pate, in modo prioritario per quei tratti di linea in cui avvengono, normalmente, le frenate dei treni, e interventi di posa in opera di barriere parafuoco nei tratti di linea in cui sono presenti canalizzazioni in materiale termoplastico o vetroresina.

L'impatto ambientale nella realizzazione del sistema AV/AC

Gli interventi di mitigazione ambientale comportano, in media, un impegno pari a circa il 10% dell'investimento di ciascuna tratta. Per le tratte in cui il territorio presenta caratteristiche di particolare sensibilità quale, ad esempio, la Firenze-Bologna, tale impegno supera il 18% dell'investimento.

In tale ambito, i principali interventi riguardano:

- il riassetto urbanistico, ambientale e viario, con la realizzazione, tra l'altro, di aree a verde, aree boscate, zone a parco, la rinaturalizzazione degli argini, la costruzione di viabilità alternativa;
- il ripristino ambientale tramite la risistemazione ambientale delle aree utilizzate per i cantieri e per altre opere temporanee;
- il rumore e le vibrazioni, con l'adozione di barriere fonoassorbenti, dune, quinte arboree, stuoie fonoassorbenti;
- l'alimentazione elettrica e i campi elettromagnetici generati.

Agli interventi sopra detti, viene associata l'attività di verifica costituita dal monitoraggio ambientale, che viene attuato dagli Osservatori ambientali permanenti, organismi di controllo istituiti dagli Accordi Procedimentali con il Ministero dell'Ambiente.

Per le commesse in fase realizzativa, l'avanzamento a fine 2001 evidenzia l'ultimazione della definizione progettuale della quasi totalità degli interventi. Risultano inoltre avviate, per tutte le commesse, le attività di monitoraggio ambientale.

Per quanto riguarda la tratta Roma – Napoli, dalla fine del 2000, è iniziata la fase realizzativa degli interventi di mitigazione ambientale che è continuata per tutto il 2001. Si è inoltre completata la fase di indagine in corso d'opera, ed è stata attivata la fase "post operam".

Per tutte le altre tratte e nodi, nel corso del 2001, è stata attivata la fase di caratterizzazione "ante operam" che, per quanto riguarda i nodi di Napoli, Roma e Bologna e le tratte Milano- Bologna e Torino-Milano, è quasi completata.

Sulla tratta Torino-Milano, parallelamente al monitoraggio ambientale, è stata portata a termine un' indagine estesa su tutto il tracciato tra Torino e Novara finalizzata ad individuare eventuali siti contaminati. Ad oggi, si stanno effettuando opportuni approfondimenti per comprendere su quali di questi siti è necessario effettuare opportune opere di bonifica e disinquinamento.

Per quanto riguarda l'attività di supporto Tecnico degli Osservatori Ambientali va segnalata la sottoscrizione, da parte di TAV, di due convenzioni riguardanti le commesse della tratta Bologna-Firenze e del nodo di Bologna attraverso le quali si sono attivate le Agenzie Nazionali e Regionali per la Protezione dell'Ambiente (ANPA, ARPAT, ARPA ER).

In dette convenzioni la stessa TAV si impegna, come previsto dall'Accordo Procedimentale, ad assicurare i fondi economici per il funzionamento del supporto tecnico.
Infine, si segnala che nell'esercizio 2001 sono stati istituiti gli Osservatori Ambientali relativi alle tratte Milano–Bologna, Torino – Milano ed al nodo di Firenze.

Iniziative ambientali nel 2001

• Il Treno Verde

Nell'edizione del 2001, il treno era composto da quattro carrozze, all'interno delle quali hanno trovato posto punti informativi sul monitoraggio e sulla legislazione vigente in materia di rumore, rifiuti, smog, fonti rinnovabili, traffico e trasporti. In ogni città è stato individuato un punto di rilevamento per l'aria e per il rumore che è stato monitorato consecutivamente per 72 ore. I parametri analizzati per l'inquinamento atmosferico, oltre alle polveri fini (PM10) al Benzene ed agli Idrocarburi Policiclici Aromatici, sono stati l'anidride solforosa (SO_2), il biossido di azoto (NO_2), il monossido di carbonio (CO), l'ozono (O_3) e gli idrocarburi totali non metanici (HNMC).
In più sono state presentate tutta una serie di attività per bambini pensate per spiegare in modo chiaro e divertente le problematiche relative al consumo ed al risparmio energetico, con la possibilità di calcolare l'impronta energetica che una famiglia o una classe scolastica con le loro attività lasciano sul pianeta.

• Ecolog ed il trasporto dei rifiuti per ferrovia

Il 18% delle merci movimentate in Europa è rappresentato da rifiuti. In Italia, solo una piccola parte dei rifiuti, l'1% circa, viene trasportata per ferrovia, nonostante i vantaggi ecologici e di sicurezza .
Per accrescere la quantità di rifiuti trasportati, il Gruppo si avvale di Ecolog S.p.A. (già Stifes S.p.A.) divenuta operativa nel corso dell'anno 2000 sul mercato della logistica e del trasporto integrato, nei settori dell'igiene, dell'ambiente e del territorio.
In pochi mesi di attività Ecolog ha ideato e realizzato rilevanti progetti logistici per la gestione di diverse tipologie di rifiuti, che hanno avuto una risonanza internazionale, quali:

- "Progetto intermodale a Roma". È stata definita "la cura del ferro applicata ai rifiuti" e consentirà di eliminare progressivamente il transito di centinaia di automezzi lungo il raccordo anulare della città di Roma, avendo come obiettivo finale quello di trasportare per ferrovia, a pieno regime, circa 500.000 tonnellate all'anno di rifiuti urbani. Il progetto studiato da Ecolog ha concretizzato uno specifico accordo di programma siglato da Ministero dell'Ambiente, Comune di Roma, Regione Lazio, AMA S.p.A. e Gruppo FS per il trasporto di RSU prodotti nella città di Roma verso l'impianto di selezione e smaltimento. Con la riduzione dei tempi di trasporto si potranno anche intensificare gli interventi dei compattatori di raccolta sul territorio migliorando quindi le prestazioni e la qualità del servizio complessivo di pulizia della città. Un progetto pilota che può essere realizzato ed esteso

anche ad altre Regioni;

