

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2017

*Dichiarazione consolidata di
carattere non finanziario
ai sensi del D. Lgs. 254/2016*

Indice

NOTA METODOLOGICA.....	4
LETTERA DEL PRESIDENTE AGLI STAKEHOLDER.....	8
INTRODUZIONE DEL VICE PRESIDENTE – PRESIDENTE CSR	9
1. IL PROFILO DEL GRUPPO FNM.....	10
1.1 PRINCIPALI HIGHLIGHTS	10
1.2 VISION, MISSION E VALORI	11
1.3 LINEE DI BUSINESS	12
1.4 IL GRUPPO FNM	15
1.5 MERCATI DI RIFERIMENTO	15
2. MODELLO DI BUSINESS E STRATEGIA	16
2.1 PRINCIPALI HIGHLIGHTS	16
2.2 LA CATENA DEL VALORE	17
2.3 IL PIANO STRATEGICO E IL PIANO DI SOSTENIBILITÀ	18
2.4 IL DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER	21
2.5 LA MATRICE DI MATERIALITÀ DEL GRUPPO FNM	24
2.6 SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E GESTIONE DEI RISCHI (SCIGR)	27
3. LA GOVERNANCE.....	29
3.1 PRINCIPALI HIGHLIGHTS	29
3.2 LA GOVERNANCE	30
3.3 LA GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ.....	31
3.4 ETICA ED INTEGRITÀ DI BUSINESS.....	33
4. LA PERFORMANCE ECONOMICA	37
4.1 PRINCIPALI HIGHLIGHTS	37
4.2 GLI AZIONISTI.....	38
4.3 VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO E DISTRIBUITO.....	38
4.4 CONTRIBUTI DALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE.....	39
4.5 INVESTIMENTI DEL GRUPPO	40
4.6 LA CATENA DI FORNITURA	42
5. LA MOBILITÀ SOSTENIBILE DI FNM E LA RESPONSABILITÀ VERSO I CLIENTI.....	46
5.1 PRINCIPALI HIGHLIGHTS	46

5.2	L'EVOLUZIONE INTERMODALE DEL SERVIZIO E DELL'OFFERTA	48
5.3	SICUREZZA IN STAZIONE ED IN MOVIMENTO	54
5.4	AMMODERNAMENTO DELLA FLOTTA	58
5.5	QUALITÀ DEI SERVIZI E CUSTOMER SATISFACTION	60
5.6	ACCESSIBILITÀ.....	63
6.	LA RESPONSABILITÀ VERSO LE NOSTRE PERSONE.....	66
6.1	PRINCIPALI HIGHLIGHTS	66
6.2	GESTIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE.....	67
6.3	SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI.....	72
6.4	WELFARE E WELL-BEING	75
7.	LA RESPONSABILITÀ VERSO L'AMBIENTE E IL TERRITORIO.....	77
7.1	PRINCIPALI HIGHLIGHTS	77
7.2	I CONSUMI ENERGETICI ED EMISSIONI IN ATMOSFERA	79
7.3	GESTIONE DELLE RISORSE E TUTELA DEL TERRITORIO	88
7.4	RAPPORTI CON IL TERRITORIO.....	93
	SCHEDE DI APPROFONDIMENTO.....	98
	GRI INDEX	108
	RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE.....	111
	APPENDICE	114

NOTA METODOLOGICA

[GRI 102-45] [GRI 102-46] [GRI 102-49] [GRI 102-50] [GRI 102-51] [GRI 102-52] [GRI 102-53] [GRI 102-54] [GRI 102-56]

Questo documento rappresenta la prima Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario (di seguito anche “DNF”) ex D.Lgs. n. 254 del 30 dicembre 2016 di attuazione della Direttiva 2014/95/UE delle Società appartenenti al Gruppo costituito da FNM S.p.A. e dalle sue controllate (di seguito anche “Gruppo”).

In tal senso, la DNF è stata redatta nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell’attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto dallo stesso prodotto, coprendo i temi ritenuti rilevanti e previsti dall’Art. 3 del D.Lgs. 254/2016. In particolare, il perimetro dei dati economici risulta essere lo stesso del Bilancio Consolidato 2017 del Gruppo, mentre il perimetro dei dati e delle informazioni sociali e ambientali risulta essere composto dalle sole Società figlie consolidate integralmente¹ (di seguito anche “Gruppo FNM”). Al fine di assicurare una comprensione più ampia dell’attività di impresa, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto dalla stessa prodotta (rif. Art. 4 del D.Lgs. 254/2016), sono presentate in modo separato e sempre identificabile le informazioni sociali ed ambientali della Società Trenord S.r.l., consolidata con il metodo del patrimonio netto all’interno del Bilancio Consolidato di Gruppo (di seguito anche “Trenord”). Eventuali modalità di rappresentazione dei dati quantitativi che dovesse differire da quanto sopra esposto sono espressamente indicate attraverso apposite note.

I dati e le informazioni riferiti alle Società incluse nell’appendice del Bilancio di Sostenibilità 2017 del Gruppo FNM non sono da considerarsi all’interno della presente Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario.

La DNF è stata redatta in conformità ai «GRI Sustainability Reporting Standards» pubblicati dal Global Reporting Initiative (GRI) nel 2016, secondo l’opzione «Core». Nei paragrafi del documento, ove esiste correlazione con gli Standard GRI, è riportato lo specifico standard di riferimento. In fondo al documento è presente la tabella degli indicatori GRI rendicontati che fornisce un riepilogo degli stessi e delle relative pagine di riferimento.

Gli indicatori di prestazione utilizzati sono quelli previsti dallo standard di rendicontazione adottato e sono rappresentativi dei diversi ambiti, nonché coerenti con l’attività svolta e gli impatti da essa prodotti. In particolare, la scelta degli indicatori di prestazione ha tenuto conto dell’analisi e della matrice di materialità presentata all’approvazione e alla valutazione congiunta del Comitato CSR e del Comitato Controllo e Rischi, successivamente approvata dal C.d.A. di FNM S.p.A. il 01/03/2018 e, ove opportuno, degli orientamenti delle Linee Guida della Commissione Europea “*Orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario*”².

¹ In conformità all’art 4 del D.Lgs. 254/2016 è stato deciso di non includere nel perimetro le Società: Nuovo Trasporto Triveneto S.r.l., Eurocombi S.r.l. in liquidazione e Locoitalia S.r.l. entrata nel perimetro a ottobre 2017.

² Documento “Orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario” (2017/C 215/01) emesso dalla Commissione europea in data 26 giugno 2017.

Si segnala, inoltre, che in relazione alle nove tematiche materiali maggiormente rilevanti per il Gruppo (Accessibilità dei servizi di trasporto pubblico; Ammodernamento della flotta; Consumi energetici, emissioni in atmosfera e climate change; Etica ed Integrità del business; Intermodalità e integrazione dei servizi; Qualità dei servizi offerti e soddisfazione dei clienti; Rapporti con il territorio e impatti sulla comunità; Sicurezza in stazione ed in movimento (Security & Safety); Tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro), sono riportati all'interno di ciascun paragrafo i principali rischi inerenti identificati e la sintesi della relativa modalità di gestione e delle politiche praticate.

Le informazioni presenti all'interno della DNF sono state fornite con un raffronto in relazione all'esercizio 2016³ e, per alcuni indicatori è rappresentato l'andamento triennale e, ove disponibile, la proiezione futura, in linea con gli obiettivi assunti nel Piano di Sostenibilità 2020.

La periodicità di questa pubblicazione è impostata secondo una frequenza annuale, ai sensi delle disposizioni del D.Lgs. 254/2016. Per ogni informazione relativa alla Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario è possibile scrivere a csr-sostenibilita@fnmgroup.it. Il documento è disponibile anche sul sito web del Gruppo FNM <http://www.fnmgroup.it/>.

La DNF è stata presentata all'esame e alla valutazione del Comitato CSR il 29/03/2018 e, successivamente, approvata dal Consiglio di Amministrazione di FNM S.p.A. congiuntamente al Bilancio Consolidato in data 04/04/2018.

Il processo di raccolta ed elaborazione dei dati e delle informazioni è stato gestito dalla funzione CSR-Sostenibilità di FNM S.p.A. mediante la predisposizione di schede di raccolta dati, inviate ai responsabili delle funzioni aziendali coinvolte e rientranti nel perimetro di riferimento. La funzione si è altresì occupata del coordinamento di tutte le attività volte alla redazione della DNF con il supporto del Comitato di Indirizzo Bilancio di Sostenibilità⁴.

Il soggetto designato abilitato allo svolgimento della revisione legale della presente DNF è PriceWaterhouseCoopers S.p.A. che esprime con apposita relazione distinta un'attestazione circa la conformità delle informazioni fornite ai sensi dell'art.3, comma 10, del D.Lgs. 254/2016.

