	%	36,6	na	na	
Puntualità	%	5,3	na	na	
Rapporto Azienda - Cliente	%	7,6	na	na	
Comfort del viaggio	%	9,2	na	na	
Informazioni alla clientela	%	9,2	na	na	
Carenza livello servizio	%	16,0	na	na	
Titoli di viaggio	%	8,4	na	na	
Altro	%	3,8	na	na	
Sicurezza	%	3,1	na	na	
Veicoli	%	0,8	na	na	

KPI - ECONOMICI

GRI 201

PERFORMANCE ECONOMICA

VALORE ECONOMICO DIRETTO GENERATO E DISTRIBUITO

GRI 201-1

	Unità	2017	2016	2015
Valore economico diretto generato	**€ Mln**	**9.375**	**9.004**	**8.709**
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	€ Mln	8.632	7.908	7.881
Proventi diversi	€ Mln	743	1.096	828
Valore economico distribuito	**€ Mln**	**7.208**	**6.837**	**6.879**
Costi operativi per materie e servizi	€ Mln	2.760	2.623	2.614
Costo del personale	€ Mln	4.178	3.951	3.934
Pagamenti ai finanziatori	€ Mln	176	170	231
Pagamenti a entità pubbliche	€ Mln	94	93	100
Valore economico trattenuto	**€ Mln**	**2.167**	**2.167**	**1.830**
Ammortamenti, accantonamenti e svalutazioni	€ Mln	1.595	1.401	1.332
Altri costi diversi e imposte	€ Mln	20	(6)	34
Risultato netto di esercizio	**€ Mln**	**552**	**772**	**464**

FINANZIAMENTI RICEVUTI DALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

GRI 201-4

	Unità	2017	2016	2015
In conto esercizio	**€ Mln**	**1.083**	**987**	**997**
Contratto di Programma	€ Mln	976	976	976
Altri finanziamenti dallo Stato Italiano	€ Mln	96	5	5
Da Unione Europea	€ Mln	0	1	0
Da Enti pubblici territoriali (Regioni, Comuni, ecc)	€ Mln	8	7	16
Contributi diversi da altri	€ Mln	4	0	0
In conto investimento	**€ Mln**	**2.691**	**3.224**	**2.399**
Da Stato Italiano	€ Mln	2.628	3.199	2.385
Da Enti pubblici territoriali (Regioni, Comuni, ecc)	€ Mln	17	19	40
Da Unione Europea	€ Mln	46	6	(26)

GRI 203

IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI

INVESTIMENTI IN INFRASTRUTTURE E SERVIZI DI SUPPORTO					GRI
	Unità	2017	2016	2015	203-1
Totale investimenti	**€ Mln**	**5.625**	**6.017**	**5.653**	
Infrastrutture	€ Mln	4.451	4.256	3.606	
Trasporto	€ Mln	1.134	1.662	1.943	
Immobiliare e altri servizi	€ Mln	40	98	104	

GRI 204

POLITICHE DI APPROVVIGIONAMENTO

PERCENTUALE DI SPESA SU FORNITORI DIRETTI LOCALI[1]					GRI
	Unità	2017	2016	2015	204-1
Italia	%	78%	82%	86%	
Estero	%	21%	18%	14%	

1 Per "fornitore diretto" si intende una società esterna al Gruppo che fornisce prodotti/servizi funzionali alle attività core della società del Gruppo, con la quale si ha un rapporto diretti. Per "fornitore locale" si intende un fornitore con sede legale nel paese in cui la società acquirente ha il suo quartier generale.

Operativo Open
TRENITALIA
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

KPI - ETICA NEL *BUSINESS* E *COMPLIANCE* NORMATIVA

GRI 205

ANTI-CORRUZIONE

FORMAZIONE SU POLITICHE E PROCEDURE ANTI-CORRUZIONE (PERIMETRO RIDOTTO)[1]

GRI

	Unità	2017	2016	2015	205-2
Numero di dipendenti formati in merito a politiche e procedure anti-corruzione	**n.**	**1.735**	**218**	**390**	
dirigenti	n.	151	24	37	
quadri	n.	639	113	243	
impiegati	n.	899	72	83	
operai	n.	45	8	26	

1 Il perimetro ridotto, per il 2017, include: Ferrovie dello Stato Italiane, RFI, Trenitalia, Ferservizi, Italferr, Mercitalia Logistics, Mercitalia Rail, Mercitalia Transport & Services, Cemat, FS Sistemi Urbani, Busitalia Veneto, Busitalia Rail Service, Busitalia Campania, Grandi Stazioni Rail, Grandi Stazioni Immobiliare e Terminali Italia. Il totale delle consistenze del perimetro ridotto è pari a circa l'83% del totale dell'organico (perimetro come da bilancio consolidato). Per il dettaglio dei perimetri presi a riferimento per gli anni 2016 e 2015, si rimanda al Rapporto di Sostenibilità 2016 e al Rapporto di Sostenibilità 2015.

EPISODI DI CORRUZIONE E AZIONI INTRAPRESE

GRI

	Unità	2017	2016	2015	205-3
Numero totale di episodi confermati	n.	2	0	0	
Numero totale di episodi confermati che hanno comportato il licenziamento o il sanzionamento dei dipendenti coinvolti	n.	2	0	0	
Numero totale di episodi confermati che hanno comportato la risoluzione o il mancato rinnovo del contratto con il fornitore/partner coinvolto	n.	0	0	0	
Numero di azioni legali intraprese per episodi di corruzione contro le società del Gruppo e/o loro dipendenti	n.	0	0	0	

KPI - AMBIENTALI

GRI 301

MATERIALI (CANTIERI)[1]

MATERIE PRIME UTILIZZATE PER PESO O VOLUME

GRI 301-1

	Unità	2017	2016	2015
Materiali non rinnovabili	**t**	**2.095.400**	**2.105.149**	**4.053.546**
Terre - approvvigionamento	t	152.332	163.424	1.174.214
Calcestruzzo	t	1.202.469	1.449.796	1.193.505
Materiale inerte	t	395.721	366.825	1.354.124
Acciaio per armamento ferroviario	t	2.849	1.710	18.997
Acciaio per sistemi tecnologici ferroviari	t	45.089	59.884	3.784
Traverse CAP	t	20.450	1.695	35.758
Ferro	t	276.393	58.946	270.661
Alluminio	t	1	2.440	10
Rame	t	96	430	2.493
Materiali rinnovabili	**t**	**540.896**	**1.897.038**	**4.713.060**
Terre - riutilizzo	t	540.896	1.897.038	4.713.060

1 I dati riportati sono da ricondursi ai cantieri presi a riferimento per l'anno 2017: Nodo di Palermo, Tratta Bari-Sant'Andrea Bitetto, Tratta Fiumetorto-Ogliastrillo, Tratta Castelplanio-Montecarotto, Raddoppio a nord di Ortona, Nodo di Brescia, Tratta Arcisate-Stabio, Nodo di Bologna-Lotto 15, Nodo di Bologna - Lotto 13, Nodo di Bologna - Variante Rastignano, Apparato Centrale Computerizzato di Brescia, Tratta Treviglio-Brescia, Opere anticipate Catenanuova-Raddusa, Tratta Bicocca-Augusta, Tratta AV Terzo Valico, Piano Regolatore Generale della Stazione di Bari, Tratta Bicocca-Catenanuova Int. 1, Tratta Bicocca-Catenanuova Int. 2, Nodo di Firenze. Per il dettaglio dei cantieri presi a riferimento per gli anni 2016 e 2015, si rimanda al Rapporto di Sostenibilità 2016 e al Rapporto di Sostenibilità 2015.

MATERIE PRIME RICICLATE (CANTIERI)

GRI 301-2

	Unità	2017	2016	2015
Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato	%	20,5%	47,4%	53,8%

GRI 302

ENERGIA[1 2 3]

ENERGIA CONSUMATA NEL GRUPPO

GRI 302-1

	Unità	2017	2016	2015
Totale energia consumata nel Gruppo	**GJ**	**26.773.673**	**25.838.679**	**24.799.215**
Combustibili da fonti non rinnovabili	**GJ**	**7.697.058**	**7.216.017**	**7.275.381**
Gasolio per trazione ferroviaria	GJ	3.522.214	3.484.873	3.524.756
Gasolio per autotrazione (trasporto pubblico)	GJ	1.498.073	1.115.879	1.060.777
Gasolio per navigazione	GJ	569.011	537.695	573.361
Gasolio per riscaldamento	GJ	170.660	194.362	241.379
Gasolio per autotrazione (autoveicoli e mezzi di lavoro)	GJ	289.373	279.302	274.449
Gas naturale per autotrazione (trasporto pubblico)	GJ	338.577	328.319	346.603
Gas naturale per riscaldamento e altri usi	GJ	1.289.235	1.254.164	1.226.989
Gas naturale per autotrazione (autoveicoli e mezzi di lavoro)	GJ	784	345	1.991
Benzina per autotrazione (trasporto pubblico)	GJ	264	305	238
Benzina per autotrazione (autoveicoli e mezzi di lavoro)	GJ	6.136	6.669	10.138
GPL per riscaldamento	GJ	3.258	4.242	6.586
GPL per autotrazione (autoveicoli e mezzi di lavoro)	GJ	130	228	267
Olio combustibile per riscaldamento	GJ	9.344	9.635	7.847
Energia elettrica	**GJ**	**19.035.889**	**18.591.065**	**17.494.488**
Energia elettrica per trazione ferroviaria	GJ	16.665.851	16.368.857	15.330.442
Energia elettrica per altri usi	GJ	2.368.639	2.220.860	2.162.471
Energia autoprodotta da solare fotovoltaico	GJ	4.211	3.611	4.170
- di cui venduta	*GJ*	*2.811*	*2.263*	*2.595*
Calore	**GJ**	**40.725**	**31.597**	**29.346**
Calore per riscaldamento	GJ	40.725	31.597	29.346

ENERGIA CONSUMATA FUORI DAL GRUPPO

GRI 302-2

	Unità	2017	2016	2015
Totale energia consumata fuori dal Gruppo	**GJ**	**914.688**	**799.580**	**696.241**
Energia elettrica (cantieri)	GJ	672.726	86.247	107.052
Gasolio (cantieri)	GJ	241.963	713.333	589.189

INTENSITÀ ENERGETICA

GRI 302-3

	Unità	2017	2016	2015
Consumi finali specifici per trazione	**(kJ/UT)**	**311,4**	**316,4**	**294,4**
Traffico viaggiatori	(kJ/pkm[4])	359,8	374,6	340,6
Traffico merci	(kJ/tkm[5])	148,8	129,0	144,3

1 Nostra elaborazione secondo linee guida di riferimento Terna, International Union of Railways (UIC), Eurostat, International Energy Agency (IEA), ISPRA
2 I dati riportati per i cantieri sono da ricondursi ai siti presi a riferimento per l'anno 2017: Nodo di Palermo, Tratta Bari-Sant'Andrea Bitetto, Tratta Fiumetorto-Ogliastrillo, Tratta Castelplanio-Montecarotto, Raddoppio a nord di Ortona, Nodo di Brescia, Tratta Arcisate-Stabio, Nodo di Bologna-Lotto 15, Nodo di Bologna - Lotto 13, Nodo di Bologna - Variante Rastignano, Apparato Centrale Computerizzato di Brescia, Tratta Treviglio-Brescia, Opere anticipate Catenanuova-Raddusa, Tratta Bicocca-Augusta, Tratta AV Terzo Valico, Piano Regolatore Generale della Stazione di Bari, Tratta Bicocca-Catenanuova Int. 1, Tratta Bicocca-Catenanuova Int. 2, Nodo di Firenze. Per il dettaglio dei cantieri presi a riferimento per gli anni 2016 e 2015, si rimanda al Rapporto di Sostenibilità 2016 e al Rapporto di Sostenibilità 2015.
3 Il perimetro di riferimento per gli indicatori di intensità energetica è il seguente: Trenitalia, Mercitalia Rail.
4 passeggeri-km (pkm)
5 tonnellate-km (tkm)

KPI - AMBIENTALI

GRI 303

ACQUA

ACQUA PRELEVATA PER USO E PER FONTE (GRUPPO)

GRI 303-1

	Unità	2017	2016	2015
Uso civile	**m³**	**19.985.720**	**21.411.020**	**20.497.764**
da acquedotto	m³	8.560.164	8.428.202	7.558.067
da acque sotterranee (falde e sorgenti)	m³	11.425.555	12.982.818	12.939.696
Uso industriale	**m³**	**2.995.304**	**3.205.906**	**2.963.111**
da acquedotto	m³	1.496.672	1.473.564	1.500.180
da acque sotterranee (falde e sorgenti)	m³	1.468.899	1.689.467	1.417.944
da corpi idrici	m³	29.733	42.875	44.987
Totale acqua prelevata dal Gruppo	**m³**	**22.981.024**	**24.616.926**	**23.460.874**

ACQUA PRELEVATA PER FONTE (CANTIERI)[1]

GRI 303-1

	Unità	2017	2016	2015
Acquedotto	**m³**	**498.304**	**92.871**	**318.535**
per uso civile	m³	111.727,50	61.615,13	88.898,70
per uso industriale	m³	386.576,00	31.256,00	229.636,40
Corpi idrici superficiali per uso industriale	**m³**	**94.715**	**7.118**	**23.000**
Acque sotterranee per uso industriale	**m³**	**417.970**	**133.082**	**49.745**
Totale acqua prelevata dai cantieri	**m³**	**1.010.989**	**233.071**	**391.280**

1 I dati riportati sono da ricondursi ai cantieri presi a riferimento per l'anno 2017: Nodo di Palermo, Tratta Bari-Sant'Andrea Bitetto, Tratta Fiumetorto-Ogliastrillo, Tratta Castelplanio-Montecarotto, Raddoppio a nord di Ortona, Nodo di Brescia, Tratta Arcisate-Stabio, Nodo di Bologna-Lotto 15, Nodo di Bologna - Lotto 13, Nodo di Bologna - Variante Rastignano, Apparato Centrale Computerizzato di Brescia, Tratta Treviglio-Brescia, Opere anticipate Catenanuova-Raddusa, Tratta Bicocca-Augusta, Tratta AV Terzo Valico, Piano Regolatore Generale della Stazione di Bari, Tratta Bicocca-Catenanuova Int. 1, Tratta Bicocca-Catenanuova Int. 2, Nodo di Firenze. Per il dettaglio dei cantieri presi a riferimento per gli anni 2016 e 2015, si rimanda al Rapporto di Sostenibilità 2016 e al Rapporto di Sostenibilità 2015.

KPI - AMBIENTALI

GRI 305

EMISSIONI[1 2 3 4 5]

EMISSIONI DIRETTE - SCOPE 1

GRI 305-1

	Unità	2017	2016	2015
Emissioni totali dirette di gas a effetto serra	**tCO_2**	**540.145**	**506.404**	**510.926**
Gasolio per trazione ferroviaria	tCO_2	259.404	258.229	261.184
Gasolio per autotrazione (trasporto pubblico)	tCO_2	110.330	82.182	78.124
Gasolio per navigazione	tCO_2	41.907	39.413	42.027
Gasolio per riscaldamento	tCO_2	12.557	14.301	17.777
Gasolio per autotrazione (autoveicoli e mezzi di lavoro)	tCO_2	21.312	20.570	20.213
Gas naturale per autotrazione (trasporto pubblico)	tCO_2	19.382	18.703	19.753
Gas naturale per riscaldamento e altri usi	tCO_2	73.802	71.445	69.925
Gas naturale per autotrazione (autoveicoli e mezzi di lavoro)	tCO_2	45	20	113
Benzina per autotrazione (trasporto pubblico)	tCO_2	19	22	17
Benzina per autotrazione (autoveicoli e mezzi di lavoro)	tCO_2	450	489	743
GPL per riscaldamento	tCO_2	214	278	432
GPL per autotrazione (autoveicoli e mezzi di lavoro)	tCO_2	9	15	18
Olio combustibile per riscaldamento	tCO_2	716	737	600

EMISSIONI DIRETTE - SCOPE 2

GRI 305-2

	Unità	2017	2016	2015
Emissioni totali indirette di gas a effetto serra	**tCO_2**	**1.825.842**	**1.825.508**	**1.689.981**
Energia elettrica per trazione ferroviaria	tCO_2	1.590.162	1.604.244	1.478.101
Energia elettrica per altri usi	tCO_2	233.348	219.464	210.207
Calore per riscaldamento	tCO_2	2.331	1.800	1.672

ALTRE EMISSIONI INDIRETTE - SCOPE 3

GRI 305-3

	Unità	2017	2016	2015
Altre emissioni totali indirette di gas a effetto serra	**tCO_2**	**87.338**	**65.069**	**57.539**
Energia elettrica (cantieri)	tCO_2	66.274	8.523	10.406
Gasolio (cantieri)	tCO_2	17.820	52.536	43.393
Emissioni per viaggi di lavoro (include viaggi in aereo e hotel)	tCO_2	3.244	4.011	3.740

1 Per il calcolo delle emissioni sono stati utilizzati i coefficienti indicati dall'IPCC "2006 Guidelines for National Greenhouse Gas inventories" e dall'ISPRA e EEA con riferimento all'anno 2015
2 I dati riportati per i cantieri sono da ricondursi ai siti presi a riferimento per l'anno 2017: Nodo di Palermo, Tratta Bari-Sant'Andrea Bitetto, Tratta Fiumetorto-Ogliastrillo, Tratta Castelplanio-Montecarotto, Raddoppio a nord di Ortona, Nodo di Brescia, Tratta Arcisate-Stabio, Nodo di Bologna-Lotto 15, Nodo di Bologna - Lotto 13, Nodo di Bologna - Variante Rastignano, Apparato Centrale Computerizzato di Brescia, Tratta Treviglio-Brescia, Opere anticipate Catenanuova-Raddusa, Tratta Bicocca-Augusta, Tratta AV Terzo Valico, Piano Regolatore Generale della Stazione di Bari, Tratta Bicocca-Catenanuova Int. 1, Tratta Bicocca-Catenanuova Int. 2, Nodo di Firenze. Per il dettaglio dei cantieri presi a riferimento per gli anni 2016 e 2015, si rimanda al Rapporto di Sostenibilità 2016 e al Rapporto di Sostenibilità 2015.
3 Per il calcolo delle emissioni dirette sono stati utilizzati i coefficienti di trasformazione "EMEP/EEA air Guidebook 2009", mentre per quello delle emissioni indirette i coefficienti ENEL "Bilancio di Sostenibilità 2015" - datasheet
4 Altre emissioni non significative sono costituite da SF6, utilizzato come dielettrico negli interruttori Alta Tensione delle sottostazioni elettriche, e HFC, usato come gas refrigerante negli impianti di climatizzazione. Gli impianti di condizionamento che utilizzano HCFC sono in numero limitato e in continua riduzione: le eventuali perdite di gas ozonolesivi sono state stimate e non risultano significative ai fini del presente Rapporto.
5 Il perimetro di riferimento per gli indicatori di intensità energetica è il seguente: Trenitalia, Mercitalia Rail.

INTENSITÀ DELLE EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA

GRI 305-4

	Unità	2017	2016	2015
Emissioni specifiche di CO_2 per trazione	**(gCO_2/UT)**	**31,2**	**32,0**	**29,3**
Traffico viaggiatori	(gCO_2/pkm)	36	38	34
Traffico merci	(gCO_2/tkm)	15	13	15

ALTRE EMISSIONI SIGNIFICATIVE

GRI 305-7

	Unità	2017	2016	2015
Totale altre emissioni dirette				
SO_2	t	392	382	399
NOx	t	6.835	6.400	6.470
PM_{10}	t	195	182	184
Totale altre emissioni indirette				
SO_2	t	1.093	1.068	1.005
NOx	t	1.381	1.348	1.210
PM_{10}	t	38	37	38
Totale altre emissioni				
SO_2	t	1.486	1.450	1.404
NOx	t	8.216	7.748	7.679
PM_{10}	t	233	219	222

KPI - AMBIENTALI

GRI 306

SCARICHI E RIFIUTI

ACQUA SCARICATA PER QUALITÀ E DESTINAZIONE (GRUPPO)[1]

GRI 306-1

	Unità	2017	2016	2015
Acque reflue scaricate in fognatura	**m³**	**20.353.868**	**20.851.649**	**19.796.923**
- di cui inviate preliminarmente a trattamento	*%*	*4,4%*	*4,5%*	*4,2%*
Acque reflue scaricate in altra destinazione	**m³**	**464.756**	**360.257**	**388.969**
- di cui inviate preliminarmente a trattamento	*%*	*93,1%*	*92,5%*	*90,1%*

1 Gli scarichi derivanti dagli utilizzi del Gruppo sono prevalentemente classificati come reflui domestici (nel 2017 i reflui domestici sono pari al 90,8% dei reflui complessivi). Questi scarichi sono convogliati nelle reti fognarie comunali in ottemperanza ai requisiti indicati dal D.Lgs. 152/2006.

ACQUA SCARICATA PER QUALITÀ E DESTINAZIONE (CANTIERI)[1]

GRI 306-1

	Unità	2017	2016	2015
Acque reflue scaricate in fognatura	**m³**	**153.829**	**138.238**	**131.418**
- di cui inviate preliminarmente a trattamento	*%*	*85,8%*	*98,3%*	*76,2%*
Acque reflue scaricate in altra destinazione	**m³**	**654.254**	**181.678**	**124.434**
- di cui inviate preliminarmente a trattamento	*%*	*23,2%*	*9,3%*	*98,9%*

1 Gli scarichi derivanti dalle attività realizzate nei cantieri sono prevalentemente classificati come reflui industriali (nel 2017 i reflui industriali sono pari al 97,3% dei reflui complessivi); i dati riportati sono da ricondursi ai cantieri presi a riferimento per l'anno 2017: Nodo di Palermo, Tratta Bari-Sant'Andrea Bitetto, Tratta Fiumetorto-Ogliastrillo, Tratta Castelplanio-Montecarotto, Raddoppio a nord di Ortona, Nodo di Brescia, Tratta Arcisate-Stabio, Nodo di Bologna-Lotto 15, Nodo di Bologna - Lotto 13, Nodo di Bologna - Variante Rastignano, Apparato Centrale Computerizzato di Brescia, Tratta Treviglio-Brescia, Opere anticipate Catenanuova-Raddusa, Tratta Bicocca-Augusta, Tratta AV Terzo Valico, Piano Regolatore Generale della Stazione di Bari, Tratta Bicocca-Catenanuova Int. 1, Tratta Bicocca-Catenanuova Int. 2, Nodo di Firenze. Per il dettaglio dei cantieri presi a riferimento per gli anni 2016 e 2015, si rimanda al Rapporto di Sostenibilità 2016 e al Rapporto di Sostenibilità 2015

RIFIUTI PRODOTTI PER TIPOLOGIA (GRUPPO)[1]

GRI 306-2

	Unità	2017	2016	2015
Totale rifiuti prodotti	**t**	**296.396**	**236.333**	**232.367**
Rifiuti assimilabili agli urbani	t	6.478	3.852	3.266
- di cui raccolta differenziata	*t*	*1.944*	*1.457*	*1.413*
Rifiuti assimilabili agli urbani delle stazioni	t	18.330	20.731	19.643
- di cui raccolta differenziata	*t*	*3.518*	*2.759*	*2.610*
Rifiuti speciali non pericolosi	t	212.380	173.649	154.738
Rifiuti speciali pericolosi	t	59.209	38.101	54.720

1 La quantità di rifiuti speciali prodotti viene calcolata sulla base dei valori riportati all'interno delle copie dei Formulari di Identificazione dei Rifiuti (FIR). I quantitativi relativi ai rifiuti assimilabili agli urbani sono calcolati sulla base dei valori derivanti dalle operazioni di peso su bilancia oppure sulla base del peso medio dei sacchi prodotti.

