

80890/69

Quadro macroeconomico

Il quadro macroeconomico globale nel 2014 ha mostrato, nel suo complesso, un andamento lento e irregolare: l'accelerazione di alcuni paesi ha compensato il rallentamento di altri, limitando la riduzione del ritmo di crescita generale. Dopo una graduale decelerazione nei primi mesi dell'anno, l'attività economica mondiale è tornata lentamente a crescere, per motivi in parte legati al buon andamento dell'economia statunitense, già avviata verso la ripresa. Restano deboli invece le economie emergenti, le quali hanno mostrato un'ulteriore riduzione del tasso di crescita rispetto ai livelli raggiunti negli ultimi anni, pur continuando a contribuire significativamente alla crescita dell'economia mondiale. Secondo le ultime stime di Prometeia (gennaio 2015) il PIL mondiale è cresciuto ad un tasso del 3,1%, invariato rispetto all'anno precedente e al di sotto delle aspettative.

Tra le economie avanzate, nel 2014 il PIL degli Stati Uniti, dopo una contrazione registrata nella prima parte dell'anno in larga parte legata all'ondata di maltempo, è tornato a crescere, beneficiando di una politica monetaria accomodante, del rafforzamento dei consumi e degli investimenti produttivi e di un tasso di disoccupazione in forte diminuzione. In media d'anno il tasso di crescita, +2,5%, indica che l'economia statunitense si è espansa ad un tasso maggiore dall'inizio della crisi. In Giappone la crescita economica annua dello +0,2%, pur essendo positiva, si è posta al di sotto delle aspettative: dopo un incoraggiante avvio nei primi mesi del 2014, nella seconda parte dell'anno l'andamento del ciclo economico è rallentato, a causa di una flessione degli investimenti solo parzialmente compensata da un modesto recupero dei consumi. Nei paesi emergenti la crescita economica ha ridotto marginalmente il passo, mostrando un quadro frammentato tra le diverse aree. La caduta dei prezzi delle materie prime e l'elevata inflazione hanno ostacolato lo sviluppo dei paesi dell'America Latina, in particolare del Brasile. In un contesto di deterioramento della situazione geopolitica, l'applicazione delle conseguenti sanzioni e contro-sanzioni ha contribuito all'indebolimento dell'economia della Russia, con rilevanti ricadute per i paesi dell'Area Euro. Nei paesi dell'Asia emergente la crescita è stata sostenuta principalmente dalla domanda interna e dall'impronta riformista di alcuni governi, come quello indiano. In Cina il prodotto interno lordo è aumentato del 7,4%, inferiore di 1 decimo di punto percentuale rispetto agli obiettivi fissati dalle autorità governative, impegnate, tra l'altro, ad individuare un percorso di sviluppo sostenibile ed equilibrato, condotto mediante alcune riforme strutturali, improntate all'aumento degli investimenti pubblici (ferrovie ad alta velocità, autostrade, metropolitane) e dei consumi interni, piuttosto che alle tradizionali esportazioni.

80890/40

| Dati economici mondiali | 2014 | 2013 |
|--|------------|------------|
| PIL (variazioni % sull'anno precedente) | | |
| Mondo | 3,1 | 3,1 |
| Paesi avanzati | | |
| USA | 2,5 | 2,2 |
| Giappone | 0,2 | 1,6 |
| Area Euro | 0,8 | (0,4) |
| Paesi emergenti | | |
| Cina | 7,4 | 7,7 |
| India | 5,8 | 4,7 |
| America Latina | 0,6 | 2,5 |
| Commercio mondiale | 2,4 | 2,7 |
| Petrolio (\$ per barile) | | |
| Brent | 99,4 | 108,6 |

Fonte dati : Prometeia Rapporto di Previsione gennaio 2015

Nonostante la ripresa del ciclo economico mondiale nel secondo semestre dell'anno, è risultata debole la crescita del commercio internazionale, +2,4%, inferiore alla crescita del PIL.

Per quanto riguarda il prezzo del petrolio, dopo una lunga fase di quotazioni elevate, nella seconda parte del 2014 esso ha subito una riduzione più rapida e netta rispetto alle altre materie prime. A determinare questa brusca caduta hanno concorso, da un lato, la continua crescita dell'offerta di greggio nei paesi arabi contemporaneamente all'incremento di oltre il 50% della produzione di petrolio negli Stati Uniti (grazie all'innovativa applicazione di tecniche di frantumazione rocciosa – *Shale Oil*) e, dall'altro, la riduzione della domanda, quale effetto della deludente crescita di Giappone e Area Euro, e il rallentamento dell'economia cinese.

80890/11

anno
anno

| Dati economici Area Euro | 2014 | 2013 |
|--|-------|-------|
| PIL (variazioni % su anno precedente) | | |
| Area Euro | 0,8 | (0,4) |
| Germania | 1,4 | 0,2 |
| Francia | 0,4 | 0,4 |
| Italia | (0,4) | (1,9) |
| Spagna | 1,4 | (1,3) |
| Inflazione (HICP) (variazioni % su anno precedente) | | |
| Area Euro | 0,4 | 1,3 |
| Germania | 0,8 | 1,6 |
| Francia | 0,6 | 1,0 |
| Italia | 0,2 | 1,2 |
| Spagna | (0,2) | 1,5 |
| Domanda interna (variazioni % su anno precedente) | | |
| Area Euro | 0,8 | (0,9) |
| Germania | 1,6 | 0,8 |
| Francia | 0,5 | 0,3 |
| Italia | (0,9) | (2,9) |
| Spagna | 2,2 | (2,7) |

Fonte dati : Prometeia Rapporto di Previsione gennaio 2015

Nell'Area Euro la crescita è stata molto contenuta, discontinua e con differenze marcate tra i vari paesi, a causa della debolezza della domanda interna, in particolare degli investimenti, con conseguenze quali un livello minimo di inflazione e un elevato tasso di disoccupazione.

Per contrastare questo andamento e, soprattutto, i rischi di una spirale deflazionistica, la Banca Centrale Europea ha adottato nel corso dell'anno una serie di misure straordinarie indirizzate a stabilizzare i mercati finanziari europei e, ove possibile, a favorire l'afflusso di credito all'economia reale, in modo da favorire la ripresa degli investimenti, dei consumi e delle esportazioni.

Sulla base degli ultimi risultati congiunturali, la crescita del PIL dell'Area Euro è stata in media d'anno dello 0,8%, ma con apporti disomogenei dai vari Stati membri: alla flessione registrata in Italia, si è contrapposta una dinamica positiva nei paesi periferici tra cui la Spagna.