Il Gruppo FNM ha previsto un percorso di miglioramento continuo relativo agli ambiti di sostenibilità e ha tradotto il proprio impegno concreto all'interno del Piano di Sostenibilità 2020, approvato dal Comitato CSR e dal Consiglio d'Amministrazione di FNM S.p.A. il 15 giugno 2017. Il documento è stato elaborato a partire dal Piano Strategico 2016-2020 del Gruppo e considerando, come linee guida, i 17 *Sustainable Development Goals* (SDGs) delle Nazioni Unite. Sulla base di questi sono stati selezionati i 10 SDGs più rilevanti all'intero della catena del valore del Gruppo e, attraverso un confronto con il top management, sono stati individuati ed

³ I dati 2016 sono stati aggiornati rispetto a quelli pubblicati nel Bilancio di Sostenibilità 2016 in considerazione del nuovo perimetro di rendicontazione, al fine di consentire una migliore valutazione sull'andamento dinamico delle attività e dei servizi nel biennio di riferimento 2016-2017.

⁴ Il Comitato di Indirizzo Bilancio di Sostenibilità guidato dalla funzione CSR-Sostenibilità è composto dai membri del Comitato CSR e da un rappresentante di ognuna delle seguenti aree: Acquisti, Affari Societari Legali e Regolatori, Amministrazione e Finanza, Internal Audit e Risk Management, Pianificazione Strategica, Risorse Umane di FNM, FERROVIENORD, FNM Autoservizi, NORD_ING, E-Vai e Trenord.

elaborati i 4 Goal (Pilastri) per la definizione della Strategia di Sostenibilità, declinati a loro volta in oltre 10 obiettivi, 50 azioni e specifici target di sostenibilità al 2020. Il Piano di Sostenibilità sarà oggetto di revisione annuale.

Per quanto riguarda, invece, gli ambiti previsti dal D.Lgs. 254/2016 a cui il Gruppo FNM deve attenersi, è riportata di seguito una sintesi delle progettualità pianificate per ciascun area:

- **Ambiente**

Il Gruppo FNM è impegnato nella ricerca costante di soluzioni volte a garantire un utilizzo responsabile delle risorse naturali, l'efficientamento dei consumi energetici, la gestione delle emissioni in atmosfera e la salvaguardia della biodiversità. Per questa ragione si prevede l'attuazione della seguente progettualità prevista dal Piano di Sostenibilità 2020 volta a contribuire positivamente alla protezione e alla salvaguardia dell'ambiente:

- i. Progressiva implementazione di progetti di efficientamento energetico e riduzione dei consumi attraverso la sostituzione dei sistemi di illuminazione e riscaldamento con impianti maggiormente performanti;
- ii. Progressiva attuazione di una strategia volta a favorire l'uso efficiente delle risorse e la gestione responsabile dei rifiuti;
- iii. Progressivo inserimento nei bandi di gara di criteri di sostenibilità ambientale per l'acquisto di materiale rotabile su ferro e di prescrizioni per limitare il rumore legato alle attività di cantiere;
- iv. Riduzione delle emissioni di CO₂ prodotte dai mezzi d'opera;
- v. Definizione e approvazione di Linee Guida per acquisti sostenibili.
- vi. Progressivi interventi di tutela della biodiversità con progetti per gli attraversamenti protetti della fauna.

- **Aspetti Sociali**

L'impegno sui temi sociali è sempre stato al centro dei valori e degli obiettivi del Gruppo FNM che si impegna a instaurare la cultura della sicurezza e della qualità del servizio, promuovendo soluzioni di mobilità sostenibile e integrata, per migliorare la vivibilità della città, la qualità della vita e il grado di inclusione sociale.

Anche in questo ambito, attraverso il Piano di Sostenibilità 2020, si è deciso di prevedere una progettualità che prevede la realizzazione delle seguenti attività:

- i. Progressiva diffusione di una cultura relativa ai temi Safety & Security, attraverso l'implementazione di presidi di vigilanza nelle stazioni ed in movimento, sistemi di videosorveglianza e copertura della rete ferroviaria con sistemi di sicurezza SCMT (Sistema Controllo Marcia Treno) e ammodernamento della flotta;
- ii. Progressiva trasformazione e valorizzazione delle stazioni in "luoghi da vivere" a valenza commerciale e culturale;
- iii. Progressivo inserimento nei bandi di gara per l'acquisto di materiale rotabile su ferro di criteri che incidono sulla qualità del servizio;
- iv. Sviluppo e attuazione di un piano di comunicazione volto a rafforzare la comunicazione con gli utenti.

- **Attinenti al Personale**

Il Gruppo FNM ha già sviluppato diverse iniziative legate alla valorizzazione del proprio capitale umano, con particolare riferimento alla salute e sicurezza dei dipendenti, al welfare aziendale e alla diversità e all'inclusione sociale. Anche in questo ambito, il Piano di Sostenibilità 2020 prevede una serie di attività così articolate:

- i. Continuare a investire in formazione in tema di Salute e Sicurezza e Prevenzione degli infortuni nei luoghi di lavoro;
- ii. Progressivo inserimento di obiettivi di sostenibilità sociale e ambientale nei programmi di incentivazione dei dirigenti del Gruppo FNM (MBO);
- iii. Progressiva implementazione di iniziative di welfare, tra cui la definizione di un piano di attivazione dello smart working per la popolazione aziendale eleggibile.

- **Rispetto dei Diritti Umani**

Il Gruppo FNM riconosce il valore intrinseco di ogni persona e opera costantemente per assicurare il rispetto dei diritti umani nell'intera catena del valore, promuovendo l'accessibilità senza alcuna forma di discriminazione e favorendo l'utilizzo del servizio da parte di persone a mobilità ridotta. È in fase di svolgimento il percorso progettuale identificato dal Piano di Sostenibilità 2020 che prevede la realizzazione delle seguenti attività:

- i. Progressiva definizione e attuazione di azioni volte a migliorare l'accessibilità delle stazioni e della flotta, al fine di ridurre le barriere architettoniche con la realizzazione di sottopassi, pensiline, ascensori e percorsi guidati per non vedenti;
- ii. Continuo impegno nel garantire l'uguaglianza di genere con la sottoscrizione della dichiarazione "*Women in Transport - EU Platform for change*"⁵ promossa dalla Commissione Europea.

- **Lotta contro la Corruzione Attiva e Passiva**

Al fine di poter sviluppare una gestione mirata nella lotta alla corruzione attiva e passiva, si prevede l'attuazione delle seguenti attività in linea a quanto previsto dal Piano di Sostenibilità 2020:

- i. Progressiva erogazione di corsi di formazione sui rischi corruttivi per le figure apicali e il personale più esposto a rischio corruttivo e conclusione di un piano di audit delle attività e dei processi aziendali più esposti a rischio corruttivo;
- ii. Avvio e implementazione di un processo di due diligence per i business partner del Gruppo;
- iii. Attivazione di un canale interno di consultazione sulle tematiche di anticorruzione, trasparenza e legalità.

⁵ Maggiori informazioni sull'iniziativa sono disponibili all'interno del sito istituzionale della Commissione Europea: https://ec.europa.eu/transport/themes/social/women-transport-eu-platform-change_en.

LETTERA DEL PRESIDENTE AGLI STAKEHOLDER

[GRI 102-14]

Il 2017 per il Gruppo FNM è stato l'anno in cui si è pienamente dispiegata l'attività di realizzazione del "Piano Strategico 2016-2020" (approvato a settembre 2016). Partendo dagli ultimi mesi dell'anno, tra le azioni più rilevanti vorrei ricordare l'avvio delle gare per l'acquisto di 161 nuovi treni, che si aggiungono ai 45 già messi in servizio dal 2015, per un totale di 206 convogli. Questa operazione, grazie alla quale potremo garantire entro il 2025 un rinnovo radicale della flotta oggi in circolazione, assicurando un salto di qualità nel servizio, è possibile grazie all'investimento straordinario di 1,6 miliardi di euro garantito da Regione Lombardia.

La mobilità è un fattore strategico per la qualità della vita dei cittadini, per la crescita del sistema produttivo e per lo sviluppo del turismo. Il nostro obiettivo è promuovere un sistema integrato e sostenibile, tendenzialmente a "impatto zero", in cui ogni singola persona possa scegliere liberamente ciò che più si adatta alle proprie necessità.

Si inseriscono in questo contesto le operazioni che hanno caratterizzato l'anno 2017. Sul fronte del trasporto su gomma il progetto di partnership con le aziende di Bergamo (ATB Mobilità) e Brescia (Brescia Mobilità), approvato a dicembre 2017, si è affiancato alle acquisizioni in Veneto: 50% di ATV a Verona e 51% di La Linea. Parlando invece di trasporto merci, ricordo l'acquisizione del 49% di FuoriMuro e del 51% di Locoitalia. Non voglio dimenticare gli importanti lavori sulla rete di FERROVIENORD, come l'attivazione del sistema SCMT tra Cadorna e Bovisa e nella tratta Bovisa-Seveso-Camnago e l'attivazione del sistema SSC sull'intera linea Brescia-Iseo-Edolo, così come i nuovi servizi sperimentali di car sharing di E-Vai e le nostre velostazioni, già presenti in 17 scali per un totale di oltre 1.600 stalli.