RIFIUTI PRODOTTI PER TIPOLOGIA (CANTIERI)[1]

GRI 306-2

	Unità	2017	2016	2015
Totale rifiuti prodotti	**t**	**40.443.863**	**661.947**	**1.769.460**
Rifiuti speciali non pericolosi	t	40.327.413	653.072	1.766.894
Rifiuti speciali pericolosi	t	116.450	8.876	2.565

1 I dati riportati sono da ricondursi ai cantieri presi a riferimento per l'anno 2017: Nodo di Palermo, Tratta Bari-Sant'Andrea Bitetto, Tratta Fiumetorto-Ogliastrillo, Tratta Castelplanio-Montecarotto, Raddoppio a nord di Ortona, Nodo di Brescia, Tratta Arcisate-Stabio, Nodo di Bologna-Lotto 15, Nodo di Bologna - Lotto 13, Nodo di Bologna - Variante Rastignano, Apparato Centrale Computerizzato di Brescia, Tratta Treviglio-Brescia, Opere anticipate Catenanuova-Raddusa, Tratta Bicocca-Augusta, Tratta AV Terzo Valico, Piano Regolatore Generale della Stazione di Bari, Tratta Bicocca-Catenanuova Int. 1, Tratta Bicocca-Catenanuova Int. 2, Nodo di Firenze. Per il dettaglio dei cantieri presi a riferimento per gli anni 2016 e 2015, si rimanda al Rapporto di Sostenibilità 2016 e al Rapporto di Sostenibilità 2015.

RIFIUTI INVIATI A TRATTAMENTO (GRUPPO)

GRI 306-2

	Unità	2017	2016	2015
Totale rifiuti inviati a trattamento	**t**	**271.918**	**211.520**	**209.376**
Rifiuti speciali non pericolosi inviati a trattamento	t	212.374	173.458	154.747
- di cui a recupero	*%*	*96,8%*	*95,8%*	*95,8%*
- di cui a smaltimento	*%*	*3,2%*	*4,2%*	*4,2%*
Rifiuti speciali pericolosi inviati a trattamento	t	59.545	38.062	54.628
- di cui a recupero	*%*	*87,4%*	*90,6%*	*95,7%*
- di cui a smaltimento	*%*	*12,6%*	*9,4%*	*4,3%*

RIFIUTI INVIATI A TRATTAMENTO (CANTIERI)[1]

GRI 306-2

	Unità	2017	2016	2015
Totale rifiuti inviati a trattamento	**t**	**40.379.832**	**663.949**	**1.772.685**
Rifiuti speciali non pericolosi inviati a trattamento	t	40.316.013	655.074	1.770.117
- di cui a recupero	*%*	*99,9%*	*86,1%*	*82,6%*
- di cui a smaltimento	*%*	*0,1%*	*13,9%*	*17,4%*
Rifiuti speciali pericolosi inviati a trattamento	t	63.819	8.875	2.568
- di cui a recupero	*%*	*79,0%*	*71,5%*	*40,3%*
- di cui a smaltimento	*%*	*21,0%*	*28,5%*	*59,7%*

1 I dati riportati sono da ricondursi ai cantieri presi a riferimento per l'anno 2017: Nodo di Palermo, Tratta Bari-Sant'Andrea Bitetto, Tratta Fiumetorto-Ogliastrillo, Tratta Castelplanio-Montecarotto, Raddoppio a nord di Ortona, Nodo di Brescia, Tratta Arcisate-Stabio, Nodo di Bologna-Lotto 15, Nodo di Bologna - Lotto 13, Nodo di Bologna - Variante Rastignano, Apparato Centrale Computerizzato di Brescia, Tratta Treviglio-Brescia, Opere anticipate Catenanuova-Raddusa, Tratta Bicocca-Augusta, Tratta AV Terzo Valico, Piano Regolatore Generale della Stazione di Bari, Tratta Bicocca-Catenanuova Int. 1, Tratta Bicocca-Catenanuova Int. 2, Nodo di Firenze. Per il dettaglio dei cantieri presi a riferimento per gli anni 2016 e 2015, si rimanda al Rapporto di Sostenibilità 2016 e al Rapporto di Sostenibilità 2015.

RIFIUTI PERICOLOSI TRASPORTATI PER CONTO TERZI (CONVEZIONE DI BASILEA)

GRI 306-4

	Unità	2017	2016	2015
Totale rifiuti pericolosi (convenzione di Basilea)	**t**	**313.260**	**328.991**	**472.777**
- di cui rifiuti inviati a recupero	*t*	*68.412*	*138.532*	*156.449*
- di cui rifiuti inviati a smaltimento	*t*	*244.848*	*190.459*	*316.328*

RIFIUTI TRASPORTATI SU TERRITORIO NAZIONALE

GRI 306-4

	Unità	2017	2016	2015
Rifiuti non pericolosi	**t**	**96.091**	**55.974**	**58.746**
- di cui trasportati per conto terzi	*%*	*100%*	*100%*	*100%*
Rifiuti pericolosi	**t**	**10.343**	**21.604**	**37.082**
- di cui trasportati per conto terzi	*%*	*98,4%*	*91,8%*	*61%*

RINIERI ALBERTO

KPI - AMBIENTALI

GRI 306

ALTRI ASPETTI AMBIENTALI - RUMORE

RUMORE (LINEE DI NUOVA REALIZZAZIONE O OGGETTO DI POTENZIAMENTO)					GRI
	Unità	2017	2016	2015	n.a.
Progettazione di barriere acustiche	m	177.910	114.078	37.000	
Barriere acustiche in costruzione	m	44.702	48.208	66.487	
Barriere acustiche realizzate (lunghezza totale cumulata per anno)	m	352.217	350.352	343.434	

RUMORE (LINEE IN ESERCIZIO)					GRI
	Unità	2017	2016	2015	n.a.
Progettazione di barriere acustiche	m	459.208	452.837	394.387	
Barriere acustiche approvate	m	38.132	12.950	17.110	
Barriere acustiche in costruzione	m	12.262	12.376	8.927	
Barriere acustiche realizzate (lunghezza totale cumulata per anno)	m	71.650	60.566	60.566	

KPI - SOCIALI

GRI 102

GENERAL DISCLOSURES

DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE PER GENERE E INQUADRAMENTO (PERIMETRO COME DA BILANCIO CONSOLIDATO)					GRI
	Unità	2017	2016	2015	102-8 405-1
Totale organico (al 31 dicembre)	**n.**	**74.436**	**70.180**	**69.009**	
Dirigenti	**n.**	**778**	**727**	**721**	
	%	*1,0%*	*1,0%*	*1,0%*	
- di cui donne	*n.*	*134*	*117*	*n.d.*	
- di cui uomini	*n.*	*644*	*610*	*n.d.*	
Quadri	**n.**	**10.996**	**11.005**	**10.945**	
	%	*14,8%*	*14,8%*	*14,7%*	
- di cui donne	*n.*	*1.854*	*1.832*	*n.d.*	
- di cui uomini	*n.*	*9.142*	*9.173*	*n.d.*	
Impiegati	**n.**	**33.948**	**32.117**	**31.296**	
	%	*45,6%*	*43,1%*	*42,0%*	
- di cui donne	*n.*	*7.321*	*6.659*	*n.d.*	
- di cui uomini	*n.*	*26.627*	*25.458*	*n.d.*	
Operai	**n.**	**28.714**	**26.331**	**26.047**	
	%	*38,6%*	*35,4%*	*35,0%*	
- di cui donne	*n.*	*2.000*	*1.616*	*n.d.*	
- di cui uomini	*n.*	*26.714*	*24.715*	*n.d.*	
Incidenza donne	%	15,2%	14,6%	85,5%	
Incidenza uomini	%	84,8%	85,4%	14,5%	
CONSISTENZA MEDIA ANNUA	**N.**	**72.441**	**69.056**	**69.276**	

DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE PER FASCE D'ETÀ (PERIMETRO RIDOTTO)[1]

GRI 102-8 405-1

	Unità	2017	2016	2015
Totale organico	**n.**	**61.913**	**60.191**	**60.152**
Fino a 20 anni	n.	266	107	129
	%	*0,4%*	*0,2%*	*0,2%*
Da 21 a 30 anni	n.	5.211	3.607	3.391
	%	*8,4%*	*6,0%*	*5,6%*
Da 31 a 40 anni	n.	11.358	11.020	11.199
	%	*18,3%*	*18,3%*	*18,6%*
Da 41 a 50 anni	n.	12.142	11.705	11.884
	%	*19,6%*	*19,4%*	*19,8%*
Da 51 a 60 anni	n.	25.571	27.757	29.237
	%	*41,3%*	*46,1%*	*48,6%*
Oltre 60 anni	n.	7.365	5.995	4.312
	%	*11,9%*	*10,0%*	*7,2%*

DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE PER ANZIANITÀ DI SERVIZIO (PERIMETRO RIDOTTO)[1]

GRI 102-8

	Unità	2017	2016	2015
Da 0 a 10 anni	n.	9.935	8.291	8.197
	%	16,0%	13,8%	13,6%
Da 11 a 20 anni	n.	15.131	14.751	15.315
	%	24,4%	24,5%	25,5%
Da 21 a 30 anni	n.	13.537	14.108	15.666
	%	21,9%	23,4%	26,0%
Oltre 30 anni	n.	23.310	23.041	20.974
	%	*37,6%*	*38,3%*	*34,9%*

DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE PER LIVELLO DI SCOLARITÀ (PERIMETRO RIDOTTO)[1]

GRI 102-8

	Unità	2017	2016	2015
Laurea	n.	7.177	6.637	6.299
	%	*11,6%*	*11,0%*	*10,5%*
Diploma	n.	42.108	41.637	41.469
	%	*68,0%*	*69,2%*	*68,9%*
Altro titolo di studio	n.	12.628	11.917	12.384
	%	*20,4%*	*19,8%*	*20,6%*

1 Il perimetro ridotto, per il 2017, include: Ferrovie dello Stato Italiane, RFI, Trenitalia, Ferservizi, Italferr, Mercitalia Logistics, Mercitalia Rail, Mercitalia Transport & Services, Cemat, FS Sistemi Urbani, Busitalia Veneto, Busitalia Rail Service, Busitalia Campania, Grandi Stazioni Rail, Grandi Stazioni Immobiliare e Terminali Italia. Il totale delle consistenze del perimetro ridotto è pari a circa l'83% del totale dell'organico (perimetro come da bilancio consolidato). Per il dettaglio dei perimetri presi a riferimento per gli anni 2016 e 2015, si rimanda al Rapporto di Sostenibilità 2016 e al Rapporto di Sostenibilità 2015.

KPI - SOCIALI

GRI 401

OCCUPAZIONE

ASSUNZIONI PER GENERE/ FORMA CONTRATTUALE (PERIMETRO COME DA BILANCIO CONSOLIDATO)

GRI 401-1

	Unità	2017	2016	2015
Totale assunzioni per genere/forma contrattuale	**n.**	**4.379**	**2.296**	**2.546**
Apprendistato professionale	n.	2.089	693	935
	%	*47,7%*	*30,2%*	*36,7%*
- di cui donne	*n.*	*426*	*160*	*n.d.*
- di cui uomini	*n.*	*1.663*	*533*	*n.d.*
Tempo determinato	n.	715	578	484
	%	*16,3%*	*25,2%*	*19,0%*
- di cui donne	*n.*	*217*	*136*	*n.d.*
- di cui uomini	*n.*	*498*	*442*	*n.d.*
Tempo indeterminato	n.	1.575	1.025	1.127
	%	36,0%	44,6%	44,3%
- di cui donne	*n.*	*363*	*219*	*n.d.*
- di cui uomini	*n.*	*1.212*	*806*	*n.d.*

GRI 401

OCCUPAZIONE

ASSUNZIONI PER FASCE D'ETÀ (PERIMETRO RIDOTTO)[1]

GRI 401-1

	Unità	2017	2016	2015
Totali assunzioni per fasce d'età	**n.**	**3.501**	**1.371**	**1.382**
Fino a 20 anni	n.	318	122	153
	%	9,1%	8,9%	11,1%
- di cui donne	*n.*	*41*	*16*	*26*
- di cui uomini	*n.*	*277*	*106*	*127*
Da 21 a 30 anni	n.	2.218	992	968
	%	63,4%	72,4%	70,0%
- di cui donne	*n.*	*542*	*232*	*313*
- di cui uomini	*n.*	*1.676*	*760*	*655*
Da 31 a 40 anni	n.	470	122	106
	%	13,4%	8,9%	7,7%
- di cui donne	*n.*	*97*	*22*	*18*
- di cui uomini	*n.*	*373*	*100*	*88*
Da 41 a 50 anni	n.	315	77	88
	%	9,0%	5,6%	6,4%
- di cui donne	*n.*	*23*	*6*	*5*
- di cui uomini	*n.*	*292*	*71*	*83*
Da 51 a 60 anni	n.	151	47	58
	%	4,3%	3,4%	4,2%
- di cui donne	*n.*	*7*	*5*	*1*
- di cui uomini	*n.*	*144*	*42*	*57*
Oltre i 60 anni	n.	29	11	9
	%	0,8%	0,8%	0,7%
- di cui donne	*n.*	*1*	*0*	*0*
- di cui uomini	*n.*	*28*	*11*	*9*

CESSAZIONI PER FASCE D'ETÀ (PERIMETRO RIDOTTO)[1]

GRI 401-1

	Unità	2017	2016	2015
Totali cessazioni per fasce d'età	**n.**	**2.995**	**1.639**	**2.412**
Fino a 20 anni	n.	6	4	2
	%	0,2%	0,2%	0,1%
- di cui donne	*n.*	*1*	*0*	*0*
- di cui uomini	*n.*	*5*	*4*	*2*
Da 21 a 30 anni	n.	73	53	51
	%	2,4%	3,2%	2,1%
- di cui donne	*n.*	*15*	*6*	*4*
- di cui uomini	*n.*	*58*	*47*	*47*
Da 31 a 40 anni	n.	63	65	81
	%	2,1%	4,0%	3,4%
- di cui donne	*n.*	*12*	*7*	*4*
- di cui uomini	*n.*	*51*	*58*	*77*
Da 41 a 50 anni	n.	74	73	96
	%	2,5%	4,5%	4,0%
- di cui donne	*n.*	*6*	*13*	*10*
- di cui uomini	*n.*	*68*	*60*	*86*
Da 51 a 60 anni	n.	1.191	733	1.343
	%	39,8%	44,7%	55,7%
- di cui donne	*n.*	*112*	*60*	*104*
- di cui uomini	*n.*	*1.079*	*673*	*1.239*
Oltre i 60 anni	n.	1.588	711	839
	%	53,0%	43,4%	34,8%
- di cui donne	*n.*	*185*	*56*	*95*
- di cui uomini	*n.*	*1.403*	*655*	*744*

1 Il perimetro ridotto, per il 2017, include: Ferrovie dello Stato Italiane, RFI, Trenitalia, Ferservizi, Italferr, Mercitalia Logistics, Mercitalia Rail, Mercitalia Transport & Services, Cemat, FS Sistemi Urbani, Busitalia Veneto, Busitalia Rail Service, Busitalia Campania, Grandi Stazioni Rail, Grandi Stazioni Immobiliare e Terminali Italia. Il totale delle consistenze del perimetro ridotto è pari a circa l'83% del totale dell'organico (perimetro come da bilancio consolidato). Per il dettaglio dei perimetri presi a riferimento per gli anni 2016 e 2015, si rimanda al Rapporto di Sostenibilità 2016 e al Rapporto di Sostenibilità 2015.

KPI - SOCIALI

GRI 401

OCCUPAZIONE

TURNOVER PER FASCE D'ETÀ (PERIMETRO RIDOTTO)[1]

GRI 401-1

	Unità	2017	2016	2015
Totale *Turnover*	**%**	**10,5%**	**5,0%**	**6,3%**
Fino a 20 anni	%	0,53%	0,21%	0,26%
Da 21 a 30 anni	%	3,71%	1,74%	1,68%
Da 31 a 40 anni	%	0,86%	0,31%	0,31%
Da 41 a 50 anni	%	0,63%	0,25%	0,30%
Da 51 a 60 anni	%	2,17%	1,30%	2,31%
Oltre i 60 anni	%	2,62%	1,20%	1,40%

ASSUNZIONI PER AREA GEOGRAFICA (PERIMETRO RIDOTTO)[1]

GRI 401-1

	Unità	2017	2016	2015
Assunzioni per area geografica	**n.**	**3.501**	**1.371**	**1.382**
Italia	n.	3.496	1.350	1.374
- Nord	*n.*	*1.147*	*448*	*480*
- Centro	*n.*	*1.065*	*560*	*542*
- Sud e Isole	*n.*	*1.284*	*342*	*352*
Estero	n.	5	21	8
Italia	%	99,9%	98,5%	99,4%
- Nord	*%*	*32,8%*	*32,7%*	*34,7%*
- Centro	*%*	*30,4%*	*40,8%*	*39,2%*
- Sud e Isole	*%*	*36,7%*	*24,9%*	*25,5%*
Estero	%	0,1%	1,5%	0,6%

CESSAZIONI PER AREA GEOGRAFICA (PERIMETRO RIDOTTO)[1]

GRI 401-1

	Unità	2017	2016	2015
Cessazioni per area geografica	**n.**	**2.995**	**1.639**	**2.412**
Italia	n.	2.987	1.628	2.401
- Nord	*n.*	*1.462*	*726*	*1.143*
- Centro	*n.*	*753*	*394*	*555*
- Sud e Isole	*n.*	*772*	*508*	*703*
Estero	n.	8	11	11
Italia	%	99,7%	99,3%	99,5%
- Nord	*%*	*48,8%*	*44,3%*	*47,4%*
- Centro	*%*	*25,1%*	*24,0%*	*23,0%*
- Sud e Isole	*%*	*25,8%*	*31,0%*	*29,1%*
Estero	%	0,3%	0,7%	0,5%

TURNOVER PER AREA GEOGRAFICA (PERIMETRO RIDOTTO)[1]

GRI 401-1

	Unità	2017	2016	2015
Totale *Turnover*	%	10,5%	5,0%	6,3%
Italia				
- Nord	*%*	*4,23%*	*1,95%*	*2,68%*
- Centro	*%*	*2,94%*	*1,59%*	*1,81%*
- Sud e Isole	*%*	*3,33%*	*1,41%*	*1,74%*
Estero	%	0,02%	0,05%	0,03%

TURNOVER PER GENERE (PERIMETRO RIDOTTO)[1]

GRI 401-1

	Unità	2017	2016	2015
Totale *Turnover*	**%**	**10,5%**	**5,0%**	**6,3%**
Donne	%	1,69%	0,70%	0,96%
Uomini	%	8,83%	4,30%	5,30%

1 Il perimetro ridotto, per il 2017, include: Ferrovie dello Stato Italiane, RFI, Trenitalia, Ferservizi, Italferr, Mercitalia Logistics, Mercitalia Rail, Mercitalia Transport & Services, Cemat, FS Sistemi Urbani, Busitalia Veneto, Busitalia Rail Service, Busitalia Campania, Grandi Stazioni Rail, Grandi Stazioni Immobiliare e Terminali Italia. Il totale delle consistenze del perimetro ridotto è pari a circa l'83% del totale dell'organico (perimetro come da bilancio consolidato). Per il dettaglio dei perimetri presi a riferimento per gli anni 2016 e 2015, si rimanda al Rapporto di Sostenibilità 2016 e al Rapporto di Sostenibilità 2015.

KPI - SOCIALI

GRI 403

SALUTE E SICUREZZA (PERIMETRO RIDOTTO)[1]

ORGANIZZAZIONE IN TEMA DI SALUTE E SICUREZZA

GRI 403-1

	Unità	2017	2016	2015
Numero di unità produttive	n.	126	119	125
Unità produttive certificate sicurezza sul lavoro	n.	119	84	114
RSPP - Responsabili del Servizio Prevenzione e Protezione	n.	113	104	115
Medici competenti	n.	248	158	192
RLS - Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza	n.	468	474	473
Personale sottoposto a visite di sorveglianza sanitaria	n.	51.502	45.074	45.495
Personale sottoposto a visite mediche di sicurezza ferroviaria	n.	17.735	16.266	15.772

INFORTUNI INDENNIZZATI INAIL PER TIPOLOGIA

GRI 403-2

	Unità	2017	2016	2015
Infortuni in occasione di lavoro	n.	1.186	1.353	1.458
- di cui donne	*n.*	*157*	*173*	*185*
- di cui uomini	*n.*	*1.029*	*1.180*	*1.273*
Infortuni mortali	n.	1	2	0
Infortuni in itinere	n.	287	303	269

INDICE DI INCIDENZA DEGLI INFORTUNI INDENNIZZATI INAIL (IR - INJURY RATE)[2]

GRI 403-2

	Unità	2017	2016	2015
Indice di incidenza totale	i.	19,2	22,6	24,1
Indice di incidenza (donne)	i.	17,2	19,7	20,8
Indice di incidenza (uomini)	i.	19,5	23,0	24,7

INDICE DI GRAVITÀ DEGLI INFORTUNI INDENNIZZATI INAIL (LDR - *LOST DAY RATE*)[3]

GRI 403-2

	Unità	2017	2016	2015
Indice di gravità	i.	n.d.	1.001	827

1 Il perimetro ridotto, per il 2017, include: FS SpA, RFI, Trenitalia, Ferservizi, Italferr, FS Sistemi Urbani, Italcertifer, Mercitalia Logistics, Mercitalia Rail e Busitalia Sita Nord. Per il dettaglio dei perimetri presi a riferimento per gli anni 2016 e 2015, si rimanda al Rapporto di Sostenibilità 2016 e al Rapporto di Sostenibilità 2015.
2 Indice di incidenza: [n. infortuni sul lavoro/consistenza]*1.000 dipendenti, calcolato secondo lo standard europeo ESAW.
3 Indice di gravità: [numero di giornate perse/consistenza]*1.000 dipendenti.