- "Bonifica Porto Marghera". Un importante progetto, tra i primi ad essere predisposto da Ecolog, è stato il trasferimento transfrontaliero di un primo lotto di 13.000 tonnellate di terre inquinate provenienti dall'area di Porto Marghera in una ex miniera di salgemma vicino Halle in Germania. Attraverso l'impiego della soluzione ferroviaria nell'attività di bonifica si è potuto dimostrare il vero valore aggiunto del servizio offerto dalla Società;
- "Emergenza rifiuti nella Regione Campania". L'intermodalità applicata ai rifiuti urbani (RSU) si è potuta concretizzare nel progetto realizzato su incarico del Commissario di Governo per l'emergenza rifiuti nella regione Campania, comprendendo il trasporto ed il conferimento presso discariche e impianti di smaltimento di rifiuti per i quali non si può garantire una possibilità di gestione all'interno della stessa regione. Il progetto logistico avviato nel marzo 2001 ha previsto l'utilizzo di camion per la raccolta giornaliera di rifiuti in Campania e di carri ferroviari per il trasporto transfrontaliero verso i termodistruttori tedeschi, localizzati nell'area di Dusseldorf. Tre treni al giorno collegano la Campania ai termovalorizzatori tedeschi e agli impianti di smaltimento austriaci. Ad oggi, oltre 250.000 tonnellate di RSU sono state complessivamente trasportate e smaltite.

IL GRUPPO ED IL RAPPORTO CON I CLIENTI

Da alcuni anni, ormai, le esigenze del cliente e la sua soddisfazione sono i parametri di riferimento e i fattori ispiratori delle scelte delle Ferrovie dello Stato.

In uno scenario del trasporto ferroviario sempre più aperto alla concorrenza, la soddisfazione del cliente non può che diventare la bussola di riferimento di un Gruppo che, per sua natura, è perennemente esposto al giudizio del pubblico. Da qui discende:

- un dialogo continuo e in costante miglioramento con il pubblico e con gli organismi che lo rappresentano (il mondo dell'associazionismo, gli organi di stampa);
- un lavoro di analisi che deve rimanere una priorità perché sia possibile offrire alla clientela un servizio di livello sempre più elevato e competitivo.

Per questo, il Gruppo FS si è dotato di alcune moderne metodologie di verifica e misurazione della "customer satisfaction" che consentono di impostare di volta in volta interventi correttivi e migliorativi del prodotto offerto. In particolare, il lavoro di analisi viene svolto utilizzando diversi strumenti di osservazione: la Carta dei Servizi, il contatto diretto con la clientela e le indagini di mercato affidate a istituti specializzati esterni.

La Carta dei Servizi 2001

Il 21 febbraio 2001 è stata emanata la seconda edizione della Carta dei Servizi del Gruppo Ferrovie dello Stato (la prima è datata 5 ottobre 2000), uno strumento che, rispondendo agli indirizzi tracciati dal Decreto del Presiden-

te del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998, consente di attuare una politica di trasparenza e di sollecitare una partecipazione attiva della clientela. L'edizione più recente della Carta rispecchia il percorso di riassetto societario seguito dal Gruppo, proprio per dare ulteriore evidenza del processo di orientamento al mercato cui era mirato il riassetto stesso.

Il documento è stato articolato separando in due distinte sezioni i macro sistemi che concorrono alla erogazione di servizi legati al viaggio: la prima, riguardante il "sistema di trasporto/mobilità ferroviaria", ovvero l'insieme di servizi offerti per la mobilità sulla media e lunga percorrenza e in ambito locale e regionale; la seconda, riguardante invece il "sistema delle stazioni e delle infrastrutture ferroviarie al servizio dei viaggiatori" in cui trovano spazio i servizi erogati dalle Società RFI e Grandi Stazioni.

Questa articolazione ha consentito di descrivere con maggiore puntualità e accuratezza gli impegni assunti dal Gruppo in tema di qualità del servizio, attraverso una serie di obiettivi definiti con indicatori precisi e misurabili, riguardanti tutti gli aspetti del servizio e tutti i segmenti dell'offerta.

Rispetto all'anno precedente, la Carta dei Servizi prevede un numero di obiettivi considerevolmente maggiore: circa 120 contro gli 80 dell'anno 2000.

Chiamate ad esprimere un giudizio ed a fornire il loro contributo nella fase di emanazione, anche le Associazioni dei consumatori hanno riconosciuto come la Carta rappresenti un catalizzatore in grado di consolidare e rendere costruttivo il dialogo con la clientela. Questo confronto costruttivo con il mondo dell'associazionismo costituisce un tassello chiave nel percorso di orientamento al mercato del Gruppo.

I parametri individuati dalla Carta dei Servizi sono gli stessi che danno fondamento alla politica del "price cap": ogni autorizzazione governativa al ritocco delle tariffe è, infatti, legata al raggiungimento di determinate performance nel servizio erogato.

Per quanto riguarda la qualità, i dati registrati nel 2001 evidenziano che gli obiettivi sono stati sostanzialmente raggiunti, fatta eccezione per alcuni parametri di puntualità dei treni di media e lunga percorrenza.

Viceversa, la puntualità dei treni del Trasporto Regionale ha raggiunto e superato gli standard previsti dalla Carta dei Servizi e dai Contratti di Servizio, registrando valori pari all'89% di treni con ritardo in arrivo contenuto entro i 5 minuti (che supera l'obiettivo di 4 punti) e al 97% di treni con ritardo inferiore ai 15 minuti (obiettivo superato di 1 punto). Il sottoinsieme dei treni Interregionali ha registrato il 92% di treni giunti entro 15 minuti dall'orario previsto.