In sintonia con quanto previsto dal Piano Strategico, queste azioni, che sono state confortate da positivi risultati economici e finanziari, si sono sviluppate attraverso la piena integrazione del tema della sostenibilità a tutti i livelli. La nascita della nuova struttura organizzativa, l'approvazione del Piano di Sostenibilità 2020, la stesura delle Linee Guida per gli Acquisti Sostenibili, le azioni per l'efficientamento energetico, la partecipazione a eventi come il Salone CSR, il coordinamento del Gruppo di lavoro sulla Sostenibilità di ASSTRA sono solo alcune delle attività che hanno segnato il 2017.

Con il Bilancio di Sostenibilità 2017, per la prima volta pubblicato insieme al Bilancio finanziario, vogliamo presentare il nostro impegno per contribuire allo sviluppo sostenibile del nostro territorio. E' un lavoro cui teniamo molto, consapevoli della responsabilità che portiamo verso gli azionisti, gli utenti e i cittadini tutti.

Andrea Gibelli

Presidente FNM S.p.A.

INTRODUZIONE DEL VICE PRESIDENTE – PRESIDENTE CSR

[GRI 102-14]

Il Bilancio di Sostenibilità al 2017 che qui presentiamo – preferisco definirlo così rispetto ad una fredda e burocratica DNF – rappresenta e racchiude l’eccezionale lavoro fatto in questi tre anni.

Un documento di reporting sempre più stringente e allineato con i principali parametri internazionali di reporting, denso di risultati e di obiettivi raggiunti, una miniera di dati e informazioni a disposizione degli Stakeholder per conoscere il posizionamento di FNM sui temi della sostenibilità ambientale, economica e sociale.

Come verrà spiegato nelle pagine che seguono, questa edizione del bilancio recepisce la Direttiva Europea e il relativo Decreto del Parlamento italiano, prima azienda italiana del settore del trasporto la nostra ad adempiere a questa nuova normativa.

Non una semplice applicazione burocratica di una direttiva dell’Unione Europea, ma l’occasione per lanciare una fase due in FNM.

Fase due che, facendo perno sul Piano di Sostenibilità 2020, deve porre l’Azienda verso il raggiungimento di obiettivi sfidanti, integrare sempre più gli obiettivi di sostenibilità con i risultati economici e finanziari per la creazione di un valore economico e aziendale. Valore da condividere con i nostri Stakeholder e la Comunità lombarda.

Al termine del nostro mandato triennale lasciamo quindi un Gruppo fortemente schierato sul versante della sostenibilità, delle politiche di *Corporate Social Responsibility*, della mobilità e dello sviluppo sostenibile.

Abbiamo l’ambizione di guidare, nel nostro settore, il sistema delle imprese verso forme di mobilità innovative, nel contempo, di rappresentare in Europa e nel mondo l’eccellenza italiana.

Fabrizio Garavaglia

Vice Presidente FNM S.p.A.
Presidente CSR

1. IL PROFILO DEL GRUPPO FNM

1.1 PRINCIPALI HIGHLIGHTS

Modello di business del Gruppo FNM		Nuove alleanze: rafforzamento, espansione e sviluppo del Gruppo FNM
5 regioni in cui il Gruppo opera: Lombardia, Veneto, Piemonte, Friuli Venezia Giulia e Liguria	Valori alla base dell'operato di FNM: Responsabilità, Integrità, Trasparenza, Efficienza e Merito	(a) nel settore di trasporto su gomma - acquisizione del 50% della Società Azienda Trasporto Verona (ATV) – costituzione del Nuovo Trasporto Triveneto (N.T.T.) – acquisizione del 51% di La Linea S.p.A. ⁶ – creazione della jointventure Nuovi Trasporti Lombardi S.r.l. (NTL) (b) nel settore trasporto merci e logistica - acquisizione del 49% di FuoriMuro S.r.l. e del 51% di Locoitalia S.r.l.
8 settori di business in cui opera il Gruppo FNM: trasporto su ferro, su gomma, mobilità elettrica, ingegneria e progettazione, merci e logistica, gestione della rete, energia e sistemi ICT		

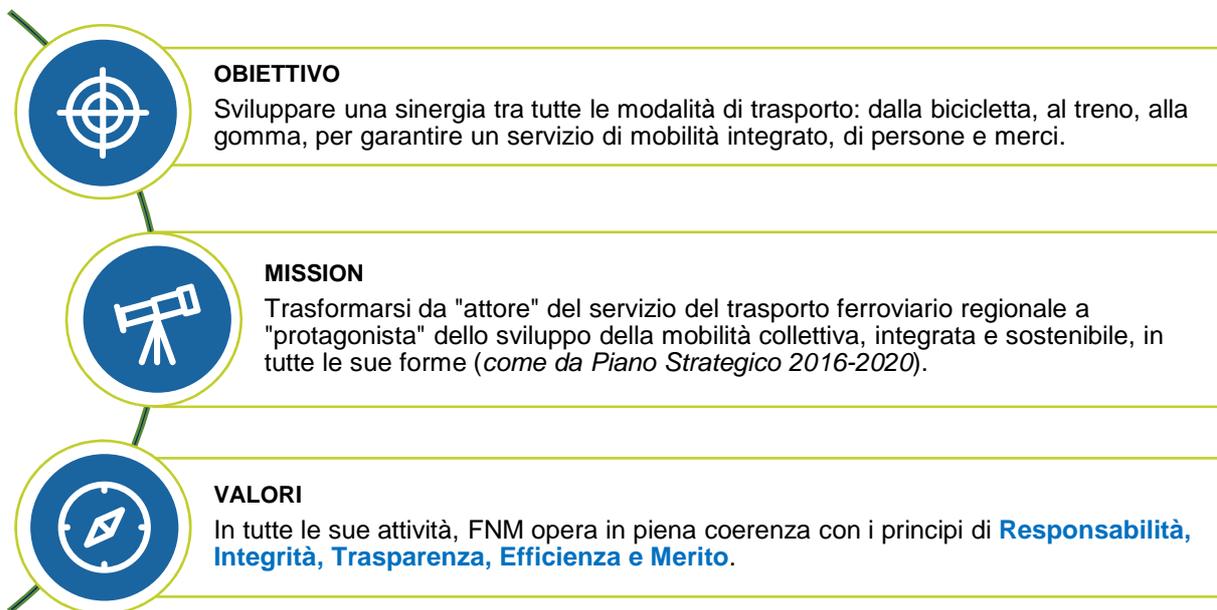
⁶ Con efficacia dal 1 gennaio 2018

FNM è il **principale Gruppo integrato nel settore del trasporto su ferro e gomma in Lombardia e nel Nord Italia**, e insieme a Trenord, è il **secondo operatore ferroviario italiano**. Attraverso le Società controllate è presente anche nei settori dell'ingegneria, della progettazione infrastrutturale, della logistica, della mobilità elettrica, dell'energia e dei sistemi ICT.

La holding FNM svolge funzioni di direzione e coordinamento strategico-operativo per tutte le Società controllate ed è **quotata alla Borsa di Milano**. L'azionista di riferimento è Regione Lombardia.

1.2 VISION, MISSION E VALORI

[GRI 102-16]



BOX: L'IDENTITÀ E IL BRAND MANAGEMENT

L'approvazione del Piano Strategico 2016-2020 ha sancito l'avvio di una fase di forte rinnovamento per il Gruppo FNM: dalla tradizionale attenzione al trasporto ferroviario, alla promozione di nuove soluzioni integrate di mobilità sostenibile.

Per rendere anche "visivamente" percepibili queste novità, è stato adottato un **nuovo logo del Gruppo**, accompagnato dalla frase "**Idee in movimento**". La nuova immagine e le parole sintetizzano in maniera efficace la volontà di comunicare e rendere evidente la nuova fase che il Gruppo sta attraversando, senza tuttavia dimenticare la propria identità, aprendosi a un **futuro caratterizzato da innovazione, sostenibilità, condivisione e partecipazione**.



Immagine X. Il nuovo logo di FNM

1.3 LINEE DI BUSINESS

[GRI 102-2] [GRI 102-3] [GRI 102-6] [GRI 102-7]

L'assetto organizzativo del Gruppo distingue competenze e attività tra le diverse Società, affinché ciascuna possa focalizzarsi su un settore specifico:



Service & Ro.S.Co.



La holding **FNM S.p.A.** è una società per azioni con sede a Milano, quotata alla Borsa di Milano dal 1926, ha funzioni di **direzione e coordinamento** di tutte le Società controllate, e funge da Rolling Stock Operating Company (Ro.S.Co.) per la gestione e locazione del materiale rotabile.



Rete



FERROVIENORD S.p.A. gestisce una rete ferroviaria di **330 km**, divisa tra il ramo Milano (**222 km**) e il ramo Iseo (**108 km**) e **115 stazioni** e fermate di servizio viaggiatori. Presiede alle attività di manutenzione ordinaria e straordinaria della rete ferroviaria, dei lavori di potenziamento e delle attivazioni di nuovi impianti, operando in sinergia con **NORD_ING**.



