

## La Sicurezza e la Salute sul lavoro

La salute e la sicurezza sul lavoro costituiscono per il Gruppo FS Italiane un elemento qualificante per lo sviluppo nazionale e internazionale del proprio *business*. Il Piano Industriale 2011-2015 ribadisce e sottolinea tale valore riaffermando l'impegno per assicurare un livello di sicurezza sempre più elevato per ogni attività svolta dal personale, anche attraverso il costante rafforzamento dei modelli di organizzazione e di gestione della sicurezza.

Nel quinquennio in corso (2011-2015) i principali obiettivi, in linea con gli indirizzi di miglioramento dell'Unione Europea, sono la riduzione del 25% degli infortuni complessivi e del 10% del relativo indice di incidenza (numero degli infortuni per 1000 dipendenti).

Per rendere più stringente il raggiungimento di tali obiettivi è stato inserito, per la prima volta nel 2011 tra i criteri di valutazione delle *performance* dei vertici e dei dirigenti delle società del Gruppo, un indicatore di *performance* di sicurezza sul lavoro denominato "Indice di qualità organizzativa della sicurezza sul lavoro". L'obiettivo di riferimento fissato è stato la riduzione del 2% del valore dell'indice di incidenza degli infortuni, articolato per Gruppo e per singole società.

Le attività realizzate nel 2011 sono state incentrate sulla piena attuazione degli obiettivi di riduzione degli infortuni e di miglioramento della prevenzione secondo i nuovi indirizzi di medio termine 2011-2015 e l'adeguamento delle misure di prevenzione alle novità normative intervenute nel 2011.

In tale contesto, la società Trenitalia ha terminato l'iter di certificazione del sistema di gestione integrato sicurezza del lavoro, ambiente e qualità delle proprie unità produttive, secondo gli *standard* OHSAS 18001/2007, ISO 14001 e ISO 9001.

È stato inoltre effettuato un approfondimento sulla normativa e sulla giurisprudenza riguardo agli obblighi dei datori di lavoro nei confronti dei dipendenti inviati all'estero, tematica sempre più attuale per effetto dello sviluppo internazionale del Gruppo.

Il *trend* degli infortuni sul lavoro delle principali società del Gruppo FS Italiane (Ferrovie dello Stato Italiane, RFI, Trenitalia, Ferservizi ed Italferr), sulla base dei dati forniti dall'ente assicuratore INAIL con riferimento agli infortuni indennizzati nel periodo 2005-2011 (i dati relativi al 2011 non sono ancora consolidati), evidenzia un costante miglioramento sia per la contrazione del numero di infortuni sia per la diminuzione dell'indice di incidenza.

L'obiettivo di riduzione del fenomeno infortunistico del 15%, come fissato con la precedente DG 113/2008 per il periodo 2008-2010, è stato raggiunto e superato, essendosi registrata una riduzione effettiva pari al 21%. Il miglioramento nella gestione delle attività di sicurezza è sottolineato dalla riduzione del valore dell'indice di incidenza che, nel 2010, è stato pari 38,18, permettendo una riduzione complessiva in termini percentuali del 4,7%.

I dati del 2011, anche se in via di definizione, mostrano un deciso miglioramento rispetto agli obiettivi: la riduzione degli infortuni, valutata sulla base degli infortuni indennizzati e degli infortuni non ancora esitati dall'INAIL, è di oltre il 10% rispetto al *target* prefissato del 5%, così come la diminuzione dell'indice di incidenza è di circa il 5% a fronte di un obiettivo del 2%.

In merito procede il completamento della certificazione parte terza riguardante la sicurezza sul lavoro, ambientale e sulla circolazione ferroviaria.

# Ambiente

Nel 2011 si è dato seguito al progetto per lo sviluppo del Sistema di Gestione Ambientale (SGA) di Gruppo con la conclusione della gara europea per la fornitura di servizi professionali finalizzati a supportare la Capogruppo e le società operative nell'implementazione dei relativi sub-Sistemi di Gestione Ambientale. È stata emessa la Politica Ambientale di Gruppo a seguito della quale sono state redatte, o aggiornate, le Politiche Ambientali di RFI, Trenitalia, Italferr, Ferservizi, FS Sistemi Urbani e FS Logistica. Nel corso del 2011 si è avviato infine il percorso formativo sulle tematiche ambientali, indirizzato alle risorse della nuova famiglia professionale Ambiente che raggruppa le figure professionali delle società operative con un ruolo di coordinamento e controllo nell'ambito del Progetto SGA.

Il Gruppo ha dato inizio a un importante progetto per l'adozione di una soluzione informativa per la pianificazione, il monitoraggio e il *reporting* della Sostenibilità, con l'obiettivo di:

- supportare l'applicazione del Modello di Governo della Sostenibilità;
- promuovere l'integrazione con il processo di pianificazione industriale;
- agevolare la rendicontazione degli indicatori di Sostenibilità, aumentando l'affidabilità del dato.

Proseguono inoltre le attività per assicurare il corretto recepimento delle procedure previste dal SISTRI (Sistema Informatico di Tracciabilità dei Rifiuti) all'interno delle società operative del Gruppo, monitorando l'evoluzione normativa, individuando le criticità generate all'interno della realtà ferroviaria e partecipando a tavoli di lavoro con la Segreteria Tecnica del Ministero dell'Ambiente e Confindustria.

L'attenzione del Gruppo nel promuovere un sistema di trasporto sostenibile mirato alla riduzione dei livelli di congestione del traffico e di inquinamento atmosferico in aree densamente popolate, si è concretizzata anche con l'avvio di una serie di attività per favorire la mobilità aziendale dei dipendenti. Nel corso del 2011 sono stati nominati, da parte di 8 società del Gruppo, 28 *Mobility Manager* nelle 14 principali aree metropolitane italiane.

Di seguito sono riportate le principali iniziative condotte dalle Società del Gruppo nel 2011:

- La promozione, nei processi di acquisto di beni e servizi, di un approccio improntato al *green procurement* che prevede l'inserimento di criteri ambientali nelle specifiche tecniche delle nuove gare (Trenitalia ha introdotto criteri ambientali nella gara per la fornitura della carta dei biglietti ferroviari, Ferservizi si è attivata nelle gare inerenti l'acquisto di auto di servizio, in quelle per la fornitura di arredi e per la carta per ufficio). Anche i nuovi allestimenti dei treni Frecciarossa sono stati scelti tenendo conto di parametri di eco-sostenibilità (luci a led nelle carrozze, sostituzione della vetroresina con materiali riciclabili, pelle dei sedili proveniente da produttori certificati a basso impatto ambientale, vernici a base d'acqua).
- La realizzazione della ventunesima edizione della campagna "Treno Verde", in collaborazione con Legambiente, per monitorare la qualità dell'aria e l'inquinamento acustico nelle città e sensibilizzare i cittadini sulle tematiche ambientali.
- L'elaborazione del "Progetto Impianto Verde" finalizzato all'ottimizzazione degli *standard* energetici nei 64 siti industriali di proprietà di Trenitalia.
- La riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> negli impianti tecnici di Trenitalia ottenuta anche grazie all'osservanza delle indicazioni riportate nelle "Linee guida per l'uso razionale dell'energia e delle risorse idriche" emanate a febbraio 2011.
- La sperimentazione da parte di RFI, nella stazione di Fabriano, di una soluzione di telegestione degli impianti dei servizi aggiuntivi che consente la regolazione dell'illuminazione del piazzale e delle pensiline in funzione della circolazione ferroviaria, il monitoraggio *wireless* dei contatori di acqua e gas, il comando e controllo del riscaldamento dei deviatoi in funzione dei parametri rilevati da una centralina meteorologica.