Per il servizio di trasporto viaggiatori a media e lunga percorrenza, il dato che mostra il maggiore scostamento, rispetto all'obiettivo prefissato, riguarda la percentuale di treni "Eurostar" con un ritardo in arrivo contenuto entro i 15 minuti, dove il risultato del 91% è stato mancato per pochi punti.

Tutti gli altri parametri di puntualità dei treni di media e lunga percorrenza non sono stati raggiunti per un solo punto percentuale. In particolare, riferendoci al secondo obiettivo indicato sulla Carta dei Servizi, la puntualità dell'insieme dei treni di media e lunga percorrenza ha raggiunto un valore

GRUPPO FERROVIE DELLO STATO

dell'86% di convogli giunti a destinazione con un ritardo contenuto nei 15 minuti.

Il mancato conseguimento di tali obiettivi aveva indotto il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti ad emanare, in data 31 ottobre 2001, il D.M. 113 T con il quale si autorizzava Trenitalia a praticare per il servizio di trasporto di media e lunga percorrenza, a far data dal 1° gennaio 2002, incrementi tariffari del 4,15%, percentuale questa inferiore del 30% rispetto al massimo previsto dalla Delibera CIPE 173/99. Peraltro, in data 21 dicembre 2001, la stessa Trenitalia decideva di soprassedere a tale aumento, su contestuale richiesta del Ministero dell'Economia e delle Finanze in considerazione della concomitante introduzione dell'euro in Italia.

Tuttavia, i restanti risultati della qualità erogata, sono stati raggiunti.

In particolare, nel comparto del trasporto regionale, al fine di migliorare il comfort delle vetture, sono stati effettuati interventi sull'arredo ed è stato avviato, e in parte realizzato, un programma di installazione di impianti di condizionamento il cui completamento è previsto a medio termine. Nello stesso comparto si segnala l'apertura di ulteriori punti vendita e l'installazione di 529 emettitrici "self service", destinate a servire le stazioni impresenziate o quei punti vendita il cui sportello funziona a orario ridotto.

Nel quadro di un'azione volta a recepire e a stimolare le esigenze della clientela, nel corso dell'anno sono state attivate nuove iniziative commerciali, quali la presentazione del nuovo "catalogo scuola" (che prevede sconti per gruppi scolastici) e il lancio di una offerta speciale che consente di accedere a musei, parchi e altre mete, anche internazionali, di particolare interesse e a prezzi vantaggiosi.

Inoltre, particolare attenzione viene rivolta alla clientela disabile. In tale ambito è stato organizzato, e incrementato nel corso dell'anno, un apposito servizio di assistenza che si articola in un circuito di 182 stazioni. Il punto di riferimento di tale servizio è rappresentato dai "Centri di Assistenza". Contattabili telefonicamente o direttamente allo sportello, tali Centri forniscono le informazioni atte ad orientare le scelte del cliente e a prenotare posti ordinari o attrezzati, e organizzano l'assistenza per il viaggio nella stazione di partenza e in quella di arrivo. Mettono inoltre, a disposizione del richiedente, sedie a rotelle, carrelli elevatori di salita e discesa dalle carrozze, servizi di portabagagli, e un servizio di guida e di accompagnamento ai treni e all'uscita dalla stazione.

Per quanto concerne, invece, il trasporto ferroviario delle merci, è stato avviato un programma organico e strutturato per il sistematico miglioramento della qualità dei processi, al fine di pervenire ad un innalzamento dei livelli di efficienza e di efficacia del servizio svolto. Detto programma si basa soprattutto su due progetti:

- la "Carta dei Servizi Cargo", uno strumento per rendere trasparente il rapporto con la clientela ed alimentare i processi di miglioramento continuo sia della qualità del servizio offerto alla clientela, sia dei livelli di performance;
- la "Certificazione ISO 9000 Divisione Cargo", con cui, a partire dagli inizi

del 2002, si è dato il via all'approccio normativo alla Qualità con riferimento allo standard internazionale.

Al fine di migliorare la fruibilità del servizio di trasporto delle merci, è stato messo a punto uno specifico modello relazionale basato su una rete "Key account management" che copre l'intero territorio e consente un dialogo continuo tra il "client manager" e i propri clienti, al fine di fornire le risposte più adeguate sia alle esigenze pianificabili, sia a quelle "dell'ultimo momento".

Sportello reclami

Si è dato ampio spazio a diversi canali di dialogo attraverso la posta, l'e-mail, il fax, il telefono, i siti Internet; tutti sistemi attraverso i quali il cliente può inviare segnalazioni, suggerimenti o reclami. Apposite strutture provvedono a coltivare questo dialogo prendendosi cura di ciascun caso, fornendo spiegazioni o risolvendo i problemi di volta in volta esposti dai singoli clienti. È stata anche realizzata una banca dati reclami che consente:

- di classificare i diversi casi segnalati;
- di monitorarne la gestione da parte delle varie strutture del Gruppo;
- di intraprendere adeguati interventi nei processi organizzativi interni, per eliminare inefficienze e disservizi.

Le indagini di mercato

Lo sforzo per creare la massima sintonia con il cliente non si esaurisce certo con il rapporto – diretto o indiretto – con il cliente stesso, ma si concretizza anche nella realizzazione di indagini di mercato e di "customer satisfaction" finalizzate a dare l'esatta misura del gradimento riscosso dai servizi offerti presso i diversi target di clientela.

Al monitoraggio continuo dei parametri oggettivi di performance (Carta dei Servizi), nel 2001 si è affiancata la metodologia di indagine di "customer satisfaction", sperimentata anche nel 2000, attraverso la quale un istituto specializzato analizza tutti i principali aspetti dei differenti servizi prodotti dalle diverse società/divisioni del Gruppo (con particolare riguardo a Trenitalia), nella sequenza in cui il cliente vi entra in contatto (la cosiddetta logica del "door to door").