TPL – Trasporto Pubblico Locale

TPL FERRO



Trenord S.r.l. gestisce il servizio ferroviario di trasporto passeggeri, regionale e locale. L'attività si sviluppa su una rete di **1.900 km** distribuita su **40 direttrici** e **61 linee**, di cui **13 linee suburbane (S)** e **passante ferroviario**, **46 linee Regio e Regio Express**, linee **Tilo** (Treni Regionali Ticino Lombardia) e **Lunga percorrenza** (in collaborazione con le società Deutsche Bahn (DB) e le Ferrovie Federali Austriache - OBB) e **2 linee** di collegamento con **Malpensa**.

La società, nata il 3 maggio 2011, è una joint venture fra **Trenitalia** (Divisione Trasporto Regionale Lombardia) e **Gruppo FNM**, entrambi partecipanti al **50%**.

TPL GOMMA



FNM Autoservizi S.p.A. è concessionaria di quote dei servizi di trasporto pubblico su gomma. L'azienda garantisce il servizio tramite **17** autolinee di trasporto pubblico locale e **1** autolinea di Gran Turismo provinciale (Milano - Campione d'Italia).



Azienda Trasporti Verona S.r.l. (ATV)¹ gestisce il trasporto pubblico urbano ed extraurbano su gomma nella provincia di Verona. È controllata per il **50%** da **FNM S.p.A** e per il restante **50%** dal **Comune di Verona** attraverso l'**Azienda Mobilità Trasporti S.p.A. (AMT)**.



Mobilità sostenibile in car-sharing



E-Vai S.r.l. offre servizi di **car-sharing** con veicoli elettrici o bimali, finalizzati al completamento della mobilità pubblica e in particolare ferroviaria, secondo modelli di business tradizionali e innovativi.

¹ Società non consolidata nel perimetro dei dati e delle informazioni sociali e ambientali.



Progettazione



NORD_ING S.r.l. è la società del Gruppo FNM che progetta e coordina la realizzazione degli interventi di potenziamento infrastrutturale e di ammodernamento della rete ferroviaria e degli impianti di FERROVIENORD.



Trasporto merci



DB Cargo Italia S.r.l.² è la società che gestisce il trasporto merci. È controllata al **60%** dal Gruppo tedesco **DB CARGO AG** e per il **40%** da **FNM S.p.A.**.



FuoriMuro – Servizi Portuali e Ferroviari S.r.l.² è dal 2010 la Società che gestisce in esclusiva, su incarico dell'Autorità Portuale, le manovre ferroviarie all'interno del Porto di Genova. A seguito dell'ingresso in di **FNM S.p.A.** a marzo 2017, il Capitale Sociale è stato ripartito tra **InRail (20,4%)**, **Tenor (30,6%)** e **FNM (49%)**.



LocoItalia S.r.l.² è una **Ro.S.Co** dedicata all'acquisto e al noleggio del materiale rotabile. La società è stata acquisita a settembre 2017 da **FNM S.p.A.** con una quota di partecipazione del **51%**. La restante parte, il **24,5%** è posseduta da **FuoriMuro S.r.l.** e il **24,5%** da **Tenor S.r.l.**



Informatica



NordCom S.p.A.² opera nel mercato **ICT** in qualità di **system integrator** e **solution provider** rivolgendosi alle imprese e alla pubblica amministrazione. La società è controllata al **58%** da **FNM S.p.A.** e al **42%** da **Telecom Italia S.p.A.**



Energia



Nord Energia S.p.A.² ha realizzato e gestisce una centrale di produzione e un elettrodotto per l'importazione di energia elettrica dal Canton Ticino. La società è attualmente partecipata al **60%** da **FNM S.p.A.** e al **40%** da **SPE Società per Partecipazioni Energetiche S.A.**

² Società non consolidata nel perimetro dei dati e delle informazioni sociali e ambientali.

1.4 IL GRUPPO FNM

Il Gruppo al 31 dicembre 2017 è così strutturato:

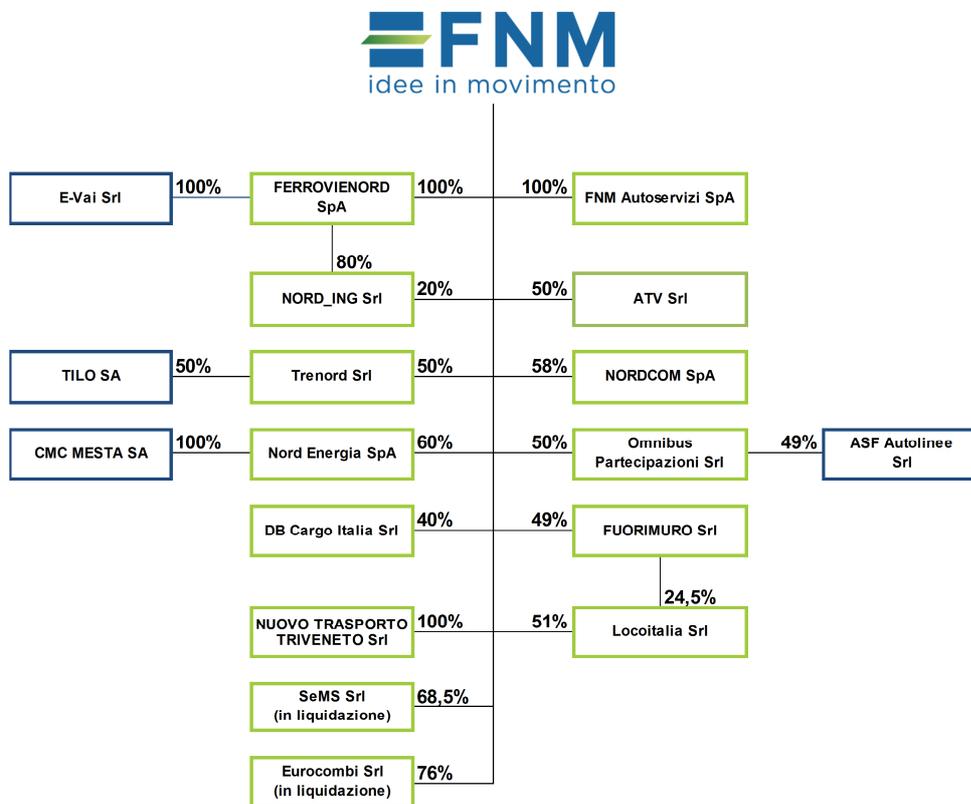


Immagine X. Società del Gruppo FNM

1.5 MERCATI DI RIFERIMENTO

[GRI 102-6]

Il Gruppo offre, tramite soluzioni di viaggio differenti e integrate, servizi di trasporto per spostamenti su tutto il territorio della Lombardia ed in altre Regioni del Nord Italia.



Per maggiori approfondimenti si rimanda alla Mappa dei Servizi riportata all'inizio del documento

2. MODELLO DI BUSINESS E STRATEGIA

2.1 PRINCIPALI HIGHLIGHTS

Piano Strategico 2016-2020	Piano di Sostenibilità 2020	Stakeholder engagement
<p><i>Delinea 3 prospettive</i></p> <p>focalizzazione, rafforzamento ed espansione nel settore della mobilità</p> <p><i>attraverso 4 Pilastri</i></p> <p>Sviluppo del trasporto passeggeri, gestione della flotta, del settore della logistica e dell'infrastruttura di trasporto</p>	<p>Include 4 Goal, oltre 10 obiettivi e più di 40 azioni e oltre 50 specifici target di sostenibilità</p>	<p>Eventi multistakeholder nel Comune di Busto Arsizio e presso la Comunità Montana (Iseo-Breno) con i rappresentanti di oltre 40 Comuni della Valle Camonica e 8 Comuni del Sebino Bresciano</p> <p>Questionari somministrati a Influencer lombardi</p> <p>Incontri con 3 Direzioni Generali e 1 Direzione Centrale di Regione Lombardia Direzione Generale Programmazione, Finanza e Controllo di Gestione; Direzione Generale Ambiente, Energia e Sviluppo Sostenibile; Direzione Generale Sviluppo Economico e con la Direzione Centrale Infrastrutture e Mobilità Sostenibile</p>
<p>La matrice di materialità e la correlazione con i principali rischi, in ottemperanza al D.Lgs. 254/2016 presentate all'approvazione del CdA il 1 marzo 2018</p>		<p>Workshop interno per l'aggiornamento della matrice di materialità ha visto la partecipazione di 50 dipendenti, di cui oltre il 70% rappresentato da Direttori e Dirigenti del Gruppo FNM e Trenord</p>

2.2 LA CATENA DEL VALORE

L'attività del Gruppo è da sempre finalizzata alla **creazione di valore per gli Stakeholder e per l'intera comunità**, producendo impatti positivi sull'intero sistema economico, sociale e ambientale attraverso l'offerta di servizi efficienti, accessibili e sostenibili nel tempo.

La **catena del valore** del Gruppo vede, nella sua sintesi, una relazione profonda tra le attività di business legate alla corretta gestione dell'infrastruttura, della catena di fornitura e dell'erogazione di servizi di mobilità sostenibile. I risultati ottenuti da tali processi si manifestano, direttamente e indirettamente, nella creazione di posti di lavoro, nell'offerta integrata di mezzi di trasporto accessibili ed efficienti, nel contributo a una mobilità più sostenibile con minori impatti sull'ambiente.