- L'avvio, da parte di RFI, di studi finalizzati allo sviluppo del software "INAC 3D" che consente l'integrazione dell'attuale sistema di simulazione acustica con quello di progettazione delle barriere antirumore. RFI ha avviato inoltre le fasi propedeutiche alla sperimentazione di un sistema di abbattimento del rumore ferroviario alla sorgente con dispositivi meccanici applicati ai binari (*rail-dampers*).
- La sottoscrizione, tra FS Sistemi Urbani ed RFI, di un contratto per l'attività di ricognizione degli asset di proprietà di FS Sistemi Urbani per gli aspetti legati alla sicurezza ambientale.
- La definizione, da parte di Italferr, di un piano per il miglioramento del monitoraggio e delle prestazioni ambientali, attraverso l'applicazione di una metodologia per la valutazione e rimozione delle emissioni di gas serra e di una metodologia per la valutazione della sostenibilità ambientale dell'infrastrutture ferroviarie. In tale ambito Italferr ha ricevuto dalla Società di certificazione SGS un importante riconoscimento, il "*Merit Awards*", per aver integrato i tre sistemi di Qualità (ISO 9001), Ambiente (UNI EN ISO 14001) e Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro (BS OHSAS 18001) in un unico Sistema Integrato.
- L'implementazione, da parte di Italferr, della Banca dati SIGMAP – Sistema Informativo Geografico Monitoraggio Ambiente e Progetti – con una nuova sezione tematica dedicata alle bonifiche ambientali.
- La pubblicazione del portale Osservatori Ambientali, nato dall'impegno condiviso tra il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare, RFI e Italferr, per promuovere un'ampia diffusione di informazioni inerenti lo stato di qualità ambientale del territorio interessato dalle attività ferroviarie.
- La realizzazione, da parte di Italferr, del Portale Cartografico per la raccolta dei dati territoriali geografici e la condivisione di mappe tematiche il cui accesso agli utenti interni è garantito attraverso il portale web GIS. Tali dati cartografici, opportunamente riorganizzati, sono resi disponibili al pubblico attraverso siti web divulgativi realizzati da Italferr.

## Energia

Nel corso dell'anno sono proseguite, nelle società operative del Gruppo, le attività di monitoraggio e le diagnosi energetiche mirate a garantire maggiore efficienza. A seguito di un processo di individuazione puntuale dei punti di prelievo e di separazione delle utenze, è stato possibile attuare interventi mirati alla razionalizzazione dei consumi elettrici (e idrici).

Le iniziative principali sono state:

- L'adeguamento, da parte di RFI, della documentazione relativa all'impiantistica delle stazioni con l'introduzione, nelle specifiche tecniche, di un sistema di illuminazione a led in stazioni, marciapiedi e sottopassi.
- Il proseguimento, da parte di RFI, della sperimentazione della Piattaforma Energetica Polifunzionale presso lo stabilimento ferroviario di Catanzaro Lido, per l'applicazione di soluzioni tecnologiche per la produzione di energie rinnovabili. La piattaforma è costituita da un impianto alimentato a biomassa, un impianto minieolico e un impianto fotovoltaico.
- Il completamento, da parte di Centostazioni, delle indagini energetiche finalizzate al rilascio degli attestati di Certificazione Energetica dei fabbricati viaggiatori delle stazioni di Ancona, Brescia, Campobasso, Ferrara, Novara e Trieste.
- L'adeguamento dell'impianto di illuminazione delle torri faro, da parte di FS Logistica, presso il Terminal Padova Interporto.

Relativamente alle fonti energetiche rinnovabili, le società del Gruppo sono impegnate nel promuovere l'uso, dandone evidenza nei bandi di gara per la fornitura di energia elettrica (Grandi Stazioni ha richiesto il 20% della fornitura da fonti rinnovabili certificate).

## Emissioni atmosferiche

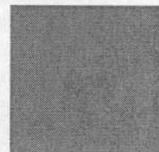
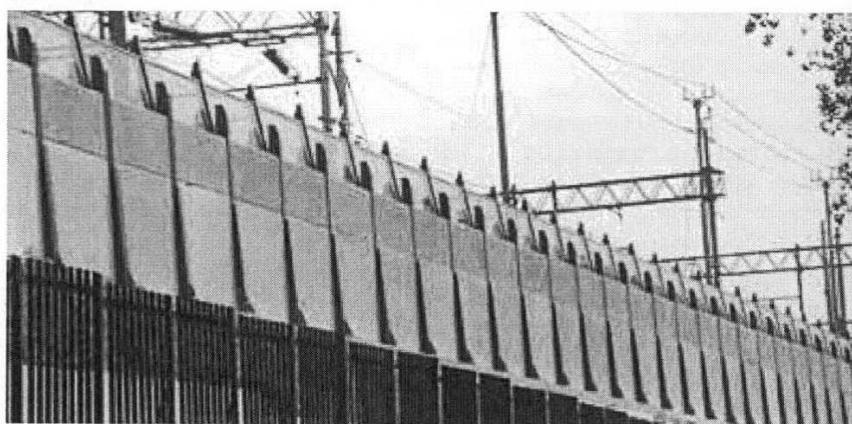
Il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, oltre alle attività di efficientamento energetico sopra riportate, ha condotto diverse attività finalizzate a ridurre le emissioni di gas serra quali: studi tecnici per il contenimento delle dispersioni energetiche; analisi indirizzate alla mappatura dei fabbricati al fine di ottimizzare i consumi reali; monitoraggi giornalieri delle emissioni delle centrali di produzione termica e frigorifera. Grandi Stazioni ha avviato inoltre, nell'ambito dei lavori di riqualificazione delle principali stazioni, la fase esecutiva del progetto di realizzazione delle nuove centrali termiche a maggior rendimento, che progressivamente andranno a sostituire quelle a gasolio.

Busitalia-Sita Nord ha acquistato 15 nuovi autobus con motore a scarico controllato, in sostituzione di altrettanti mezzi più datati.