La crescita della Germania ha registrato una variazione del PIL dell'1,4%, superiore di 2 decimi di punto percentuale rispetto alle previsioni del governo. Pur avendo risentito della crisi Russia-Ucraina in misura maggiore di quanto atteso, l'economia tedesca ha potuto beneficiare di una forte domanda interna e del buon andamento delle esportazioni. Essa, dopo un avvio dinamico nella prima parte dell'anno (+0,8% nel 1° trimestre) e un successivo periodo di debolezza registrato nei mesi estivi (-0,1 % nel 2° trimestre), si è stabilizzata positivamente nel secondo semestre del 2014 (+0,1 % nel 3° e 4° trimestre).

Medit
Medit

N
WSL

80890/72

| Dati economici Italia | 2014 | | | |
|--|--------------|--------------|--------------|------------|
| | I trim. | II trim. | III trim. | IV trim. |
| PIL (variazioni % su anno precedente) | 0 | (0,2) | (0,1) | 0 |
| Domanda interna | (0,3) | (0,4) | (0,3) | 0 |
| Spesa delle famiglie | 0,1 | 0,2 | 0,1 | 0,1 |
| Spesa delle AP e ISP | (0,3) | 0,1 | (0,3) | (0,3) |
| Investimenti fissi lordi | (1,1) | (0,8) | (1,0) | (0,5) |
| Costruzioni | (1,1) | (1,1) | (0,9) | (0,7) |
| Altri beni di investimento | (1,1) | (0,5) | (1,1) | (0,3) |
| Importazioni di beni e servizi | (0,7) | 0,9 | (0,3) | 0,9 |
| Esportazioni di beni e servizi | 0,2 | 1,3 | 0,2 | 1,1 |

Fonte dati : Prometeia Rapporto di Previsione gennaio 2015

Mentre nell'Area Euro è in atto una modesta ripresa, in Italia l'attività economica permane stazionaria, pur mostrando sul finire dell'anno timidissimi segnali positivi, legati principalmente al forte calo del prezzo del petrolio (che si sta via via traslando sui costi di produzione e, in ultima analisi, sui prezzi finali dei prodotti energetici), al deprezzamento dell'Euro (con i suoi sperati impulsi positivi sulla crescita delle esportazioni) e ad una politica monetaria espansiva.

La fase ciclica ha mostrato, nel corso del 2014, una crescita del Prodotto Interno Lordo che ha oscillato attorno allo zero nel 1° e nel 4° trimestre, con variazioni in territorio negativo nei trimestri centrali (2° e 3°), su cui ha influito l'acuirsi delle tensioni geopolitiche. Su base annua il PIL è diminuito dello 0,4%, a sintesi di un contributo negativo della domanda interna (-0,9%) gravata dalla brusca caduta degli investimenti (-1,1 %) e di un modesto aumento della domanda estera (*export* +2,0%; *import* +0,5 %).

La produzione industriale ha subito una contrazione media annua dello 0,9%. Le diminuzioni maggiori si sono registrate nei comparti della fabbricazione di apparecchiature elettriche e apparecchiature per uso domestico non elettriche, della fornitura di energia elettrica, gas, vapore ed aria. Viceversa, i prodotti con aumenti maggiori sono stati quelli di elettronica ed ottica, gli apparecchi elettromedicali, gli apparecchi di misurazione e gli orologi, i mezzi di trasporto, i tessili, l'abbigliamento, le pelli e gli accessori.

Ritmi di crescita ai minimi storici per i prezzi al consumo. Su base annua l'inflazione si è attestata su valori prossimi allo zero (0,2%) che, pur scontando il forte calo dei prezzi delle materie prime, riflette lo sfavorevole quadro dell'attività economica, con un generalizzato ripiegamento dei prezzi in tutti gli stadi di formazione.

Il mercato del lavoro continua ad attraversare una fase negativa di deterioramento, con un tasso di disoccupazione che, a fine 2014, sale al 12,8%. In crescita anche il tasso di disoccupazione giovanile che, nella fascia 15-24 anni, ha raggiunto un livello prossimo al 43%. Tuttavia, nel corso degli ultimi mesi dell'anno, in concomitanza con l'entrata in vigore di una serie di misure a favore di imprese e dipendenti, si sono registrati segnali positivi di occupazione in tutti i principali settori produttivi.

EVOZIONE DEL QUADRO MACROECONOMICO NEL 2015

I profondi cambiamenti intervenuti nell'arco dei primi mesi del 2015 hanno aumentato il livello di frammentazione con cui si sta sviluppando il ciclo economico mondiale, caratterizzato sia dalla eterogeneità dei tassi di crescita sia dalla diversità delle impostazioni di politica monetaria nelle diverse aree geografiche. In questo senso, gli elementi di maggiore impatto sono riconoscibili nell'evoluzione al ribasso del prezzo del petrolio, nel deprezzamento dell'euro, nell'avvio del programma di *Quantitative Easing* della Banca Centrale Europea e, infine, nell'incerta situazione geopolitica internazionale.

Secondo le ultime previsioni emesse da Prometeia, nel 2015 si attende una crescita mondiale del 3,2% in media d'anno, con un'accelerazione del contributo dei paesi industrializzati (dal +1,7% del 2014 al +2,2% nel 2015) e una decelerazione di quello – peraltro più sostanziale - dei paesi emergenti (dal +4,4% del 2014 al +4% del 2015).

80890/73

| | |
|--|-------------|
| Dati economici mondiali | 2015 |
| PIL (variazioni % su anno precedente) | |
| Mondo | 3,2 |
| Paesi avanzati | |
| USA | 3,0 |
| Giappone | 1,0 |
| Area Euro | 1,4 |
| Paesi emergenti | |
| Cina | 6,8 |
| India | 6,7 |
| America Latina | 1,1 |
| Commercio mondiale | 4,9 |
| Petrolio (\$ per barile) | |
| Brent | 62,6 |

Fonte dati : Prometeia marzo 2015

Tra i paesi industrializzati, gli Stati Uniti hanno recentemente dimostrato una certa solidità dei propri fondamentali macroeconomici, sostenuti da un'espansione dei consumi e degli investimenti oltre che dal progressivo miglioramento del mercato del lavoro, con un tasso di disoccupazione ai minimi dall'inizio della crisi. Un quadro, quello statunitense, con note decisamente positive, che fa quindi presupporre una buona crescita del prodotto interno lordo nel 2015 (prevista al + 3%). In Giappone, a fine 2014, il prodotto interno lordo ha mostrato un'accelerazione che, unitamente al miglioramento degli indicatori congiunturali, dovrebbe portare ad una crescita media annua dell'1% nel 2015. Per i mercati emergenti, le prime indicazioni congiunturali confermano l'eterogeneità che li contraddistingue ormai da qualche anno. La buona crescita attesa per l'Asia è la sintesi di una espansione esuberante in India (6,7%), di una sostanziale tenuta nel resto della Regione Asiatica e di un rallentamento in Cina, il cui prodotto interno lordo dovrebbe attestarsi ad un incremento del 6,8%. Decisamente più contenute sono invece le aspettative di crescita relative all'America Latina (crescita del prodotto interno lordo al 1,1% nel 2015) e della Russia, sulla cui attività economica pesano le tensioni con l'Ucraina e gli effetti della repentina discesa del prezzo del petrolio. Pur in un contesto di modesta ripresa, il commercio internazionale dovrebbe poi crescere nel 2015 intorno 4,9%, grazie alla favorevole dinamica dei prezzi delle materie prime.