Gli effetti positivi di medio e lungo termine per tutti gli Stakeholder del Gruppo sono rappresentabili attraverso un forte **contributo allo sviluppo del tessuto sociale ed economico del territorio** all'interno di una Regione tra le più sviluppate nel contesto europeo.

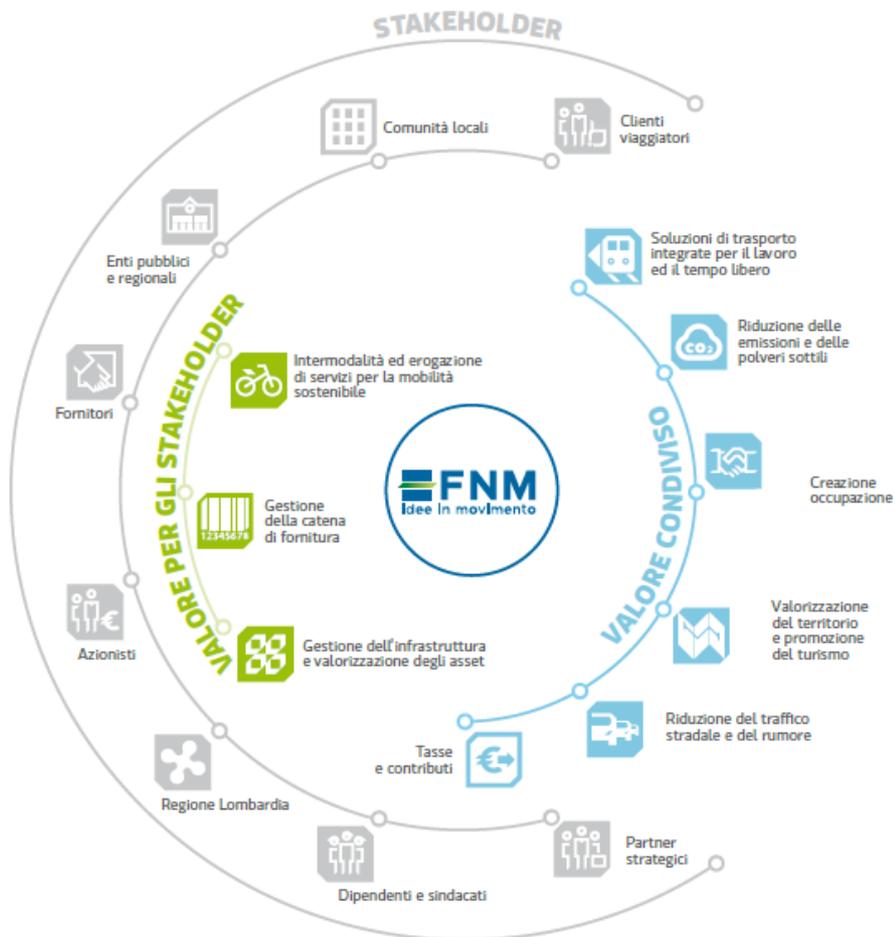


Immagine X. La catena del valore del Gruppo FNM

2.3 IL PIANO STRATEGICO E IL PIANO DI SOSTENIBILITÀ

Nel 2016 è stato approvato il **Piano Strategico 2016-2020** che delinea una prospettiva di rafforzamento ed espansione del Gruppo nel settore della mobilità attraverso **quattro pilastri fondamentali**:

Pilastro	Obiettivi strategici al 2020	Azioni implementate
1. Rinnovo della flotta	<ul style="list-style-type: none"> Investimenti in nuovo materiale rotabile per il servizio ferroviario in Lombardia. Conferma del ruolo, unico in Italia, di FNM quale RoSco, (Rolling Stock company) mediante l'effettuazione di investimenti in materiale rotabile, a partire dalla realizzazione del programma di rinnovo della flotta di treni di Trenord. 	Investimenti di quasi € 500 mln tra il 2015 e il 2018 per la messa in servizio di 45 nuovi treni per il trasporto ferroviario regionale e avvio di 3 gare per l'attivazione dei contratti per la fornitura di 161 nuovi treni entro il 2025.
2. Sviluppo del trasporto passeggeri	<ul style="list-style-type: none"> Rafforzamento del posizionamento del Gruppo nel settore del trasporto pubblico su gomma. 	<p>Acquisizione del 50% della Società Azienda Trasporti Verona Srl (ATV) operante nell'area urbana e extraurbana di Verona e la costituzione della Società Nuovo Trasporto Triveneto (N.T.T.).</p> <p>Acquisizione, a fine dicembre 2017, della Società "La Linea S.p.A.", con efficacia dal 1 gennaio 2018, operante nel settore del trasporto pubblico locale su gomma e del noleggio autobus con conducente.</p> <p>Approvazione del progetto di joint venture tra FNM S.p.A., ATB Mobilità S.p.A. e Brescia Mobilità S.p.A. che le vedrà proprietarie nella Società Nuovi Trasporti Lombardi S.r.l. (NTL).</p>
	<ul style="list-style-type: none"> Rilancio del settore della mobilità sostenibile in Lombardia, attraverso lo sviluppo dei servizi E-Vai, per realizzare modalità innovative per il collegamento dell'"ultimo miglio". Avvio di un programma di investimenti in una flotta di auto elettriche di ultima generazione, finalizzato ad un nuovo modello di car sharing e car pooling. 	Approvazione del nuovo Piano Industriale di E-Vai , che sancisce il passaggio della Società dalla proprietà della rete (FERROVIENORD) alla holding (FNM) e prevede il progressivo aumento del parco auto di nuove auto elettriche con l'obiettivo sfidante di raggiungere un parco auto di oltre 500 vetture entro il 2022 .
3. Sviluppo piattaforma intermodale di eccellenza	<ul style="list-style-type: none"> Rafforzamento del posizionamento del Gruppo nel settore del trasporto merci su ferro. Sviluppo di progetti di logistica e trasporto merci su ferro nel Nord-Ovest, contribuendo allo sviluppo dell'intermodalità fra i porti della Liguria e i mercati finali sia in Italia sia nel Centro Europa. 	Acquisizione del 49% della Società FuoriMuro Servizi Portuali e Ferroviari Srl e del 51% di Locoitalia , Società attiva nel noleggio di locomotori per il trasporto di merci.
4. Sviluppo infrastrutture di trasporto	<ul style="list-style-type: none"> Efficientamento della gestione e dello sviluppo dell'infrastruttura ferroviaria affidata in concessione da Regione Lombardia a Ferrovienord fino al 31 ottobre 2060. 	<p>Realizzazione di studi di fattibilità per la progettazione di interventi di efficientamento energetico presso lo stabile di Cadorna e le stazioni Nord Cadorna e Bovisa Politecnico.</p> <p>Partecipazione delle Società del Gruppo FNM a progetti europei per lo sviluppo di nuovi modelli di business.</p>

In linea con il Piano Strategico 2016-2020 che punta a trasformare il Gruppo da operatore del trasporto su ferro a “polo” della mobilità in Lombardia, nel corso del 2017 il **Gruppo ha definito il proprio Piano di Sostenibilità 2020**.

Il Piano di Sostenibilità 2020 definisce la visione strategica in ambito sostenibilità e si declina in 4 Goal, 17 obiettivi, oltre 40 azioni e relativi target specifici di sostenibilità.

In particolare, per la definizione del Piano di Sostenibilità è stato seguito un approccio metodologico così delineato:

1. **Identificazione dei 10 Sustainable Development Goals (SDGs)⁹ più rilevanti** all'interno della catena del valore del Gruppo derivanti dall'analisi dei 17 SDGs e dei relativi 169 target ad essi collegati definiti e approvati dalle Nazioni Unite.
2. **Svolgimento di un'analisi preliminare** che ha preso in considerazione le linee strategiche del Piano Strategico, nonché il contesto di riferimento e i risultati di studi di benchmark di settore.
3. **Realizzazione di un workshop interno** strutturato in 4 tavoli di lavoro collegati ad altrettante aree di discussione (cluster), con il coinvolgimento del top management del Gruppo.
4. **Identificazione dei principali obiettivi, azioni e dei relativi target specifici di sostenibilità.**

È importante sottolineare che gli obiettivi e i relativi target del Piano di Sostenibilità sono stati **sottoscritti dal Management** del Gruppo e **approvati dal Comitato CSR** e dal **Consiglio di Amministrazione** il **15 giugno 2017**. Lo sviluppo delle azioni del Piano è monitorato annualmente dal Comitato di Indirizzo del Piano di Sostenibilità coordinato dalla funzione CSR-Sostenibilità.

GOAL PIANO DI SOSTENIBILITÀ AL 2020 DEL GRUPPO		SDGs di riferimento				
	Instaurare una cultura della qualità focalizzata sul viaggiatore					
	Promuovere la mobilità sostenibile e integrata , incentivando l'uso dei mezzi di trasporto pubblico per migliorare la vivibilità della città, la qualità della vita e il grado di inclusione sociale					
	Sviluppare una gestione strategica delle tematiche di sostenibilità ambientale per minimizzare gli impatti del Gruppo					

⁹ Gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs), validi per il periodo 2016-2030, sono stati approvati dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite il 25 settembre 2015 nel contesto dell'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile che definisce un Piano di Azione globale per l'eradicazione della povertà, la riduzione delle disuguaglianze e rispetto dell'ambiente.