GRI 404

FORMAZIONE E ISTRUZIONE (PERIMETRO RIDOTTO)[1]

GIORNATE/UOMO DI FORMAZIONE PER INQUADRAMENTO PROFESSIONALE E GENERE[1]

GRI 404-1

	Unità	2017	2016	2015
Totale giornate di formazione	**gg/uomo**	**431.709**	**355.322**	**352.107**
Dirigenti	n.	2.314	2.112	3.580
- di cui donne	*n.*	*549*	*436*	*648*
- di cui uomini	*n.*	*1.765*	*1.676*	*2.931*
Quadri	n.	47.457	48.292	47.988
- di cui donne	*n.*	*7.658*	*6.786*	*6.440*
- di cui uomini	*n.*	*39.799*	*41.506*	*41.549*
Impiegati	n.	223.989	157.205	149.576
- di cui donne	*n.*	*41.847*	*29.982*	*30.564*
- di cui uomini	*n.*	*182.142*	*127.223*	*119.012*
Operai	n.	157.949	147.712	150.963
- di cui donne	*n.*	*4.222*	*4.683*	*5.659*
- di cui uomini	*n.*	*153.727*	*143.030*	*145.305*
Totale di cui donne	**n.**	**54.276**	**41.887**	**43.310**
Totale di cui uomini	**n.**	**377.433**	**313.435**	**308.797**
Giornate medie di formazione per dipendente	**n.**	**7,015**	**5,94**	**5,83**

VALUTAZIONE DELLE *PERFORMANCE* E DELLO SVILUPPO DELLA CARRIERA[2]

GRI 404-3

	Unità	2017	2016	2015
Dipendenti che hanno ricevuto la valutazione delle performance	**n.**	**11.644**	**8.314**	**7.031**
Dirigenti che hanno ricevuto la valutazione delle performance	n	653	417	459
Quadri che hanno ricevuto la valutazione delle performance	n	6.506	6.001	4.974
Impiegati che hanno ricevuto la valutazione delle performance	n	3.710	1.859	1.592
Operai che hanno ricevuto la valutazione delle performance	n	775	37	6
Donne che hanno ricevuto la valutazione delle performance	%	21,3%	22,1%	23,8%
Uomini che hanno ricevuto la valutazione delle performance	%	78,7%	77,9%	76,2%
% valutati su consistenza media annua	**%**	**18,9%**	**13,9%**	**11,6%**

1 Il perimetro ridotto, per il 2017, include: FS SpA, RFI, Trenitalia, Busitalia Sita Nord, Ferservizi, Italferr, FS Sistemi Urbani, Mercitalia Logistics e Mercitalia Rail. Per il dettaglio dei perimetri presi a riferimento per gli anni 2016 e 2015, si rimanda al Rapporto di Sostenibilità 2016 e al Rapporto di Sostenibilità 2015.
2 Il perimetro ridotto, per il 2017, include: FS SpA, RFI, Trenitalia, Ferservizi, Italferr, Mercitalia Rail, Mercitalia Logistics, Mercitalia Transport & Service, FS Sistemi Urbani, Terminali Italia, CEMAT, Busitalia Rail Service, Busitalia Campania, Busitalia Veneto, GS Rail e GS Immobiliare. Per il dettaglio dei perimetri presi a riferimento per gli anni 2016 e 2015, si rimanda al Rapporto di Sostenibilità 2016 e al Rapporto di Sostenibilità 2015.

KPI - SOCIALI

GRI 405

DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ (PERIMETRO RIDOTTO)[1]

RAPPORTO RAL (RETRIBUZIONE ANNUA LORDA) E RGA (RETRIBUZIONE GLOBALE ANNUA)

GRI 405-2

	Unità	2017	2016	2015
Dirigenti				
RAL	%	94,9%	95,5%	94,7%
RGA	%	95,3%	96,6%	95,9%
Quadri				
RAL	%	101,8%	102,3%	101,9%
RGA	%	96,9%	96,3%	96,2%
Impiegati				
RAL	%	97,6%	98,0%	97,8%
RGA	%	84,3%	83,7%	82,8%
Operai				
RAL	%	101,6%	100,9%	100,7%
RGA	%	96,0%	94,4%	94,2%

1 Il perimetro ridotto_ per il 2017, include: Ferrovie dello Stato Italiane, RFI, Trenitalia, Ferservizi, Italferr, Mercitalia Logistics, Mercitalia Rail, Mercitalia Transport & Services, Cemat, FS Sistemi Urbani, Busitalia Veneto, Busitalia Rail Service, Busitalia Campania, Grandi Stazioni Rail, Grandi Stazioni Immobiliare e Terminali Italia. Il totale delle consistenze del perimetro ridotto è pari a circa l'83% del totale dell'organico (perimetro come da bilancio consolidato). Per il dettaglio dei perimetri presi a riferimento per gli anni 2016 e 2015, si rimanda al Rapporto di Sostenibilità 2016 e al Rapporto di Sostenibilità 2015.

GRI 416

SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI

STATISTICHE SUGLI INCIDENTI FERROVIARI

GRI 416-1

	Unità	2017	2016	2015
Collisione di treno con veicolo ferroviario	n.	1	0	1
	miliardo treni-km	4	0	3
Collisione di treno contro ostacolo che ingombra la sagoma libera dei binari	n.	0	3	4
	miliardo treni-km	0	11	14
Deragliamento di treno	n.	1	1	3
	miliardo treni-km	4	3	9
Incidente al Passaggio a Livello (PL), compresi incidenti che coinvolgono pedoni ai PL	n.	11	11	19
	miliardo treni-km	39	39	57
Incidente alle persone che coinvolge materiale rotabile in movimento (eccetto suicidi e tentati suicidi)	n.	82	70	67
	miliardo treni-km	290	200	197
Incendio a bordo di materiale rotabile	n.	0	1	2
	miliardo treni-km	0	4	6
Altri tipi di incidenti	n.	3	5	2
	miliardo treni-km	11	14	6

CONSEGUENZE DEGLI INCIDENTI FERROVIARI SULLE PERSONE (RETE RFI)

GRI 416-1

	Unità	2017	2016	2015
Decessi dipendenti[1]	n.	2	0	3
Decessi passeggeri[2]	n.	2	0	1
Altri decessi	n.	56	59	49
- utilizzatori del Passaggi a Livello	*n.*	*6*	*5*	*7*
- altra persona sul marciapiede	*n.*	*0*	*0*	*0*
- altra persona che non si trova sul marciapiede	*n.*	*0*	*0*	*0*
- persona che attraversa indebitamente la sede ferroviaria	*n.*	*50*	*54*	*42*
Totale decessi[3]	**n.**	**60**	**59**	**53**
Dipendenti feriti	n.	1	0	3
Passeggeri feriti	n.	3	3	1
Altri feriti	n.	31	21	37
- utilizzatori del Passaggi a Livello	*n.*	*4*	*4*	*9*
- altra persona sul marciapiede	*n.*	*0*	*0*	*0*
- altra persona che non si trova sul marciapiede	*n.*	*0*	*0*	*0*
- persona che attraversa indebitamente la sede ferroviaria	*n.*	*27*	*17*	*28*
Totale feriti[4]	**n.**	**35**	**24**	**41**

1 Dipendenti: le persone che lavorano per le ferrovie e che sono in servizio al momento dell'incidente. Sono inclusi l'equipaggio del treno e il personale che gestisce il materiale rotabile e le infrastrutture (compreso quello delle imprese appaltatrici e delle imprese appaltatrici indipendenti).
2 Passeggeri: qualsiasi persona, escluso il personale di bordo, che viaggia con i treni. Sono inclusi nelle statistiche degli infortuni i passeggeri che tentano di salire/scendere da un treno in movimento.
3 Decesso: qualsiasi persona deceduta immediatamente o entro 30 giorni a seguito dell'incidente. Sono esclusi i suicidi, le morti naturali o le morti criminali.
4 Feriti (gravi): qualsiasi persona ferita a seguito di un incidente e con ricovero ospedaliero superiore alle 24 ore. Sono esclusi i tentativi di suicidio.

ANDAMENTO SPAD[1]

GRI 416-1

	Unità	2017	2016	2015
SPAD	n.	27	14	19

[1] Indebito superamento da parte di un treno di un segnale disposto a via impedita

GRI 419

CONFORMITÀ IN AMBITO SOCIALE ED ECONOMICO

CONTENZIOSO CON I DIPENDENTI (PERIMETRO RIDOTTO)[1]

GRI 419-1

	Unità	2017	2016	2015
Ricorsi notificati nell'anno	n.	1.950	1.680	2.074
Vertenze pendenti[2]	n.	3.910	3.238	3.939
Valore economico delle vertenze	euro	52.076.000	44.494.000	46.811.000

[1] Il perimetro ridotto, per il 2017, include: Ferrovie dello Stato Italiane, RFI, Trenitalia, Ferservizi, Italferr, Busitalia - Sita Nord e Sita Ataf Gestioni, Bluferries, FS Logistica, Metropark, Grandi Stazioni Rail, Serfer e Ferrovie del Sud Est e Servizi Automobilistici S.r.l. Per il dettaglio dei perimetri presi a riferimento per gli anni 2016 e 2015, si rimanda al Rapporto di Sostenibilità 2016 e al Rapporto di Sostenibilità 2015.
[2] Nel 2017, si è acquisito il contenzioso della Società Ferrovie del Sud Est e Servizi Automobilistici S.r.l., fatto che ha determinato un incremento complessivo delle vertenze.

SCHEDE SOCIETARIE

FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

IL NOSTRO APPROCCIO

Ferrovie dello Stato Italiane intende integrare la tutela dell'ambiente nelle proprie strategie e nelle attività di tutto il Gruppo, promuovendo e sviluppando un progetto di mobilità collettiva e sostenibile incentrata sul trasporto su ferro.
Al fine di perseguire tale scopo è fondamentale stabilire, attuare e mantenere attivi obiettivi che impegnino all'utilizzo razionale delle risorse, alla prevenzione e alla minimizzazione dei rischi ambientali, alla ricerca dell'efficienza energetica, alla promozione dell'impiego di fonti energetiche rinnovabili in un'ottica di progressiva riduzione dell'impronta ecologica del Gruppo.
La Politica Ambientale e il Modello di Governo dei sistemi di gestione ambientale, diffondendo la cultura della materia ambientale e mantenendo attivo il monitoraggio degli impatti, indirizzano processi e azioni verso un percorso orientato al miglioramento continuo e attento a valorizzare il capitale naturale.

CONSUMI FINALI DI ENERGIA

	Unità	2017	2016	2015
Energia Elettrica	MWh	6.103	6.397	6.579
Gas naturale	Sm^3	283.645	291.046	318.502
Gasolio	t	66	70	250

Commento al *trend*
I consumi energetici si riferiscono prevalentemente alla gestione dell'immobile della Sede Centrale di Villa Patrizi a Roma; il volume di gas naturale consumato risulta pressoché costante negli anni, variando solo in relazione condizioni atmosferiche registrate.

ACQUA (m^3)

Commento al *trend*
I valori in tabella si riferiscono prevalentemente ai prelievi di Villa Patrizi a Roma e risultano stabili, in virtù della tipologia di attività di ufficio svolta presso tale sede.
Il *trend* in diminuzione è motivato, oltre che da un uso più razionale della risorsa idrica, da una perdita rilevata nel 2014 e risolta nel 2015.

RIFIUTI (t)

Commento al *trend*
I valori in tabella si riferiscono ai rifiuti speciali prodotti dalla sede di Villa Patrizi a Roma. I dati rilevano un trend pressoché stabile motivato dalla tipologia di attività di ufficio che determina una produzione costante di rifiuti (apparecchiature informatiche, arredi e condizionatori). L'aumento dei rifiuti speciali pericolosi nel 2017 è dovuto alla sostituzione degli impianti di condizionamento presenti nelle stanze occupate dal personale.

EMISSIONI TOTALI DI CO_2 (t)

IL NOSTRO IMPEGNO

GLI IMPEGNI ASSUNTI	COSA ABBIAMO FATTO	DOVE VOGLIAMO ARRIVARE
Emettere il Modello di Governo della Sostenibilità, strumento organizzativo atto a garantire una gestione integrata delle 3 dimensioni della sostenibilità (economica, sociale e ambientale)	È stata definita, e condivisa con il Comitato di Sostenibilità di FS, l'architettura del Modello di Governo della Sostenibilità	Sarà formalizzato il Modello di Governo e diffuso all'interno del Gruppo a tutti i livelli organizzativi Saranno definiti obiettivi ambientali di lungo periodo
Sulla base dell'approccio del Corporate Shared Value, avviare progetti pilota con l'obiettivo di realizzare una metodologia capace di tener conto di una valutazione multidimensionale delle attività	È stato sviluppato un progetto pilota sul servizio Freccialink (tratta Milano – Matera) con l'obiettivo di misurare gli impatti diretti generati dal servizio, gli indiretti lungo la catena di fornitura e gli impatti indotti sul territorio	Sarà definito un modello per la valutazione delle esternalità economiche, sociali e ambientali da applicare ai principali progetti del Gruppo
Aggiornare il Sistema di Gestione e le Linee Guida in materia ambientale in compliance alla nuova Norma UNI EN ISO 14001:2015	Le Linee Guida sono state aggiornate ed è stato avviato l'iter di condivisione con le principali società del Gruppo	Saranno emesse le Linee Guida aggiornate e sarà effettuata formazione trasversale alle principali società del Gruppo
Proseguire con le attività di audit di parte seconda su asset di proprietà	Sono state effettuate le attività di audit di parte seconda pianificate sugli *asset* di proprietà (3 siti)	Sarà avviato un progetto finalizzato a integrare considerazioni ambientali e sociali nella fase di approvvigionamento e analizzare, e successivamente migliorare, le performance di sostenibilità della supply chain del Gruppo
	È stato stipulato un Accordo Quadro per la fornitura di Energia Elettrica con CVA Trading S.r.l. per le utenze elettriche di 10 Società del Gruppo, tra le quali FS SpA; a partire dal 1 gennaio 2018 la nuova fornitura di elettricità consente un miglior profilo in termini ambientali, in considerazione della produzione 100% da fonti rinnovabili certificate, e un miglioramento per quanto concerne la gestione delle utenze (volture, cessazioni ecc.) e il monitoraggio dei consumi	

ASPETTI

MIGLIORAMENTO CONTINUO | CICLO MATERIE PRIME | ENERGIA E EMISSIONI | CICLO ACQUA | TERRITORIO

IL NOSTRO APPROCCIO

L'impegno per l'ambiente e per il sociale costituisce per Rete Ferroviaria Italiana un elemento strategico della propria missione industriale, che percorre trasversalmente tutte le attività produttive della Società e delle sue controllate e mira, oltre che alla tutela, alla creazione di valore condiviso in un'ottica di responsabilità d'impresa e di attenzione per la qualità della vita della collettività.
Gestire la rete ferroviaria secondo principi di miglioramento continuo dell'efficienza, della sicurezza e dell'accessibilità vuol dire infatti di per sé contribuire al trasferimento modale verso un sistema di trasporto più sostenibile, teso a diventare sempre più integrato.

Nel concreto e nella quotidianità, significa:
- produrre beni e servizi e sviluppare le attività di gestione, manutenzione, progettazione e costruzione dell'infrastruttura, delle linee e delle stazioni, con una crescente attenzione alla riduzione degli impatti ambientali e sociali e al perseguimento di un uso razionale delle risorse e del territorio;
- lavorare "sul campo", a contatto con le diverse realtà attraversate dalla ferrovia, con un occhio sempre attento a valorizzarne le vocazioni e il patrimonio naturale, sociale, urbanistico, storico-archeologico, in stretta collaborazione con gli enti istituzionali e con gli altri *stakeholder*.

Per far questo, Rete Ferroviaria Italiana opera in conformità ai principi e ai valori enunciati nella propria Politica Ambientale, con il coinvolgimento dell'intera Organizzazione e dei suoi fornitori nel perimetro definito dal Sistema di Gestione Ambientale, incluso all'interno del Sistema Integrato di Gestione della Sicurezza (SIGS).

CONSUMI FINALI DI ENERGIA

	Unità	2017	2016	2015
Energia Elettrica**	MWh	446.390	413.813	416.410
Gasolio	t	14.891	14.656	16.204
Gas naturale	Sm^3	8.294.510	8.392.092	8.913.116
Teleriscaldamento	MWht	5.637	5.473	5.108

** Non include l'energia elettrica ad alta tensione assorbita dai treni delle imprese ferroviarie che operano sulla rete nazionale.

Commento al *trend*
I consumi di energia elettrica non di trazione registrano un incremento di circa l'8% rispetto al 2016, per effetto delle nuove attivazioni di Apparati Centrali Computerizzati (ACC), funzionali alla gestione della circolazione in sicurezza, e degli interventi di progressiva estensione dell'innovativo sistema "IeC", per l'*Informazione e Comunicazione* al pubblico.
Si mantengono invece sostanzialmente invariati i consumi di gasolio e gas naturale, in linea con i valori registrati nel 2016 e nel 2015. Per il gasolio tuttavia si evidenziano due opposte tendenze: cresce infatti del 6% rispetto al 2016 il consumo per veicoli e automezzi di lavoro, in relazione con la graduale sostituzione dei mezzi a benzina, e diminuisce del 15% il consumo per riscaldamento per effetto della dismissione di alcune centrali termiche a favore dell'utilizzo di sistemi con pompe di calore, gas naturale e energia da teleriscaldamento. Coerentemente si conferma per quest'ultima l'andamento crescente già registrato nel 2016.

ACQUA (m^3)

Commento al *trend*
Nel 2017 i prelievi idrici di RFI hanno registrato una riduzione di circa il 7% rispetto all'anno precedente dovuta, nel quadro delle fisiologiche oscillazioni dovute all'andamento delle attività di manutenzione, in particolare al minor utilizzo di acqua prelevata da pozzi e sorgenti, oggetto peraltro di progressiva dismissione. Contenuti aumenti nei consumi di acqua da acquedotto - per *uso civile* e *industriale* – riconducibili, tra l'altro, all'acquisizione di nuove platee di lavaggio.

RIFIUTI (t)

Commento al *trend*
Il totale dei rifiuti prodotti nel 2017 registra un incremento (circa +31%) rispetto al 2016 per la maggior parte correlato alle maggiori attività di manutenzione della rete ferroviaria effettuate nel corso dell'anno, in gran parte legate al rinnovo binari. In particolare aumentano del 28% i rifiuti speciali non pericolosi - principalmente ferro, acciaio e cemento - e del 44 % i rifiuti pericolosi per effetto, in gran parte, della sostituzione di traverse in legno impregnato in olio di creosoto con traverse in cap o ecoimpregnate, come previsto dal "piano legno" in implementazione sulla rete. In continuità con gli anni precedenti, si conferma invariata la quota parte dei rifiuti inviati a recupero.

EMISSIONI TOTALI DI CO_2 (t)

IL NOSTRO IMPEGNO

GLI IMPEGNI ASSUNTI	COSA ABBIAMO FATTO	DOVE VOGLIAMO ARRIVARE
Procedere con il conseguimento della certificazione EGE (Esperto in Gestione dell'Energia) per almeno tre Referenti Energy Manager RFI	Conseguimento della Certificazione EGE (Esperto in gestione dell'energia) per 12 figure professionali	Sarà effettuato un corso per il mantenimento dei requisiti della Certificazione EGE (Esperto in Gestione dell'Energia)
Implementare un sistema di gestione dell'energia all'interno del Sistema di Gestione Ambientale di RFI. Coinvolgere nel sistema tutte le Direzioni territoriali e i relativi Energy Manager	Avviata la definizione del sistema ai sensi UNI CEI EN ISO 50001 "Sistemi di gestione dell'energia - Requisiti e linee guida per l'uso" nell'ambito del Sistema di Gestione Ambientale di RFI	Sarà definito il Sistema di Gestione dell'Energia (SGE) UNI CEI EN ISO 50001 "Sistemi di gestione dell'energia - Requisiti e linee guida per l'uso", nell'ambito del Sistema di Gestione Ambientale di RFI
Sarà aggiudicata la gara per la fornitura di nuovi corpi illuminanti a LED in sostituzione delle lampade a fluorescenza	Assegnata la gara per la fornitura di nuovi corpi illuminanti a LED	Sarà effettuato il relamping di 50 stazioni e si procederà ad attività di audit mirati alla valutazione dell'assetto illuminotecnico ante e post intervento, anche per l'accesso al Conto termico 2.0
Avviare le attività per il relamping delle officine con i nuovi corpi illuminanti con tecnologia LED	Definito il progetto pluriennale "Relamping" che coinvolgerà 1.200 stazioni da estendere, eventualmente, in esito a nuove valutazioni in corso, ad altri impianti RFI, quali uffici e officine	
Proseguire l'attività di aggiornamento tecnologico dei segnali bassi di manovra (sostituzione con LED per ulteriori 800 segnali)	Installati 800 segnali bassi a LED in sostituzione di segnali bassi a lampada	Saranno sostituiti ulteriori 400 segnali bassi a lampada con segnali bassi a LED
Avviare il progetto pluriennale per attrezzaggio e certificazione delle locomotrici caposerie con un sistema metering dell'energia elettrica per attribuire il reale consumo a ogni tipologia di treno	Definite le specifiche tecniche del sistema metering per 38 locomotrici caposerie	Sarà consegnato il prototipo del sistema (DCS- Data Collection System)
Condurre sopralluoghi e analisi per l'individuazione di siti dove la realizzazione di impianti fotovoltaici presenti le dovute caratteristiche di convenienza tecnico-economica	Effettuati i sopralluoghi su terreni RFI per l'individuazione dei siti idonei alla realizzazione di impianti fotovoltaici nell'ambito del progetto "Green Power for Rail" per l'autoproduzione di energia	Sarà condiviso il framework per lo sviluppo del progetto "Green Power for Rail" per l'autoproduzione di energia elettrica da solare
Avviare gli interventi previsti dal nuovo progetto di installazione nelle sottostazioni elettriche (SSE) di misuratori e sostituzione dei trasformatori di vecchia generazione	In fase di chiusura l'attività negoziale con il fornitore	Sarà sviluppata l'attività negoziale con il fornitore per l'avvio nel 2018 dell'implementazione del progetto da completare entro il 2021
Sottoscrivere un accordo con un ente di ricerca per la realizzazione di due prototipi per il recupero e la trasformazione dell'energia cinetica di frenatura dei treni in energia elettrica	Elaborato progetto definitivo ''Progettazione, realizzazione e sperimentazione di una sottostazione elettrica innovativa ai fini della regolazione della tensione e dell'accumulo dell'energia di frenatura dei treni"	Sarà avviata la sperimentazione di una sottostazione elettrica innovativa ai fini della regolazione della tensione e dell'accumulo dell'energia di frenatura dei treni