Un quadro di ripresa decisamente più modesto, ma dall'accento complessivamente positivo, è atteso per i paesi dell'Area dell'euro. Essi, tuttavia, saranno probabilmente caratterizzati, anche per il 2015, da un'inflazione negativa ed elevati tassi di disoccupazione. Gli investimenti sono stimati in calo in Germania, Francia e Italia, mentre si registrano previsioni positive per Spagna, Portogallo e Grecia. L'espansiva politica monetaria messa in atto dalla BCE mediante il *Quantitative Easing* (1.140 miliardi di euro destinati all'acquisto di titoli di stato), in contrapposizione alle recenti restrizioni monetarie degli Stati Uniti, ha portato il tasso di cambio euro/dollaro al di sotto di 1,10 nei primi mesi dell'anno, con una previsione di un ulteriore indebolimento dell'euro per fine anno. La crescita del prodotto interno lordo dell'Area Euro nel 2015 è attesa all'1,4%, beneficiando della predetta svalutazione dell'euro, del basso prezzo del petrolio e dell'impulso espansivo della politica monetaria. L'inflazione dell'Area Euro è invece prevista negativa nel 2015 (-0,1%), con un netto rialzo - all'1,4% - nel 2016.

80890/44

Per quanto riguarda l'Italia, il 2015 si prospetta come l'anno in cui l'economia italiana tornerà a crescere. L'intensità del miglioramento appare modesta e prenderà vigore man mano che gli effetti del basso livello del petrolio, del deprezzamento dell'euro e delle politiche monetarie manifesteranno i loro effetti, concretizzandosi in scelte di consumo e investimento. Secondo le recenti previsioni del governo italiano (DEF dell'aprile 2015), dopo la contrazione di crescita avvenuta tra il 2012 ed il 2014, il prodotto interno lordo dovrebbe aumentare dello 0,7% nel 2015 per poi ulteriormente innalzarsi - in un intervallo compreso tra l'1,3 e 1,5% - nel 2016.

80890/75

Clienti

Il segmento Mercato 2014 è stato caratterizzato da un consolidamento dell'offerta **Passeggeri** in un contesto di aperta competitività del segmento dell'Alta Velocità. La politica di *pricing* per tutti i prodotti di questo segmento di mercato è proseguita in linea con lo scorso anno, proponendo alla clientela la consolidata struttura di gamma: *Base, Economy e Super Economy*, mix di flessibilità e convenienza.

Accanto alla gamma di riferimento sono state confermate le offerte: "Speciale 2x1" per viaggiare, tutti i sabato e in occasione di particolari ricorrenze, in 2 al prezzo di 1, l'offerta "Bimbi Gratis", dedicata alle famiglie, che consente ai minori di 15 anni di viaggiare gratuitamente e "CartaFreccia Special", dedicata ai clienti fidelizzati, per viaggiare sulle Frecce con lo sconto del 50% rispetto al prezzo base il martedì, il mercoledì ed il giovedì dalle ore 11.00 alle ore 14.00. Per i viaggi a bordo delle Frecce sono state confermate, inoltre, le offerte "Andata e Ritorno in giornata" e "Andata e Ritorno Weekend".

A partire dal secondo semestre sono state introdotte due nuove offerte commerciali in abbinamento a CartaFreccia, "CartaFreccia Young" e "CartaFreccia Senior", che offrono la possibilità di viaggiare con lo sconto del 20% rispetto al prezzo Base a bordo dei treni del servizio nazionale; "CartaFreccia Young" è la nuova *card* dedicata ai clienti fidelizzati che hanno meno di 26 anni, mentre, la "CartaFreccia Senior" è emessa per i clienti fidelizzati che hanno compiuto 60 anni.

Nel corso del 2014 sono state organizzate campagne di incentivo all'acquisto mediante l'utilizzo dei Buoni sconto elettronici: *Happy Day* 6 gennaio per acquisti su Trenitalia.com, il Buono sconto per la Festa della Donna, le campagne Buon compleanno CartaFreccia e Rinnova i consensi e, durante il periodo estivo, il Buono sconto Estate.

A fine 2014 è stata superata la soglia dei 4 milioni di clienti fidelizzati al programma CartaFreccia, che si è arricchito di vantaggi esclusivi, come i voli aerei nel catalogo premi e l'avvio del programma "Passaparola".

Nel 2014, a fronte dei risultati positivi riscontrati nell'anno precedente, sono state confermate le iniziative nel campo del *marketing* sportivo con l'aggiunta del Sassuolo alle squadre di calcio, già in *partnership*, che si trovano sul *network* Frecciarossa: Juventus, Torino, Milan, Inter, Bologna, Fiorentina, Roma, Lazio e Napoli.

La percentuale dei treni a media/lunga percorrenza del segmento Mercato giunti a destinazione puntuali o, comunque, con un ritardo compreso nella fascia 0-15 minuti è risultata a fine anno del 97,2% (nel 2013 era il 96,0%). I dati di soddisfazione della clientela, rilevati da soggetti esterni, evidenziano un livello di soddisfazione complessiva del viaggio, a fine anno, pari al 94,1% in miglioramento rispetto ai risultati rilevati alla fine del precedente esercizio (93,6%).

Le principali novità d'offerta introdotte nel corso del 2014 sono state:

- **Frecciarossa**

Sono proseguiti le lavorazioni di *restyling* per la realizzazione delle nuove vetture Bistrò, che stanno progressivamente sostituendo la carrozza ristorante tradizionale sull'intera flotta Frecciarossa. Caratterizzata da un *design* innovativo, la nuova vettura Bistrò consente il miglioramento del servizio grazie a moderne attrezzature e maggiori spazi espositivi. L'area Bar è stata completamente rinnovata e l'area ristorante è stata allestita con posti a sedere di livello *Business*. I posti a sedere consentono l'effettuazione del servizio ristorante per i treni che sono nella fascia pranzo o cena durante il percorso, mentre, per i rimanenti treni, i posti sono disponibili per la prenotazione. Lo stato di avanzamento del progetto di *restyling* ha raggiunto circa l'80% delle carrozze ristorante e se ne prevede il completamento nel corso del 1° semestre 2015.