Si tratta di un impianto metodologico estremamente complesso ed articolato che, per validità scientifica, grado di approfondimento e dimensione del campione, assume i connotati di una vera e propria campagna di indagine. Ciascuna ricerca (ne sono previste due nel corso di ogni anno) raccoglie, infatti, dati utili a tracciare un profilo socio-demografico della clientela su una base di circa 45.000 persone. Successivamente, oltre 20.000 clienti vengono intervistati con metodologia "CATI" per esprimere i loro giudizi sul viaggio effettuato.

Sul piano della "customer satisfaction", i dati provenienti dall'indagine condotta nel 2001 evidenziano, nel complesso, un buon livello di soddisfazione che nei servizi di trasporto a media e lunga percorrenza sfiora il 73% di clienti che esprimono giudizi positivi e per il trasporto regionale supera il 75%.

Più nel dettaglio, l'analisi dei dati mostra che tutte le macro fasi del viaggio

riscontrano un sostanziale apprezzamento (mai sotto il 70% di soddisfatti, con punte superiori all'80%), pur evidenziando alcuni aspetti critici (ad esempio la pulizia) quanto a livello di soddisfazione espressa dalla clientela.
Livelli di eccellenza si registrano su alcuni elementi del servizio che vengono particolarmente apprezzati (clienti soddisfatti oltre l'80%), fra cui: la sicurezza del viaggio (safety), il personale di contatto, l'integrazione tariffaria con gli altri vettori (per la mobilità locale), la rete di informazione e vendita esterna (informazioni e acquisto presso agenzie) ed in generale la fase di preparazione del viaggio, le informazioni visive nelle principali stazioni (monitor, ecc), il circuito dei "Club Eurostar".
L'insieme dei dati e delle informazioni di diversa provenienza (monitoraggio delle performance previste nella Carta dei Servizi, reclami e suggerimenti inoltrati direttamente dalla clientela, indagini di "customer satisfaction") ed il loro confronto, mostra una sostanziale coerenza, particolarmente utile, dunque, nel mettere a punto le scelte migliorative del servizio.
Il solo numero assoluto dei reclami, infatti, esaminato separatamente dagli altri elementi di giudizio, se fornisce indicazioni utili a comprendere l'ampiezza delle criticità, non può essere considerato un parametro rappresentativo della soddisfazione del cliente. Anzi, maggiore è il numero di segnalazioni ricevute e maggiore deve essere considerata l'efficacia del sistema di "customer relationship". In questo senso si registra un incremento vicino al 10% del numero di reclami ricevuti nel 2001 rispetto l'anno precedente, valore che trova ampia spiegazione nel miglioramento del sistema di gestione e nella crescita delle informazioni e dei recapiti per l'invio degli stessi.

Le indagini trimestrali

A supporto del monitoraggio effettuato in base agli indicatori della Carta dei Servizi e alle indagini di "customer satisfaction", ogni tre mesi una società demoscopica specializzata svolge una ulteriore indagine relativa alla percezione, nel pubblico, dell'immagine del Gruppo Ferrovie dello Stato.
Il rilevamento si articola in una serie di quesiti posti a un campione rappresentativo della società italiana (circa 1.200 persone), che toccano diverse tematiche del servizio ferroviario: dalla comodità del viaggio in treno, all'ecocompatibilità del trasporto su ferro, dalla qualità del servizio per i viaggiatori alla competenza professionale del management, dalla efficienza e puntualità del servizio alla pulizia dei treni e delle stazioni, per un insieme di 20 indicatori.
L'anno 2001 è stato, da questo punto di vista, un anno particolarmente significativo. È stato, infatti, l'anno in cui il Gruppo ha raggiunto, nel complesso delle valutazioni espresse dal campione intervistato, una solida sufficienza. I segnali di miglioramento più evidenti si sono registrati nella competenza e nella cortesia del personale di bordo, nella sicurezza, nell'affidabilità del servizio offerto, nell'innovazione tecnologica e, più in generale, nella sensazione avvertita con chiarezza dagli italiani di un positivo cambiamento in corso nel Gruppo Ferrovie dello Stato.
La percentuale degli intervistati che nell'agosto del 2001 ha riconosciuto l'e-

sistenza di un sensibile processo di miglioramento in corso, ha toccato il 74%.
Le stesse analisi servono naturalmente anche a mettere in evidenza gli aspetti del prodotto che incontrano la critica del cliente. Da questi punti di vista spesso maturano gli interventi, anche radicali, che il Gruppo sceglie di mettere in atto. Le indicazioni raccolte dalle analisi trimestrali, ad esempio, non sono estranee alla determinazione con cui il Gruppo ha affrontato il problema del miglioramento dei servizi di pulizia di treni e stazioni.
A questo riguardo, nel settembre 2001, il Gruppo ha bandito nuove gare d'appalto – secondo normativa comunitaria – modulate secondo dispositivi contrattuali più attenti ed efficaci, per migliorare la qualità di un servizio considerato dai clienti ancora insoddisfacente.
Si è tenuto conto, per questo, delle esperienze di altre reti europee, definendo criteri di selezione che consentano la partecipazione di imprese qualificate, idonee, competitive e certificate.