Figura X. Piano di Sostenibilità 2020 del Gruppo FNM

Da qui discendono, per ogni Goal, **obiettivi, azioni e target specifici**. È fornito di seguito, a titolo esemplificativo, un estratto del **Goal 3**:



Figura X. Goal 3 - Obiettivo n.1, azioni e target specifici del Piano di Sostenibilità 2020 del Gruppo FNM

In questo processo si inseriscono anche i singoli progetti quali, tra gli altri, lo sviluppo della **sharing mobility** (progetto E-Vai 3.0 e nuove velostazioni), l'inserimento di **elementi di sostenibilità** nella **catena di fornitura**, l'inclusione nei **sistemi di valutazione del management (MBO)** del raggiungimento di obiettivi di sostenibilità ambientale e sociale e la **costituzione** di una **Fondazione** dedicata alla ricerca e all'innovazione nel campo della mobilità sostenibile.

Per maggiori informazioni sui contenuti del Piano di Sostenibilità 2020 è possibile consultare il documento completo sul sito web <http://www.fnmgroup.it/it/piano-di-sostenibilita>

2.4 IL DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER

[GRI 102-40]

Il dialogo con gli Stakeholder rappresenta uno strumento fondamentale per garantire il successo e la crescita nel lungo termine del Gruppo, il quale si impegna a instaurare **relazioni trasparenti di dialogo** volte a creare **occasioni di scambio e comunicazione**, confermandosi attore attento alle esigenze dell'ambiente in cui opera e dei suoi interlocutori.

Il **Codice Etico e di Comportamento** del Gruppo definisce le linee guida da adottare nelle relazioni verso ciascun Stakeholder, stabilendo i principi e le modalità di comportamento da seguire per ognuno di essi. Il Gruppo FNM cura costantemente i rapporti con i propri Stakeholder al fine di **favorire il dialogo e cogliere suggerimenti** utili per perseguire al meglio la propria mission. Per tale ragione, **promuove** attivamente la **realizzazione di incontri, conferenze, gruppi di lavoro istituzionali e presentazioni pubbliche** relative ai temi di interesse comune, utili ad alimentare il processo di miglioramento continuo delle proprie attività ed operazioni.



Figura X. Mapa degli stakeholder

L'attività di Ascolto sul territorio

Il Gruppo si prefigge l'obiettivo di promuovere un'attività di analisi strategica per il territorio ed esercitare un ruolo attivo di **partecipazione al dibattito locale e di confronto con la comunità locale**. Il continuo dialogo e scambio di opinioni con gli Stakeholder chiave consente di determinare i temi materiali, ovvero le tematiche economiche, ambientali e sociali di maggiore rilevanza del Gruppo.

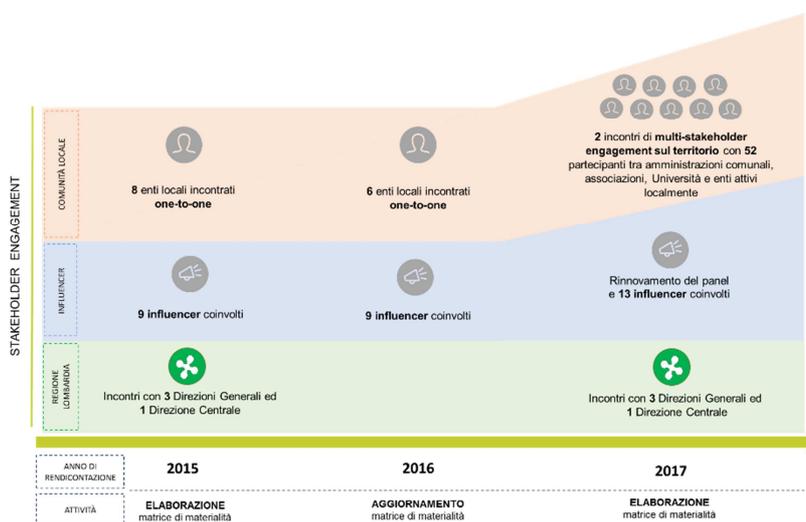


Figura X. Sintesi delle attività di Stakeholder engagement realizzate dal Gruppo

Nel 2017, il Gruppo ha intrapreso molteplici iniziative di confronto con i propri Stakeholder, tra le quali, per la prima volta, incontri di **multi-stakeholder engagement**, presso i Comuni presenti nel territorio lombardo. Gli **incontri** sono stati **estesi alla partecipazione congiunta di amministrazioni comunali**,

associazioni, scuole, Università, enti attivi sul territorio, stampa e altri operatori della mobilità.

Multi-stakeholder engagement

Il primo incontro è stato realizzato presso il comune di **Busto Arsizio**, mentre il secondo a **Breno**, in collaborazione con la **Comunità Montana** e il **Consorzio BIM della Valle Canonica**. I due eventi hanno rappresentato utili occasioni di dialogo sui temi legati al rapporto tra il Gruppo e il territorio e hanno permesso di raccogliere valutazioni e suggerimenti relativi alle **tematiche ritenute di particolare rilevanza** cui il Gruppo deve concentrare il proprio impegno.



Immagine X. Sintesi delle aspettative espresse degli Stakeholder nel corso degli incontri di multi-stakeholder engagement

Durante gli incontri, è stato inoltre **condiviso l'impegno verso la sostenibilità** che ormai da anni caratterizza il Gruppo, presentando le principali attività e iniziative intraprese, nonché gli obiettivi raggiunti in merito ai temi economici, ambientali e sociali.

Coinvolgimento di rilevanti influencer

Al fine di estendere ulteriormente il coinvolgimento degli Stakeholder e rafforzare la presenza sul territorio è stato coinvolto un panel di rilevanti **Influencer** i quali, attraverso un questionario on-line, hanno condiviso le loro valutazioni, spunti e suggerimenti relativi ai temi di sostenibilità rilevanti per il Gruppo.



Immagine X. Sintesi dei suggerimenti segnalati dagli Influencer

Coinvolgimento di Regione Lombardia

A completamento del processo di engagement sono stati organizzati **4 incontri con le principali Direzioni di Regione Lombardia** più coinvolte sulle attività del Gruppo e sulle tematiche di sostenibilità: Direzione Generale Programmazione, Finanza e Controllo di Gestione; Ambiente, Energia e Sviluppo Sostenibile; Sviluppo Economico e Direzione Centrale Infrastrutture e Mobilità Sostenibile. Considerando come Regione Lombardia principale Stakeholder di riferimento, gli incontri sono stati utili per confrontarsi sugli aspetti di fondamentale importanza per il Gruppo e sulle possibili collaborazioni in merito ai temi di interesse comune, al servizio del territorio e della comunità.



Immagine X. Sintesi dei punti di particolare importanza segnalati da Regione Lombardia



Immagine X. Le principali associazioni a cui aderisce il Gruppo

2.5 LA MATRICE DI MATERIALITÀ DEL GRUPPO FNM

[GRI 102-46] [GRI 102-47]

La **matrice di materialità**, come già evidenziato, è il risultato di analisi interne ed esterne in relazione a tematiche ritenute di particolare rilevanza per il Gruppo, considerando il business di riferimento e il contesto in cui opera.

Per identificare le tematiche materiali necessarie ad assicurare la corretta rappresentazione e comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotto è stata adottata una **metodologia** basata sui seguenti passi:

Identificazione delle tematiche: è stata **elaborata una lista di tematiche** basata sull'analisi del **contesto di riferimento** e dei **principali trend del settore trasporto**. In particolare, sono stati presi come riferimento i seguenti documenti: i report di sostenibilità dei principali player del settore dei trasporti, le linee guida di rendicontazione "GRI Standards", i principali studi nazionali ed internazionali, le disposizioni e linee guida nazionali e comunitarie relative alle informazioni di carattere non finanziario (tra cui: il D.Lgs. 254/2016, la Direttiva Europea 2014/95/UE, la Comunicazione della Commissione Europea "*Orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario*" 2017/C 215/01, il documento "*The 2030 Agenda for Sustainable Development*" delle Nazioni Unite e il documento "*The Global Risk Report 2017*" del World Economic Forum).

Valutazione interna: le tematiche identificate sono state quindi sottoposte alla **valutazione del top management del Gruppo**. La valutazione, avvenuta durante un **workshop interno** organizzato il 24 ottobre 2017, è stata effettuata sulla base della rilevanza delle tematiche per il Gruppo in considerazione degli impatti economici, ambientali e sociali, sia positivi che negativi, da esso generati.

Valutazione esterna: le tematiche identificate sono altresì state sottoposte alla **valutazione degli Stakeholder del Gruppo**, in considerazione delle loro aspettative ed esigenze decisionali, attraverso le iniziative di Stakeholder engagement esterno già descritte nel paragrafo 2.4 e così sintetizzati:

- a. **multi-stakeholder engagement: 2 eventi** presso i comuni di **Busto Arsizio e Breno**, con rappresentanti delle Comunità locali (scuole, Università, stampa, operatori della mobilità, enti attivi sul territorio), della Pubblica Amministrazione (tra cui le amministrazioni comunali) e di molteplici associazioni del territorio;
- b. **Coinvolgimento di rilevanti influencer: survey on-line** per coinvolgere rilevanti **Influencer** del mondo accademico, enti di ricerca, partner commerciali, rappresentanti di associazioni di categoria e giornalisti;
- c. **4 Direzioni di Regione Lombardia:** incontri *one-to-one*.