E' proseguita l'attività di consolidamento dei servizi internet *WIFI* e 3G e l'attività di evoluzione e sviluppo del palinsesto dei *monitor* di carrozza attraverso il continuo arricchimento dei contenuti su tutta la flotta ETR500 (Dove6/News/Info

80890/46

Viaggio/Intrattenimento e offerte (accordi commerciali) e l'avvio di un nuovo progetto per l'affinamento delle logiche di erogazione dei contenuti sui *monitor* (georeferenziazione delle schermate, erogazioni ad intervalli temporali certi, palinsesto personalizzato per corsa commerciale). Si prevede il completamento del progetto entro il primo semestre 2015.

La percentuale dei treni Frecciarossa giunti a destinazione puntuali o, comunque, con un ritardo compreso nella fascia 0-15 minuti è risultata a fine anno del 97,6%, con un lieve calo rispetto al 2013, quando l'indice era il 98,2%. I dati di soddisfazione della clientela, rilevati da soggetti esterni, evidenziano un livello di soddisfazione complessiva del viaggio, a fine anno, pari al 96,1% in linea con il 2013.

• **Frecciargento**

A conclusione dell'allestimento della flotta ETR 600, ETR 610 e ETR 485 con gli apparati necessari per l'erogazione dei servizi multimediali di bordo, è stato lanciato il Portale Frecciargento con la stessa offerta di servizi già previsti nel Portale Frecciarossa: connessione internet WiFi gratuita, intrattenimento multimediale e informazioni di viaggio.

È proseguita l'attività di evoluzione e sviluppo del palinsesto dei *monitor* di bordo sui treni ETR 600 e ETR610 in totale analogia con il prodotto Frecciarossa. Anche il sito Frecciargento disponibile sui *monitor touch screen* dei vestiboli dei treni ETR600 e 610 con la descrizione dell'offerta, del prodotto, del *pricing* e dei servizi offerti ai clienti Frecciargento.

La percentuale dei treni Frecciargento giunti a destinazione puntuali o, comunque, con un ritardo compreso nella fascia 0-15 minuti è risultata a fine anno del 98,5%, nel 2013 era il 98,4%. I dati di soddisfazione della clientela evidenziano un livello di soddisfazione complessiva del viaggio, a fine anno, pari al 93,2% (nel 2013 era 92,5%).

• **Frecciabianca**

Sul prodotto Frecciabianca si è concentrata l'attenzione sulla riduzione dei tempi di collegamento al fine di offrire ai clienti una ulteriore riduzione dei tempi di percorrenza. Il collegamento, attivato con una nuova coppia veloce tra Trieste C.le e Milano C.le, viene effettuato in 3h 44'.

E' proseguito il processo di omogeneizzazione della nuova livrea Frecciabianca e sono state implementate le migliorie al palinsesto degli annunci a bordo treno, in totale analogia con i prodotti Frecciarossa e Frecciargento.

La percentuale dei treni Frecciabianca giunti a destinazione puntuali o, comunque, con un ritardo compreso nella fascia 0-15 minuti è risultata, a fine anno, superiore al 96%, quando nel 2013 era il 95,8%. I dati di soddisfazione della clientela evidenziano un livello di soddisfazione complessiva del viaggio, a fine anno, pari al 92,5%, in linea con i risultati 2013.

• **Internazionale**

L'offerta Italia - Svizzera è stata rinforzata dal cambio orario di giugno 2014 con una nuova coppia Milano - Zurigo, nella fascia oraria pomeridiana, con una rimodulazione degli orari Milano - Zurigo a partire da giugno a causa dei lavori del potenziamento del tunnel del Gottardo.

Diverse poi sono state le iniziative promozionali per i collegamenti Italia Svizzera: "Happy Swiss train" nei week-end di maggio-giugno in 1° classe e Promo Mercatini di Natale.

Prosegue la vendita della promozione Thello che prevede per i viaggiatori che scelgono i treni notte Thello in partenza da e arrivo a Venezia, Padova, Vicenza, Verona, Brescia e Milano con destinazione Parigi e Digione, agevolazioni per viaggi Frecciarossa, Frecciargento e Frecciabianca.

La combinazione Frecce-Thello permette di collegare in maniera efficace e ora ancora più conveniente, la Francia con gran parte dei capoluoghi italiani e con i principali centri a più alto interesse turistico e commerciale. Dal 14 dicembre, poi, è stata attivata la nuova relazione da Milano a Nizza.

80890 (34)

L'offerta Internazionale è stata infine caratterizzata dal ripristino parziale delle composizioni ordinarie ridotte, sia nel 2012 sia nel 2013, sui treni Germania Notte per consentire il completamento degli interventi di revisione del sistema di apertura e chiusura porte delle carrozze. Inoltre è stato reintrodotto il servizio posti a sedere sulla tratta Roma/Bologna — Monaco/Vienna.

Passeggeri Servizio Universale

In linea con quanto previsto dal Contratto di servizio per la lunga percorrenza, si è confermato per il 2014 il modello di offerta definito dal committente Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

Anche per il 2014, ai viaggiatori dei treni Notte è stata proposta l'offerta commerciale Notte + AV che prevede un prezzo agevolato per il viaggio a bordo dei treni AV Frecciarossa e Frecciargento con origine o destinazione Napoli, Roma o Bologna in combinazione con un collegamento Notte da o per la Sicilia, Calabria o Puglia per una maggiore efficienza e garanzia della continuità territoriale. Da maggio, poi, è stata lanciata la tariffa *Economy* e la *Super Economy* per i treni Notte con *price point* dedicati ed è stata avviata una campagna di comunicazione "Notte a partire da 39 €" per i viaggi in cuccetta (49€ per il Vagone letto).

La percentuale dei treni a media/lunga percorrenza del Servizio Universale ed Altro, giunti a destinazione puntuali o con un ritardo compreso nella fascia 0-15 minuti, è risultata superiore al 94,6%, evidenziando un significativo miglioramento rispetto all'anno precedente (90%).

Trasporto Regionale

Al 31 dicembre 2014 sono giunti a scadenza la maggior parte dei contratti di servizio con le Regioni. L'attività di negoziazione è in atto e si è in fase di formalizzazione di diverse intese volte al rinnovo dei contratti stessi. Nella maggior parte dei casi si stanno negoziando dei contratti "ponte" in vista delle gare attraverso le quali le Regioni hanno manifestato l'intenzione di voler procedere al fine della stipula dei nuovi contratti.

Per quanto concerne la Regione Emilia Romagna si è ottenuta la proroga del Contratto di Servizio fino al 30 giugno 2016, mentre, lo scorso 20 ottobre 2014, è stata presentata l'offerta per la gara relativa ai servizi di trasporto.

Proseguono le consegne dei nuovi convogli secondo quanto previsto nei contratti di servizio con le Regioni; in particolare sono stati consegnati 29 complessi elettrici "Jazz" e 167 carrozze Doppio Piano "Vivalto"; anche la commessa dei complessi diesel "Swing" procede secondo gli impegni presi con le Regioni con l'attivazione dei primi treni entro marzo 2015.