La sicurezza del trasporto ferroviario

Nell'ambito delle azioni tese a soddisfare le aspettative della clientela, assumono importanza prioritaria, tenuto conto anche della delicatezza della materia, gli interventi sulla sicurezza del trasporto ferroviario. Mantenere con attenzione gli standard di sicurezza dove necessario, aumentarne la soglia dove opportuno, migliorare comunque il livello generale di un sistema complesso come quello ferroviario, è un imperativo cui il Gruppo Ferrovie dello Stato uniforma costantemente la propria azione, impiegando uomini, risorse, tecnologie e ricerca.
Il "Piano della Sicurezza 2001" pone, in un orizzonte temporale di tre anni, gli obiettivi di un ulteriore sforzo organizzativo in una visione sistemica della sicurezza, alla luce dei nuovi ruoli operativi che il Gestore dell'Infrastruttura (RFI) e le imprese di trasporto saranno chiamate a svolgere.
Le linee guida strategiche del Piano si prefiggono di continuare il trend positivo degli ultimi anni relativo alla riduzione degli incidenti di esercizio e del numero delle conseguenze che gli stessi provocano in termini di danni alle persone, facendo leva sugli investimenti tecnologici e sulla formazione.
Dall'analisi svolta, emerge un buon livello generale della sicurezza, che risulta essere superiore a quello di altre importanti reti ferroviarie in Europa e nel mondo.
Nel 2001, il numero degli incidenti "tipici", quelli cioè direttamente connessi alla circolazione ferroviaria (deragliamenti, scontri tra treni, incendi, investimenti ai passaggi a livello) è ancora diminuito scendendo a 91 incidenti rispetto ai 96 incidenti del 2000, confermando, da un lato, la costanza della tendenza registrata nell'ultimo quinquennio, periodo nel quale il numero degli incidenti si è quasi dimezzato e, dall'altro, che il vettore ferroviario resta il mezzo più sicuro tra i diversi sistemi di trasporto.
La riduzione dell'incidentalità si riscontra anche nel numero delle persone coinvolte negli incidenti ferroviari: i risultati del 2001 registrano, negli incidenti classificati "tipici", 8 morti e 18 feriti. Tale valore è ai minimi storici, e corrisponde esattamente alla metà delle persone coinvolte nel 1998 (52).

GRUPPO FERROVIE DELLO STATO

L'indicatore di sicurezza misurato in numero di incidenti "tipici" per milione di treni-km effettuati, pari a 0,28, conferma l'andamento del trend positivo degli ultimi anni (0,29 nel 2000; 0,30 nel 1999 e 0,31 nel 1998).

In ambito europeo, secondo gli ultimi dati disponibili (anno 2000), il numero degli incidenti tipici per milione di treni-km effettuati è stato di 0,37 per la RENFE, 0,55 per la DB e 0,64 per la SNCF.

Sotto il profilo operativo, in attuazione delle disposizioni emanate al riguardo dal Gestore dell'Infrastruttura, Trenitalia ha predisposto i "Protocolli" per l'effettuazione di audit nei settori aziendali più direttamente coinvolti nelle attività che si riflettono sulla sicurezza. In particolare, per l'investigazione sistematica dei casi di superamento di segnali disposti a "via impedita", un apposito Gruppo di Lavoro ha dato avvio alla stesura dell'apposito Manuale Operativo, mentre sono stati adottati provvedimenti per migliorare l'assistenza ai viaggiatori in caso di treni fermi in linea o in galleria.

Inoltre, in conseguenza dell'apertura del mercato del trasporto ferroviario ad una pluralità di imprese di trasporto, Trenitalia si è impegnata a fondo per consolidare i nuovi processi organizzativi atti a dare evidenza al Gestore dell'Infrastruttura della presenza delle condizioni necessarie al mantenimento del certificato di sicurezza.

Si segnala infine che, nel corso del 2001, la Capogruppo, sulla base dell'esperienza di Roma Termini, ha proseguito lo studio del progetto-tipo per la sicurezza delle aree di stazione, diretto a realizzare elevati standard di security nei siti ferroviari. In tali ambiti, sono state coordinate, con le Prefetture, le attività finalizzate alla tutela dell'ordine e della sicurezza.

Essa, inoltre, ha proseguito il monitoraggio e le analisi delle segnalazioni di eventi delittuosi sui treni e nelle stazioni, e l'aggiornamento dell'elenco dei "treni di particolare attenzione" che, per recrudescenza di attività illecite, necessitano di una costante presenza della Polizia Ferroviaria anche durante l'incarrozzamento. In tale contesto sono state altresì ottimizzate le risorse da impiegare nella scorta treni a lunga percorrenza (scorte intercompartimentali).

INFORMAZIONI RIGUARDANTI LE PRINCIPALI REALTÀ CHE OPERANO NEL GRUPPO

RFI S.p.A.

Principali indicatori	2001
	(in milioni di euro)
Fatturato	1.028,6
Capitalizzazioni	432,0
Contributi in conto esercizio (1)	1.502,0
Valore della produzione	2.962,6
Costi	2.847,6
Costo del lavoro	*1.661,4*
Altri costi	*1.186,2*
Margine operativo lordo	115,1
% sul valore della produzione	3,9%
Risultato netto di esercizio	(2,2)
Capitale investito netto (2) (3)	14.519,3
Indebitamento/(avanzo) finanziario netto (3)	(5.020,5)
Investimenti tecnici	1.928,7
Flusso monetario da attività di esercizio	(1.427,6)
Consistenza di personale (numero) (3)	38.501

(1) includono i contributi dallo Stato (Contratto di Programma), dall'UE e da altri
(2) ottenuto secondo lo schema di cui all'allegato 1 alla Relazione sulla gestione
(3) dato di fine periodo
N.B.: non è riportato il confronto con i dati dell'esercizio 2000, in quanto non significativo

In data 16 novembre 2001 l'assemblea Straordinaria ha deliberato l'aumento del capitale sociale da 16.722.911.639 euro a 20.433.401.312 euro mediante emissione di n. 3.710.489.673 nuove azioni ordinarie del valore unitario di euro 1. Al 31 dicembre 2001 l'azionista Ferrovie dello Stato S.p.A. ha sottoscritto e versato aumenti di capitale per un importo pari ad euro 3.615.198.293.

Andamento della gestione

L'esercizio si chiude con una perdita di 2,2 milioni di euro, che si concretizza per effetto del carico di imposte di competenza del periodo, pari a 85 milioni di euro. Il risultato ante imposte, infatti, registra un valore positivo di 82,8 milioni di euro.