ASPETTI

MIGLIORAMENTO CONTINUO | CICLO MATERIE PRIME | ENERGIA E EMISSIONI | CICLO ACQUA | TERRITORIO

GLI IMPEGNI ASSUNTI	COSA ABBIAMO FATTO	DOVE VOGLIAMO ARRIVARE
Sottoscrivere un contratto di fornitura di energia da Fonti Energetiche Rinnovabili (FER) aventi garanzia di origine per usi diversi dalla trazione ferroviaria	Aggiudicata la gara per la fornitura di energia elettrica per circa 80 GWh per usi diversi dalla trazione ferroviaria, il 18% della quale con garanzia d'origine certificata da fonti energetiche rinnovabili	
Concludere la sessione di training e la messa in esercizio del sistema informativo "Atlantide" funzionale, tra l'altro, alla dichiarazione MUD	Conclusa l'attività di customizing del sistema anche sulla base dei *feedback* emersi nella sessione di training	Si procederà alla messa in esercizio del sistema informativo "Atlantide" customizzato
Avviare uno specifico progetto di "water management" per l'ottimizzazione e la riduzione dei consumi idrici mediante: • interventi strutturali per l'eliminazione delle perdite • implementazione di un sistema di monitoraggio dei 700 principali impianti idrici della rete (tra stazioni, scali merci e platee di lavaggio) anche attraverso l'installazione di sistemi di telelettura • verifica e aggiornamento dei contratti idrici per allineamento ai parametri definiti per i «grandi utenti» • separazione delle utenze promiscue di RFI quando possibile; in alternativa installazione di contabilizzatori che permettano di ripartire/ribaltare oneri ai soggetti terzi a esse collegati	Rivisitazione delle iniziative per la gestione delle risorse idriche in RFI in ottica di sistema. I previsti interventi sulle utenze, sono stati affiancati dal nuovo progetto pluriennale "Gestione delle acque e adeguamento scarichi idrici e antincendio" con le seguenti finalità: • separazione delle utenze idriche e controllo remoto dei consumi • adeguamento degli impianti idrici, di scarico e di antincendio • analisi e valutazione per la dismissione o la cedibilità di pozzi e sorgenti a consorzi acquedottistici Affidati ad Italferr i relativi servizi di ingegneria	Si procederà all'elaborazione di una procedura e all'implementazione di un processo di misurazione e monitoraggio dei consumi idrici societari rilevabili dai contatori delle più significative utenze idriche intestate a RFI (quelle che complessivamente rappresentano il 75% dei costi annuali, sulla base della spesa 2016), al fine di avviare un processo virtuoso finalizzato al risparmio idrico Sarà effettuato il censimento per la dismissione o cedibilità degli attuali pozzi e sorgenti e si avvieranno le analisi Saranno avviati studi tecnici e progettuali mirati: • all'acquisizione/rinnovo/revisione delle autorizzazioni connesse alle gestione delle acque •alla mappatura delle reti idriche e dei punti di approvvigionamento
Presidiare gli indicatori ambientali previsti dalla procedura di "Valutazione ambientale degli investimenti" relativi alle fasi di analisi, progettazione e realizzazione"	Avviato il presidio degli indicatori previsti nella procedura per il monitoraggio di impatti, dati e aspetti ambientali connessi alle diverse fasi di sviluppo della progettazione e della realizzazione degli investimenti infrastrutturali	Sarà messo a regime il presidio degli indicatori previsti nella procedura per la valutazione ambientale degli investimenti
Con riferimento alla Banca Dati Ambientale, mettere in esercizio il tool per la classificazione automatica del "livello di rischio ambientale" e sviluppare archivi digitali della documentazione rilevante per la gestione ambientale (es. autorizzazioni, concessioni, planimetrie, ecc.)	Messa in esercizio del tool per la classificazione automatica del "livello di rischio ambientale" e sviluppo degli archivi digitali	Saranno aggiornati i dati di mappatura PAI (Piano stralcio per l'Assetto Idrogeologico) e si procederà all'integrazione con i PGRA (Piano di Gestione del Rischio Alluvioni) sui tratti di infrastruttura soggetti a rischio idrogeologico

ASPETTI

MIGLIORAMENTO CONTINUO | CICLO MATERIE PRIME | ENERGIA E EMISSIONI | CICLO ACQUA | TERRITORIO

Stazione

RFI

RFI RETE FERROVIARIA ITALIANA
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

IL NOSTRO IMPEGNO

GLI IMPEGNI ASSUNTI	COSA ABBIAMO FATTO	DOVE VOGLIAMO ARRIVARE
Allineare il Sistema di Gestione Ambientale alla nuova versione della Norma ISO14001:2015 e inserire criteri ambientali premianti nelle gare per l'affidamento dei servizi di pulizia delle stazioni del network	Proseguite le attività per garantire l'allineamento del Sistema di Gestione Ambientale ai requisiti della Norma ISO14001:2015 e introdotto nelle gare un criterio premiale relativo al profilo di sostenibilità del fornitore attraverso l'utilizzo della piattaforma di monitoraggio sviluppata da EcoVadis Adesione a Railsponsible, iniziativa che raggruppa le principali aziende del settore ferroviario con l'obiettivo di promuovere acquisti sostenibili attraverso la condivisione di best practice e processi virtuosi	Si procederà all'estensione, a tutte le procedure di gara, del criterio premiale relativo al profilo di sostenibilità del fornitore attraverso l'utilizzo della piattaforma di monitoraggio sviluppata da EcoVadis Sarà avviata la partecipazione ai tavoli di lavoro promossi da Railsponsible
Estendere a tutta la Società la certificazione OHSAS 18001	Esteso, a tutta la società, il perimetro di certificazione in ambito salute e sicurezza del lavoro (OHSAS 18001)	Si procederà al mantenimento della certificazione OHSAS 18001

ASPETTI

MIGLIORAMENTO CONTINUO | CICLO MATERIE PRIME | ENERGIA E EMISSIONI | CICLO ACQUA | TERRITORIO

CONTROLLATE DI RFI

BLUFERRIES

CONSUMI FINALI DI ENERGIA

	Unità	2017	2016	2015
Gasolio	t	5.935	5.461	5.578

Commento al *trend*
L'aumento di circa il 9% del consumo di gasolio di Bluferries deve essere letto in stretta relazione con il maggior numero di corse effettuate dalla navigazione nel corso dell'anno.

Commento al *trend*
A fronte di un sostanziale mantenimento della quantità complessiva di rifiuti prodotti rispetto all'anno precedente, si registra un netto aumento della quantità di rifiuti inviata a recupero (+17%) direttamente legato al diverso tipo di attività manutentive effettuate nell'anno, per la maggior parte di tipo ordinario, rispetto a quelle condotte nel 2016, in prevalenza di tipo straordinario.

EMISSIONI TOTALI DI CO_2 (t)

IL NOSTRO IMPEGNO

GLI IMPEGNI ASSUNTI	COSA ABBIAMO FATTO	DOVE VOGLIAMO ARRIVARE
Erogare le annuali sessioni formative e informative previste dal safety management system (SMS)	Erogate sessioni di formazione: relative all'IMDG code per il personale coinvolto nelle operazioni di trasporto merci pericolose; sul Rischio Avanzato incendio, a cura dei Vigili del Fuoco, per i piazzalisti	Si proseguirà nel percorso di formazione continua del personale con corsi di aggiornamento sulle evoluzioni normative con impatto sulle attività svolte
	Installato sulla nave traghetto "Enotria" – dopo specifico studio di fattibilità - di un dissalatore per provvedere in autonomia ai fabbisogni di "acqua di lavanda" a bordo e ridurre l'approvvigionamento esterno	Sarà valutata la fattibilità dell'estensione di dissalatori agli altri mezzi di navigazione, anche sulla base dei dati raccolti sull'Enotria e del monitoraggio dei consumi idrici di bordo
	Avviata la costruzione di un nuovo traghetto con motori certificati EIAPP (Engine International Air Pollution Prevention) e definito il contratto per la costruzione di una seconda unità	Sarà conclusa la costruzione del nuovo traghetto con motori certificati EIAPP, in esercizio entro l'estate, e sarà avviata la costruzione della seconda unità
Completare l'iter per l'ottenimento della certificazione ISO 14001	Ottenuta la certificazione ISO 14001:2004	Sarà avviato l'iter per l'aggiornamento della certificazione ISO 14001:2015 e per l''ottenimento della certificazione OHSAS 18001

ASPETTI

MIGLIORAMENTO CONTINUO | CICLO MATERIE PRIME | ENERGIA E EMISSIONI | CICLO ACQUA | TERRITORIO

TERMINALI ITALIA

CONSUMI FINALI DI ENERGIA

	Unità	2017	2016	2015
Energia Elettrica	MWh	2.519	2.807	2.611
Gasolio	t	1.451	1.491	1.538

Commento al *trend*
Il consumo di energia elettrica registra una flessione di circa il 10% rispetto all'anno precedente grazie alla sostituzione delle lampade tradizionali delle torri faro con lampade a LED per l'efficientamento dei consumi.
Sostanziale stabilità nei consumi di gasolio che consolidano il risultato 2016, anno di avvio del progetto di rinnovo del parco macchine con mezzi più efficienti e a minor impatto ambientale. Il 2017 ha visto l'acquisto di ulteriori due gru mobili di nuova generazione per il terminal di Verona, che prevedono anche sistemi per il miglioramento delle dotazioni di sicurezza.

ACQUA (m^3)

Commento al *trend*
Il prelievo idrico fa riferimento a due utenze in impianti non di proprietà di RFI, Terzo Modulo Verona e Milano Smistamento. Il consumo idrico 2017 conferma una normalizzazione dei prelievi, in seguito alla risoluzione di un guasto alle condotte che aveva fatto registrare prelievi anomali fino al 2015.

RIFIUTI (t)

Commento al *trend*
L'andamento della produzione annuale di rifiuti è soggetto a variazioni anche molto significative, dovute alla stretta correlazione con eventi straordinari di manutenzione dei piazzali o dei mezzi di lavoro.
Nel 2017 la produzione totale di rifiuti registra un forte incremento dovuto in particolare all'aumento di rifiuti non pericolosi, a seguito dell'attività straordinaria di pulizia dei piazzali di Verona e della sostituzione dei pneumatici delle gru nell'area sud. Di contro, in correlazione con la diminuzione delle manutenzioni straordinarie sulle nuove gru mobili, decrescono i rifiuti pericolosi. Cresce notevolmente la quota dei rifiuti inviati a recupero, soprattutto non pericolosi.

EMISSIONI TOTALI DI CO_2 (t)

IL NOSTRO IMPEGNO

GLI IMPEGNI ASSUNTI	COSA ABBIAMO FATTO	DOVE VOGLIAMO ARRIVARE
Erogazione corso avanzato di primo intervento ambientale per alcuni componenti della squad ra di emergenza	Posticipo dell'attività di formazione all'anno 2018 per impegni operativi del personale di gestione	Sarà erogato un corso avanzato di primo intervento ambientale per alcuni componenti della squadra di emergenza
Avviare le attività propedeutiche alla certificazione ISO 14001	Nell'ambito dei lavori finalizzati all'ottenimento della certificazione ISO 14001:2004, prevista per i primi mesi del 2018, è stata emessa la "Politica Integrata Qualità e Ambiente" e condotto a fase conclusiva il processo di stesura delle procedure e delle relative registrazioni del Sistema di Gestione Ambientale	Sarà ottenuta la certificazione ISO 14001:2004 del Sistema di Gestione Ambientale e SARANNO AVVIATE le attività propedeutiche alla certificazione ISO 14001:2015
Attivare, in collaborazione con RFI, il nuovo impianto antincendio presso il terminal di Segrate e concludere, presso il terminal di Catania, lo spostamento del distributore di gasolio per il miglioramento della viabilità interna e della gestione delle interferenze	Effettuato il collaudo e la prova di tenuta del nuovo impianto antincendio presso il terminal di Segrate Concluse attività presso il Terminal di Catania	
	Attuata l'integrazione del terminal di Bologna Interporto nella Piattaforma Integrata Logistic (PIL) per l'ottimizzazione e la semplificazione dei flussi informativi tra gli attori della catena logistica intermodale	
	Effettuate attività di revamping sulle gru a portale del terminal di Verona	Proseguiranno le attività di revamping delle gru a portale
Nel terminal di Verona sostituire, in collaborazione con RFI, circa 140 lampade di vecchia generazione delle torri faro con nuove a tecnologia LED per un risparmio energetico previsto superiore al 50%	Sostituite le lampade di vecchia generazione delle torri faro nel terminal di Verona	
	Acquistate 2 gru mobili di nuova generazione con maggiori dotazioni di sicurezza e a minor impatto ambientale per l terminal di Verona	Saranno acquistate ulteriori due gru mobili di nuova generazione, a minor impatto ambientale in termini di efficienza energetica e di emissioni, una per il terminal di Verona e una per il terminal di Segrate Saranno noleggiati 5 nuovi locomotori, con consumi di combustibile alla massima potenza notevolmente inferiori a quelli dei vecchi locomotori. I nuovi locomotori saranno dotati di moderni dispositivi di sicurezza e saranno dedicati allo svolgimento dell'attività di manovra ferroviaria presso i terminal di Verona e Bari
	Giunti quasi a completamento i lavori di realizzazione, da parte di RFI, del nuovo impianto di depurazione nel terminal di Verona delle acque meteoriche	Mettere in funzione il nuovo impianto di depurazione nel terminal di Verona delle acque meteoriche

ASPETTI

MIGLIORAMENTO CONTINUO | CICLO MATERIE PRIME | ENERGIA E EMISSIONI | CICLO ACQUA | TERRITORIO

TRENITALIA

IL NOSTRO APPROCCIO

Trenitalia ritiene che la sicurezza dell'esercizio, la qualità dei servizi erogati, la tutela dell'ambiente, la salvaguardia della salute e sicurezza dei propri lavoratori e l'efficienza energetica rappresentino elementi vincolanti e fondamentali in tutte le sue attività e quindi un'area strategica per lo sviluppo della propria reputazione e del business. Trenitalia ha, quindi, definito una Politica di Sicurezza di Esercizio, Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza sul Lavoro che definisce l'orientamento generale e la guida per soddisfare la propria missione e creare un vantaggio competitivo stabile che, facendo leva sulle prerogative del trasporto ferroviario, sicuro e favorevole all'ambiente, incentivi una mobilità sostenibile. Per questi motivi Trenitalia ha implementato un Sistema di Gestione conforme ai requisiti degli standard OHSAS 18001, ISO 14001, ISO 9001.
Relativamente al tema dell'efficienza energetica, Trenitalia sta portando avanti un'ampia campagna di diagnosi energetiche presso i propri impianti industriali, finalizzata a un progressivo miglioramento delle performance energetiche delle proprie attività manutentive, che avverrà attraverso investimenti dedicati all'installazione di impianti di illuminazione a LED e riqualificazione energetica di sistemi di aria compressa e di riscaldamento e alla produzione di energia rinnovabile da impianti fotovoltaici. Anche per quanto concerne l'acquisto di nuovi rotabili, Trenitalia si sta impegnando a inserire, come fatto per le ultime gare degli oltre 500 treni regionali elettrici e diesel, una serie di clausole che consentiranno un significativo progresso dell'efficienza energetica dei mezzi.

CONSUMI FINALI DI ENERGIA

	Unità	2017	2016	2015
Energia elettrica per trazione ferroviaria	MWh	3.727.662	4.220.639	3.957.506
Energia elettrica per altri usi	MWh	76.483	79.470	72.643
di cui da Garanzie d'Origine o autoprodotta da fotovoltaico		100%	100%	50,1%
Gasolio	t	41.785	46.034	47.611
Gas naturale	Sm^3	19.809.346	19.206.374	17.891.042

Commento al *trend*
Le diminuzioni dei consumi di energia elettrica e gasolio avvenute tra il 2016 e il 2017 sono imputabili alle variazioni del perimetro aziendale (il 1 gennaio 2017 è avvenuto lo spin off da Trenitalia della Divisione Cargo, con la relativa costituzione della società "Mercitalia Rail").
L'aumento del consumo di gas naturale, invece, è imputabile alla maggiore rigidità dell'inverno, alla conversione di centrali termiche da gasolio a metano, all'acquisizione di utenze o all'attivazione di nuovi bruciatori in alcune importanti centrali e all'aumento di alcuni turni lavorativi.

ACQUA (m^3)

Commento al *trend*

Il risultato positivo di riduzione del quantitativo idrico prelevato per uso civile è correlabile in parte alla modifica del perimetro aziendale legato allo spin off della Divisione Cargo e in parte agli interventi di razionalizzazione dei consumi della risorsa idrica, di riduzione degli sprechi e delle perdite e all'adozione diffusa di soluzioni gestionali, infrastrutturali e tecnologiche volte a minimizzarne i consumi, in particolare nei siti produttivi. Con riferimento alla riduzione dei prelievi di acqua per uso industriale, il contenimento dei consumi correlato allo *spin off* della Divisione Cargo è meno significativo ed è ascrivibile principalmente all'adozione degli interventi sopra citati.
Il decremento risulta essere ancora più significativo se lo si correla all'aumento della produzione, in termini di treni-km, dell'anno 2017.

RIFIUTI (t)

Commento al *trend*

L'andamento nella produzione dei rifiuti speciali è influenzato in modo significativo dalle campagne di demolizione del materiale rotabile non più idoneo al servizio avviate nell'ultimo triennio. Nel corso del 2017 si evidenzia una rilevante riduzione del quantitativo di rifiuti speciali non pericolosi prodotti correlabile per la maggior parte allo *spin off* della Divisione Cargo e un leggero incremento della produzione di rifiuti speciali pericolosi imputabile prevalentemente all'avvio a demolizione di rotabili e in minima parte all'incremento delle attività manutentive della Divisione Passeggeri *Long Haul*.

EMISSIONI TOTALI DI CO_2 (t)

TRENITALIA

IL NOSTRO IMPEGNO

GLI IMPEGNI ASSUNTI	COSA ABBIAMO FATTO	DOVE VOGLIAMO ARRIVARE
Attivare ulteriori investimenti per la produzione di energia da fonti rinnovabili e per l'efficienza energetica, con particolare riferimento all'installazione di lampade a LED, all'installazione di impianti di riscaldamento a nastri radianti, al miglioramento dei sistemi di produzione e distribuzione di aria compressa, presso gli impianti di Roma, Milano, Napoli, Rimini e Foligno, con l'obiettivo di diminuire i consumi di energia elettrica del 50% e i consumi di gas da riscaldamento del 30%, negli impianti, o nelle parti di impianto, interessati dagli interventi	Effettuato LED relamping presso OMC Foligno, IMC AV Roma e il FAP dell'IMC AV Napoli Approvate le richieste di investimento per installazione di LED, nastri radianti e impianti fotovoltaici per le officine OMC di Firenze, Foligno, Verona e Napoli Effettuata la campagna di rilevazione fughe di aria compressa in 4 impianti	Saranno ultimati i lavori di costruzione degli impianti fotovoltaici dell'impianto IMC AV Roma, dell'officina OMC Napoli S.M. La Bruna e dell'officina OMC Vicenza Sarà messo in esercizio l'impianto solare termico presso l'officina OMC Foggia Saranno assegnati i lavori per l'istallazione di impianti fotovoltaici presso le officine OMC Firenze Osmannoro, ampliando quelli messi in esercizio nel 2017, OMC Foligno e OMC Verona e per gli interventi di efficientamento previsti nel polo manutentivo di Milano della DPLH
Proseguire con la campagna di diagnosi energetiche intrapresa nel corso del 2015 e proseguita nel corso del 2016 (per un totale di 18 diagnosi già eseguite), con ulteriori 9 diagnosi presso impianti industriali aziendali	Svolte 10 Diagnosi Energetiche	
Realizzare, in collaborazione con Ferservizi, un nuovo sistema di monitoraggio dei consumi energetici per gli usi diversi dalla trazione ferroviaria, basato su un flusso digitale di dati provenienti dai fornitori	Ultimato lo sviluppo del sistema informatico QLIK per il monitoraggio dei consumi di energia per gli usi diversi dalla trazione ferroviaria	Saranno avviati ulteriori investimenti per efficientamento energetico e fotovoltaico per gli impianti IMC di Mestre e AV Napoli, le officine OMC Voghera e Rimini, gli impianti IMC Firenze Osmannoro, Ancona e Palermo
	Avviati i lavori di costruzione degli impianti fotovoltaici dell'impianto IMC AV Roma e dell'officina OMC Napoli S.M. La Bruna e messo in esercizio l'impianto fotovoltaico di Firenze Osmannoro	Saranno effettuati interventi strutturali su impianti termici di vecchia generazione in servizio presso siti produttivi al fine di ridurre le emissioni di CO_2
	Approvate dal GSE le richieste per l'accesso ai certificati bianchi per i nuovi treni regionali Pop e Rock	
	Emesso il primo Green Bond di FS Italiane per il finanziamento dei treni "Pop" e "Rock" e Frecciarossa 1000, basato sull'efficienza energetica dei convogli	
Incrementare la quantità di carta riciclata acquistata riducendo al contempo il consumo attraverso progetti di dematerializzazione	La società ha acquistato esclusivamente carta riciclata al 100%, garantita dal marchio FSC Effettuato studio di fattibilità per incremento raccolta differenziata a bordo treno e negli impianti	Sarà focalizzata l'attenzione sul miglioramento della raccolta differenziata dei rifiuti a bordo treno
Definire obiettivi per ridurre la produzione di rifiuti, incrementarne la quota destinata a recupero e aumentare la raccolta differenziata	Definiti gli obiettivi annuali di recupero dei rifiuti dai quali sono scaturite le iniziative che complessivamente hanno portato al raggiungimento del *target* 2017	

ASPETTI

MIGLIORAMENTO CONTINUO | CICLO MATERIE PRIME | ENERGIA E EMISSIONI | CICLO ACQUA | TERRITORIO

GLI IMPEGNI ASSUNTI	COSA ABBIAMO FATTO	DOVE VOGLIAMO ARRIVARE
Realizzare interventi di miglioramento delle aree adibite allo stoccaggio di rifiuti (IMC Milano)	Attività avviata nell'ultimo periodo dell'anno e tutt'ora in corso	Sarà completata la realizzazione degli interventi di miglioramento delle aree adibite allo stoccaggio di rifiuti (IMC Milano)
Individuare soluzioni gestionali/tecnologiche volte a minimizzare i consumi di acqua per uso civile e industriale e definire progetti per la riduzione dei consumi idrici nei siti con maggiori criticità. Pianificare, in taluni casi, interventi strutturali per il risanamento delle reti idriche (Dir. Reg. Marche e Dir. Reg. Abruzzo)	Individuate e realizzate presso taluni siti industriali delle Dir. Reg. Puglia, Emilia Romagna, Friuli Venezia-Giulia, Marche, Toscana, Veneto e in ambito DPLH presso l'IMC Torino, IMC Reggio Calabria e IMC Bari	Sarà perfezionato il processo di monitoraggio dei consumi e dello stato di manutenzione delle reti idriche, effettuando ulteriori interventi strutturali di risanamento, dismissione o sostituzione delle sezioni di impianto vetuste, definendo ulteriori obiettivi aziendali di riduzione dei consumi da raggiungere adottando sia interventi di carattere gestionale che soluzioni impiantistiche migliorative Sarà completata l'attività di sperimentazione della disinfezione delle acque destinate al consumo umano con ozono (Dir. Reg. Friuli Venezia Giulia)
Installare contatori dedicati ed erogatori temporizzati (Dir. Reg. Puglia, Dir. Reg. Sicilia, Dir. Reg. Toscana, Dir. Reg. Campania, Dir. Reg. Liguria, Dir. Reg. Piemonte, IMC Bari di Div. Pass. Long Haul)	Interventi effettuati presso le Dir. Reg. Puglia, Sicilia, Campania e in altri impianti manutentivi (IMC Reggio Calabria). Presso la Dir. Reg. Liguria e l'IMC Bari, in ambito DPLH, gli interventi sono stati rinviati al 2018	
Completare gli interventi di rifacimento delle reti idriche già avviati/pianificati (Div. Pass. Long Haul: IMC Napoli e IMC Milano, Dir. Reg. Sardegna)	In ambito Dir. Reg. Sardegna avviate le attività che si completeranno nel corso del 2018. In ambito DPLH avviate le attività che riguardano l'IMC Milano e l'IMC Napoli	
Sperimentare la disinfezione delle acque destinate al consumo umano con ozono (Dir. Reg. Friuli Venezia Giulia)	Definiti gli aspetti tecnici e progettuali	
Progettare e realizzare, con il supporto del Direttore dell'Osservatorio Astronomico di Campocatino (Unione Astrofili Italiani), un seminario sull'inquinamento luminoso correlato all'esercizio degli impianti di illuminazione esterna notturna delle grandi aree industriali e dei parchi ferroviari aziendali e sul relativo impatto ambientale (coinvolgendo 50 risorse)	Realizzato il seminario sull'inquinamento luminoso con il supporto del Direttore dell'Osservatorio Astronomico di Campocatino e dell'Unione Astrofili Italiani	Sarà attuato il progetto di piantumazione di alberi presso l'impianto manutentivo di Firenze al fine di mitigare l'impatto paesaggistico dello stesso
	Avviate attività di ristrutturazione dell'area storica dell'impianto di manutenzione del Fascio Gianturco di Napoli e per la messa a dimora di alberi nell'OMC di Firenze	
Avviare un progetto per gestire la transizione verso la norma ISO 14001:2015 e sarà implementata una piattaforma informatica integrata per la gestione e l'interrogazione intelligente dei dati del Sistema di Gestione Trenitalia	Sono proseguite le attività per gestire la transizione ai requisiti introdotti dalle nuove versioni delle norme ISO 14001 e ISO 9001	Sarà ottenuta la certificazione del Sistema di Gestione Integrato rispetto ai nuovi standard ISO 14001 e ISO 9001