E' necessario rilevare in generale che la maggior parte delle Regioni, seppure in diversa misura, svolgono in modo positivo il proprio ruolo di committente senza richiedere riduzioni consistenti dei servizi e garantendo la regolarità dei pagamenti, in modo da rendere disponibili i flussi di cassa previsti contrattualmente per supportare gli investimenti necessari al rinnovo della flotta. Alcune Regioni intervengono addirittura con fondi propri per l'acquisto di nuovi convogli e svolgono un ruolo attivo molto importante per il miglioramento continuo del reticolo di offerta.

In alcuni casi, per fortuna limitati, si devono invece lamentare tagli importanti nei servizi richiesti per difficoltà di bilancio e ritardi nei pagamenti così consistenti da comportare il blocco degli investimenti per i nuovi convogli.

Con riferimento al Contratto di Servizio con il Ministero dell'Infrastruttura e dei Trasporti per le Regioni a Statuto Speciale, lo stesso non è stato rinnovato dal 2009. Trenitalia sta continuando ad erogare i propri servizi sulla base di indicazioni che il Ministero dei Trasporti e dell'Infrastruttura ha inviato alla stessa di anno in anno. Parallelamente procede la progressiva devoluzione delle competenze alle Regioni a Statuto Speciale; infatti, a seguito dell'accordo di programma del 7 giugno 2012 tra la Regione Sardegna ed i Ministeri competenti, è stata conclusa la procedura di trasferimento delle risorse

80890/48

finanziarie dal MEF alla Regione stessa e sono state avviate le negoziazioni per un affidamento diretto a Trenitalia. Analoga procedura è in corso con la Regione Sicilia.

La percentuale dei treni del trasporto regionale arrivati a destinazione nella fascia 0 – 5 minuti è risultata pari al 93%, in leggero miglioramento rispetto allo scorso anno (92%).

Anche i dati di *customer satisfaction* fanno registrare miglioramenti, in particolare il gradimento della clientela del viaggio nel complesso ha raggiunto il 74,1% nel 2014 rispetto al 73,8% del 2013; per quanto riguarda invece la qualità percepita delle pulizie a bordo dei treni regionali si evidenzia un rilevante miglioramento, passando dal 54,8 % del 2013 al 58,8% del 2014; solo qualche anno fa tale indice si attestava al 33%. Tale risultato è stato ottenuto dopo la rivisitazione completa dell'intero ciclo delle pulizie e dei numerosi cambi appalto operati negli esercizi precedenti.

Al fine di migliorare la qualità del servizio sono state intraprese una serie di iniziative ed investimenti per facilitare la fruibilità dei servizi, in particolare:

- È in fase avanzata il progetto per la dematerializzazione del titolo di viaggio riducendo il titolo di viaggio ad un mero *promemoria*. La dematerializzazione dei titoli di viaggio comporterà una riduzione dei costi di stampa, magazzino e distribuzione. Tale attività sarà completata nel corso del 2015.
- È stato completato il progetto di sostituzione delle vecchie emettitrici di biglietti *self service* con l'installazione di 1.280 nuovi apparati, dislocati nei principali punti di traffico ivi compreso alcuni punti interessati da flussi importanti, quali università e centri fieristici. Le nuove *self service*, oltre ad avere qualità tecniche e di sicurezza nettamente superiori a quelle di vecchia generazione, garantiscono una notevole facilità di utilizzo da parte della clientela e permettono di acquistare, oltre che in contanti anche con carte di credito e di debito, tutta l'offerta commerciale nazionale di Trenitalia.
- È stata completata anche l'installazione delle nuove validatrici che permettono, tra l'altro, la possibilità di utilizzare anche nuove modalità di riconoscimento biglietti, quali la lettura del codice a barre e *card* con *microchip*.
- È stato completato in Piemonte il sistema di emissione degli abbonamenti elettronici integrati mediante *card* con *microchip*. Per l'ermissione dei biglietti di corsa semplice il progetto sarà completato nel corso del 2015. Tale nuova modalità di vendita sarà estesa anche ad altre realtà regionali nel 2015. Continua l'ampliamento della rete commerciale, infatti, attraverso gli accordi sottoscritti con Lottomatica, Federazione Italiana Tabaccai e Sisal nel corso del 2014 il numero dei punti vendita dove poter acquistare i biglietti regionali ed abbonamenti ha raggiunto i 70 mila punti, presenti capillarmente su tutto il territorio nazionale.

Cargo

Il traffico ferroviario ha risentito della difficile situazione congiunturale del mercato italiano, con flessioni nei volumi di traffico per i trasporti nazionali (convenzionali e intermodali marittimo e terrestre), mentre quelli internazionali sono risultati in crescita, soprattutto per i maggiori flussi da e verso Germania, Austria, Olanda, Ungheria e Polonia.

Tra i settori merceologici i maggiori cali si sono concentrati nel trasporto del Siderurgico e del Chimico in conseguenza della grave crisi del settore delle siderurgie e della chiusura di molti impianti delle chimiche, mentre il trasporto di Materie Prime, Beni di Consumo per traffici in *import* di legname e cereali ed il settore *Automotive* hanno mostrato una migliore tenuta.

In questo scenario la posizione della Divisione Cargo di Trenitalia è rimasta pressoché invariata rispetto al 2013, rimanendo orientata a mantenere un costante livello di offerta per il trasporto a treno completo con i medesimi volumi di produzione. Tali risultati sono stati raggiunti grazie alla fidelizzazione della clientela, il prolungamento temporale degli accordi in essere in Italia e le azioni mirate ad incrementare i traffici internazionali all'Estero. L'andamento discontinuo,

80890/79

Invece, dei traffici nazionali del combinato marittimo e terrestre non ha favorito una azione incisiva di recupero di traffici dalla concorrenza inter/intra modale.

Andamento dei mercati di riferimento e del traffico ferroviario nazionale

Pur in un contesto in cui la ripresa dell'economia italiana stenta ancora ad avviarsi, nel 2014 il settore dei trasporti ha mostrato un andamento moderatamente positivo sia nel trasporto passeggeri che merci.

Il trasporto merci è stato caratterizzato da una dinamica positiva in quasi tutti i comparti, pur in presenza di una flessione della produzione industriale (-0,8%). Nel settore aereo è proseguita la crescita del traffico, peraltro già in ripresa nel 2013, con un incremento annuo delle tonnellate movimentate del 5% circa. Milano Malpensa si conferma al primo posto nella movimentazione delle merci con circa 460 mila tonnellate, pari a circa il 51% delle tonnellate gestite a livello nazionale. Il traffico merci autostradale ha prodotto circa 17 miliardi di veicoli-km pesanti, corrispondente ad un incremento dello 0,7% rispetto all'anno precedente. Segnali concreti si sono riscontrati anche nelle immatricolazioni di autoveicoli per il trasporto delle merci (+16,4% su base annua). Anche il trasporto marittimo di *container* nei principali porti italiani ha fatto registrare una dinamica positiva, con un incremento di circa l'1% nel primo semestre dell'anno rispetto al primo semestre del 2013, sorretto soprattutto dal buon andamento del porto di Genova. Il comparto della logistica, trainato dall'incremento dell'*export*, ha mostrato infine una crescita dell'1,1% in termini di fatturato.