In seno alla gestione caratteristica, la Società fa riscontrare un andamento positivo: il margine operativo lordo presenta un valore di 115,1 milioni di euro. In particolare, il fatturato, costituito principalmente dal pedaggio addebitato a Trenitalia per l'accesso alla infrastruttura, si attesta a 1.028,6 milioni di euro, corrispondenti al 34,7% del valore della produzione, ammontante a 2.962,6 milioni di euro.

I costi sono pari a 2.847,6 milioni di euro; tra essi, quelli di maggiore rilievo sono rappresentati dai costi relativi alle pulizie, agli autoservizi sostitutivi ed

GRUPPO FERROVIE DELLO STATO

ai lavori di riparazione/manutenzione ammontanti complessivamente a 300,1 milioni di euro, e dal costo del lavoro, pari a 1.661,4 milioni di euro.
A tale ultimo riguardo, anche nel corso dell'esercizio è proseguita l'opera di contenimento degli organici, sulla base degli accordi con le parti sindacali, dando corso alle domande di risoluzione incentivata del rapporto di lavoro ed all'attuazione dei progetti di incremento di produttività del personale, anche attraverso il riequilibrio professionale per la gestione delle eccedenze.
Al 31 dicembre 2001 la consistenza finale del personale è pari a n. 38.501 unità, inferiore di 6.505 unità rispetto a quella registrata un anno prima dalla Ferrovie dello Stato-Società di Trasporti e Servizi per Azioni. Tale saldo deriva da ingressi per 1.100 unità ed uscite per 7.605 unità, quest'ultime comprensive dei passaggi conseguenti all'operazione di scissione parziale.

Evoluzione prevedibile della gestione
Pur in presenza di un contesto normativo in evoluzione, la gestione di RFI è rivolta:
- ad aumentare e riconfigurare la capacità di offerta del sistema ferroviario, anche al fine di soddisfare la domanda potenziale nel breve periodo, attraverso l'ammodernamento ed il potenziamento delle principali direttrici e dei nodi;
- a completare la riorganizzazione dei processi produttivi "core" per l'ulteriore efficientamento dei costi ed incremento della produttività;
- a valorizzare le potenzialità reddituali degli asset industriali e dei business collaterali (patrimonio, navigazione, telecomunicazioni, energia).

TAV S.p.A.

Principali indicatori	**2001**	**2000**
	(in milioni di euro)	
Capitalizzazioni	5,2	7,2
Costi	28,5	25,0
Costo del lavoro	*13,0*	*13,8*
Altri costi	*15,5*	*11,2*
Risultato netto d'esercizio	0,0	0,0
Capitale investito netto (1)	8.437,3	6.505,0
Investimenti tecnici del periodo	1.668,1	1.419,6
Indebitamento/(avanzo) finanziario (1)	8.251,9 (*)	6.297,0 (**)
Posizione finanziaria netta a breve	(88,3)	28,0
Consistenza di personale (numero) (1)	220	227

(1) dato di fine periodo
(*) di cui 4.089,7 non onerosi v/RFI
(**) di cui 3.499,9 non onerosi v/RFI

Andamento della gestione
L'esercizio 2001 si chiude in pareggio (dopo l'iscrizione di ammortamenti per 1,6 milioni di euro), contro una modesta perdita di 11.557 euro dell'esercizio precedente.

Il bilancio non presenta veri e propri ricavi operativi, stante l'attuale fase di realizzazione degli obiettivi societari.

Le capitalizzazioni dei costi legati alla realizzazione del Sistema Alta Velocità/Alta.Capacità, ammontano a 5,2 milioni di euro (7,2 milioni di euro nel 2000). Tra i costi, è da segnalare un incremento di 4,3 milioni di euro per servizi per effetto, principalmente, dell'aumento dell'attività difensiva svolta dai consulenti legali, relativamente agli arbitrati in essere ed alle consulenze rese per la definizione di alcuni contratti di finanziamento. Il costo del lavoro registra, invece, una lieve flessione (da 13,8 milioni di euro del 2000 a 13 milioni di euro dell'esercizio 2001) in conseguenza della definitiva cessazione del rapporto con il personale in precedenza distaccato presso altre società del Gruppo.

Al raggiungimento del pareggio di bilancio si rivela fondamentale l'apporto della gestione finanziaria. Il risultato in questione è frutto, in gran parte, degli interessi attivi sui crediti IVA, originatisi negli anni precedenti e richiesti a rimborso, e, in misura minore, degli interessi attivi maturati sulle disponibilità liquide impiegate sul conto corrente intersocietario attivato con la Capogruppo.

Passando all'analisi della situazione patrimoniale, si segnala come il patrimonio netto della Società, pari a 215,2 milioni di euro, sommato alle passività consolidate, riesca a coprire totalmente le attività immobilizzate, a conferma del corretto bilanciamento tra fonti a più lungo termine di esigibilità e impieghi in beni durevoli.

Gli investimenti dell'anno, finalizzati alla realizzazione delle opere ("beni gratuitamente devolvibili"), ammontano a 1.668,1 milioni di euro (1.419,6 milioni di euro nel 2000).

Tali investimenti risultano così coperti:

- per 589,8 milioni di euro, attraverso i finanziamenti non onerosi concessi dalla predetta controllante nell'ambito della garanzia di copertura del 40% delle risorse necessarie alla realizzazione delle opere, in forza della Convenzione del 24 settembre 1991. Le modalità di rimborso di questi ultimi prevedono la restituzione delle somme in rate costanti, a partire dal decimo anno successivo all'estinzione dell'ultima rata del debito assunto nei confronti del sistema bancario, per la copertura del restante 60% del valore delle opere medesime;
- per 1.078,3 milioni di euro, attraverso il finanziamento ottenuto dal sistema bancario.

Alla data del 31 dicembre 2001, l'indebitamento finanziario oneroso a medio/lungo termine verso il sistema bancario, ammonta a 4.044 milioni di euro, mentre la posizione finanziaria netta a breve è negativa per 88,3 milioni di euro (positiva per 28 milioni di euro l'anno prima).