## Impatto acustico

Per contenere l'inquinamento acustico della circolazione ferroviaria, nel 2011 sono stati effettuati diversi interventi:

- Trenitalia ha realizzato analisi e misurazioni di clima acustico su diverse realtà territoriali (officine, rimesse, scali) e in prossimità delle aree di stazionamento dei locomotori ETR 500.
- Italferr ha sviluppato studi acustici e di vibrazione in fase di progettazione preliminare, definitiva ed esecutiva per diverse tratte (linea Fortezza-Verona, tratta San Lorenzo-Andora, tratta Rho-Gallarate) e nodi ferroviari (Nodo di Torino, Nodo di Genova).
- RFI ha effettuato la mappatura acustica degli assi ferroviari principali con più di 30.000 transiti all'anno negli agglomerati urbani mediamente abitati, secondo gli adempimenti previsti dal D. Lgs. n. 194/2005.
- Relativamente agli interventi di contenimento e abbattimento del rumore per le linee esistenti, è proseguita l'attività prevista dal Piano di Risanamento di RFI approvato, dalla Conferenza Unificata Stato-Regioni, a luglio 2004.



## Siti contaminati

Prosegue, da parte di Italferr, l'attività di bonifica e recupero del territorio. Nell'ambito del potenziamento infrastrutturale del Nodo di Genova, per Parco Tabacchi sono iniziati i lavori di bonifica (1° fascia) con il contestuale monitoraggio in corso d'opera; per Genova Brignole è terminato il monitoraggio in corso d'opera di prima fase delle attività di bonifica ed è iniziato il monitoraggio *post operam* in attesa del riavvio delle attività di bonifica; per Genova Piazza d'Armi è stato approvato il progetto di bonifica ed è iniziata la fase *ante operam* di monitoraggio ambientale; per Genova Terralba sono state richieste delle integrazioni all'analisi di rischio e sono in corso le attività di monitoraggio delle acque sotterranee.

Sono stati intrapresi gli interventi di bonifica, secondo il progetto approvato dagli enti, nell'area del Viadotto Fiumarella (Catanzaro Lido).

Per il collegamento ferroviario del complesso del Porto di Taranto con la rete nazionale, sono stati redatti, e successivamente approvati in Conferenza dei Servizi dal Ministero dell'Ambiente e dall'ARPA Puglia, i piani di caratterizzazione di tre aree ricadenti nel sito contaminato di interesse nazionale del Porto di Taranto.

Nell'ambito dei lavori della nuova stazione AV di Bologna, si sono concluse le attività di bonifica della matrice suolo ed è in corso la progettazione delle attività di bonifica della matrice acque sotterranee.

Analoga attività di bonifica e recupero del territorio è proseguita da parte di Trenitalia su 19 siti, di cui 3 di interesse nazionale.

## Archeologia

Italferr effettua studi e indagini archeologiche preventive in fase di progettazione, al fine di individuare e risolvere le criticità che la nuova rete ferroviaria potrebbe generare. L'esito di tali attività consente alle Soprintendenze Archeologiche territorialmente competenti di formulare il proprio parere sui progetti esaminati, dettando le prescrizioni per la fase realizzativa delle grandi opere ferroviarie.

Italferr, nel corso del 2011, ha effettuato diversi studi e indagini archeologiche, contestualmente alla progettazione di alcune tratte e interventi ferroviari quali: la Linea Palermo-Catania, il Nodo di Novara e la tratta Ciampino-Capannelle. Italferr svolge anche attività di supporto costante alla direzione lavori degli appaltatori, effettuando verifiche periodiche di avanzamento delle attività, individuando soluzioni per la gestione degli scavi e curando i rapporti con la Soprintendenza.

# Sicurezza

## Esercizio della Rete

Il monitoraggio dell'incidentalità ferroviaria verificatasi sull'Infrastruttura Ferroviaria Nazionale (IFN) gestita da RFI è effettuato attraverso l'alimentazione della Banca Dati Sicurezza (BDS) secondo i criteri internazionali vigenti (DM 138T del 31/10/2000). In particolare, aderendo il Gruppo FS Italiane all'Organizzazione dell'UIC (Union Internationale des Chemins des Fer) e quale membro attivo, a livello di *benchmarking* e di analisi interne vengono adottati sia i criteri forniti dalla Fiche A91 UIC sia quelli della Direttiva 2004/49 CE e s.m.i. (Eurostat) recepita a livello legislativo italiano con il D. Lgs. 162/2007. Premesso che esiste omogeneità tra i criteri adottati per la definizione di «incidente», in estrema sintesi le statistiche:

- Eurostat (Dir. 2004/49 s.m.i.) fanno riferimento ai dati incidentali relativi a tutti i Gestori Infrastruttura operanti nel singolo Paese, ricomprensivo quindi per l'Italia anche tutti i Gestori Regionali;
- UIC (Fiche A91UIC) si riferiscono ai soli Gestori aderenti all'Organizzazione del singolo Paese (per l'Italia solo la rete FS).

Nei dati Eurostat, diversamente da quelli UIC, sono computati anche gli incidenti, che si sono verificati nell'ambito dei binari momentaneamente interrotti. La tipologia incidentale ai passaggi a livello, nel *benchmarking* internazionale (UIC/ERA) comprende sia le collisioni contro ostacoli presenti nell'ambito del passaggi a livello (veicoli, ecc.) sia gli investimenti degli utenti che indebitamente attraversano la sede ferroviaria a passaggio a livello chiuso. A livello di analisi interne è possibile suddividere gli incidenti tra quelli strettamente connessi con la circolazione ferroviaria (Tipici) e quelli determinati da indebiti comportamenti delle persone (Atipici). Quindi, in attuazione degli obblighi di legge, relativamente all'incidentalità ferroviaria secondo i criteri della Direttiva 2004/49 CE e s.m.i., nella BDS - Banca Dati Sicurezza di RFI - sono state registrate nel corso del 2011:

- 6 "collisioni" di treni contro le 2 del 2010;
- 4 "deragliamenti" di treni contro i 3 del 2010;
- 82 "danni alle persone" causati da materiale rotabile in movimento contro gli 80 del 2010;
- 2 "altri" contro i 3 del 2010;
- 18 ai Passaggi a livello contro i 15 del 2010;
- 0 incendi al materiale rotabile come nel 2010.

Nel paragrafo "attività di ricerca e sviluppo" sono elencate tutte le iniziative mirate a massimizzare la sicurezza della infrastruttura ferroviaria.