Anche l'andamento della domanda di trasporto passeggeri è risultato in crescita. E' tornato a incrementarsi, dopo due anni di contrazione, il traffico aereo passeggeri, con circa 150 milioni di viaggiatori transitati nei 35 aeroporti italiani monitorati da Assaeroporti (+4,5% rispetto all'anno precedente). Sul risultato complessivo ha inciso positivamente sia la componente nazionale, con un incremento del 2,5% sia la netta crescita del traffico internazionale. Quest'ultimo ha infatti mostrato un aumento del 5,9% rispetto allo scorso anno, aumento al quale ha contribuito in modo particolare il + 7,5% rispetto al 2013 registrato dal traffico con i paesi dell'Unione Europea. Con i suoi 38,5 milioni di passeggeri complessivamente transitati nell'anno, l'aeroporto internazionale di Roma Fiumicino si conferma come primo scalo nazionale. Segue l'*hub* di Milano Malpensa con circa 19 milioni di passeggeri (+5% rispetto al 2013), di cui circa 16 milioni relativi al traffico internazionale, nonostante il "decreto Linate" che ha liberalizzato il traffico dall'aeroporto di Milano Linate alle città non capitali d'Europa. Sul versante del trasporto su gomma, dopo le contrazioni degli ultimi tre anni, la componente veicolare leggera chiude l'anno con un incremento dell'1,0 per cento rispetto al 2013, corrispondente ad un volume di circa 59 miliardi di veicoli-km leggeri. In ripresa si è mostrato anche il mercato delle auto, con circa 1,4 milioni di immatricolazioni nel 2014 (+4,2% rispetto all'anno precedente), sostanzialmente imputabile alla crescita del settore noleggio piuttosto che di quello dei privati. E' invece risultato in rallentamento il trasporto marittimo crocieristico: secondo le previsioni Cemar, i crocieristi nei porti italiani sono diminuiti di circa dieci punti percentuali su base annua.

Focus sulla gestione dell'infrastruttura ferroviaria nazionale

Al 31 dicembre 2014, la consistenza della rete gestita da Rete Ferroviaria Italiana SpA era pari a 16.723 km distribuiti su tutto il territorio nazionale e suddivisi nelle seguenti tipologie di linee:

- linee fondamentali, caratterizzate da un'alta densità di traffico, per un'estensione di 6.449 km;
- linee complementari, che costituiscono una fitta rete di collegamento nell'ambito di bacini regionali e di interconnessioni con le direttive principali, per una lunghezza totale di 9.331 km;
- linee di nodo, situate all'interno di grandi aree metropolitane per un'estensione totale di 943 km.

A fine 2014 il 71,4% della rete, pari a 11.940 km, risultava elettrificata, mentre l'incidenza del doppio binario era pari al 45% del totale, corrispondente a 7.555 km.

80890 | 80

Tutte le linee della rete sono attrezzate con uno o più sistemi di protezione marcia treno, il che rende l'infrastruttura ferroviaria nazionale tra le più sicure d'Europa. In particolare, le linee della nuova rete ad Alta Velocità/Alta Capacità sono dotate del sistema ERTMS/ETCS (*European Rail Traffic Management System/European Train Control System*), sistema di segnalamento standard europeo.

Le Imprese Ferroviarie in possesso di licenza rilasciata dal Ministero secondo le modalità previste dal d.lgs 188/2003 e dal D.M. 36/2011 erano 32 al 30 settembre 2014.

La produzione complessiva realizzata nel 2014 sulla rete gestita da Rete Ferroviaria Italiana SpA è stata di circa 331 milioni di treni-km, sostanzialmente in linea con quella dell'anno precedente. In aumento, di circa il 3% rispetto al 2013, la quota di traffico complessivamente realizzata dagli operatori terzi.

| Produzione in treni km | | 2014 | 2013 | Variaz % |
|------------------------|----------|---------|---------|----------|
| - viaggiatori | migliaia | 279.532 | 280.514 | (0,4) |
| lunga percorrenza | migliaia | 91.324 | 90.510 | 0,9 |
| regionale | migliaia | 188.208 | 190.004 | (0,9) |
| - cargo | migliaia | 41.271 | 40.652 | 1,5 |

Dati non comprendenti la categoria "altro", non imputabile a singole tipologie di servizio, e pari a circa il 3% del totale

Focus sul traffico passeggeri e merci del Gruppo

Anche nel 2014, malgrado un quadro congiunturale di perdurante debolezza, il Gruppo FS Italiane ha conseguito risultati di traffico in crescita confermando il positivo andamento dell'anno precedente. Complessivamente, considerando anche le attività internazionali, il settore ferroviario ha evidenziato un incremento dell'1,8% nei volumi viaggiatori e dell'1,5% nei volumi merci.

Nel comparto viaggiatori sono stati trasportati, nell'insieme, circa 42,5 miliardi di viaggiatori km di cui circa 20,3 miliardi relativi ai servizi per la media e lunga percorrenza (+5,0%) e 22,2 miliardi relativi ai servizi regionali e metropolitani (-0,9%). Nel segmento della media e lunga percorrenza, si è registrato un notevole contributo positivo dei servizi a mercato (+6,8%) che ha ampiamente controbilanciato la riduzione dei volumi dei servizi universali (-1,3%). Tra i servizi a mercato prosegue il favore della clientela per i prodotti *Frecce* la cui offerta sarà potenziata, in occasione dell'EXPO 2015, con l'attivazione di nuovi collegamenti e della fermata nella stazione di Rho-Fiera Expo Milano 2015. L'aumento dei passeggeri delle *Frecce* che percorrono le linee ad alta velocità (Frecciarossa e Frecciargento) è stato, nel 2014, del +10,9% rispetto al 2013; se si considerano i soli servizi Frecciarossa, l'incremento è stato ancora più consistente: +13,3% dei passeggeri e livello di soddisfazione crescente in termini di *comfort*, puntualità, pulizia e informazione a bordo treno.

| Dati traffico media e lunga percorrenza (*) | | 2014 | 2013 | Variaz % |
|---|-----------------|---------------|---------------|--------------|
| VIAGGIATORI KM - MERCATO | milioni | 16.044 | 15.025 | 6,8 |
| VIAGGIATORI KM - UNIVERSALE CONTRIBUITO | milioni | 4.255 | 4.312 | (1,3) |
| TOTALE | milioni | 20.299 | 19.337 | 5,0 |
| TRENI KM - MERCATO | migliaia | 55.304 | 55.613 | (0,6) |
| TRENI KM - UNIVERSALE CONTRIBUITO | migliaia | 23.478 | 23.642 | (0,7) |
| TOTALE | migliaia | 78.782 | 79.255 | (0,6) |