ASPETTI

MIGLIORAMENTO CONTINUO | CICLO MATERIE PRIME | ENERGIA E EMISSIONI | CICLO ACQUA | TERRITORIO

c2c

CONTROLLATE DI TRENITALIA

TRENITALIA C2C

CONSUMI FINALI DI ENERGIA

	Unità	2017
Energia elettrica per trazione ferroviaria	MWh	83.709
Energia elettrica per altri usi	MWh	5.896
Gas naturale	t	136.170
Emissioni totali di CO_2	t	35.309

IL NOSTRO IMPEGNO

COSA ABBIAMO FATTO	DOVE VOGLIAMO ARRIVARE
Trenitalia c2c Ltd ha completato il programma di sostituzione dell'illuminazione di banchine e tettoie con impianti a LED in tutte le 26 stazioni della linea c2c. L'illuminazione a LED ha una migliore qualità della luce associata a maggior durata, permettendo quindi minori costi di manutenzione e minori consumi energetici	Sarà previsto un piano di installazione di pannelli fotovoltaici nei siti Pitsea Station e East Ham Depot che produrranno circa 500.000 kWh ogni anno

ASPETTI

MIGLIORAMENTO CONTINUO | CICLO MATERIE PRIME | ENERGIA E EMISSIONI | CICLO ACQUA | TERRITORIO

ITALFERR

IL NOSTRO APPROCCIO

In linea con le strategie del Gruppo FS, Italferr opera scelte progettuali coerenti con i principi di prevenzione e salvaguardia ambientali, dettati dalle norme comunitarie, e con le strategie dello sviluppo sostenibile, sviluppando un Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza conforme alle norme ISO 9001, ISO 14001 e BS OHSAS 18001, per garantire l'efficienza e l'efficacia dei processi di produzione, migliorare la propria prestazione ambientale e fornire prodotti e servizi in linea con le prescrizioni legislative applicabili.
Italferr sviluppa in Italia e all'estero soluzioni progettuali orientate ai principi di sostenibilità attraverso l'adozione di metodologie innovative che garantiscono un approccio olistico nelle fasi di progettazione e realizzazione dell'infrastruttura. La territorializzazione dell'opera, il coinvolgimento degli *stakeholder*, la valutazione integrata degli obiettivi ambientali, economici e sociali, il monitoraggio ambientale e sociale, gli strumenti di comunicazione rappresentano gli elementi cardine per uno sviluppo sostenibile dell'intervento.
La progettazione ambientale riveste un ruolo determinante per migliorare l'interazione dell'opera con il territorio e le popolazioni interessate. La Società sviluppa studi specialistici per la verifica degli impatti ambientali e paesaggistici dei progetti e, più in generale, per la valutazione degli effetti diretti e indiretti che la realizzazione delle infrastrutture può determinare. Italferr sviluppa, inoltre, elaborati progettuali specifici atti a individuare gli aspetti significativi correlati alle lavorazioni di cantiere, alle misure di mitigazione e alle attività di monitoraggio necessarie a garantire un corretto presidio della fase di realizzazione delle opere.
Nell'ambito di una progettazione ecosostenibile, vengono individuati soluzioni e interventi volti in particolare a promuovere un uso sempre più razionale delle risorse impiegate, attraverso un maggior riutilizzo dei materiali provenienti dagli scavi, e un più efficace inserimento dell'opera nel territorio, attraverso la realizzazione di opere a verde.

CONSUMI FINALI DI ENERGIA

	Unità	2017	2016	2015
Energia Elettrica	MWh	2.238	2.251	2.290
Gasolio	t	120	113	117
Gas naturale	Sm^3	21.197	33.355	39.276
Teleriscaldamento	MWht	220	214	182

Commento al *trend*
I dati dei consumi energetici rilevati nel 2017 confermano il trend del biennio precedente, fatta eccezione per i consumi di gas naturale il cui valore si è ridotto di oltre il 36% rispetto al 2016 essendo riferito al consumo effettivo della sola sede di Roma.

Vengono inoltre individuati gli interventi finalizzati a migliorare e riqualificare i territori attraversati, tramite le attività di censimento e bonifica dei siti contaminati interferenti, nonché alla conoscenza dei processi storici d'uso e frequentazione del territorio e alla conseguente valorizzazione dei siti archeologici, attraverso l'archeologia preventiva, rendendo così evidenti i benefici indotti dalla realizzazione dell'opera infrastrutturale in progetto.
In tema di territorializzazione, Italferr ricerca soluzioni progettuali indirizzate allo studio di compatibilità dell'opera con lo stato dei luoghi per il più efficace inserimento dell'opera nel territorio. Nell'ultimo decennio, Italferr ha dato impulso alla progettazione architettonica e urbanistica mettendo a punto un processo ideativo accurato e originale in ogni sua fase, dalla pianificazione su scala territoriale, alla progettazione dell'opera singola, fino al design applicato alle soluzioni costruttive di dettaglio. Partendo dall'attenta esplicitazione del programma funzionale, che recepisce le richieste formulate dal Cliente e dagli Stakeholder e gli input derivanti dallo studio trasportistico, la Società elabora il *concept* architettonico, cioè l'idea formale e formativa che trasforma l'insieme di funzioni e le suggestioni, nonché i condizionamenti, derivanti dai luoghi in una "architettura". Questa attraverso l'intervento dell'ingegneria strutturale e impiantistica, si completa delle componenti che ne assicurano la fattibilità tecnico-economica e la costruibilità.
Tra gli strumenti di controllo impiegati in fase di realizzazione dell'opera, il ruolo preponderante è assunto dalle attività di monitoraggio che interessano tutte le componenti ambientali potenzialmente interferite dalle lavorazioni, al fine di verificare l'effettivo manifestarsi delle previsioni d'impatto, di valutare l'efficacia dei sistemi di mitigazione e di rilevare e gestire tempestivamente eventuali situazioni anomale.

ACQUA (m^3)

Commento al *trend*
Nel 2017 il prelievo complessivo di acqua nelle sedi è stato pari a 10.444 mc, circa il 14% in meno rispetto al 2016. La variazione dei consumi idrici è imputabile a un andamento variabile del numero di risorse presenti negli uffici.

RIFIUTI (t)

Commento al *trend*
Delle 41,58 t di rifiuti speciali prodotti nel 2017, 0,45 t sono costituiti da rifiuti pericolosi (batterie al piombo e gas in contenitori a pressione).
Il *trend*, presenta delle variazioni dovute alla chiusura e/o agli spostamenti di sedi periferiche avvenute nell'ultimo triennio.

EMISSIONI TOTALI DI CO_2 (t)

IL NOSTRO IMPEGNO

GLI IMPEGNI ASSUNTI	COSA ABBIAMO FATTO	DOVE VOGLIAMO ARRIVARE
Continuare l'attività di razionalizzazione dei consumi energetici delle sedi orientando le scelte di trasferimento di alcuni uffici periferici della Società verso immobili con migliori prestazioni energetiche o presso immobili del Gruppo FS anche per fruire delle azioni di risparmio energetico	Sono stati trasferiti gli uffici di due sedi periferiche in due nuovi immobili. Inoltre, presso la sede di Roma sono state intraprese le seguenti azioni: • razionalizzazione delle ore di funzionamento di tutti gli impianti • ottimizzazione del processo di combustione delle caldaie e delle modalità di regolazione dell'impianto di condizionamento • utilizzo progressivo dei Led per l'illuminazione esterna	Si procederà alla valutazione di un idoneo sistema di monitoraggio per misurare i principali vettori energetici in utilizzo dalla società
Mantenere le certificazioni UNI ISO 14064-1:2012, UNI EN ISO 9001:2008, UNI EN ISO 14001:2004 e OHSAS 18001:2007	Sono state mantenute le certificazioni di conformità alle norme ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, BS OHSAS 18001:2007 e UNI ISO 14064-1:2012	Sarà ottenuta la certificazione secondo le nuove versioni delle norme ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015
Verificare l'applicazione delle prescrizioni contrattuali per la riduzione delle emissioni di gas serra negli appalti di lavori al fine di promuovere azioni, da parte dell'Appaltatore, volte alla sostenibilità ambientale dell'opera in fase di realizzazione e, più in particolare, alla riduzione delle emissioni di gas a effetto serra prodotte	Applicate prescrizioni contrattuali per la riduzione delle emissioni di gas serra negli appalti di lavori con importo superiore a 30 Milioni di euro al fine di promuovere azioni, da parte dell'Appaltatore, volte alla sostenibilità ambientale dell'opera in fase di realizzazione e, più in particolare, alla riduzione delle emissioni di gas ad effetto serra prodotte	

ASPETTI

MIGLIORAMENTO CONTINUO | CICLO MATERIE PRIME | ENERGIA E EMISSIONI | CICLO ACQUA | TERRITORIO

GLI IMPEGNI ASSUNTI	COSA ABBIAMO FATTO	DOVE VOGLIAMO ARRIVARE
Predisporre Linee Guida per l'applicazione del Protocollo di Sostenibilità "Envision" alle infrastrutture ferroviarie	Predisposte le Linee Guida per l'applicazione del Protocollo di Sostenibilità "Envision" alle infrastrutture ferroviarie per valorizzare la sostenibilità ambientale dei progetti	Sarà predisposta una Linea Guida per un'analisi completa della sostenibilità dell'opera infrastrutturale che tenga conto del ciclo di vita (LCA) della stessa e del contesto territoriale di riferimento
Sviluppare nuovi servizi di valorizzazione dei beni culturali e di comunicazione delle attività archeologiche	Partecipazione alla "Borsa mediterranea del Turismo Archeologico", unico Salone espositivo al mondo del patrimonio archeologico e di "ArcheoVirtual", mostra innovativa internazionale di tecnologie multimediali, interattive e virtuali, nello stand della Soprintendenza Archeologia, Belle Arti e Paesaggio per l'area metropolitana di Napoli, di concerto con il MIBACT e RFI; in sede di evento sono stati veicolati 3 audiovisivi che hanno illustrato gli ultimi rinvenimenti effettuati in occasione delle fasi di archeologia preventiva nell'ambito della realizzazione della Linea Napoli-Bari	Saranno sviluppati nuovi servizi di valorizzazione dei beni culturali e di comunicazione delle attività archeologiche, oltre al prosieguo delle attività già in essere In particolare, nell'ambito delle attività archeologiche eseguite lungo la tratta Cancello-Frasso, è previsto il restauro e la musealizzazione di una tomba dipinta di cultura campana (IV sec. a.c.) rinvenuta nel comune di Maddaloni; per la tratta Potenza-Foggia sono previste attività di restauro e schedatura del materiale archeologico e la redazione di una pubblicazione con i risultati degli scavi; per la tratta Apice-Hirpinia, sarà considerata l'attività di divulgazione dei dati scientifici relativi agli scavi effettuati
Applicare il modello Building Information Modeling (BIM) al fine di rendere disponibile un'analisi territoriale in relazione alla presenza di vincoli di carattere ambientale, paesaggistico e archeologico	Applicato il Modello BIM a un progetto al fine di rendere disponibile un'analisi territoriale in relazione alla presenza di vincoli di carattere ambientale, paesaggistico ed archeologico. Il BIM offre una risposta funzionale ed efficace al tema della sostenibilità, agevolando la collaborazione tra le diverse discipline coinvolte	Sarà ottenuta la certificazione BIM da parte di un Organismo Terzo, secondo uno Schema di riferimento riconosciuto a livello nazionale

ASPETTI

MIGLIORAMENTO CONTINUO | CICLO MATERIE PRIME | ENERGIA E EMISSIONI | CICLO ACQUA | TERRITORIO

MERCITALIA LOGISTICS

IL NOSTRO APPROCCIO

Mercitalia Logistics, in coerenza con gli indirizzi espressi nella Politica Ambientale e nelle Linee di intervento di Salute e Sicurezza sul Lavoro del Gruppo FS Italiane e in continuità con il proprio impegno verso una gestione integrata dei requisiti indicati dai principali *standard* internazionali, considera la qualità dei servizi erogati, la tutela dell'ambiente e della salute e sicurezza sul lavoro elementi strategici nello sviluppo delle proprie attività, al fine di stimolare il miglioramento continuo nell'ambito della logistica e della valorizzazione del proprio patrimonio.
L'impegno della Società verso le tematiche ambientali è testimoniato dall'utilizzo del vettore ferroviario quale modalità preferenziale di trasporto per l'erogazione dei propri servizi di logistica integrata conseguendo così un vantaggio in termini di mobilità sostenibile e una riduzione delle emissioni. Tale sensibilità è stata ulteriormente confermata dall'installazione - già dal 2007 – di una centrale fotovoltaica presso la sede di Roma San Lorenzo, che contribuisce al raggiungimento dell'obiettivo di prevenzione dell'inquinamento, evitando emissioni di CO_2 in atmosfera.

CONSUMI FINALI DI ENERGIA

	Unità	2017	2016	2015
Energia Elettrica	MWh	3.073	2.998	2.291
di cui da Garanzie d'Origine o autoprodotta da fotovoltaico	%	10,4%	9,2%	11,5%
Gasolio	t	6	13	23
Gas naturale	Sm^3	15.116	17.382	23.674

Commento al *trend*
Energia Elettrica – Tra il 2015 e il 2016, a seguito di acquisizione di nuove utenze, sono aumentati i consumi di energia elettrica. Nel 2017 si è mantenuto costante il *trend* del consumo. Inoltre, nel 2017 si è registrato un aumento della produzione di energia di circa il 10% da parte dell'impianto fotovoltaico di Roma San Lorenzo.
Gasolio – Il *trend* di diminuzione dei consumi di gasolio è stato confermato nel 2017, a seguito anche dell'inutilizzazione e della dismissione delle caldaie a gasolio presenti a Pomezia e a Milano Smistamento.
Gas naturale – Il *trend* dei consumi di gas naturale è stato confermato nel 2017, con un minor consumo della suddetta fonte di energia da parte degli uffici interessati (Bologna Interporto e Genova Pieragostini).

Commento al *trend*
Nel 2017 si è registrata una diminuzione dei consumi legata a un minor utilizzo della risorsa presso la sede di Genova e alla chiusura di un'utenza di Padova Interporto.

Commento al *trend*
Nel 2017 la pulizia di alcuni magazzini ha comportato un aumento dei volumi di rifiuti non pericolosi smaltiti. La quantità di rifiuti speciali prodotta nel 2015 è invece legata ad attività di pulizia straordinaria delle sedi locali.

EMISSIONI TOTALI DI CO_2 (t)

IL NOSTRO IMPEGNO

GLI IMPEGNI ASSUNTI	COSA ABBIAMO FATTO	DOVE VOGLIAMO ARRIVARE
Erogare i seguenti corsi di formazione in materia ambientale: • divulgazione del nuovo SGA all'interno della Società a seguito dell'adozione del nuovo schema UNI EN ISO 14001:2015 • merci pericolose ADR/RID 2017 - impatti sull'ambiente • reati ambientali e modifiche dell'attuale Modello Organizzativo ex. 231/01	Svolta una prima attività di formazione sul nuovo schema della norma UNI EN ISO 14001:2015 per le risorse dell'ufficio Sicurezza, Ambiente e Qualità; sono state inoltre svolte due sessioni di formazione sulla normativa ADR/RID 2017, con richiami anche sugli impatti sull'ambiente Alla fine del 2017 è stato avviato il processo di aggiornamento del Modello Organizzativo ex 231/01 che comprende anche la parte inerente i reati ambientali	
Effettuare una valutazione di fattibilità tecnica ed economica circa la sostituzione delle lampade tradizionali con lampade LED negli scali dotati di Torri faro	Nel corso delle attività di riqualificazione degli immobili, che si concluderanno a fine aprile 2018, si è preferito procedere alla sostituzione di tutte le lampade presenti solo presso la sede principale della società di viale dello Scalo di S Lorenzo	Sarà sviluppata una metodologia che darà evidenza ai clienti della relazione tra servizio offerto e vantaggi ambientali, con particolare riferimento al carbon footprint, e vantaggi sociali in relazione all'intero servizio offerto dalla Società e dalle Società controllate (logistica, trasporto, movimentazione e altri servizi rilevanti)
Estendere il campo di applicazione del proprio SGA anche ai processi di coordinamento e controllo, stante l'assunzione del ruolo di Sub Holding del Polo Mercitalia a partire dal 1 gennaio 2017	È stato incluso nel campo di applicazione del Sistema di Gestione Ambientale (Integrato) il processo di "Indirizzo e coordinamento delle Società Operative del Polo Mercitalia	

ASPETTI

MIGLIORAMENTO CONTINUO | CICLO MATERIE PRIME | ENERGIA E EMISSIONI | CICLO ACQUA | TERRITORIO

MERCITALIA RAIL

CONTROLLATE DI MERCITALIA LOGISTICS

MERCITALIA RAIL

CONSUMI FINALI DI ENERGIA

	Unità	2017
Energia elettrica per trazione ferroviaria	MWh	494.409
Energia elettrica per altri usi	MWh	5.700
di cui da Garanzie d'Origine o autoprodotta da fotovoltaico	%	100%
Gasolio	t	2.197
Gas naturale	Sm^3	792.747
Emissioni totali di CO_2	tCO_2	179.990

ACQUA (m^3)

RIFIUTI (t)

IL NOSTRO IMPEGNO

COSA ABBIAMO FATTO	DOVE VOGLIAMO ARRIVARE
Emessa procedura che regola le fasi di accensione e manovra dei mezzi diesel in modo da limitarne i tempi di attesa a motore acceso	Sarà previsto un piano di installazione di pannelli fotovoltaici nei siti Pitsea Station e East Ham Depot che produrranno circa 500.000 kWh ogni anno
Effettuata attività di sensibilizzazione alla raccolta differenziata e all'acquisto di materiali riciclabili (toner e carta)	Si procederà alla dotazione di nuovi strumenti digitali (tablet) per la dematerializzazione delle attività svolte da tutto il personale
Effettuata attività di sensibilizzazione a un uso razionale della risorsa anche attraverso l'emissione di una Istruzione Operativa dedicata: "Conservazione delle risorse naturali: razionale uso dell'acqua, controllo di eventuali perdite dei servizi igienici con segnalazione immediata, controllo contatore per consumi anomali"	Saranno sostituiti i rubinetti di vecchia generazione con miscelatori dotati di frangigetto

ASPETTI

MIGLIORAMENTO CONTINUO · CICLO MATERIE PRIME · ENERGIA E EMISSIONI · CICLO ACQUA · TERRITORIO

CONTROLLATE DI MERCITALIA LOGISTICS

MERCITALIA SHUNTING & TERMINAL

CONSUMI FINALI DI ENERGIA

	Unità	2017	2016	2015
Energia elettrica per trazione elettrica	MWh	2.588	3.781	7.051
Energia elettrica per altri usi	MWh	402	345	442
di cui da Garanzie d'Origine o autoprodotta da fotovoltaico	%	10,4%	9,2%	9,5%
Gasolio	t	2.254	2.118	2.093

Commento al *trend*
La riduzione relativa al consumo di energia elettrica per trazione è dovuta alla cessione dei servizi ad altra società del polo Mercitalia (Mercitalia Rail). I restanti dati energetici risultano pressoché costanti.
L'incremento delle manovre nel periodo 2015 – 2017 a seguito dell'aumento dei siti operativi ha comportato un incremento dei consumi di gasolio.

ACQUA (m^3)

Commento al *trend*
La società presta principalmente servizi di manovra presso le sedi del cliente usufruendo dei servizi e delle utenze messe a disposizione. Tale modalità di lavoro è stata applicata a partire dal 2016 determinando il conseguente calo della quota direttamente ascrivibile alla società.

RIFIUTI (t)

Commento al *trend*
L'incremento nella produzione di rifiuti è imputabile a una maggiore attività lavorativa (es: incremento nel periodo di riferimento dei cantieri di manovra o delle attività di manutenzione straordinaria armamento).

EMISSIONI TOTALI DI CO_2 (t)

IL NOSTRO IMPEGNO

GLI IMPEGNI ASSUNTI	COSA ABBIAMO FATTO	DOVE VOGLIAMO ARRIVARE
Monitorare l'efficienza in termini di servizio una volta consolidati i dati attraverso il software INFOPMS che monitora il numero di guasti per macchina e il numero di giorni di fermo macchina	Il sistema è stato implementato e consente di effettuare estrazioni di dati per singola macchina e, a partire dal secondo semestre 2019, per singolo componente di sicurezza, anche ai fini del rinnovo/ottimizzazione del parco mezzi. Tra il 2016 e il 2017 la sostituzione dei mezzi ha permesso una riduzione dell'età media del parco mezzi di circa 3 anni	Proseguiranno gli interventi di revamping dei mezzi e l'acquisto di nuovi locomotori da manovra, per migliorarne l'efficienza e ridurne le emissioni inquinanti
	Migliorate le condizioni di stoccaggio temporaneo dei rifiuti prodotti presso i cantieri di manovra tramite l'acquisto di isole ecologiche	Proseguiranno le attività di miglioramento delle condizioni di deposito temporaneo dei rifiuti negli impianti di manovra con l'acquisto di isole ecologiche e kit antispandimento per i liquidi pericolosi

ASPETTI

MIGLIORAMENTO CONTINUO | CICLO MATERIE PRIME | ENERGIA E EMISSIONI | CICLO ACQUA | TERRITORIO

GISTIK
.500 PFERDEN A
Rev Be 30.08.11
RCE

CONTROLLATE DI MERCITALIA LOGISTICS

TX LOGISTIK

CONSUMI FINALI DI ENERGIA

	Unità	2017	2016	2015
Energia elettrica per trazione elettrica	MWh	160.887	155.863	163.000
Energia elettrica per altri usi	MWh	712	684	542
Gasolio	t	113	96	91

Commento al *trend*
Non si registrano variazioni al *trend*.