Evoluzione prevedibile della gestione

Per l'esercizio 2002, gli obiettivi sul progetto delineano la continuazione della fase realizzativa sull'intera direttrice Torino-Milano-Napoli, con un prevedibile significativo incremento degli investimenti a seguito della stipula dell'Atto Integrativo riguardante la tratta Torino-Novara che dovrebbe entrare

GRUPPO FERROVIE DELLO STATO

definitivamente nella piena fase di realizzazione.
Sotto il profilo finanziario, le coperture saranno reperite – secondo quanto previsto dalla Convenzione suddetta – per il 40% dallo Stato e per il 60% dal mercato. In particolare, per quanto riguarda la predetta tratta Torino-Novara, è stata prevista la copertura integrale, con fonti pubbliche, delle opere non ferroviarie di riqualificazione trasportistica ("corridoio plurimodale") inserite nel costo della tratta.
La composizione dei costi per il funzionamento della struttura e le modalità di conseguimento dell'equilibrio economico risulteranno analoghe a quelle del 2001.

TRENITALIA S.p.A.

Principali indicatori	**2001**
	(in milioni di euro)
Fatturato	4.259,1
Capitalizzazioni	319,2
Contributi in conto esercizio (1)	532,2
Valore della produzione	5.112,1
Costi	4.660,5
Costo dei lavoro	2.562,2
Altri costi	2.098,3
Margine operativo lordo	451,5
% sul valore della produzione	8,8%
Risultato netto d'esercizio	29,61
Capitale investito netto (2)	2.653,9
Indebitamento/(avanzo) finanziario netto (2)	1.480,6
Investimenti tecnici dei periodo	911,0
Flusso monetario da attività di esercizio	940,5
Consistenza di personale (numero) (2)	56.771

(1) includono il Contratto di Servizio Pubblico con lo Stato
(2) dato di fine periodo
N.B.: non è riportato il confronto con i dati dell'esercizio 2000, in quanto non significativo

La Società è operativa dal 1° giugno 2000 in seguito alla stipula, con la ex Ferrovie dello Stato-Società di Trasporti e Servizi per Azioni (ora RFI), del contratto di affitto del ramo d'azienda "Trasporto", contratto poi risoltosi per mutuo consenso delle parti in occasione della sottoscrizione, in data 28 novembre 2000, ma con efficacia dal 1° dicembre 2000, dell'atto di compravendita del ramo d'azienda stesso.
Il corrispettivo di tale acquisto, provvisoriamente fissato in lire 3.284 miliardi (pari a 1.696 milioni di euro) in attesa che venisse definita la situazione patrimoniale del ramo d'azienda al 30 novembre 2000, è stato successivamente determinato in lire 2.939 miliardi (pari a 1.518 milioni di euro).
In data 18 giugno 2001, il capitale sociale è stato ridotto da 1.032,91 milioni di euro a 791,46 milioni di euro a copertura delle perdite cumulate a tutto il

31 dicembre 2000. Contestualmente a tale intervento, l'Assemblea Straordinaria dei soci ha deliberato la conversione in euro del capitale sociale attribuendo alle azioni restanti, dopo l'abbattimento del capitale stesso, un valore nominale unitario di 500 euro. Pertanto, alla data di chiusura del bilancio 2001, il capitale sociale risulta pari a 766,25 milioni di euro.

Per quanto riguarda la gestione delle risorse umane, nel corso dell'esercizio è proseguita l'opera di contenimento degli organici sulla base degli accordi con le Organizzazioni Sindacali, attraverso i quali sono state accolte le domande di risoluzione incentivata del rapporto di lavoro, presentate dal personale inidoneo e dal personale utilizzato in attività amministrative e tecnico-specialistiche, individuato come esuberante. Tali esodi hanno interessato oltre 3.000 unità.

Andamento della gestione

L'esercizio 2001 si è chiuso con un risultato positivo di 29,6 milioni di euro, dopo ammortamenti e svalutazioni di cespiti pari a 370,7 milioni di euro.

La Società ha realizzato un fatturato di 4.259,1 milioni di euro; esso include i corrispettivi (1.204,5 milioni di euro) dagli Enti Regione per i servizi di trasporto pubblico regionale resi dalla Società medesima, ai sensi dei contratti attuativi del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 16 novembre 2000.

Il margine operativo lordo si attesta a 451,5 milioni di euro. Tra i costi che incidono maggiormente su tale risultato, sono da segnalare:

- i costi per servizi, per complessivi 1.657,2 milioni di euro, di cui 453 milioni di euro rappresentano il pedaggio riconosciuto alla consociata RFI per l'accesso all'infrastruttura ferroviaria;
- il costo del lavoro, per 2.562,2 milioni di euro; la sua incidenza sul valore della produzione è pari al 50,1%.

Gli investimenti tecnici dell'anno sono stati pari a 911 milioni di euro, e risultano abbondantemente coperti dal flusso monetario generato dalle attività di esercizio (940,5 milioni di euro).

Fatti di rilievo intervenuti dopo la chiusura dell'esercizio

In data 20 febbraio 2002, l'Assemblea dei soci ha deliberato l'aumento del capitale sociale da euro 766.246.000 a euro 1.489.285.500 mediante emissione di n. 1.446.079 nuove azioni ordinarie del valore di euro 500 ciascuna. Tale aumento è stato interamente sottoscritto, e versato per i tre decimi, dal socio Ferrovie dello Stato S.p.A.

Evoluzione prevedibile della gestione

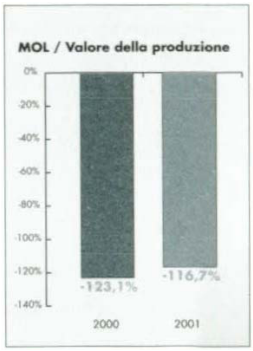
Nell'esercizio 2002, la Società è impegnata a proseguire sul sentiero del recupero di efficienza in modo da consolidare il raggiunto equilibrio economico e perseguendo un risultato netto d'esercizio maggiormente positivo.