Dati traffico trasporto regionale (*)

| | | | | |
|-----------------------------------|-----------------|----------------|----------------|--------------|
| VIAGGIATORI - KM | milioni | 22.172 | 22.381 | (0,9) |
| TRENI - KM | migliaia | 189.574 | 192.214 | (1,4) |
| TOTALE TRAFFICO PASSEGGERI | | | | |
| TOTALE VIAGGIATORI - KM | milioni | 42.471 | 41.718 | 1,8 |
| TOTALE TRENI - KM | migliaia | 268.356 | 271.469 | (1,1) |

(*) Comprende anche il traffico effettuato sul territorio estero delle società controllate dal Gruppo

80890/81

La produzione del comparto viaggiatori, misurata in volumi di treni-km, ha mostrato nel complesso una leggera riduzione, pari al -1,1%, conseguente al recupero di produttività mediante il miglioramento dei processi interni. I treni km passeggeri sono stati circa 268 milioni, di cui quasi 79 milioni relativi alla media e lunga percorrenza (-0,6%) e circa 190 milioni ai servizi regionali (-1,4%).

Il coefficiente di riempimento del trasporto di media e lunga percorrenza è nei fatti aumentato di circa due punti percentuali (52,4%) rispetto all'esercizio precedente, con valori superiori per i servizi a mercato trainati, anche in questo caso, dal positivo andamento dei prodotti *Freccce* (60%). Sostanzialmente invariato rispetto all'anno precedente il coefficiente medio di riempimento del trasporto regionale (34%) che risente, tuttavia, delle forti variazioni tra le fasce orarie di "punta" e di "morbida".

In crescita anche il livello di soddisfazione del viaggio nel complesso, con riferimento ai soli servizi effettuati sul territorio nazionale, sia per la media e lunga percorrenza (91,4%) che per quelli regionali (74,1%).

Per quanto riguarda il trasporto su gomma, il Gruppo FS Italiane ha da tempo avviato un percorso di integrazione ferro-gomma mediante nuovi modelli di offerta più aderenti alle caratteristiche della domanda. Nel corso del 2014 ha consolidato la propria presenza nel mercato del Trasporto Pubblico Locale attraverso l'acquisizione di una quota di controllo (con effetto dal 1º marzo 2014) e, successivamente, l'intera partecipazione (agosto 2014) della società Umbria Mobilità Esercizio, che offre servizi su gomma, servizi ferroviari e di navigazione interna nella regione Umbria.

In forza di questo rafforzamento societario, la produzione, in ambito nazionale, è passata dai circa 59 milioni (compresa quella relativa al trasporto urbano della città di Firenze) agli 80 milioni di km. A parità di perimetro, rispetto all'anno precedente i volumi di produzione si sono incrementati del 4,2%.

Anche al di fuori del territorio nazionale (segnatamente in Germania) la produzione di bus-km è aumentata del 6,5% rispetto all'anno precedente.

Per quanto riguarda il traffico merci del Gruppo, è proseguita nel 2014 la dinamica positiva dell'ultimo triennio, pur nel citato contesto di tendenziale debolezza economica e grazie anche al nuovo modello organizzativo orientato alla specializzazione per corridoi verso il Nord e l'Est Europa.

Considerando sia i volumi nazionali che internazionali, si è infatti registrato un incremento dell'1,5% rispetto all'esercizio precedente, con un traffico complessivo che ha superato i 23 miliardi di tonnellate km. Un forte impulso in tal senso è stato prodotto dallo sviluppo dei mercati esteri (+6,7%), in particolare nell'area compresa tra il sud della Germania, la Svizzera e l'Austria.

La produzione complessiva dell'offerta merci si è attestata ad un livello pari a circa 47,5 milioni di treni km con un incremento del 2,9% rispetto all'anno precedente, mentre la quota di offerta nei mercati esteri è cresciuta dell'11,4%. Sostanzialmente in linea con l'anno precedente è risultato il carico medio, intorno alle 500 tonnellate per treno.

| Dati traffico merci Gruppo Cargo | | 2014 | 2013 | Variaz % |
|----------------------------------|----------|--------|--------|----------|
| Tonellate KM | milioni | 23.188 | 22.854 | 1,5 |
| di cui su territorio estero | milioni | 10.999 | 10.312 | 6,7 |
| Treni KM | migliaia | 47.470 | 46.121 | 2,9 |
| di cui su territorio estero | migliaia | 19.025 | 17.083 | 11,4 |

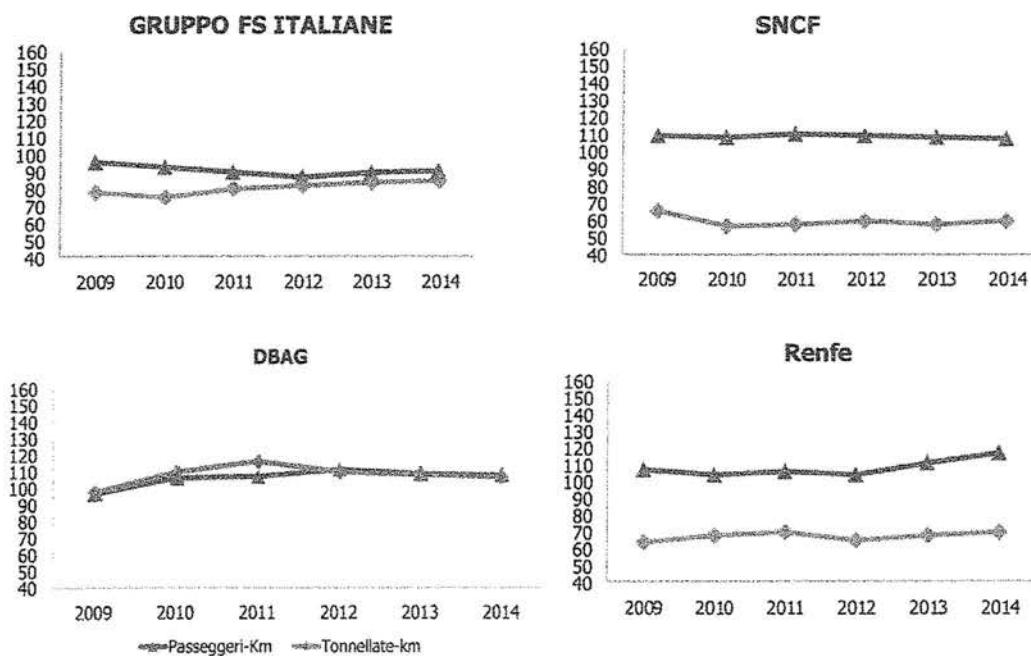
80890/82

I risultati del traffico delle principali Imprese Ferroviarie europee

La debole crescita economica nei paesi dell'Unione Europea ha complessivamente influenzato la domanda di mobilità soddisfatta dalle imprese ferroviarie: secondo i dati provvisori della *International Union of Railways* (UIC), si è verificata una leggera flessione dei volumi di passeggeri (-0,3% in termini di passeggeri-km) ed un aumento dei volumi di merci (+0,9% in termini di tonnellate-km).