Elaborazione della matrice di materialità: le valutazioni raccolte sono state elaborate, anche in considerazione dell'analisi di prioritizzazione degli Stakeholder, condivisa con il

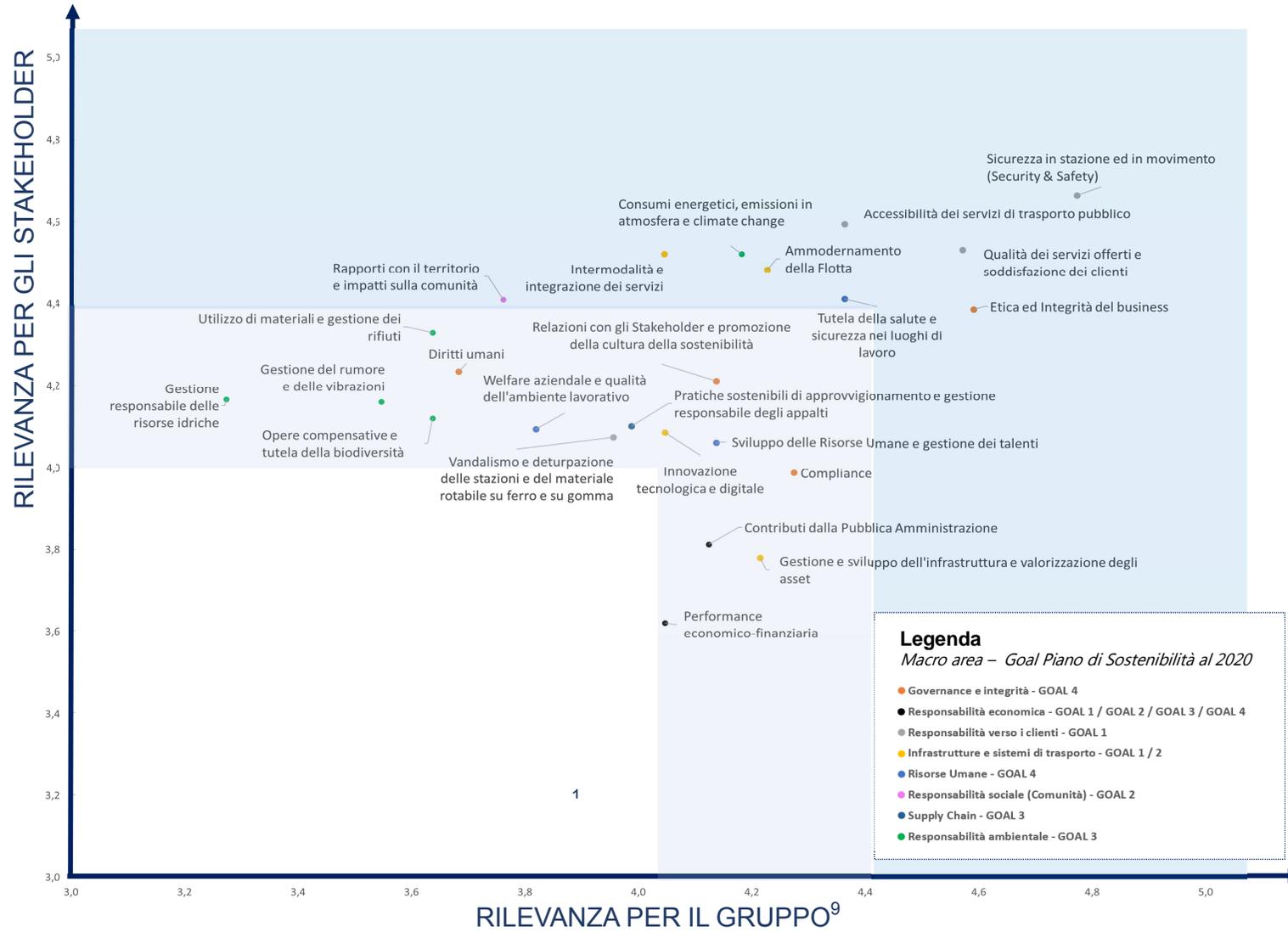
top management. Il processo ha permesso **l'identificazione delle tematiche materiali** per il Gruppo, raccolte in macro-aree di riferimento e illustrate nella matrice di materialità riportata di seguito.

In particolare, si segnala la presenza di nove tematiche particolarmente rilevanti per il Gruppo ed i suoi Stakeholder e opportunamente segnalate all'interno della matrice di materialità nell'area più esterna di colore più scuro (Accessibilità dei servizi di trasporto pubblico; Ammodernamento della flotta; Consumi energetici, emissioni in atmosfera e climate change; Etica ed Integrità del business; Intermodalità e integrazione dei servizi; Qualità dei servizi offerti e soddisfazione dei clienti; Rapporti con il territorio e impatti sulla comunità; Sicurezza in stazione e in movimento (Security & Safety); Tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro).

Correlazione delle macro-aree con gli obiettivi del Piano di Sostenibilità al 2020:

È stata, inoltre, identificata la **correlazione** esistente tra le macro-aree di riferimento collegate all'esito dell'**analisi di materialità** e con la **strategia di sostenibilità** di FNM. In particolare, ognuna delle 8 macro-aree identificate è stata collegata ad uno o più Goal del **Piano di Sostenibilità 2020**, sulla base delle relative caratteristiche e dell'allineamento con gli impegni di sostenibilità sanciti. L'analisi ha consentito, quindi, di dare un valore aggiunto alla presentazione delle principali informazioni contenute all'interno della DNF, con una visione prospettica e strategica di sostenibilità.

Figura X: La matrice di materialità del Gruppo



¹⁰ Nell'ambito dell'analisi di materialità del Gruppo è stata considerata anche l'iterazione con Trenord S.r.l

2.6 SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E GESTIONE DEI RISCHI (SCIGR)

[GRI 102-30]

Nello svolgimento delle proprie attività, **FNM S.p.A. e il Gruppo** sono esposti a **rischi e incertezze esterne** derivanti da fattori esogeni connessi al contesto macroeconomico, oltre a quelli specifici dei settori operativi in cui si sviluppano le operation, a cui si aggiungono i rischi derivanti da scelte strategiche e quelli interni di gestione¹¹.

FNM S.p.A. nel corso del 2014 ha predisposto e adottato, quale parte integrante del proprio Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi, un **processo di Risk Management** finalizzato all'individuazione e alla gestione delle diverse tipologie di rischio.

Lo scopo principale del processo è quello di adottare un approccio sistematico all'individuazione dei rischi prioritari e a valutarne i potenziali effetti negativi per intraprendere le opportune azioni di mitigazione. La metodologia di progetto seguita è in linea con quanto indicato dalla norma UNI ISO 31000:2010¹².

La gestione dei rischi si articola in tre livelli di controllo:

1 Controllo di primo livello (Management – risk owner)

Costituito dalle attività di controllo poste in essere dalle unità operative per garantire il corretto svolgimento delle operazioni di competenza. La responsabilità di questo livello è attribuita al **management operativo** che, nel corso dell'operatività giornaliera identifica, misura, valuta, gestisce e riporta i rischi derivanti dallo svolgimento dell'attività di propria competenza.

2 Controlli di secondo livello

Costituiti dal presidio dei processi di individuazione, valutazione, gestione e controllo dei rischi. Rientrano in questo livello il **Controllo di Gestione**, il **Dirigente Preposto**, la funzione **Risk Management e Sistemi di gestione**, il **Risk Committee** e il **Risk Manager**.

3 Controllo di terzo livello

Costituito dalle funzioni indipendenti che forniscono l'assurance complessiva sul disegno e sul funzionamento del sistema dei controlli interni e gestione dei rischi. Appartiene a questo livello la funzione di **Internal Audit e Risk Management**. Dalla Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari non si evidenziano aspetti critici riscontrati.

In continuità con il processo di valutazione dei rischi realizzato nel 2015, nel corso del 2017 si è concluso il progetto "**Operational Risk Assessment**" con l'obiettivo di garantire una migliore comprensione dei rischi, identificare le azioni correttive e valutare eventuali margini di miglioramento degli attuali programmi di copertura assicurativa in essere. Il progetto ha consentito il raggiungimento dei seguenti risultati:

- a) follow-up dei rating assegnati ai rischi già mappati;

¹¹ I rischi legati alle tematiche materiali di sostenibilità sono presentati nelle relative sezioni del Bilancio di Sostenibilità, in aggiunta alle azioni di mitigazione messe in atto.

¹² La norma UNI ISO 31000 "Gestione del rischio principi e linee guida", propone un approccio metodologico da utilizzare nell'applicare il processo di gestione dei rischi aziendali.