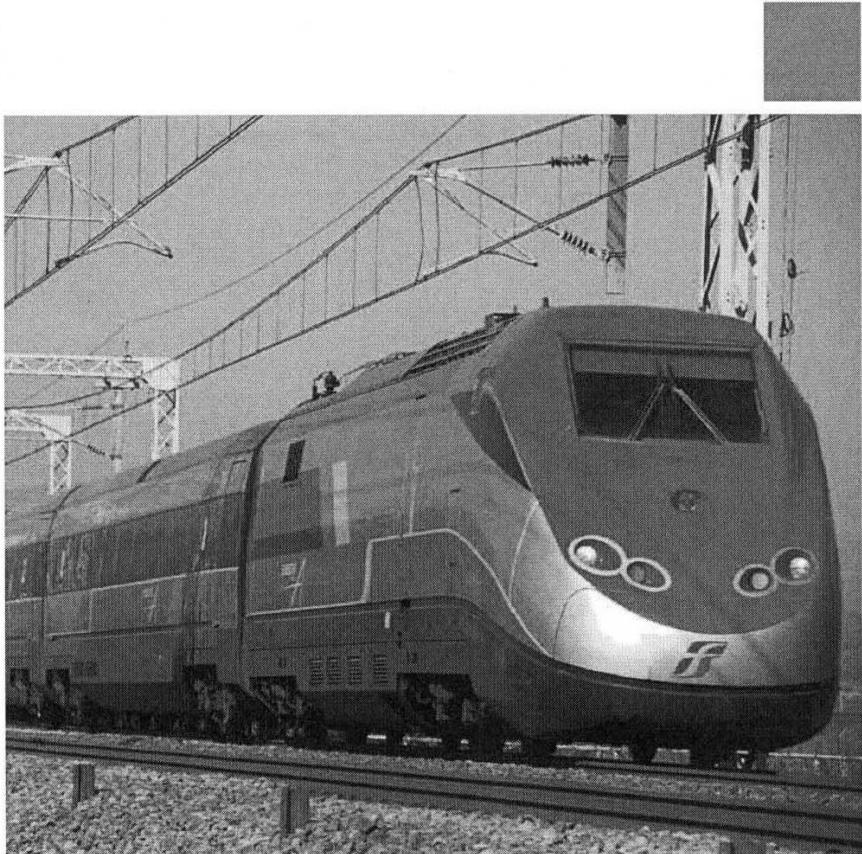
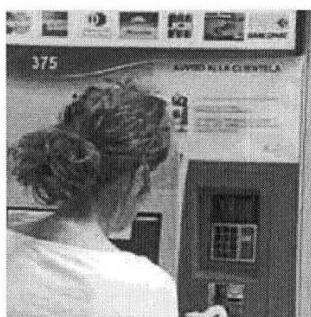
## Esercizio del Trasporto

Nel 2011 la frequenza degli incidenti "tipici UIC" relativa a Trenitalia è scesa a 5 eventi a fronte dei 7 registrati nel 2010. L'impegno per la sicurezza ha interessato diversi ambiti di intervento con azioni in campo tecnologico e organizzativo inserite nel Piano annuale della Sicurezza.

Con riferimento al Sistema di Gestione della sicurezza dell'esercizio (SGSE), si segnala la prosecuzione delle attività di aggiornamento e miglioramento continuo del sistema, in coerenza con i principi nazionali e internazionali pertinenti. In questa ottica, tenuto conto dei ritorni di esperienza, sono state modificate e integrate alcune procedure del SGSE per renderle più adeguate ai cambiamenti organizzativi intervenuti nel tempo.

Il 30 novembre 2011 è stato aggiornato il Certificato di Sicurezza di parte A e di parte B, conseguito nel marzo 2011, per effettuare traffico merci e passeggeri sull'infrastruttura ferroviaria nazionale (IFN). Inoltre, in dicembre è stata aggiornata la parte B del Certificato di Sicurezza sull'infrastruttura ferroviaria francese (conseguito nel 2010) per la sezione in territorio francese della linea Cune – Breil – Ventimiglia, ai fini dell'effettuazione di servizi di trasporto passeggeri.

È proseguita infine l'attività di elaborazione delle Disposizioni relative alla sicurezza di esercizio (Disposizioni Esercizio Impresa Ferroviaria - DEIF) e delle Prescrizioni (Prescrizioni Esercizio Impresa Ferroviaria - PEIF) per la gestione di fattispecie particolari di sicurezza.



# Clienti

Il 2011 è stato caratterizzato da un rafforzamento dell'offerta complessiva del segmento "Mercato", aumentata del +4%, e dall'introduzione, come si dirà nel proseguo, della diversificazione nei livelli di servizio. Le principali novità introdotte nel corso del 2011 sono state:

## AV Frecciarossa

- rimodulazione del sistema di treni no-stop Milano-Roma per una migliore/più omogenea copertura delle fasce orarie, con nuovi arrivi entro le ore 9.00 a Milano e a Roma, e treni ad ogni ora tra le 6.00 e le 19.00;
- potenziamento dell'offerta Torino-Roma (+ 5 collegamenti rispetto all'anno precedente da inizio anno) con l'introduzione di nuovi collegamenti diretti per Napoli (+2 sin da inizio anno, +4 ulteriori da giugno 2011);
- miglioramento del presidio territoriale, con il potenziamento delle stazioni "Porta" dell'Alta Velocità (Torino Porta Susa, Milano Porta Garibaldi, Milano Rogoredo, Roma Tiburtina);
- introduzione di un pacchetto d'offerta incrementale nelle giornate a "bollino rosso", giorni di picco della domanda di traffico, con circa 3.000 posti addizionali che hanno l'obiettivo di soddisfare domanda inesata.

Il modello di servizio risultante è stato articolato su tre tipologie di treni:

*TRENI NO-STOP Milano Centrale - Roma Termini:* Sistema cadenzato orario (dalle 6.00 alle 19.00) che collega le due metropoli con frequenza a 60' e prevede estensioni del servizio "spot" su Napoli Centrale e/o Torino Porta Nuova / Porta Susa. Il numero di collegamenti giornalieri è pari a 28 + 6 periodici.

*TRENI STANDARD Milano Centrale - Roma Termini:* Sistema che costituisce l'ossatura base dell'offerta Frecciarossa collegano con collegamenti a frequenza oraria (tra le 6.00 e le 20.00) su Milano Centrale, Bologna Centrale, Firenze Santa Maria Novella e Roma Termini; prevede estensioni del servizio sistematiche da/verso Napoli Centrale e "spot" su Salerno e Torino Porta Nuova/Porta Susa. Una coppia di treni ferma anche a Piacenza, Parma, Reggio Emilia e Modena, estendendo anche a tali importanti bacini le velocizzazioni della linea AV. Il numero di collegamenti giornalieri è pari a 32 + 6 di inizio/fine giornata.

*TRENI Torino Porta Nuova - Milano Porta Genova - Roma Tiburtina.* Tipologia di servizio che collega Torino a Roma nelle fasce orarie a più alta domanda di mobilità. Include fermate intermedie a Torino Porta Susa, Milano Garibaldi, Milano Rogoredo, Bologna Centrale e Firenze Santa Maria Novella. I treni proseguono su Roma Termini o su Napoli Centrale. Il numero di collegamenti giornalieri è pari a 12.