ACQUA (m^3)

Commento al *trend*
Non si registrano variazioni al *trend*.

EMISSIONI TOTALI DI CO_2 (t)

GRANDI STAZIONI RAIL

IL NOSTRO APPROCCIO

Grandi Stazioni Rail garantisce la gestione dei complessi immobiliari delle principali stazioni ferroviarie italiane e la valorizzazione degli spazi direzionali, logistici e delle aree parcheggio, in coerenza con le politiche ambientali del Gruppo FS. La sostenibilità ambientale è considerata un elemento strategico nelle attività di gestione integrata dei servizi di manutenzione e pulizia, di valorizzazione, di progettazione e costruzione.

Grandi Stazioni Rail si impegna a:
- migliorare l'efficienza energetica;
- ridurre gli impatti sull'ambiente in termini di risorse idriche e di emissioni di gas serra, acustiche, elettromagnetiche, in atmosfera, nel suolo e nelle acque;
- garantire la corretta gestione dei rifiuti, promuovendo la raccolta differenziata e il recupero;
- implementare il proprio Sistema di Gestione Ambientale e perseguire il continuo miglioramento delle proprie performance ambientali;
- rispettare e, ove possibile, fare più di quanto richiesto da normative e prescrizioni in materia di tutela e sicurezza ambientale;
- contribuire ad aumentare la consapevolezza ambientale dei propri *stakeholder*.

I suddetti impegni sono tradotti in obiettivi misurabili e periodicamente valutati.

CONSUMI FINALI DI ENERGIA

	Unità	2017	2016	2015
Energia Elettrica	MWh	74.631	78.127	74.043
di cui da Garanzie d'Origine o autoprodotta da fotovoltaico	%	30,0%	29,9%	19,5%
Gasolio	t	41	51	65
Gas naturale	Sm^3	8.125.343	8.341.323	7.892.716
Olio combustibile	t	230	188	182
Teleriscaldamento	MWht	6.477	2.969	2.318

Commento al *trend*
La riduzione generale dei consumi è dovuta principalmente alla ricognizione e alla voltura di alcune utenze a servizio delle aree commerciali. L'aumento dei consumi di teleriscaldamento/teleraffreddamento è dovuto alla nuova fornitura della stazione di Bologna C.le, in sostituzione della centrale termica a gasolio.

ACQUA (m^3)

Commento al *trend*
Lieve incremento dei consumi per uso civile dovuto all'apertura di nuove aree commerciali.

RIFIUTI (t)

* Il dato relativo alla percentuale di rifiuti inviati a recupero è disponibile dal 2017; la tipologia e le modalità di raccolta dei rifiuti ne rendono difficoltoso il recupero.

Commento al *trend*
Nessuno scostamento di rilievo rispetto ai dati dello scorso anno.

RIFIUTI (t)

Commento al *trend*
Rispetto ai dati degli anni passati (in gran parte stimati) il dato dell'anno 2017 è maggiormente rappresentativo delle quantità di rifiuti prodotti nelle stazioni. Infatti, in seguito all'avvio dei nuovi appalti dei "servizi ambientali integrati" (che prevedono la realizzazione di specifici progetti inerenti la raccolta differenziata) e grazie al coinvolgimento diretto delle locali aziende municipali, è stato possibile determinare con più accuratezza il valore effettivo dei rifiuti prodotti, e con esso anche la quota di raccolta differenziata.

EMISSIONI TOTALI DI CO_2 (t)

* I valori si riferiscono ad aspetti ambientali gestiti direttamente dalla Società, per conto proprio o delle Società del Gruppo. Sono inclusi i consumi dei clienti di stazione.

a rete
POLICENTRALE
Partenze Departures
Arrivi Arrivals
Cerca la rete
#FREE WIFI NAPOLICENTRALE
Binari Platforms 2-14
Binari Platforms 15-24

GRANDI STAZIONI RAIL

GrandiStazioni
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

IL NOSTRO IMPEGNO

GLI IMPEGNI ASSUNTI	COSA ABBIAMO FATTO	DOVE VOGLIAMO ARRIVARE
Completare le verifiche in merito agli obblighi di cui al D.Lgs. 102/2014	Eseguite le verifiche in merito agli obblighi di cui al D.Lgs. 102/2014	Saranno avviate la progettazione esecutiva e la realizzazione delle misure di efficientamento energetico della stazione di Roma Tiburtina Sulla base del progetto esecutivo del nuovo impianto termico di Milano Centrale, saranno individuate nel 2018 le modalità di finanziamento degli interventi tra proprietari e conduttori, con dismissione dell'attuale Centrale Termica e della storica/rete di distribuzione e la sostituzione con pompe di calore a elevata efficienza (entro il 2019) Sarà effettuato nel 2018 lo studio per la produzione di energia elettrica da impianti fotovoltaici presso la stazione di Roma Termini, Il progetto prevedrà l'installazione dei pannelli sulla copertura del nuovo parcheggio, sopra i binari, per una potenza installata complessiva di circa 1 MWp Saranno effettuate le Diagnosi Energetiche per le stazioni di Roma Termini, Napoli C.le, Firenze S.M.N., Bari C.le, Bologna C.le e Verona P.N.
Procedere con una razionalizzazione energetica del Complesso Immobiliare delle stazioni di Milano Centrale e di Roma Tiburtina con interventi specifici sull'involucro e sugli impianti di stazione. Per la stazione di Roma Tiburtina tali interventi consentiranno risparmi pari a circa il 15% dei consumi attuali e il rispetto delle condizioni di comfort di progetto Per la stazione di Milano Centrale, è prevista una riduzione di circa 2.300 tCO2 a seguito degli interventi di razionalizzazione degli impianti termici	Condotto studio di fattibilità di massima sugli interventi da implementare e avviati contatti, insieme a RFI, con il progettista della stazione Tiburtina per condivisione del progetto Progettato il nuovo impianto termico della stazione di Milano Centrale	
Procedere all'affidamento dei nuovi contratti di fornitura di energia elettrica per tutte le stazioni del network, che prevedono anche la certificazione di una fornitura minima di energia elettrica (circa il 30%) prodotta da fonti rinnovabili	Avviati i nuovi affidamenti delle forniture di energia elettrica e gas per tutte le stazioni del network, per le quali è prevista una quota di energia con Garanzia d'Origine da fonti rinnovabili del 30%	
Avviare il processo di separazione delle utenze dedicate alle nuove società GS Retail e GS Immobiliare	Avviato il processo mediante la volturazione di 34 utenze di energia elettrica e 3 utenze di fornitura di metano	
	Attivate utenze di teleriscaldamento e teleraffrescamento nella stazione di Bologna C.le in sostituzione delle centrali termiche esistenti e dei gruppi frigo	
Adeguare le aree di raccolta rifiuti delle stazioni di Roma Termini, Roma Tiburtina, Bologna Centrale e Bari Centrale	Effettuato l'adeguamento dell'area di raccolta rifiuti della stazione di Bologna Centrale d'intesa con l'azienda municipale che gestisce il servizio di raccolta Attivato il nuovo appalto del servizio di pulizia delle stazioni, nel quale è richiesto uno specifico progetto per l'incremento della quota di raccolta differenziata	Si procederà all'adeguamento delle aree di raccolta rifiuti delle stazioni di Roma Termini, Roma Tiburtina, Bari Centrale e Torino Porta Nuova
Ottenere la certificazione secondo il nuovo standard ISO 14001:2015 per i complessi immobiliari di Roma Termini, Milano Centrale e Venezia Santa Lucia nel processo di mantenimento del Sistema di Gestione Ambientale	Conseguita la certificazione ISO 14001:2015 per le stazioni di Roma Termini, Milano Centrale e Venezia Santa Lucia	Sarà ottenuta la certificazione ISO 14001:2015 per altre 4 stazioni del network: Napoli C.le, Torino P.N., Verona P.N., Venezia Mestre

ASPETTI

MIGLIORAMENTO CONTINUO | CICLO MATERIE PRIME | ENERGIA E EMISSIONI | CICLO ACQUA | TERRITORIO

CENTOSTAZIONI

IL NOSTRO APPROCCIO

Centostazioni prosegue, in coerenza con la strategia del Piano Industriale 2017-2026 del Gruppo FS, la riconduzione delle stazioni ferroviarie a una gestione unitaria, che privilegi l'innovativo ruolo delle stazioni quali *hub* intermodali pienamente inseriti nel tessuto urbano di riferimento. Il nuovo *concept* di stazione prevede interventi volti alla salvaguardia dell'ambiente, un'offerta di servizi integrati in ottica *customer experience* e una costante attenzione ai progetti per la mobilità sostenibile.

La politica ambientale, si basa su due principi guida:
- massimizzazione dei vantaggi ambientali nella valorizzazione, manutenzione e gestione delle stazioni e dei relativi servizi di supporto;
- riduzione al minimo degli impatti negativi sull'ambiente.

Nella gestione delle nostre attività, già volte a realizzare i più alti livelli di servizio in termini di sostenibilità ambientale, sicurezza, puntualità e *comfort*, ci impegniamo a:
- effettuare analisi ambientali finalizzate a individuare gli aspetti che possono avere un significativo impatto ambientale e attuare specifici programmi di monitoraggio che ne minimizzino gli effetti;
- adeguare le stazioni al modello di gestione dell'energia e di diagnostica evoluta attraverso il progetto SEM (*Smart Energy Management*) sviluppato da Rete Ferroviaria Italiana;
- adottare tecnologie innovative, acquistare energia proveniente da fonti rinnovabili e mantenere in efficienza gli impianti per l'ottimizzazione e la razionalizzazione dei consumi;
- progettare soluzioni gestionali mirate all'efficientamento energetico degli immobili;
- selezionare fornitori anche prendendo in considerazione tematiche etiche, ambientali e di sicurezza sul lavoro.

La gestione degli aspetti ambientali relativi ai processi e alle attività svolte è garantita dall'attuazione del Sistema di Gestione Integrato Sicurezza, Qualità e Ambiente certificato come conforme alla Norme Internazionali ISO 9001, ISO 14001 e OHSAS 18001.

CONSUMI FINALI DI ENERGIA

	Unità	2017	2016	2015
Energia Elettrica	MWh	12.191	12.126	14.120
di cui da Garanzie d'Origine o autoprodotta da fotovoltaico	%	30,0%	30,0%	21,8%
Gasolio	t	466	195	256
Gas naturale	Sm^3	3.162.032	1.520.387	1.773.356
Teleriscaldamento	MWht	1.151	1.158	1.137

Commento al *trend*
Nel corso del 2017 è subentrato il nuovo fornitore del servizio energia che ha avviato un processo di affinamento dei sistemi di telecontrollo e telegestione.

ACQUA (m^3)

Commento al *trend*
Nel corso degli anni è stato portato avanti un processo di ottimizzazione del monitoraggio dei consumi idrici che ha permesso di effettuare, con efficacia e tempestività, interventi sulla rete idrica a seguito di segnalazioni ricevute. Nel 2017, anno in cui sono stati avviati i nuovi contratti di fornitura del servizio di manutenzione integrata presso le stazioni del Network, sono state rilevate ingenti perdite d'acqua nelle stazioni di Pistoia e Domodossola, che hanno comportato un incremento del consumo di acqua.

RIFIUTI (t)

Commento al *trend*
A partire da dicembre 2016, con il nuovo fornitore dei servizi di pulizia, è stato implementato il processo sistematico di raccolta dei dati relativi ai rifiuti urbani (quantità e tipologia) prodotti presso le stazioni del *network*, riuscendo a monitorare con maggiore precisione l'entità effettiva della produzione dei rifiuti e della raccolta differenziata nelle stazioni. Nel 2017, facendo seguito alla valutazione del rischio effettuata nel 2016, sono iniziate, inoltre, le attività di bonifica amianto su circa il 17% delle stazioni del *network*.

EMISSIONI TOTALI DI CO_2 (t)

* I valori si riferiscono ad aspetti ambientali gestiti direttamente dalla Società, per conto proprio o delle Società del Gruppo. Sono inclusi i consumi dei clienti di stazione.

IL NOSTRO IMPEGNO

GLI IMPEGNI ASSUNTI	COSA ABBIAMO FATTO	DOVE VOGLIAMO ARRIVARE
Avviare azioni finalizzate alla ottimizzazione e alla razionalizzazione delle prestazioni energetiche degli immobili attraverso: • effettuazioni di diagnosi energetiche su n. 10 stazioni • installazione di lampade a tecnologia LED nelle aree aperte al pubblico di n. 10 stazioni nell'ottica di efficientare i consumi elettrici da illuminazione • realizzazione di un sistema puntuale di monitoraggio e supervisione dei consumi degli impianti elettrici (70 % degli immobili) e termici (66% degli immobili) attraverso l'installazione di analizzatori di rete e sonde di calore	Avviato il processo per le diagnosi energetiche ai sensi del D. Lgs.102/2014 presso le stazioni di: Termoli, Foggia, Potenza, Lecce, Napoli Mergellina, Perugia, Ancona, Civitavecchia, Cagliari, Pescara, Ventimiglia, Vercelli, Rimini, La Spezia, Parma, Milano Lambrate, Milano Rogoredo, Trieste, Bolzano, Brescia. Il processo sarà completato entro il 2018 Avviato il piano di sostituzione di lampade con tecnologia LED presso le aree aperte al pubblico delle stazioni di: Napoli Mergellina, Ancona, Savona, Milano Porta Garibaldi, Foggia, Roma Ostiense, Alessandria, Milano Lambrate, Novara, Milano, Rogoredo, Vercelli, Padova, Rimini, Trieste, La Spezia, Bolzano, Faenza, Vicenza. Le attività risentono delle tempistiche di aggiudicazione della gara di fornitura di corpi illuminanti da parte di RFI. Il processo sarà completato entro il 2018 Avviato il processo di realizzazione di un sistema puntuale di monitoraggio e supervisione dei consumi degli impianti elettrici e termici attraverso l'installazione di analizzatori di consumo e di sonde ambiente. Il progetto avrà conclusione nel 2018 Effettuato un revamping del sistema di monitoraggio dei consumi degli impianti elettrici in gestione per consentire l'elaborazione e la gestione ottimale dei parametri energetici riferiti ai consumi presso la stazione di Milano Porta Garibaldi; a seguito dei dati ottenuti è stato avviato un progetto di collaborazione con il Politecnico di Milano per la progettazione e la realizzazione di un cruscotto energetico	
	È stato avviato uno studio di fattibilità per l'installazione di apparecchiature di analisi dei fumi per il monitoraggio dei rendimenti e delle emissioni sugli impianti termici in gestione	

ASPETTI

MIGLIORAMENTO CONTINUO | CICLO MATERIE PRIME | ENERGIA E EMISSIONI | CICLO ACQUA | TERRITORIO

GLI IMPEGNI ASSUNTI	COSA ABBIAMO FATTO	DOVE VOGLIAMO ARRIVARE
Avviare un processo di raccolta sistematica dei dati e relativa reportistica sui quantitativi di rifiuti raccolti, in forma differenziata, su tutte le stazioni del network	Implementato il processo di raccolta dei dati relativi ai rifiuti urbani (quantità e tipologia) prodotti presso le stazioni del network	
Realizzare un sistema di monitoraggio e supervisione per la lettura dei consumi idrici attraverso l'installazione di appositi misuratori a idroimpulsi che consentiranno l'elaborazione e la gestione dei parametri dei consumi. Il progetto consentirà di individuare interventi migliorativi puntuali sugli impianti gestiti	Avviato lo studio di fattibilità per la realizzazione del sistema di monitoraggio	Sarà completata l'installazione dei misuratori a idroimpulsi per consentire l'elaborazione e la gestione dei parametri dei consumi idrici
Avviare il processo di revisione del Sistema di Gestione Ambientale per l'adeguamento alla nuova Norma UNI EN ISO 14001:2015	Il processo di revisione del Sistema di Gestione Ambientale per la conformità ai requisiti introdotti dalla nuova versione della Norma UNI EN ISO 14001:2015 non è stato avviato, in coerenza con il riassetto societario/organizzativo che sta interessando la società	

ASPETTI

MIGLIORAMENTO CONTINUO | CICLO MATERIE PRIME | ENERGIA E EMISSIONI | CICLO ACQUA | TERRITORIO

FERSERVIZI

IL NOSTRO APPROCCIO

Ferservizi, in coerenza con gli indirizzi espressi nella Politica Ambientale di Gruppo, con gli indirizzi e gli obiettivi riguardanti la Salute e Sicurezza sul Lavoro del Gruppo FS e in continuità con il proprio impegno verso una gestione integrata dei requisiti indicati dai principali standard internazionali, considera la Qualità dei servizi erogati, la tutela dell'Ambiente e la tutela della Salute e Sicurezza sul Lavoro elementi strategici del proprio modo di operare.

In un'ottica di miglioramento continuo, Ferservizi si impegna a perseguire:

- la soddisfazione del Cliente attraverso l'osservanza dei requisiti concordati, verificata mediante l'utilizzo di opportuni sistemi di monitoraggio e di rilevazione del livello di gradimento dei servizi resi;
- il coinvolgimento, la sensibilizzazione e l'informazione delle persone, mediante la formazione e la comunicazione interna, per incrementare il livello di consapevolezza di ognuno;
- la definizione di obiettivi misurabili, coerenti con le strategie aziendali;
- il pieno rispetto della normativa cogente e, ove possibile, il suo superamento investendo sulle persone e nella tutela delle risorse ambientali;
- il coinvolgimento delle controparti, affinché attuino in maniera efficace politiche in grado di sensibilizzare tutti i loro lavoratori;
- la costante attenzione nelle politiche di approvvigionamento, includendo nel processo di acquisto anche il rispetto di criteri ambientali nonché il possesso di requisiti tecnici e organizzativi in materia di Salute e Sicurezza sul Lavoro. I fornitori devono garantire la sussistenza nel tempo del possesso dei suddetti requisiti, in coerenza con le norme vigenti, al fine di garantire la prosecuzione del rapporto contrattuale;
- il consolidamento della cultura della prevenzione dei rischi per la realizzazione di ambienti di lavoro sani e sicuri e la promozione di comportamenti responsabili, anche al fine del perseguimento dell'obiettivo di Gruppo sulla costante riduzione degli infortuni;
- l'impiego razionale ed efficiente delle risorse naturali e delle materie prime, attraverso la riduzione dei consumi e il recupero energetico, la promozione dell'uso di energie da fonti rinnovabili, l'ottimizzazione del ciclo dei rifiuti, la prevenzione e la riduzione dell'inquinamento lungo tutto il ciclo di vita.

CONSUMI FINALI DI ENERGIA

	Unità	2017	2016	2015
Energia Elettrica	MWh	3.562	3.375	4.206
Gasolio	t	134	163	169
Gas naturale	Sm^3	374.708	362.789	379.417
Teleriscaldamento	MWht	624	639	685

Commento al *trend*
La variazione del *trend* energetico, meno evidente per l'energia elettrica, il gas naturale e teleriscaldamento, risulta essere più significativa per il gasolio (-18%) a causa, essenzialmente, della dismissione di alcune centrali termiche alimentate a gasolio (Venezia e Napoli).

ACQUA (m^3)

Commento al *trend*
Il consumo idrico relativo all'anno 2017 risulta essere notevolmente inferiore a quello rilevato per l'anno 2016 ma sostanzialmente in linea rispetto al 2015. Nel 2016 infatti si è registrato un evento contingente.

RIFIUTI (t)

Commento al *trend*
La tipologia di rifiuti oggetto di analisi è essenzialmente costituita da beni di proprietà che la società ha deciso di dismettere. L'andamento decrescente del triennio analizzato è, infatti, principalmente imputabile ad una minore attività di chiusura/razionalizzazione delle sedi e e Ferrotel, che generalmente comporta la dismissione di beni e la conseguente produzione di rifiuti.