Nel trasporto passeggeri, fatta eccezione per la RENFE (Spagna), che ha registrato una certa vivacità della domanda con una variazione positiva di circa cinque punti percentuali, le altre imprese ferroviarie hanno mostrato variazioni intorno allo zero. Da segnalare la crescita dei servizi ad Alta Velocità soprattutto in Francia, Germania, Italia e Spagna.

Nell'ambito del trasporto ferroviario merci, maggiormente legato all'andamento della congiuntura e collocato in un contesto più competitivo, spiccano i risultati ottenuti da SNCF (Francia), che ha conseguito un incremento dei propri traffici di circa due punti percentuali, a fronte di variazioni dei volumi intorno allo zero registrate dalle altre maggiori imprese ferroviarie europee. Considerando l'intero traffico nazionale ed internazionale, la DB AG (Germania) si è confermata al primo posto per volumi merci trasportati, con circa il 38% delle tonnellate-km complessive di tutti i membri UIC europei. Molto minore è invece stata la quota (9%) di SNCF (Francia); tra i paesi dell'est Europa si è distinta la PKP (Polonia) con circa l'11% del traffico.



80890/83

Zanu

Melli

Sicurezza Esercizio Ferroviario

In ambito ferroviario, il monitoraggio dell'incidentalità fa riferimento ai criteri introdotti dalla Direttiva 2004/49 CE relativa alla sicurezza delle ferrovie comunitarie. L'organismo europeo istituito al fine di coadiuvare sul piano tecnico le omologhe autorità nazionali e gli organismi d'inchiesta per favorire gli scambi di esperienza e lo sviluppo di una cultura comune in materia di sicurezza del sistema ferroviario è l'ERA (*European Railway Agency*), mentre il corrispondente di questo organismo è, in Italia, l'ANSF (Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie), istituita con D.lgs 162/2007 di recepimento della Direttiva Comunitaria sopra richiamata.

Secondo i principi sanciti dalla Direttiva 2004/49 CE, un incidente è considerato grave quando viene coinvolto almeno un veicolo ferroviario in movimento e se ha causato almeno un decesso o un ferito grave o danni pari o superiori a 150.000 euro ai binari, agli impianti o all'ambiente oppure se ha prodotto un'interruzione del traffico di 6 o più ore. Sono esclusi gli incidenti che si verificano nell'ambito dei binari interrotti, o momentaneamente interrotti, alla circolazione (depositi, officine) e comunque quelli causati da atti volontari (suicidi o atti vandalici).

Nel 2014 il numero degli incidenti classificati come "gravi" è stato pari a 115, in leggero aumento rispetto all'esercizio precedente, quando erano stati 98, ma comunque al di sotto della media dell'ultimo decennio. Secondo i criteri stabiliti dalla citata normativa di riferimento si sono avuti:

9 collisioni di treni, contro le 4 del 2013, di cui 4 causate da dissesto idrogeologico (frane, massi e alberi ingombranti sulla sede ferroviaria);

4 deragliamenti, contro i 6 del 2013, di cui 1 dovuto a dissesto idrogeologico;

16 investimenti ai passaggi a livello in complesso, ovvero considerando anche gli investimenti di pedoni a passaggio a livello chiuso, contro i 14 dello scorso anno;

82 incidenti gravi alle persone causati dal materiale rotabile in movimento contro i 73 dell'esercizio precedente. In questa tipologia di incidenti rientrano: le cadute di persone da veicoli ferroviari in movimento (sia passeggeri che personale ferroviario) e gli investimenti di persone (sia estranei che personale ferroviario).

4 incidenti che, non rientrando in nessuna delle altre categorie, vengono classificati come "altri" contro 1 del 2013.

Per quanto riguarda le conseguenze alle persone, il numero dei morti e feriti gravi è salito a 102 (61 morti e 41 feriti) rispetto ai 96 del 2013. La causa maggiore del numero di vittime in incidenti (82%) è legata all'indebita presenza e all'attraversamento dei binari in ambito ferroviario: 54 i morti e 30 i feriti gravi concentrati nei nodi principali di Milano, Roma, Bologna e Genova. Tra le altre cause di decesso si segnalano quelle collegate ai passaggi a livello (7 morti e 9 feriti), nonostante l'impegno di Rete Ferroviaria Italiana nella soppressione di circa il 23% dei passaggi a livello negli ultimi dieci anni.

80890 | 84

Sostenibilità

Il 30 settembre 2014 si è svolto a Roma il secondo *panel* con gli *stakeholder* del Gruppo FS Italiane. Al *panel* hanno partecipato circa 50 rappresentanti dei principali interlocutori del Gruppo - imprenditori, pubbliche amministrazioni, enti di ricerca, università, consorzi, associazioni di consumatori, associazioni di categoria, organizzazioni della società civile, cittadini utenti, ecc. - ai quali è stato chiesto di ragionare sulle possibilità di miglioramento delle pratiche di sostenibilità dell'Azienda. Cinque le aree di *business* approfondite durante la giornata di lavori:

1. Ambiente: rumore e impatto ambientale delle infrastrutture;
2. Sicurezza: in stazione e a bordo treno;
3. Mobilità passeggeri: integrazione modale nelle aree urbane (trasporto pubblico locale) e integrazione modale nella lunga percorrenza;
4. Qualità dei servizi: accessibilità e *customer satisfaction*;
5. Organizzazione interna: *diversity management* e sviluppo professionale.

L'incontro si è concluso con la formulazione di una lista di proposte di miglioramento alle quali il Gruppo FS Italiane ha risposto, in maniera trasparente sul sito di Gruppo, all'inizio del 2015.

Prosegue il progetto per lo sviluppo di una soluzione informatica (SuPM – *Sustainability Performance Management*) per la pianificazione, il monitoraggio e il *reporting* della Sostenibilità, con l'estensione del perimetro di rendicontazione – rispetto a quello dell'anno precedente - ad altre società del Gruppo (Bluferries, Ataf e Umbria Mobilità Esercizio). Il Rapporto di Sostenibilità del Gruppo FS Italiane, anche nell'edizione 2013, ha ottenuto il più alto livello di conformità rispetto allo standard internazionale G3.1 promosso dalla *Global Reporting Initiative*.

Di seguito sono riportate le principali attività del Gruppo FS Italiane per le Risorse Umane, i Clienti e l'Ambiente.