Sul versante dell'innovazione di prodotto/servizio, il 2011 ha segnato una importante svolta, realizzata mediante il superamento delle tradizionali "1° e 2° classe". Al loro posto, sono stati introdotti i nuovi livelli di servizio Frecciarossa che confermano il Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane pioniere nella sperimentazione e nell'innovazione in Europa.

Infatti, sono entrati in servizio i primi treni commerciali realizzati con convogli Frecciarossa totalmente rinnovati per offrire, alle diverse tipologie di clientela, un servizio su misura: dall'opportunità di viaggiare, comunque veloci e comodi, ma con prezzi vantaggiosi, in *Standard*, alla possibilità di concedersi un viaggio *full optional*, all'insegna dell'eleganza e della massima raffinatezza, in *Executive*, passando attraverso una scelta intermedia che si è ampliata, grazie ai livelli *Premium* e *Business*. Quest'ultimo si caratterizza ulteriormente con la possibilità di scegliere il *plus* di *relax* e *riservatezza*.

offerto dai due salottini a 4 posti (rinnovati e dotati di due ampi *monitor*), oppure da un posto nell'Area del Silenzio, dove si può viaggiare senza il sottofondo di suonerie e conversazioni telefoniche. Il nuovo Frecciarossa, grazie al sistema *Wi-Fi* e ai 62 *monitor* di bordo per tutti i livelli di servizio, già a partire da dicembre 2010, ha reso disponibile l'accesso a *Internet* in banda larga attraverso la collaborazione con Telecom Italia che ha realizzato un'infrastruttura apposita per Trenitalia. Offre inoltre più *comfort* con ampie poltrone ergonomiche (in pelle per tre dei quattro livelli di servizio), più spazio per i bagagli, una nuova illuminazione a led e una ricca gamma di servizi tali da rendere il viaggio un'esperienza piacevole e rilassante: pasti *gourmet* firmati da grandi chef (*Executive*), *welcome drink* (*Executive*, *Business*, *Premium*), riviste (*Executive*) e quotidiani al mattino (*Executive*, *Business*, *Premium*), intrattenimento video per tutti i livelli.

## AV Frecciargento

L'offerta AV Frecciargento 2011, proseguendo nella direzione già definita nel 2010, è stata caratterizzata:

- dall'installazione a bordo (flotta ETR 600) del sistema *Wi-Fi/Internet* analogamente a quanto realizzato per il Frecciarossa;
- dal rafforzamento dei collegamenti sulla rotta Roma-Venezia, con estensioni del servizio da/verso Napoli, e sulla rotta Roma-Verona;
- dalla razionalizzazione delle fermate sulla rotta Roma-Bari in coerenza con la domanda del mercato;
- dalla revisione degli orari dei collegamenti esistenti per una migliore copertura delle fasce orarie e per ampliare il sistema di coincidenze con l'offerta locale.

In particolare, le caratteristiche per singola rotta servita dai treni AV Frecciargento sono:

*Roma-Venezia*: l'offerta è costituita da un sistema di treni *standard* cadenzati orari, dalle 6.00 alle 20.00, che effettuano le fermate intermedie di Firenze Santa Maria Novella, Bologna Centrale, Padova e Venezia Mestre. Di questi, 2 hanno origine/destinazione a Napoli Centrale e 2, da/per Venezia Mestre, proseguono/partono da Udine. All'offerta *standard* si aggiungono 2 treni *Fast* che fermano solo nelle stazioni di Padova e Venezia Mestre e, con avvio da giugno 2011, è stata inserita una coppia di rinforzo nella fascia a maggiore domanda. Il numero di collegamenti giornalieri Roma-Venezia è pari a 30, di cui 2 *Fast* (il corrispondente valore nel 2010 è stato 26, di cui 2 *Fast*).

*Roma-Verona*: da giugno 2011 l'offerta è aumentata con l'inserimento di 6 nuovi treni e inoltre sono stati rimodulati tutti gli orari Nord-Sud per permettere un arrivo sistematico a Roma al minuto 50. Da agosto 2011 l'offerta si compone di 10 treni distribuiti nelle fasce orarie ad alta domanda di mobilità; di questi, 4 hanno origine/destinazione Bolzano e 4 Brescia. Il Numero di collegamenti giornalieri Roma-Verona è pari a 10 (6 nel 2010).

*Roma-Puglia*: il numero delle fermate servite è stato razionalizzato, soprattutto sopprimendo fermate minori a valenza più del trasporto locale, con benefici sui tempi di percorrenza. Gli orari di alcuni collegamenti sono stati modificati per rispondere alle esigenze del mercato e consentire connessioni con il trasporto locale. Il numero di collegamenti Roma-Bari è pari a 8 di cui 2 con origine/destinazione Lecce.

*Roma-Reggio Calabria*: l'offerta è rimasta costante, due treni con fermate intermedie a Napoli centrale, Salerno, Paola, Lamezia Terme e Villa San Giovanni. Il numero di collegamenti Roma-Reggio Calabria è pari a 2.

## Frecciabianca

Il prodotto Frecciabianca viaggia su linee tradizionali e serve 3 principali direttive: la Trasversale Padana (To-Mi-Ve/Ud/Ts), l'Adriatica (Mi-Bo-An-Ba/Le/Ta) e la Tirrenica Nord (Rm-Ge-Mi). La frequenza e la regolarità degli orari dei treni Frecciabianca ha subito qualche contraccolpo sui tassi di puntualità a

seguito delle situazioni straordinarie verificatesi nel corso del 2011; in particolare la direttrice Tirrenica Nord ha dovuto far fronte ai problemi dovuti alle modifiche di circolazione derivanti dall'incendio avvenuto a Roma Tiburtina a fine luglio e alla alluvione verificatasi nelle Cinque Terre ad Ottobre 2011. Nel segmento **"Servizio Universale contribuito"** sono stati classificati tutti i treni che rientrano nel Contratto di Servizio con lo Stato. Il Contratto per la lunga percorrenza prevedeva, all'articolo 12, al termine del 2010 una verifica della sostenibilità economica, con conseguente adeguamento dei corrispettivi ovvero dell'offerta. In conseguenza di ciò con l'orario 2012 ha preso avvio il nuovo modello di offerta presentato al committente, MIT, che prevede che tutti i treni notte provenienti dal Sud si attestino sull'*hub* di Roma mentre quelli provenienti dalla Puglia si attestano a Bologna. Da questi due *hub* i passeggeri che proseguono il loro viaggio verso le città del nord Italia potranno proseguire il loro viaggio utilizzando i treni Alta Velocità. I prezzi di tali relazioni sono rimasti invariati ancorché siano utilizzate tratte ad Alta Velocità.

Il **prodotto Intercity**, infine, è stato caratterizzato da una revisione delle composizioni che ha toccato il segmento fuori dal perimetro del contratto di servizio con lo Stato prevedendo operazioni di razionalizzazione dell'offerta.