EMISSIONI TOTALI DI CO_2 (t)

IL NOSTRO IMPEGNO

GLI IMPEGNI ASSUNTI	COSA ABBIAMO FATTO	DOVE VOGLIAMO ARRIVARE
Attivare l'impianto fotovoltaico presso la sede di Genova	L'impianto fotovoltaico di Genova non è stato ancora attivato per problemi legati all'ottenimento delle necessarie autorizzazioni	Sarà attivato l'impianto fotovoltaico di Genova per la autoproduzione di energia elettrica di picco 3kWp (risparmio circa 0,70 tep)
Completare la progettazione esecutiva dell'impianto e affidare i lavori per la realizzazione dell'impianto fotovoltaico presso la sede di Verona. Prevista una riduzione dei consumi di circa 30MWh annui	Realizzato l'impianto fotovoltaico di Verona	Sarà attivato l'impianto fotovoltaico di Verona in grado di produrre 30 MWh che rappresentano il 45% dell'energia elettrica annuale utilizzata dall'immobile. Si stima una riduzione della emissione di CO_2 pari a circa 10.900 kg, corrispondenti all'assorbimento annuo garantito da 72 alberi ad alto fusto (risparmio circa 5 tep)
Procedere con la separazione delle utenze elettriche presso la sede di Bari, con lo scopo di monitorare i consumi energetici effettivi e mettere in atto azioni volte alla riduzione degli stessi	Le utenze elettriche sono state separate. E' stato installato il contatore e si è in attesa delle necessarie autorizzazioni per l'attivazione del contatore presso la sede di Bari	Saranno effettuate diagnosi energetiche su ulteriori quattro immobili (sedi uffici di Genova, Trieste, Milano e Bari)
Piano di diagnosi energetica su almeno 3 immobili con utenze intestate	Effettuate le diagnosi energetiche su 4 immobili della Società (Napoli, Venezia Mestre Uffici e Ferrotel, Reggio Calabria)	Sarà realizzato, per il Ferrotel di Mestre, un impianto solare termico per la produzione di acqua calda (risparmio circa 0.70 tep) e separazione utenza idrica
Realizzare il progetto di conversione per il Ferrotel di Venezia. Prevista una riduzione dei consumi pari al 20%	Effettuato il passaggio dell'alimentazione della centrale termica da gasolio a metano e installata una nuova caldaia a condensazione del Ferrotel di Mestre	Sarà realizzato, per il Ferrotel di Roma P.ta Maggiore, un impianto solare termico per la produzione di acqua calda (risparmio circa 3 tep)
Realizzare il progetto dell'illuminazione esterna del centro documentale di Foligno. Prevista una riduzione dei consumi pari al 3MWh annui	Approvato il progetto per l'illuminazione interna ed esterna	Sarà realizzato l'Impianto di illuminazione esterna e interna a led per il Centro documentale di Foligno (risparmio circa 7 tep)
Realizzare il progetto per la sostituzione dei corpi illuminanti con tecnologia a led negli spazi comuni della sede di via Tripolitania. Previsto un risparmio energetico di circa 50MWh annui	Installati, negli spazi comuni, apparecchi di illuminazione a led con l'impiego di regolatori elettronici per modulare l'intensità della luce riducendo il carico di potenza richiesto, con un risparmio energetico di circa 9 tep	

ASPETTI

MIGLIORAMENTO CONTINUO | CICLO MATERIE PRIME | ENERGIA E EMISSIONI | CICLO ACQUA | TERRITORIO

GLI IMPEGNI ASSUNTI	COSA ABBIAMO FATTO	DOVE VOGLIAMO ARRIVARE
Definire una linea guida per la gestione delle donazioni di materiale hardware e arredi a enti pubblici, associazioni riconosciute o fondazioni aventi esclusivamente finalità di assistenza, beneficenza, educazione, istruzione, studio o ricerca scientifica e Onlus. Le determinazioni conseguenti saranno allineate con le linee guida fornite da Capogruppo	In attesa di indicazioni per un'omogenea gestione della tematica a livello di Gruppo. L'attività è al momento sospesa	
Continuare la campagna di sensibilizzazione del personale per una raccolta differenziata sempre più attenta	Coinvolto il personale delle sedi tramite email e locandine affisse nelle bacheche. Alcune sedi hanno elaborato regolamenti e istruzioni operative per coinvolgere e sensibilizzare sia i colleghi sia le ditte incaricate delle attività Attività di audit sui fornitori finalizzata anche alla loro sensibilizzazione	Continuerà la sensibilizzazione del personale con azioni formative ed informative mirate
Estendere a tutte le Società del Gruppo il progetto per la fornitura di sola carta riciclata per le attività d'ufficio, a valle del percorso di sperimentazione avviato nel 2014	L'attività è stata eseguita ed estesa anche al circuito dei centri stampa (2.640 alberi non abbattuti, 2.860mc di acqua risparmiata, 451 MWh di energia risparmiata, 2.970 kg di emissioni di CO_2 evitate)	

ASPETTI

MIGLIORAMENTO CONTINUO | CICLO MATERIE PRIME | ENERGIA E EMISSIONI | CICLO ACQUA | TERRITORIO

BUSITALIA – SITA NORD

IL NOSTRO APPROCCIO

La Politica Aziendale di Busitalia-Sita Nord si prefigge la finalità di adottare un Sistema di Gestione diffuso capillarmente in tutte le sedi operative, della società e delle sue controllate, che permetta la massima efficacia ed efficienza del servizio e un suo continuo miglioramento, anche in termini di prestazioni ambientali, in linea con le necessità del cliente, con le evoluzioni normative e regolamentari, con le strategie del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane e più in generale, al passo con le trasformazioni del contesto sociale, culturale ed economico nel quale Busitalia – Sita Nord e le sue controllate operano.
Promuovere lo sviluppo di infrastrutture e di tecnologie innovative finalizzato al miglioramento dei servizi nell'ottica di un ciclo di vita ambientalmente sostenibile.
Attuare una continua analisi e ricerca di mercato indirizzata a valutare opportunità di sviluppo della mobilità integrata e sostenibile, anche con progetti condivisi con le Parti Interessate.

CONSUMI FINALI DI ENERGIA

	Unità	2017	2016	2015
Energia Elettrica	MWh	7.248	6.758	7.414
Gasolio	t	11.109	11.306	10.984
Gas naturale	Sm^3	4.160.644	4.118.692	4.219.186

Commento al *trend*
I consumi di energia elettrica, gasolio e gas naturale rilevati tra il 2017 e il 2016 sono sostanzialmente invariati.

ACQUA (m^3)

Commento al *trend*
Il *trend* del consumo di acqua per uso civile rilevato tra il 2017 e il 2016 può considerarsi sostanzialmente stabile. La riduzione del consumo di acqua prelevata per uso industriale, registrata nel 2017 rispetto al 2016, è dovuta principalmente al guasto temporaneo di alcuni impianti di lavaggio presso i siti della Direzione Regionale Umbria.

RIFIUTI (t)

Commento al *trend*
Dall'analisi del *trend* si rileva un significativo aumento dei rifiuti speciali pericolosi prodotti nel 2016 per effetto di una consistente rottamazione di autobus presso la Direzione Regionale Umbria. La diminuzione dei rifiuti speciali non pericolosi, rilevata fra il 2016 e il 2017, è dovuta a un'attività straordinaria di pulizia delle vasche di depurazione effettuata nel 2016 presso la Direzione Regionale Umbria.

EMISSIONI TOTALI DI CO_2 (t)

ENTRATA
ENTRATA
USCITA
USCITA
BUSITALIA
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE
BUSITALIA
EP 996TM

BUSITALIA – SITA NORD

BUSITALIA NORD
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

IL NOSTRO IMPEGNO

GLI IMPEGNI ASSUNTI	COSA ABBIAMO FATTO	DOVE VOGLIAMO ARRIVARE
Acquistare 71 nuovi autobus con motorizzazione Euro 6 in sostituzione di altrettanti veicoli di vecchia generazione (Euro 0/ Euro 1/ Euro2) che consentiranno una riduzione dei consumi e un abbattimento delle emissioni di particolato, degli ossidi di azoto e di CO2	Avvio della campagna pluriennale di sostituzione di veicoli di vecchia generazione (da Euro 0 a Euro2) con l'inserimento nel parco veicolare di 18 autobus con motorizzazione Euro 6, di cui 9 autobus per la Direzione Regionale Toscana e 9 autobus per la Direzione Regionale Umbria Inseriti presso la Direzione Regionale Umbria ulteriori 24 autobus con motorizzazione Euro 5, più performanti dal punto di vista energetico rispetto ai veicoli sostituiti	Saranno acquistati 156 autobus con motorizzazione Euro 6, di cui 20 per la Direzione Regionale Toscana e 136 autobus per la Direzione Regionale Umbria, in sostituzione di altrettanti veicoli di vecchia generazione (da Euro 0 a Euro 2) Sarà sostituito il sistema di climatizzazione presso la sede di Perugia con nuovi dispositivi a pompa di calore a bassa emissione Sarà attivato sul 15% della flotta autobus dell'intero Gruppo Busitalia un sistema innovativo di monitoraggio telematico della flotta che consentirà un monitoraggio puntuale dei consumi e delle performance di guida degli autisti, al fine di individuare le aree di miglioramento su cui intervenire attraverso percorsi formativi finalizzati a migliorare le prestazioni personali con una conseguente riduzione dei consumi
Realizzare, presso la palazzina uffici del deposito di Perugia, un impianto di illuminazione con lampade a risparmio energetico	L'attività è stata riprogrammata nel 2018 prevedendo altresì, presso il sito di Santa Maria degli Angeli, la sostituzione delle attuali lampade esterne del deposito con nuove a tecnologia LED	
Sostituire i vecchi impianti di condizionamento degli uffici con nuovi impianti di ultima generazione anche nel corso del 2017	Sostituti negli uffici 8 vecchi impianti di condizionamento con nuovi impianti con fluidi a minor impatto ambientale e più efficienti dal punto vista energetico, di cui 6 negli uffici di Firenze e 2 negli uffici di Foligno	
	Installato sui nuovi veicoli acquisiti un sistema di monitoraggio telematico attraverso il quale è possibile verificare costantemente le performance di guida degli autisti e individuare le aree di miglioramento su cui intervenire	
	Aperta nuova biglietteria a Perugia presso la Stazione FS Fontivegge, interamente dotata di illuminazione con tecnologia LED	
Proseguire l'implementazione presso tutti siti aziendali dei dispositivi per l'utilizzo esclusivo delle stampanti/fotocopiatrici tramite autenticazione (utilizzo del badge aziendale) per consentire un puntuale monitoraggio dei consumi di toner e carta	è stata effettuata, presso i principali siti aziendali, l'attività di implementazione dei dispositivi per l'utilizzo esclusivo delle stampanti/fotocopiatrici tramite autenticazione	
Mettere in esercizio, presso il deposito di Firenze, il sistema a ciclo chiuso e osmosi inversa per il recupero delle acque industriali, soggette a trattamento, da riutilizzare per il lavaggio autobus al fine di ridurre il prelievo delle acque da pozzo	La messa in esercizio è stata riprogrammata nel 2018	Saranno sostituiti e messi in esercizio tre nuovi impianti di lavaggio (due presso il deposito di Perugia e uno presso il deposito di Foligno) che consentiranno una riduzione dei prelievi idrici Sarà sostituito l'impianto di depurazione dei reflui presso il deposito di Gubbio e il cantiere navale di Passignano Sarà attivato, presso il deposito di Firenze, un sistema a ciclo chiuso e osmosi inversa per il recupero delle acque industriali, soggette a trattamento, da riutilizzare per il lavaggio autobus al fine di ridurre il prelievo delle acque da pozzo

ASPETTI

MIGLIORAMENTO CONTINUO | CICLO MATERIE PRIME | ENERGIA E EMISSIONI | CICLO ACQUA | TERRITORIO

CONTROLLATE DI BUSITALIA – SITA NORD

BUSITALIA VENETO

CONSUMI FINALI DI ENERGIA

	Unità	2017	2016	2015
Energia Elettrica	MWh	7.246	7.190	2.963
Gasolio	t	7.569	7.265	7.146
Gas naturale	Sm^3	3.461.215	3.583.813	3.903.342

Commento al *trend*
I *trend* dei consumi di Energia Elettrica, Gasolio e Gas naturale tra il 2017 e il 2016 sono sostanzialmente invariati.

ACQUA (m^3)

Commento al *trend*
I consumi di acqua prelevata per uso civile e industriale, tra il 2017 e il 2016, sono sostanzialmente stabili.

RIFIUTI (t)

NB I valori si riferiscono ad aspetti ambientali gestiti direttamente dalla Società o per conto di altre Società del Gruppo.

Commento al *trend*
La significativa diminuzione dei rifiuti speciali pericolosi, registrata nel 2017 rispetto all'anno precedente, è imputabile a un minor numero di autobus rottamati. Questo ha comportato altresì un decremento percentuale della quantità di rifiuti speciali inviati a recupero.

EMISSIONI TOTALI DI CO_2 (t)

IL NOSTRO IMPEGNO

	GLI IMPEGNI ASSUNTI	COSA ABBIAMO FATTO	DOVE VOGLIAMO ARRIVARE
	Entrata in esercizio di 10 nuovi autobus urbani a gasolio motorizzati Euro 6 da adibire al servizio pubblico di linea nei Comuni di Padova e Rovigo	Effettuata la sostituzione di 10 autobus Euro 0 con altrettanti motorizzati Euro 6, adibiti al trasporto pubblico dei Comuni di Padova e Rovigo	Saranno sostituiti n. 28 autobus urbani e 27 autobus extraurbani, di categoria EURO 1 e EURO 2, con altrettanti veicoli motorizzati EURO 6. Si prevede altresì la sostituzione di 4 autobus urbani EURO 2con altrettanti veicoli elettrici
	Realizzare, presso il deposito tram di Padova, una pensilina fotovoltaica per la protezione dei rotabili dagli agenti atmosferici	A seguito di una rivalutazione tecnico-economica dell'investimento, non si è ritenuto opportuno procedere con la realizzazione dell'intervento	
	Procedere con una valutazione per la sostituzione a bordo dei tram dell'illuminazione interna con tecnologia LED	L'attività di sostituzione dell'illuminazione a bordo dei tram è riprogrammata al 2019	
	Realizzare nuovi impianti per il trattamento delle acque di prima pioggia e per il lavaggio degli autobus che garantiranno benefici in termini di consumi energetici e di impatto sull'ambiente	Sono stati realizzati gli impianti presso i depositi di Padova, in Via Rismondo e Via del Pescarotto, e il deposito di Rovigo in Viale Petrarca	Saranno sostituiti gli esistenti impianti di lavaggio presso il deposito di Padova, in via Rismondo, e il deposito di Rovigo, in Viale Petrarca, che consentiranno una riduzione di circa 450/500 litri di acqua e da 90 a 100 ml di detergenti per ogni ciclo di lavaggio. Presso il deposito di Rovigo è prevista altresì la sostituzione dell'impianto di depurazione

ASPETTI

MIGLIORAMENTO CONTINUO | CICLO MATERIE PRIME | ENERGIA E EMISSIONI | CICLO ACQUA | TERRITORIO

CONTROLLATE DI BUSITALIA – SITA NORD

ATAF GESTIONI

CONSUMI FINALI DI ENERGIA

	Unità	2017	2016	2015
Energia Elettrica	MWh	3.218	3.042	2.721
Gasolio	t	5.300	5.294	5.237
Gas naturale	Sm^3	2.442.302	2.576.758	2.936.404

Commento al *trend*
I *trend* dei consumi di Energia Elettrica, Gasolio e Gas Naturale tra il 2017 e il 2016 sono sostanzialmente invariati.

ACQUA (m^3)

Commento al *trend*
Il *trend* in diminuzione del consumo di acqua prelevata per uso civile è riconducibile agli interventi di manutenzione straordinaria effettuati sulla rete idrica del deposito di Firenze, Viale dei Mille. Il *trend* del consumo di acqua per uso industriale può considerarsi sostanzialmente stabile.

RIFIUTI (t)

Commento al *trend*
Il significativo decremento dei rifiuti speciali pericolosi, registrato tra il 2017 e il 2016, è dovuto a una diminuzione delle attività di rottamazione degli autobus. Per le stesse motivazioni si è rilevato un decremento della quantità dei rifiuti speciali inviati a recupero.

EMISSIONI TOTALI DI CO_2 (t)

IL NOSTRO IMPEGNO

GLI IMPEGNI ASSUNTI	COSA ABBIAMO FATTO	DOVE VOGLIAMO ARRIVARE
Inserire in esercizio 34 nuovi autobus Euro 6, in sostituzione di altrettanti veicoli di vecchia motorizzazione, e proseguire il piano di rinnovamento del parco auto aziendale	Gli investimenti destinati all'acquisto di nuovi mezzi sono stati riprogrammati al 2018	Nel piano degli acquisti del biennio 2018-2019 saranno inseriti circa 50 autobus Euro 6 ibridi che consentono una ulteriore riduzione dei consumi e delle emissioni
	Avviato e completato il processo di trasformazione di n.16 veicoli elettrici: le batterie ed il sistema di trazione è stato pesantemente modificato, sostituendo i vecchi accumulatori Zebra con più moderne batterie Li-Ion, con un miglioramento dell'efficienza complessiva del veicolo	Nel biennio 2018-2019 si procederà all'introduzione in servizio di circa 100 nuovi veicoli Euro 6 in sostituzione di veicoli Euro 3 ed Euro 4 che garantiranno consumi ed emissioni ridotte rispetto agli attuali
	Implementazione della piattaforma informatica "Aliseaweb" per la gestione informatizzata dei rifiuti speciali	
Realizzare nuovi impianti di depurazione delle acque reflue industriali e un nuovo sistema a ciclo chiuso e osmosi inversa per consentire il riutilizzo delle acque derivanti dall'impianto di lavaggio	E' stato riprogrammato per il 2018 l'intervento di installazione di un nuovo sistema a ciclo chiuso e osmosi inversa per il riutilizzo delle acque derivanti dall'impianto di lavaggio presso il deposito di Firenze, Viale dei Mille	Sarà realizzato, presso il deposito di Firenze, Viale dei Mille, un sistema a ciclo chiuso e osmosi inversa con riutilizzo delle acque reflue volto al risparmio delle risorse idriche e alla prevenzione della loro contaminazione da reflui industriali

ASPETTI

MIGLIORAMENTO CONTINUO | CICLO MATERIE PRIME | ENERGIA E EMISSIONI | CICLO ACQUA | TERRITORIO

CONTROLLATE DI BUSITALIA – SITA NORD

BUSITALIA CAMPANIA

CONSUMI FINALI DI ENERGIA

	Unità	2017
Energia Elettrica	MWh	766
Gasolio	t	3.690
Gas naturale	Sm^3	744.691
Emissioni totali di CO_2	t CO_2	13.359

IL NOSTRO IMPEGNO

COSA ABBIAMO FATTO	DOVE VOGLIAMO ARRIVARE
Sono stati introdotti nel parco veicolare 7 nuovi autobus motorizzati Euro 6 dotati di tecnologie costruttive e di dispositivi in grado di garantire bassi consumi ed emissioni inquinanti	Saranno acquistati 80 autobus con motorizzazione Euro 6 in sostituzione di veicoli di vecchia generazione (da Euro 0 a Euro 2) che consentiranno una riduzione dei consumi di carburante e delle emissioni inquinanti
Utilizzo, nei nuovi veicoli Euro 6, di liquidi lubrificanti per il motopropulsore più performanti che hanno consentito un allungamento degli intervalli di sostituzione e quindi una conseguente riduzione della quantità di rifiuti smaltiti. Inoltre, grazie alla maggiore protezione dei componenti meccanici, si prevede un allungamento del ciclo di vita degli stessi	
	Saranno effettuati interventi di monitoraggio per un puntuale controllo del ciclo dell'acqua nei due principali depositi aziendali di Pagani e di Fuorni (Salerno) Saranno ripristinati, presso i due principali depositi, contatori per la lettura dei volumi delle acqua reflue e saranno effettuati interventi di manutenzione agli impianti di depurazione

ASPETTI

MIGLIORAMENTO CONTINUO | CICLO MATERIE PRIME | ENERGIA E EMISSIONI | CICLO ACQUA | TERRITORIO

La società Busitalia Campania è entrata nel perimetro del Rapporto di Sostenibilità nel 2017.

GRUPPO NETINERA

IL NOSTRO APPROCCIO

Il Gruppo Netinera opera nel settore dei trasporti pubblici locali sia su ferro sia su gomma, e offre anche alcuni servizi transfrontalieri tra Germania, Francia, Repubblica Ceca e Polonia, oltre ai servizi cargo.
Netinera considera la qualità dei servizi forniti, la protezione dell'ambiente, la salvaguardia della salute e della sicurezza dei propri lavoratori e l'efficienza energetica come elementi strategici del proprio modo di fare business.
Il Gruppo è costantemente impegnato in attività di efficientamento energetico e, in particolare, di monitoraggio e riduzione dei consumi di energia elettrica per la trazione ferroviaria. Tale impegno è confermato dai sistemi di monitoraggio implementati dal Gruppo e dalle campagne di formazione e sensibilizzazione rivolte al personale con l'obiettivo di ridurre al minimo i consumi di energia durante le diverse fasi di viaggio (dalla marcia del treno fino allo stazionamento).

CONSUMI FINALI DI ENERGIA

	Unità	2017	2016	2015
Energia elettrica per trazione	MWh	160.149	166.622	130.900
Energia elettrica per altri usi	MWh	10.534	11.026	5.825
Gasolio	t	34.293	35.857	34.256

Commento al *trend*
I consumi energetici non registrano scostamenti significativi nell'ultimo biennio e mostrano che la componente più rilevante è rappresentata dalla trazione ferroviaria.

ACQUA (m^3)

Commento al *trend*
I dati rilevano un *trend* costante.

RIFIUTI (t)

Commento al *trend*
La variazione dei rifiuti speciali prodotti è sostanzialmente imputabile alla campagna di rinnovo binari avviata nel 2016.

EMISSIONI TOTALI DI CO_2 (t)

IL NOSTRO IMPEGNO

GLI IMPEGNI ASSUNTI	COSA ABBIAMO FATTO	DOVE VOGLIAMO ARRIVARE
Ridurre gli impatti ambientali del Gruppo e migliorare l'efficienza energetica della nostra flotta	Acquistati nuovi treni ad alta efficienza energetica (BEMU: Battery Electric Multiple Unit) Completato l'audit energetico e implementato un sistema di monitoraggio dell'energia elettrica per trazione ferroviaria Definiti obiettivi di riduzione dei consumi di energia	Proseguiranno le acquisizioni di treni ad alta efficienza energetica

ASPETTI

MIGLIORAMENTO CONTINUO · CICLO MATERIE PRIME · ENERGIA E EMISSIONI · CICLO ACQUA · TERRITORIO

FERROVIE DEL SUD-EST E SERVIZI AUTOMOBILISTICI

IL NOSTRO APPROCCIO

FSE gestisce in proprio una infrastruttura ferroviaria di oltre 470 Km di linea su cui effettua il servizio. Per tale motivo, si presenta sul mercato come gestore unico integrato ferro-gomma con la possibilità di offrire un servizio di trasporto articolato e capillare sul territorio pugliese unico nel suo genere. FSE ritiene fondamentale conseguire più elevati standard di qualità per i servizi di trasporto pubblico locale erogati sia in ambito ferroviario sia su gomma e, pertanto, nel piano di rilancio aziendale FSE considera la qualità del servizio, la tutela dell'ambiente e la salvaguardia della salute e sicurezza dei propri lavoratori come elementi strategici del proprio *business*. Per questi motivi FSE ha implementato un Sistema di Gestione Qualità conforme allo standard 9001 la cui certificazione è prevista entro marzo 2018. Inoltre, ha avviato l'implementazione di un Sistema di Gestione Ambientale conforme allo standard 14001:2015, coerente con le linee guida di Gruppo, e un Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza dei lavoratori conforme ai requisiti BS OHSAS 18001.

CONSUMI FINALI DI ENERGIA

	Unità	2017
Energia Elettrica	MWh	4.196
Gasolio	t	9.053
Gas naturale	Sm^3	48.053
Emissioni totali di CO_2	t CO_2	30.176

ACQUA (m^3)

PRELIEVI PER USO CIVILE
PRELIEVI PER USO INDUSTRIALE

RIFIUTI (t)

RIFIUTI SPECIALI PERICOLOSI
RIFIUTI SPECIALI NON PERICOLOSI
RIFIUTI SPECIALI INVIATI A RECUPERO

IL NOSTRO IMPEGNO

COSA ABBIAMO FATTO	DOVE VOGLIAMO ARRIVARE
Acquistati 5 elettrotreni in sostituzione di altrettante automotrici alimentate a diesel	Si procederà all'acquisto di ulteriori 6 elettrotreni
Acquistati 69 autobus motorizzati euro 5 e euro 6	Si procederà all'acquisto di 68 nuovi autobus motorizzati Euro 6
Sostituite le traverse in legno presenti su 5 km della linea Bari-Taranto con traverse monoblocco in cemento armato	Si proseguirà con il piano di sostituzione delle traverse in legno presenti sulla linea Bari-Taranto con traverse monoblocco in cemento armato
Effettuata la progettazione di nuovi impianti di depurazione delle acque di prima pioggia per le autorimesse di Bari, Taranto e Lecce	Saranno messi in esercizio i nuovi impianti di depurazione delle acque di prima pioggia delle autorimesse di Bari, Taranto e Lecce
Riattivazione dei Sistemi di Gestione Qualità (ISO 9001), Ambiente (ISO 14001) e Salute e Sicurezza (OHSAS 18001)	Si procederà alla certificazione dei Sistemi di Gestione Qualità (ISO 9001), Ambiente (ISO 14001) e Salute e Sicurezza (OHSAS 18001)

ASPETTI

MIGLIORAMENTO CONTINUO | CICLO MATERIE PRIME | ENERGIA E EMISSIONI | CICLO ACQUA | TERRITORIO

1 *Vision* elaborata dal *team* Stefano Boeri Architetti

2 *Vision* elaborata dal *team* Mecanoo

3 *Vision* elaborata dal *team* Mad Architects

4 *Vision* elaborata dal *team* Cino Zucchi Architetti

5 *Vision* elaborata dal *team* Miralles Tagliabue EMBT

FS SISTEMI URBANI

IL NOSTRO APPROCCIO

FS Sistemi Urbani ha il ruolo di *asset manager* di Gruppo per la valorizzazione del patrimonio non funzionale all'esercizio ferroviario e ha il compito di svolgere servizi integrati urbani in una prospettiva di business, razionalizzazione, miglioramento funzionale e servizio alla collettività.
Nell'ambito delle sue attività la Società pone una particolare attenzione alle tematiche ambientali, gestendo potenziali aspetti critici attraverso la trasformazione e la riqualificazione del territorio dal punto di vista urbanistico e intermodale.