GRUPPO FERROVIE DELLO STATO

FS CARGO S.p.A.

Principali indicatori	2001	2000
	(in milioni di euro)	
Fatturato	1,8	2,6
Valore della produzione	1,8	2,6
Costi	3,9	5,8
Costo del lavoro	*1,4*	*1,6*
Altri costi	*2,6*	*4,2*
Margine operativo lordo	(2,1)	(3,2)
% sul valore della produzione	(116,7%)	(123,1%)
Saldo gestione finanziaria (1)	(10,2)	(5,1)
Risultato netto d'esercizio	(12,8)	(8,7)
Capitale investito netto (2)	35,6	34,9
Indebitamento/(avanzo) finanziario netto (2)	(32,1)	(23,9)
Investimenti dei periodo in partecipazioni	9,4	6,4
Flusso monetario da attività di esercizio	(9,2)	(7,6)
Consistenza di personale (numero) (2)	17	23

(1) comprensivo delle rettifiche di valore di attività finanziarie, delle plus/minusvalenze da alienazione di partecipazioni e degli accantonamenti riguardanti le partecipazioni stesse
(2) dato di fine periodo



Con effetto dal 1° marzo 2001, la Società ha ceduto, alla propria controllata Nord Est Terminal, la gestione dei servizi terminalistici presso il terminal container di Modena di proprietà del Gruppo FS. Tale terminal, peraltro, è stato disattivato da Trenitalia nei primi mesi del 2002.

Nel luglio del 2001, FS Cargo ha stipulato, con Solvay Chimica Italia S.p.A., un contratto avente per oggetto la fornitura di servizi di logistica funzionali al trasporto del calcare dalla cava allo stabilimento mediante la modalità ferroviaria e, ove necessario, con il trasporto su gomma. Al fine di assicurare e migliorare lo svolgimento dei servizi, la Società si è impegnata alla costruzione di un raccordo ferroviario ed alla predisposizione di 32 carri (nella sola prima fase del contratto) opportunamente modificati per essere adattati a particolari esigenze connesse al trasporto in questione.

La Società ha proseguito, nel corso dell'anno, il processo di razionalizzazione del proprio portafoglio partecipativo, avviato nel 1997 e finalizzato al raggiungimento di diversi obiettivi, tra cui:

- la costruzione di un gruppo fortemente focalizzato sul core business della logistica incentrata sul trasporto ferroviario;
- la razionalizzazione della presenza nelle aree più critiche, tra cui quelle che riguardano il trasporto intermodale, le attività terminalistiche e delle manovre ferroviarie, la logistica integrata ed i traffici internazionali;
- la dismissione di alcune attività non strategiche, anche per liberare risorse finanziarie da destinare ad altri obiettivi di business.

In tale contesto, FS CARGO ha ceduto la partecipazione (30% del capitale sociale) nella Società Interporto Rivalta Scrivia – operativa nel settore terminalistico.

Essa ha sviluppato, inoltre, in qualità di rappresentante del Gruppo FS, i contatti con il Gruppo francese SNCF per consolidare e rafforzare le aree di collaborazione al fine di dare un impulso al trasporto ferroviario tra Italia e Francia in termini di incremento della quota di mercato rispetto alle altre modalità di trasporto.

A tal fine è stata costituita in data 19 gennaio 2001, una società denominata Sideuropa S.r.l..

In data 14 maggio 2001, l'Assemblea straordinaria dei soci ha deliberato la riduzione del capitale sociale per perdite accumulate a tutto il 31 dicembre 2000 (29,9 milioni di euro). Pertanto, alla data di chiusura del bilancio 2001, il capitale sociale risulta pari a 60,6 milioni di euro..

Andamento della gestione.

L'esercizio 2001 fa registrare un perdita di 12,8 milioni di euro, dopo ammortamenti per 0,2 milioni di euro, contro una perdita di 8,7 milioni di euro dell'esercizio precedente.

Il margine operativo lordo è risultato negativo per 2,1 milioni di euro, contro un valore negativo di 3,2 milioni di euro del periodo precedente. Il miglioramento è dovuto sostanzialmente alla contrazione dei costi per servizi, più che proporzionale alla contrazione del fatturato che è passato da 2,6 a 1,8 milioni di euro.

La performance reddituale della Società accusa un rilevante deterioramento in corrispondenza della gestione finanziaria, ricomprendendo in questa tutti i proventi/oneri connessi alla gestione delle partecipazioni (dividendi, rettifiche di valore, plus/minusvalenze, accantonamenti al fondo rischi). Il saldo di detta gestione finanziaria ha fatto segnare un passivo di 10,2 milioni di euro, contro un passivo di 5,1 milioni di euro dell'esercizio precedente.

Evoluzione prevedibile della gestione.

Le strategie della Società sono orientate a definire un quadro d'interventi finalizzati sia alla riduzione dei costi, attraverso processi di razionalizzazione e di efficientamento, sia allo sviluppo di nuove opportunità.

Su queste basi è possibile prevedere, per l'esercizio 2002, un miglioramento del risultato economico della gestione sia direttamente, attraverso il contributo positivo del "contratto Solvay" sopradescritto, sia indirettamente per le minori perdite attese delle società partecipate.

Tra le più significative realtà del sistema partecipativo di FS CARGO, sono da annoverare:

- **Italcontainer S.p.A.**, società che ha per oggetto l'organizzazione e la commercializzazione dei traffici di container e di unità di trasporto intermodale. L'esercizio 2001 ha registrato una contrazione dei volumi trasportati, solo parzialmente compensata dall'aumento medio delle tariffe. La gestione economica ha evidenziato un utile netto di 158.000 euro, a fronte di un utile di circa 71.000 euro realizzato nel precedente esercizio. Sul miglioramento del risultato ha inciso l'abbattimento sia dei costi del personale (-10%) che di altri costi di struttura, ed una migliore posizione finanziaria netta a breve,