Per quanto concerne il **Trasporto Regionale** il 2011 ha fatto registrare un incremento dei ricavi da traffico del 4,4%, pari a 31 milioni di euro, rispetto al precedente esercizio. Tale variazione è legata principalmente all'incremento delle tariffe regionali mediamente aumentate del 5,5%, a fronte di una contrazione dei volumi pari allo 0,8% legata alla riduzione dei servizi offerti (-3,4%) così come richiesto dalle Regioni committenti.

I dati di *customer satisfaction* fanno registrare miglioramenti, in particolare il gradimento della clientela del viaggio nel complesso è passato dal 68,7% del 2010 al 71,6% nel 2011, per quanto riguarda la qualità percepita sulle pulizie a bordo dei treni regionali si evidenzia un miglioramento rispetto al 2010 pari all'11,3%, passando dal 40,9% del 2010 al 46,2% del 2011.

Nel 2011 è stata inoltre ultimata l'attività di rinnovo dei Contratti di Servizio con le Regioni, che, diversamente dal passato, prevedono la definizione di corrispettivi correlati ai servizi offerti agganciandoli ad una logica di "catalogo del servizio" reso. Sono stati infatti firmati i contratti delle Regioni Calabria e Piemonte, mentre gli altri erano già stati sottoscritti nel biennio precedente. Per le Regioni a Statuto Speciale Sicilia, Sardegna, Valle d'Aosta e "servizi indivisi" dell'area Nord-Est l'attività di negoziazione del relativo contratto con lo Stato è invece ancora in essere.

La formalizzazione dei Contratti di Servizio con iniziale durata di 6 anni, rinnovabili per ulteriori 6 anni, aveva permesso una pianificazione delle risorse di medio lungo periodo che poteva consentire, tra l'altro, di avviare un piano di rinnovo del materiale rotabile funzionale al miglioramento del servizio del trasporto locale.

Sul **settore del Trasporto Regionale** è opportuno ricordare la situazione che si è venuta a creare nel corso dell'anno, in conseguenza dell'approvazione delle varie manovre di finanza pubblica. Per il 2011 solo nella seconda parte dell'anno lo Stato ha provveduto a dare corso allo stanziamento nel Bilancio dello Stato delle varie fonti di finanziamento che si erano ipotizzate nel corso dei mesi precedenti provvedendo quindi alla necessaria copertura dei fondi verso le Regioni e dei fondi previsti dall'art. 25 del d.l.185/2008.

Il recente Decreto Legislativo n.1 del 24 gennaio 2012 "Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo e la competitività" all'art. 25 ha inserito l'obbligo, per le Regioni, di mettere a gara il servizio di trasporto regionale. Questo decreto trova attuazione alla scadenza dei contratti in essere con Trenitalia. La scadenza dei contratti in argomento è prevista nella maggior parte dei casi nel 2014. Si segnala al riguardo che il 30 giugno 2012 scade il contratto di servizio con l'Emilia Romagna, per il quale in coerenza con il Decreto succitato, relativo alle liberalizzazioni sul Trasporto Pubblico Locale, dovranno essere esperite le formalità di gara.

È del tutto evidente, come più specificamente richiamato più avanti, all'interno del paragrafo dell'evoluzione prevedibile della gestione, come il nuovo scenario legislativo possa modificare, di conseguenza, gli impegni che Trenitalia aveva assunto con le Regioni nella definizione dei Contratti di Servizio con particolare riguardo alle somme da destinare agli investimenti.

Per il **settore Cargo** l'indice della produzione industriale evidenzia un calo pari a circa l'1,0%, rispetto all'anno precedente. Questo contesto ha avuto impatto sul mercato del trasporto ferroviario in Italia attraverso una debole domanda di trasporti nonostante una forte offerta di servizi da parte degli operatori su ferro e su gomma, al fine di difendere le proprie quote di mercato, anche attraverso la leva del prezzo. La politica attuata ha permesso così, nonostante la crisi, di mantenere la quota dei volumi dell'anno precedente sui servizi di traffico convenzionale e combinato.

Di seguito le principali azioni messe in atto nei vari segmenti di clientela:

• **Traffico Convenzionale:**

**Settore Siderurgico:** Intervento diretto sui principali clienti industriali internazionali allo scopo di acquisire la gestione dei traffici. L'offerta commerciale in *export* è stata indirizzata verso servizi su cui il mercato mostrava buone *performance* ossia "produzioni speciali" destinate all'industria tedesca della meccanica e dell'*automotive* e verso "prodotti pesanti" destinati invece ai mercati nord-africani (con impiego in lavori pubblici ed infrastrutture).

**Settore Automotive:** l'azione commerciale è stata improntata al prolungamento degli accordi commerciali alla definizione di un offerta globale verso il cliente offrendo anche parte dei servizi offerti in precedenza da terzi.

**Settore Materie Prime:** sono stati proposti nuovi servizi multimodali per le specifiche esigenze della clientela (in ambito Grande Distribuzione Organizzata) offrendo collegamenti giornalieri tra i principali *Terminal* e l'area Centro-Italia e riattivando con cadenza settimanale alcuni servizi diretti in Sicilia. È stato inoltre consolidato il traffico verso la Francia per i cereali, offrendo trazione anche all'estero con personale Trenitalia.

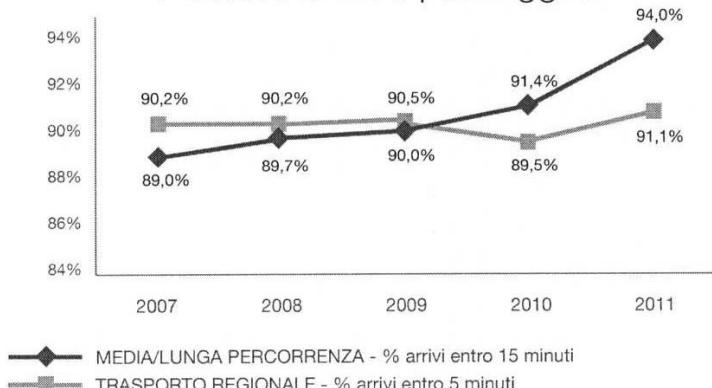
**Settore Chimico:** è stata riorganizzata l'offerta commerciale anche a causa delle modifiche intervenute negli approvvigionamenti da parte delle imprese del settore energia con consistente riduzione dell'impiego di carbone. È stata inoltre affinata la *partnership* per lo sviluppo dei traffici all'estero con l'impiego di società controllate operanti sull'asse Nord-Europa (TX Logistik).

• **Traffico Combinato:**

Sono stati stipulati accordi commerciali pluriennali con i maggiori clienti finalizzando l'azione commerciale ad un recupero dei traffici internazionali, anch'essi minacciati dalla scarsa produzione industriale registrata nelle aree confinanti in particolare in Spagna e Gran Bretagna. L'offerta Nazionale è stata articolata sull'individuazione del reticolo primario degli "*inland terminal*" e dei porti concentrando l'offerta di treni bilanciati allo scopo di ridurne i costi di produzione per generare un'offerta più competitiva. Sono state altresì avviate sinergie commerciali con la società controllata Serfer e con altre imprese ferroviarie operanti a livello regionale.