IL NOSTRO IMPEGNO

GLI IMPEGNI ASSUNTI	COSA ABBIAMO FATTO	DOVE VOGLIAMO ARRIVARE
Proseguire nelle attività di monitoraggio del patrimonio aziendale e attuare il piano di adeguamento delle anomalie presenti nelle aree di parcheggio	Sono proseguite le attività di monitoraggio del patrimonio della Società su tutto il territorio nazionale, al fine di prevenire possibili situazioni anomale, in collaborazione con RFI; negli oltre 100 sopralluoghi effettuati non sono emerse particolari criticità. Sono state avviate le attività previste dal piano di adeguamento delle aree adibite a parcheggio	Proseguiranno le attività previste dal piano di adeguamento delle aree adibite a parcheggio
Avviare le attività per garantire la compliance al nuovo standard ISO 14001:2015	E' stata confermata la certificazione del Sistema di Gestione Ambientale al nuovo standard ISO 14001:2015 estendendo, inoltre, il perimetro alle "Attività di controllo sulla gestione ambientale del compendio immobiliare di Salerno ad uso terzi"	Sarà sviluppato uno strumento di indirizzo strategico che individui i criteri per una valorizzazione sostenibile

ASPETTI

MIGLIORAMENTO CONTINUO | CICLO MATERIE PRIME | ENERGIA E EMISSIONI | CICLO ACQUA | TERRITORIO

Arrivé

I SISTEMI DI GESTIONE

La tabella successiva riporta, per le diverse società, gli standard di certificazione e il relativo ambito; nella colonna "Sistemi integrati" viene riportata l'informazione in merito all'integrazione dei Sistemi di Gestione (Qualità, Ambiente, Sicurezza).

FERROVIE DELLO STATO ITALIANE — SISTEMI INTEGRATI: -

QUALITÀ (Q)

ISO 9001

Direzione Centrale *Audit* e Direzioni/Funzioni *Audit* del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane

AMBITO:

- progettazione ed erogazione dei servizi di internal audit per le Società del Gruppo.

AMBIENTE (A)

ISO 14001

Ferrovie dello Stato Italiane (Sede centrale)

AMBITO:

- indirizzo e coordinamento delle politiche e delle strategie industriali delle società operative del Gruppo, implementazione di processi di corporate governance, elaborazione del Piano d'Impresa di Gruppo, disciplina e controllo dei rapporti societari interni al Gruppo, gestione dei rapporti con lo Stato e con le altre autorità istituzionali.

RFI — SISTEMI INTEGRATI: Q + A + S

QUALITÀ (Q)

ISO 9001

Direzione Commerciale ed Esercizio Rete e Direzioni Direttrici

AMBITO:

- gestione della circolazione dei treni finalizzata alla sicurezza dell'esercizio ferroviario.

Direzione Produzione (DPR) e Direzioni Territoriali Produzione

AMBITO:

- manutenzione dell'infrastruttura ferroviaria finalizzata alla sicurezza della circolazione dei treni e dell'esercizio ferroviario ed esecuzione del servizio di circolazione dei treni e delle attività di manovra;
- progettazione nel settore dell'ingegneria ferroviaria (armamento, impianti di segnalamento e telecomunicazioni, impianti di trazione elettrica) e dell'ingegneria civile, stradale e di protezione ambientale in ambito ferroviario.

Officina Nazionale Apparecchiature Elettriche - Bologna, delle Officine Nazionali di DPR

AMBITO:

- manutenzione finalizzata alla sicurezza della circolazione dei treni e dell'esercizio ferroviario mediante i processi di revisione, riparazione, riclassamento e assistenza di mezzi d'opera su rotaia e apparecchiature ferroviarie per impianti di trazione elettrica e impianti di sicurezza e segnalamento.

Officina Nazionale Armamento - Pontassieve, delle Officine Nazionali di DPR

AMBITO:

- manutenzione finalizzata alla sicurezza della circolazione dei treni e dell'esercizio ferroviario; costruzione di apparecchiature di armamento ferroviario mediante i processi di lavorazioni meccaniche, saldatura, assemblaggio e incollaggio di rotaie e deviatoi ferroviari.

Officina Nazionale Mezzi d'Opera - Catanzaro, delle Officine Nazionali di DPR

AMBITO:

- manutenzione finalizzata alla sicurezza della circolazione dei treni e dell'esercizio ferroviario, mediante i processi di revisione generale, manutenzione straordinaria, verifiche quinquennali, riparazione e assistenza di mezzi d'opera su rotaia.

RFI — SISTEMI INTEGRATI: Q + A + S

AMBIENTE (A)

ISO 14001

Direzioni Centrali

AMBITO:

- progettazione, costruzione, messa in esercizio, gestione e manutenzione dell'infrastruttura ferroviaria nazionale.

Direzioni Direttrici

AMBITO:

- gestione della circolazione dei treni finalizzata alla sicurezza dell'esercizio ferroviario.

Direzioni Territoriali Produzione

AMBITO:

- manutenzione dell'infrastruttura ferroviaria finalizzata alla sicurezza della circolazione dei treni e dell'esercizio ferroviario ed esecuzione del servizio di circolazione dei treni e delle attività di manovra.

Officina Nazionale Apparecchiature Elettriche - Bologna, delle Officine Nazionali di DPR

AMBITO:

- manutenzione finalizzata alla sicurezza della circolazione dei treni e dell'esercizio ferroviario mediante i processi di revisione, riparazione, riclassamento e assistenza di mezzi d'opera su rotaia e apparecchiature ferroviarie per impianti di trazione elettrica e impianti di sicurezza e segnalamento.

Officina Nazionale Armamento - Pontassieve, delle Officine Nazionali di DPR

AMBITO:

- manutenzione finalizzata alla sicurezza della circolazione dei treni e dell'esercizio ferroviario; costruzione di apparecchiature di armamento ferroviario mediante i processi di lavorazioni meccaniche, saldatura, assemblaggio e incollaggio di rotaie e deviatoi ferroviari.

Officina Nazionale Mezzi d'Opera - Catanzaro, delle Officine Nazionali di DPR

AMBITO:

- manutenzione finalizzata alla sicurezza della circolazione dei treni e dell'esercizio ferroviario, mediante i processi di revisione generale, manutenzione straordinaria, verifiche quinquennali, riparazione e assistenza di mezzi d'opera su rotaia.

SICUREZZA LAVORO (S)

OHSAS 18001

Direzioni Direttrici

AMBITO:

- gestione della circolazione dei treni finalizzata alla sicurezza dell'esercizio ferroviario.

Direzioni Territoriali Produzione

AMBITO:

- manutenzione dell'infrastruttura ferroviaria finalizzata alla sicurezza della circolazione dei treni e dell'esercizio ferroviario ed esecuzione del servizio di circolazione dei treni e delle attività di manovra.

Officina Nazionale Apparecchiature Elettriche - Bologna, delle Officine Nazionali di DPR

AMBITO:

- manutenzione finalizzata alla sicurezza della circolazione dei treni e dell'esercizio ferroviario mediante i processi di revisione, riparazione, riclassamento e assistenza di mezzi d'opera su rotaia e apparecchiature ferroviarie per impianti di trazione elettrica e impianti di sicurezza e segnalamento.

Officina Nazionale Armamento - Pontassieve, delle Officine Nazionali di DPR

AMBITO:

- manutenzione finalizzata alla sicurezza della circolazione dei treni e dell'esercizio ferroviario; costruzione di apparecchiature di armamento ferroviario mediante i processi di lavorazioni meccaniche, saldatura, assemblaggio e incollaggio di rotaie e deviatoi ferroviari.

Officina Nazionale Mezzi d'Opera - Catanzaro, delle Officine Nazionali di DPR

AMBITO:

- manutenzione finalizzata alla sicurezza della circolazione dei treni e dell'esercizio ferroviario, mediante i processi di revisione generale, manutenzione straordinaria, verifiche quinquennali, riparazione e assistenza di mezzi d'opera su rotaia.

TRENITALIA — SISTEMI INTEGRATI: Q + A + S

QUALITÀ (Q)
ISO 9001

AMBIENTE (A)
ISO 14001

SICUREZZA LAVORO (S)
OHSAS 18001

Trenitalia (Sede centrale e siti operativi)
AMBITO:
- progettazione ed erogazione del servizio di trasporto di passeggeri e merci su ferrovia.

ITALFERR — SISTEMI INTEGRATI: Q + A + S

QUALITÀ (Q)
ISO 9001

AMBIENTE (A)
ISO 14001

SICUREZZA LAVORO (S)
OHSAS 18001

Italferr (Sede centrale e siti operativi)
AMBITO:
- progettazione, gestione affidamenti di appalti di lavoro, direzione lavori e supervisione lavori di infrastrutture di trasporto a guida vincolata e relative interferenze.

GRUPPO NETINERA[13] — SISTEMI INTEGRATI: -

QUALITÀ (Q)
ISO 9001

RAG (officina Neumark)
AMBITO:
- lavori di carpenteria leggera per conto di terzi.

Netinera Werke
AMBITO:
- manutenzione e ispezione dei veicoli ferroviari secondo i regolamenti vigenti in Germania (Iron, Building and Works Regulations – EBO).

OHE (Sede centrale e siti operativi)
AMBITO:
- manutenzione e ispezione dei veicoli ferroviari secondo i regolamenti vigenti in Germania (Iron, Building and Works Regulations – EBO)

113 Sono state considerate le società del gruppo Netinera che rientrano nel perimetro del Rapporto di sostenibilità.

BUSITALIA - SITA NORD — SISTEMI INTEGRATI: Q + A + S

QUALITÀ (Q)

ISO 9001

Busitalia - Sita Nord (Sede centrale)

AMBITO:

- progettazione ed erogazione di servizi di trasporto con autobus, tram, ferrovia e navi: trasporto pubblico locale. Progettazione ed erogazione di servizi di trasporto con autobus: linee a lunga percorrenza, noleggio, sostitutivi ed integrativi di corse ferroviarie e servizi atipici. Erogazione di servizi di mobilità alternativa: ascensori, funicolari, scale mobili e tapis roulan. Manutenzione e rimessaggio del proprio parco veicolare e degli impianti di mobilità alternativa. Opere marittime e di dragaggio. Gestione parcheggi ed aree di sosta.

Busitalia - Sita Nord (Direzione Regionale Toscana)

AMBITO:

- progettazione ed erogazione di servizi di trasporto con autobus: trasporto pubblico locale, linee a lunga percorrenza, noleggio e servizi atipici. Manutenzione e rimessaggio del proprio parco veicolare.

Busitalia - Sita Nord (Direzione Regionale Umbria)

AMBITO:

- progettazione ed erogazione di servizi di trasporto con autobus, ferrovia e navi: trasporto pubblico locale. Progettazione ed erogazione di servizi di trasporto con autobus: noleggio e servizi atipici. Erogazione di servizi di mobilità alternativa: ascensori, funicolari, scale mobili e *tapis roulant*. Manutenzione e rimessaggio del proprio parco veicolare e degli impianti di mobilità alternativa. Opere marittime e di dragaggio. Gestione parcheggi ed aree di sosta.

AMBIENTE (A)

ISO 14001

Busitalia - Sita Nord (Sede centrale)

AMBITO:

- progettazione ed erogazione di servizi di trasporto con autobus e tram: trasporto pubblico locale. Progettazione ed erogazione di servizi di trasporto con autobus: linee a lunga percorrenza, noleggio e servizi atipici. Erogazione di servizi di mobilità alternativa: ascensori, funicolari, scale mobili e *tapis roulant*. Manutenzione e rimessaggio del proprio parco veicolare. Gestione parcheggi ed aree di sosta.

Busitalia - Sita Nord (Direzione Regionale Toscana)

AMBITO:

- progettazione ed erogazione di servizi di trasporto con autobus: trasporto pubblico locale, linee a lunga percorrenza, noleggio e servizi atipici. Manutenzione e rimessaggio del proprio parco veicolare.

Busitalia - Sita Nord (Direzione Regionale Umbria)

AMBITO:

- progettazione ed erogazione di servizi di trasporto con autobus: trasporto pubblico locale, noleggio e servizi atipici. Erogazione di servizi di mobilità alternativa: ascensori, funicolari, scale mobili e *tapis roulan*. Gestione parcheggi ed aree di sosta.

SICUREZZA LAVORO (S)

OHSAS 18001

Busitalia - Sita Nord (Sede centrale e Direzioni Regionali)

AMBITO:

- progettazione ed erogazione di servizi di trasporto con autobus e tram: trasporto pubblico locale. Progettazione ed erogazione di servizi di trasporto con autobus: linee a lunga percorrenza, noleggio e servizi atipici. Manutenzione e rimessaggio del proprio parco veicolare.

BUSITALIA VENETO — SISTEMI INTEGRATI: Q + A + S

QUALITÀ (Q)
ISO 9001

AMBIENTE (A)
ISO 14001

SICUREZZA LAVORO (S)
OHSAS 18001

Busitalia Veneto (Sede centrale e siti operativi)
AMBITO:
- progettazione ed erogazione di servizi di trasporto con autobus e tram: trasporto pubblico locale. Progettazione ed erogazione di servizi di trasporto con autobus: linee a lunga percorrenza, noleggio e servizi atipici. Manutenzione e rimessaggio del proprio parco veicolare.

CENTOSTAZIONI — SISTEMI INTEGRATI: Q + A + S

QUALITÀ (Q)
ISO 9001

SICUREZZA LAVORO (S)
OHSAS 18001

Centostazioni (Sede centrale e sedi di raggruppamento)
AMBITO:
- Valorizzazione e riqualificazione di complessi immobiliari. Servizi di progettazione e direzione lavori. Servizi di valorizzazione commerciale e *advertising*. Gestione portafoglio immobiliare; servizi di *property* e di *facility management*.

AMBIENTE (A)
ISO 14001

Centostazioni (Sede centrale, sedi di raggruppamento e le Stazioni di Milano Porta Garibaldi, Novara, Padova, Modena, Roma Ostiense e Napoli Mergellina)
AMBITO:
- Valorizzazione e riqualificazione di complessi immobiliari. Servizi di progettazione e direzione lavori. Servizi di valorizzazione commerciale e *advertising*. Gestione portafoglio immobiliare; servizi di *property* e di *facility management*.

FERSERVIZI — SISTEMI INTEGRATI: Q + A + S

QUALITÀ (Q)
ISO 9001

Ferservizi (Sede centrale e Unità Operative)
AMBITO:
- gestione dei servizi: di amministrazione, di acquisto, di vendita immobiliare, di locazioni e convenzioni, tecnici patrimoniali, di manutenzione, di facility management ai fabbricati uffici, alberghieri, di rilascio concessioni di viaggio, di ristorazione aziendale, custodia immobiliare, legali, servizi stampa, gestione del credito, servizi fiscali, di corrispondenza e nucleo notifiche.

AMBIENTE (A)
ISO 14001

Ferservizi (Sede centrale e Unità Operative)
AMBITO:
- erogazione di tutte le attività svolte dalla Società per la gestione dei servizi: amministrativi, di vendita e locazione immobiliare, di custodia e tutela immobiliare, di *facility*, di acquisti di Gruppo, informatici e di manutenzione.

SICUREZZA LAVORO (S)
OHSAS 18001

Ferservizi (Sede centrale e Unità Operative)
AMBITO:
- erogazione di tutte le attività svolte dalla Società per la gestione dei servizi: amministrativi, di vendita e locazione immobiliare, di custodia e tutela immobiliare, di *facility*, di acquisti di Gruppo, informatici e di manutenzione.

MERCITALIA LOGISTICS — SISTEMI INTEGRATI: Q + A + S[114]

QUALITÀ (Q)
ISO 9001

Mercitalia Logistics (Sede centrale di Roma)
AMBITO:
- Organizzazione e gestione di servizi di logistica relativamente a merci varie e loro erogazione tramite il coordinamento di terzi. Gestione e valorizzazione del patrimonio immobiliare della Società. Indirizzo e coordinamento delle Società Operative del Polo MERCITALIA.

AMBIENTE (A)
ISO 14001

Mercitalia Logistics (Sede centrale di Roma e Unità locali di Bologna San Donato, Catania Bicocca, Torino Orbassano, Bologna Interporto, Pomezia S. Palomba, Verona Porta Nuova e Marcianise)
AMBITO:
- Organizzazione e gestione di servizi di logistica relativamente a merci varie e loro erogazione tramite il coordinamento di terzi. Gestione e valorizzazione del patrimonio immobiliare della Società. Indirizzo e coordinamento delle Società Operative del Polo MERCITALIA.

SICUREZZA LAVORO (S)
OHSAS 18001

Mercitalia Logistics (Sede centrale di Roma e Unità locali di Bologna Interporto, Milano via Valtellina e Pomezia via della Zoologia)
AMBITO:
- Organizzazione e gestione di servizi di logistica relativamente a merci varie e loro erogazione tramite il coordinamento di terzi. Gestione e valorizzazione del patrimonio immobiliare della Società. Indirizzo e coordinamento delle Società Operative del Polo MERCITALIA.

FS SISTEMI URBANI — SISTEMI INTEGRATI: -

AMBIENTE (A)
ISO 14001

FS Sistemi Urbani (Sede centrale)
AMBITO:
- gestione, anche attraverso l'individuazione di soggetti terzi incaricati, del patrimonio immobiliare della società;
- valorizzazione immobiliare, anche attraverso l'individuazione di soggetti terzi incaricati, del patrimonio immobiliare della Società e del patrimonio immobiliare non funzionale all'esercizio ferroviario di altre società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane;
- pianificazione, sviluppo e attuazione dei processi di valorizzazione, gestione immobiliare e dei sistemi intermodali urbani;
- attività di controllo sulla gestione ambientale del compendio immobiliare di Salerno ad uso terzi.

MERCITALIA SHUNTING&TERMINAL — SISTEMI INTEGRATI: Q + A + S

QUALITÀ (Q)
ISO 9001

AMBIENTE (A)
ISO 14001

SICUREZZA LAVORO (S)
OHSAS 18001

Serfer (Sede Centrale, sede di Genova e sito operativo di Udine)
AMBITO:
- progettazione, costruzione, manutenzione e ristrutturazione di raccordi ferroviari;
- servizi di trasporto merci e passeggeri in qualità di Impresa Ferroviaria nell'ambito della infrastruttura ferroviaria nazionale;
- servizi di accoglienza, assistenza e ristorazione collettiva su carrozze viaggiatori attrezzate;
- gestione delle manovre in raccordi ferroviari;
- manutenzione e ristrutturazione di mezzi di trazione diesel, rotabili ferroviari per trasporto merci e servizi ausiliari.

114 La società ha ricevuto inoltre la certificazione *Global Quality* per il sistema di gestione integrato QAS per lo specifico campo di applicazione.

TERMINALI ITALIA — SISTEMI INTEGRATI: -

QUALITÀ (Q)
ISO 9001

Terminali Italia (Sede centrale e siti operativi)
AMBITO:
- gestione ed esercizio di terminali attrezzati per i trasporti intermodali;
- erogazione di servizi terminalistici.

ATAF GESTIONI — SISTEMI INTEGRATI: Q + A

QUALITÀ (Q)
ISO 9001

Ataf Gestioni (Sede centrale e sedi operative)
AMBITO:
- progettazione di trasporti pubblici; erogazione di servizi di trasporto pubblico urbano personale: servizi convenzionali e flessibili.

AMBIENTE (A)
ISO 14001

Ataf Gestioni (Sede centrale e sedi operative)
AMBITO:
- erogazione del servizio di trasporto pubblico collettivo su gomma mediante le fasi di esercizio del servizio di trasporto, deposito, pulizia, manutenzione elettrica e meccanica, rifornimento, uscita e rientro automezzi.

GRANDISTAZIONI RAIL — SISTEMI INTEGRATI: -

AMBIENTE (A)
ISO 14001

Grandistazioni Rail (complessi di stazione di Roma Termini, Milano C.le e Venezia S. Lucia)
AMBITO:
- gestione dei complessi di stazione e supporto alla valorizzazione, attraverso i servizi di *facility* ed *energy management*.

MERCITALIA RAIL — SISTEMI INTEGRATI: Q + A + S

QUALITÀ (Q)
ISO 9001

AMBIENTE (A)
ISO 14001

SICUREZZA LAVORO (S)
OHSAS 18001

Mercitalia Rail (Sede centrale e siti operativi)
AMBITO:
- progettazione ed erogazione del servizio di trasporto merci su ferrovia.

BUSITALIA CAMPANIA — SISTEMI INTEGRATI: -

QUALITÀ (Q)

ISO 9001

Busitalia Campania (Sede centrale e siti operativi)

AMBITO:

- Progettazione ed erogazione di servizi di trasporto con autobus: trasporto pubblico locale, linee a lunga percorrenza, noleggio e atipici
- Manutenzione e rimessaggio del proprio parco veicolare (Settore EA: 31 - 35)

BLUFERRIES — SISTEMI INTEGRATI: -

AMBIENTE (A)

ISO 14001

Bluferries (Sede legale, siti operativi e navi di proprietà)

AMBITO:

- Trasporto marittimo operato mediante navi ro-ro e navi veloci hsc.

Direzione Centrale Strategie, Pianificazione, Controllo e Sostenibilità
Direzione Centrale *Brand Strategy* e Comunicazione

Piazza della Croce Rossa, 1 - 00161 Roma

fsitaliane.it

Fotografie
© FS Italiane | Photo
© almaphotos.net

Realizzazione e progetto grafico

GRAFICANAPPA
INDUSTRIA POLIGRAFICA
Via A. Gramsci, 19 - 81031 Aversa (CE)

Finito nel mese di luglio 2018

MISTO
Carta da fonti gestite in maniera responsabile
Paper from responsible sources
FSC® C019770

fsitaliane.it

FERROVIE DELLO STATO ITALIANE