Per il Servizio Universale le iniziative hanno avuto l'obiettivo del mantenimento dei volumi pianificati sia a treno completo che multicliente.

Puntualità treni passeggeri



# Quadro macroeconomico

Nel corso del 2011 il contesto economico internazionale è apparso caratterizzato da una situazione di crescente incertezza e dalla tendenza al deterioramento delle prospettive di sviluppo.

L'attività economica è stata condizionata da eventi, alcuni dei quali già noti, – come il perdurare della crisi finanziaria e il debito sovrano di alcuni paesi europei – e altri imprevisti, come le rivolte dei paesi del Nord Africa, l'intervento armato in Libia e la fortissima scossa di terremoto in Giappone.

## DATI ECONOMICI MONDIALI

	2010	2011
<b>PIL (variazioni % su anno precedente)</b>		
<b>Mondo</b>	<b>5,2</b>	<b>3,7</b>
<b>Paesi avanzati</b>		
USA	3	1,7
Regno Unito	1,8	0,9
Area euro	1,8	1,5
<b>Paesi emergenti</b>		
Cina	10,4	9,3
India	10,4	7,6
America Latina	6,6	4,4
<b>Commercio mondiale</b>	<b>15,5</b>	<b>6,5</b>
<b>Petrolio (\$ per barile)</b>		
Brent	79,9	111,6

Fonte dati: Prometeia Rapporto di Previsione gennaio 2012.

Il quadro congiunturale che si è delineato ha presentato, come avviene da diversi anni, un andamento differente tra paesi ed aree: alla decelerazione dell'attività economica delle economie avanzate si è contrapposta la crescita delle economie emergenti e in via di sviluppo, anche se lievemente rallentata nell'ultima parte dell'anno a causa delle incertezze del contesto internazionale e della riduzione della domanda interna.

A fronte di ciò le autorità monetarie dei paesi ad economia avanzata hanno adottato misure fortemente espansive, mentre nei paesi emergenti l'orientamento è stato piuttosto restrittivo, con un graduale allentamento nel corso dell'anno.

In termini di variazione percentuale, il PIL mondiale è aumentato del 3,7 per cento (5,2 per cento nel 2010) con tassi molto più sostenuti per le economie emergenti (su tutte, Cina 9,3 per cento e India 7,6 per cento) rispetto a quelle avanzate (USA 1,7 per cento, Area Euro 1,5 per cento, Regno Unito

0,9 per cento). In forte decelerazione anche gli scambi commerciali (6,5 per cento rispetto al 15,5 per cento del 2010), mentre il prezzo del petrolio Brent ha registrato un aumento di quasi il 40 per cento rispetto all'anno precedente.

Nell'area dell'euro il quadro congiunturale, dopo un inizio anno abbastanza positivo, è andato peggiorando a causa dell'estendersi delle tensioni sui mercati in conseguenza dei livelli dei debiti sovrani. La crescita economica dell'area ha avuto una dinamica modesta (1,5 per cento di variazione percentuale annua del PIL) con andamenti differenti tra i diversi paesi: da un lato Germania, potenza economica dominante dell'Europa, cresciuta ad un ritmo doppio (3,0 per cento) e Francia, posizionata in prossimità del dato medio (1,6 per cento) e, all'altro estremo, Portogallo (-1,7 per cento) e Grecia (-6,8 per cento) il cui ingente debito pubblico ha reso necessario una serie di interventi finalizzati ad evitare il default.

In termini di inflazione, nel 2011 si è registrato un sensibile aumento dei tassi rispetto a quanto si era verificato l'anno precedente: il dato complessivo nell'area dell'euro è stato pari al 2,7 per cento, sintesi di valori leggermente inferiori per alcuni paesi, quali Francia e Germania (2,4 per cento), e più elevati per altri, tra cui Italia (2,8 per cento) e Spagna (3,1 per cento).

La domanda interna è cresciuta sensibilmente meno dell'anno precedente in termini medi dell'intera area (0,6 per cento nel 2011 contro 1,0 per cento nel 2010). Anche in questo caso si distinguono paesi con crescita più alta, tra cui Francia (1,8 per cento) e Germania (2,4 per cento), rispetto ad altri che hanno fatto registrare crescute negative, come Italia (-1,1 per cento) e Spagna (-1,7 per cento).

## DATI ECONOMICI AREA EURO

	2010	2011
<b>PIL (variazioni % su anno precedente)</b>		
Area Euro	1,8	1,5
Germania	3,6	3,0
Francia	1,4	1,6
Italia	1,4	0,3
Spagna	-0,1	0,7
<b>Inflazione (variazioni % su anno precedente)</b>		
Area Euro	1,6	2,7
Germania	1,2	2,4
Francia	1,7	2,4
Italia	1,6	2,8
Spagna	2,0	3,1
<b>Domanda interna (variazioni % su anno precedente)</b>		
Area Euro	1,0	0,6
Germania	2,3	2,4
Francia	1,3	1,8
Italia	1,6	-1,1
Spagna	-0,9	-1,7

Fonte dati: Prometeia Rapporto di Previsione gennaio 2012.

Per quanto riguarda l'Italia, le principali cause di una crescita economica significativamente più lenta rispetto alla media dell'area euro sono da individuarsi nel rallentamento delle attività economiche globali e, dalla seconda metà dell'anno, nelle forti tensioni sul mercato innescate dalla situazione del debito sovrano.

Dopo una flebile crescita nel 1° trimestre (0,1 per cento) e nel 2° trimestre (0,3 per cento), il profilo congiunturale del ciclo economico, misurato in termini di crescita del PIL, ha mostrato una flessione nel 3° trimestre (-0,2 per cento) entrando in recessione nel 4° trimestre (-0,6 per cento secondo gli ultimi dati di contabilità nazionale). Su base annua, il PIL è cresciuto complessivamente solo dello 0,3 per cento.

L'inflazione a fine anno è risultata in Italia del 2,8 per cento, alimentata dal rialzo dei prodotti petroliferi. La debole progressione dei salari e le incerte prospettive del mercato del lavoro hanno invece frenato i consumi. Anche gli investimenti si sono contratti, a causa delle incertezze della situazione economica e delle persistenti difficoltà del mercato del credito. Come già richiamato, in media d'anno la domanda interna è diminuita del 1,1 per cento.

## DATI ECONOMICI ITALIA

	I trim.	II trim.	III trim.	IV trim.
<b>PIL (variazioni %)</b>	<b>0,1</b>	<b>0,3</b>	<b>-0,2</b>	<b>-0,6</b>
Domanda interna	-0,8	-0,3	-0,9	-0,9
Spesa delle famiglie	0,0	0,1	-0,2	-0,5
Spesa delle AP e ISP	0,4	0,0	-0,6	-0,3
Investimenti fissi lordi	-0,5	0,1	-0,8	-1,3
Costruzioni	-0,4	-1,1	-1,2	-1,5
Altri beni di investimento	-0,6	1,3	-0,5	-1,0
<b>Importazioni di beni e servizi</b>	<b>-2,6</b>	<b>-1,2</b>	<b>-1,1</b>	<b>-1,4</b>
<b>Esportazioni di beni e servizi</b>	<b>0,4</b>	<b>1,0</b>	<b>1,6</b>	<b>-0,4</b>

Fonte dati: Prometeia Rapporto di Previsione gennaio 2012.

# Andamento dei mercati di riferimento e del traffico ferroviario nazionale

Dall'analisi delle dinamiche del settore dei trasporti, terrestre, marittimo ed aereo di passeggeri e merci, emerge un quadro in generale incerto con forti segnali di rallentamento sul finire dell'anno.

Nel 2011 il trasporto merci sconta un andamento sostanzialmente nullo (+0,1 per cento rispetto al 2010) della produzione industriale e un incremento degli scambi commerciali (*export* +6,2 per cento; *import* +0,7 per cento rispetto al 2010), inferiore percentualmente rispetto all'anno precedente. Nel trasporto aereo, che ha risentito della fase di recessione nel secondo semestre dell'anno, la crescita delle tonnellate movimentate è limitata al 3,5 per cento rispetto al 2010. Lo scalo di Milano Malpensa si è confermato come primo aeroporto cargo in Italia per volume di merci movimentate (circa il 48 per cento del totale) con una variazione del 4,2 per cento rispetto al 2010. Anche il trasporto autostradale mostra segnali preoccupanti, soprattutto nell'ultimo scorso dell'anno. I flussi, misurati in veicoli km pesanti, hanno presentato una crescita di appena lo 0,3 per cento nel periodo da gennaio a novembre 2011. In leggera crescita anche il trasporto marittimo di *container* nei principali porti italiani: Genova (+4,7 per cento), La Spezia (+5,3 per cento) e Taranto (+9,6 per cento) (dati corrispondenti, rispettivamente, ai primi 9, 8 e 11 mesi del 2011).

Anche il trasporto passeggeri è stato caratterizzato da andamenti disomogenei e da dinamiche altalenanti nei vari comparti.

Nel 2011 si è avuta una crescita complessiva del 6,4 per cento del traffico aereo con una evoluzione maggiore per la componente nazionale (+7,1 per cento) rispetto a quella internazionale (+6,3 per cento). In valore i passeggeri transiti negli scali italiani ammontano a oltre 148 milioni (+ 9 milioni rispetto al 2010). I due maggiori *hub* italiani, Roma Fiumicino e Milano Malpensa, hanno conosciuto nell'anno aumenti contenuti rispetto alla media (rispettivamente +3,6 per cento e +1,8 per cento) mentre si segnalano crescite di rilievo per gli scali di Milano Malpensa (+9,2 per cento), Bergamo (+9,7 per cento) e, soprattutto, Venezia (+ 24,9 per cento) sul quale è però confluito il traffico dell'aeroporto di Treviso chiuso, nella seconda metà dell'anno, per lavori di ampliamento. Diversamente il trasporto su strada, misurato in veicoli km leggeri sulla rete autostradale, ha registrato un calo dell'1,5 per cento nel periodo da gennaio a novembre 2011. Nel trasporto marittimo in forte espansione il mercato delle crociere, che ha conosciuto una variazione di circa il +17 per cento rispetto all'anno precedente.

Nel trasporto ferroviario il processo di liberalizzazione, più avanzato rispetto alla normativa europea, ha consentito l'affermarsi di un numero sempre crescente di imprese ferroviarie. Nel corso del 2011 l'Agenzia Nazionale per la Sicurezza Ferroviaria (ANSF) ha rilasciato 2 nuovi certificati e 12 rinnovi/aggiornamenti. Complessivamente gli operatori terzi hanno realizzato, sulla rete ferroviaria gestita da Rete Ferroviaria Italiana, circa 41,2 milioni di treni-km.

## Focus sul traffico passeggeri e merci del Gruppo

Pur nel perdurante scenario di contrazione del sistema economico e di diminuzione dei livelli complessivi di mobilità nel nostro Paese, il Gruppo FS Italiane ha confermato anche nel 2011 la capacità di sviluppo della competitività del treno garantendo, attraverso l'incremento qualitativo dell'offerta di trasporto su ferro, una valida alternativa di spostamento rispetto agli altri modi di trasporto.

Il volume totale di traffico viaggiatori su ferro, misurato in termini di viaggiatori-km, ha presentato nel 2011 una leggera flessione (-1,6 per cento) rispetto al 2010. In valore, i viaggiatori-km sono stati circa 39,4 miliardi, di cui circa 20,2 miliardi relativi al complesso dei servizi per la media e lunga percorrenza e circa 19,2 miliardi relativi al servizio regionale.

I singoli segmenti dei servizi di media e lunga percorrenza hanno conseguito risultati tra loro differenti, come di seguito descritto:

- crescita del 3,4 per cento del servizio a mercato sostenuta dal forte successo dei prodotti "Freccia" con circa 25 milioni di passeggeri trasportati ed un crescente livello di soddisfazione complessiva del viaggio, a fine anno pari al 96,1 per cento (94 per cento nel 2010);
- flessione significativa (-13,3 per cento) del servizio universale contribuito, dimensionato, in qualità e quantità, in attuazione a quanto richiesto dalla committenza pubblica.

La produzione complessiva dei servizi della media e lunga percorrenza, espressa in treni-km, è risultata in leggera flessione (-1,9 per cento rispetto al 2010) con scostamenti di segno opposto per il servizio a mercato (+2,1 per cento) e per il servizio universale contribuito (-8,1 per cento). In termini assoluti, la produzione dei servizi di media e lunga percorrenza è stata di circa 76,6 milioni di treni-km, ripartiti come di seguito descritto:

- 48,7 milioni di treni-km per quanto riguarda i servizi a mercato, quota pari al 63,6 per cento del totale e costituita principalmente dall'offerta dei servizi Frecciarossa e Frecciargento.
- 27,9 milioni di treni-km per quanto riguarda il servizio universale contribuito.

Nel segmento del trasporto regionale, a fronte di un calo dei volumi della domanda (espressa in viaggiatori-km a perimetro costante rispetto al 2010) dello 0,8 per cento rispetto all'anno precedente, la produzione è stata di 157,7 milioni di treni-km, con una flessione del 3,4 per cento rispetto al 2010, dipendente dalla committenza espressa dalle Regioni.

Da segnalare inoltre l'ingresso del gruppo Netinera che, con una produzione di treni kilometri pari a 27,9 milioni, si posiziona al terzo posto nel mercato tedesco (con il 4,4% della quota complessiva).