- b) integrazione del registro dei rischi con nuovi scenari emersi da attività di benchmark;
- c) identificazione dei 33 top risk;
- d) follow-up delle azioni di mitigazione;
- e) identificazione degli strumenti di mitigazione (operativi, contrattuali, assicurativi) per i top risk identificati.

I risultati emersi dall'attività e la relazione annuale, redatta dal **Risk Manager** sono stati presentati al **Risk Committee** a maggio 2017 e al **Comitato Controllo e Rischi** a luglio 2017.

Box – Identificazione dei rischi legati alle tematiche di sostenibilità

Nel 2017 è stato avviato un confronto tra le funzioni Risk Management e CSR-Sostenibilità per approfondire gli **ambiti di rischio legati alle tematiche di sostenibilità materiali** (presenti nella matrice di materialità) e per condividere la possibilità di **gestire in modo sinergico l'attività di risk management** e i risultati emersi **dall'attività di Stakeholder engagement**. A tal fine è stata sviluppata una mappatura dei principali fattori di rischio collegati ai temi rilevanti previsti dal D.Lgs. 254/2016 (*aspetti ambientali, sociali, legati al personale, rispetto dei diritti umani, lotta alla corruzione attiva e passiva*) e delle relative azioni di mitigazione adottate. L'analisi è stata realizzata sulla base di:

- *Registro dei rischi;*
- *Informazioni qualitative*, raccolte tramite apposite schede compilate dai referenti aziendali delle Società del Gruppo.

Il risultato di questa attività è presentata all'inizio di ogni paragrafo per le **9 tematiche "top material"** identificate nella matrice di materialità.



Per maggiori informazioni sui rischi è possibile consultare la sezione "Principali rischi e incertezze cui FNM S.p.A. e il Gruppo sono esposti" del Bilancio Consolidato di Gruppo relativo all'esercizio 2017 e le tabelle relative ai rischi di sostenibilità presenti in questo documento.

3. LA GOVERNANCE

3.1 PRINCIPALI HIGHLIGHTS

<p>Induction Program in materia di rendicontazione non finanziaria (D.Lgs. 254/2016) ai membri del CdA e del Collegio Sindacale</p>	<p>Avviati i lavori per l'istituzione di SUSTINEA - Fondazione FNM per la Mobilità Sostenibile</p>	<p>Comitato per la Corporate Social Responsibility interno al Consiglio di Amministrazione di FNM S.p.A.</p>
<p>Avviato l'iter per l'ottenimento della certificazione del sistema di gestione anticorruzione secondo lo standard ISO 37001 per il Gruppo FNM</p>	<p>Approvazione della Policy Anticorruzione, estesa a tutte le Società del Gruppo, da parte dei Consigli di Amministrazione</p>	<p>Pratica del Whistleblowing promossa e disciplinata all'interno del Codice Etico e di Comportamento e del Modello 231 di FNM S.p.A.</p>

3.2 LA GOVERNANCE

[GRI 102-18] [GRI 102-20] [GRI 405-1]

Il Gruppo opera in linea con i **principi di integrità e trasparenza** ed è consapevole dell'importanza di fondare le sue attività su un sistema di governance solido e strutturato. Gli strumenti di governance adottati sono volti a garantire la corretta erogazione dei servizi connessi alla mobilità sostenibile, il rispetto delle leggi e dei regolamenti così come l'applicazione dei più alti standard etici nella gestione del business e delle relazioni con gli Stakeholder. Per questa ragione, FNM S.p.A. gode, non solo di un sistema di governo societario conforme a quanto previsto dalla legge e dalla normativa CONSOB in vigore, allineato ai contenuti del Codice di Autodisciplina delle Società Quotate di Borsa Italiana S.p.A. e alle *best practice* nazionali ed internazionali, ma anche di un sistema di governo specifico per i temi legati alla sostenibilità.

[GRI 102-22]



Per maggiori informazioni in relazione alla composizione del Consiglio di Amministrazione fare riferimento alla tabella X nelle Schede di Approfondimento possibile consultare la Relazione sulla Corporate Governance disponibile sul sito web <http://www.fnmgroup.it/it/relazione-di-corporate-governance>

Il sistema di Corporate Governance costituisce l'elemento di base del Modello di Business di FNM e, affiancato alla strategia d'impresa, contribuisce al raggiungimento dei risultati. La struttura di Corporate Governance di FNM S.p.A. è articolata secondo il modello di amministrazione e controllo tradizionale italiano (c.d. modello "latino") che prevede un Consiglio di Amministrazione (C.d.A.), nominato dall'Assemblea degli Azionisti, al quale è affidata la gestione strategica della Società e l'attribuzione delle funzioni di vigilanza al Collegio Sindacale.



Figura X. Organi di governo e comitati del Gruppo¹³

Per maggiori informazioni in relazione alla Corporate Governance è possibile consultare la Relazione sulla Corporate Governance disponibile sul sito web <http://www.fmggroup.it/it/relazione-di-corporate-governance>

Box – Induction Program: aggiornamento normativo in materia di rendicontazione non finanziaria

A gennaio 2018 si è tenuto un **Induction Program** per aggiornare i componenti del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale circa le nuove normative e le responsabilità in capo ai vertici societari introdotte dalla Direttiva comunitaria 2014/95 recepita in Italia con il D.Lgs. 254/2016.

La nuova Direttiva obbliga la rendicontazione di **aspetti ambientali, sociali, legati al personale, al rispetto dei diritti umani, alla lotta alla corruzione attiva e passiva, alla diversità** dei membri del Consiglio di Amministrazione e ad **altre questioni** legate alla **sostenibilità**. L'obiettivo è quello di **migliorare la trasparenza e l'accountability** (rendicontazione) delle imprese e dei gruppi di grandi dimensioni, **rafforzando la fiducia** tra questi ultimi e gli Stakeholder (*inclusi investitori, cittadini ed istituzioni pubbliche*) **riconoscendo** altresì la **comunicazione di informazioni di carattere non finanziario** come **fondamentale** per gestire la transizione verso un'economia globale sostenibile.

3.3 LA GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ

Per favorire l'integrazione delle tematiche di sostenibilità in tutte le aree di business e assicurarne la conformità alle crescenti richieste della normativa europea e nazionale, anche in ambito di rendicontazione non finanziaria¹⁴, il Gruppo ha sviluppato un proprio sistema di **Governance della sostenibilità** così strutturato:

¹³ Il Consiglio ha nominato al proprio interno sette Comitati con funzioni propositive e consultive. Si rimanda alla Relazione sulla Gestione e gli Affari Societari per qualsiasi ulteriore informazione in merito alla composizione e ruoli dei Comitati interni al CdA e, in generale, alla *Corporate Governance* del Gruppo.

¹⁴ Per maggiori informazioni si rimanda al testo della Direttiva 2014/95/UE, del Decreto Legislativo 254/2016 e del Codice di Autodisciplina delle Società quotate predisposto da Borsa Italiana S.p.A..

Comitato per la Corporate Social Responsibility



- Comitato interno al C.d.A a cui è assegnato il compito di promuovere una corporate policy di carattere etico ambientale, anche attraverso il monitoraggio delle aspettative economiche, ambientali e sociali degli Stakeholder del Gruppo. Il Comitato ha anche il compito di sovrintendere il processo di redazione del Bilancio di Sostenibilità del Gruppo FNM coadiuvato dalla funzione CSR-Sostenibilità

Comitato di Indirizzo Bilancio di Sostenibilità



- E' composto dai membri del Comitato CSR e da un rappresentante di ognuna delle principali aree aziendali e Società del Gruppo: Risorse Umane, Amministrazione Finanza e Controllo, Affari Societari, Legali e Regolatori, Internal Audit e Risk Management, Pianificazione Strategica e Acquisti di FNM S.p.A, FERROVIENORD, FNM Autoservizi, NORD_ING, E-Vai, e Trenord e guidato dalla funzione CSR-Sostenibilità.

Funzione CSR - Sostenibilità



- Istituita il 1° gennaio 2017 con l'obiettivo di sovrintendere e coordinare le politiche di CSR del Gruppo FNM, svolge un ruolo di gestione, pianificazione e programmazione con il coinvolgimento delle diverse unità operative, e promuove l'adozione dei principi di CSR nelle politiche di sviluppo, mobilità e strategie sostenibili, intervenendo anche nei processi produttivi e aziendali. Definisce e gestisce il processo di reporting e attua il coordinamento sui temi della mobilità sostenibile, dell'ambiente e dell'efficiamento energetico del Gruppo FNM.

Box - APPROFONDIMENTO: Fondazione per la Mobilità Sostenibile

Nel corso del 2017, la funzione CSR-Sostenibilità ha accompagnato il percorso di studio e di fattibilità per l'istituzione di **Sustinea, Fondazione FNM per la Mobilità Sostenibile**, la quale rappresenterà, una volta istituita, uno strumento indispensabile per **valorizzare il patrimonio identitario, la ricerca e l'innovazione nel campo della mobilità sostenibile, la diffusione e l'educazione del trasporto e della mobilità in Lombardia**. Inoltre, sarà un mezzo utile per rafforzare l'identità del brand FNM, per valorizzare l'impegno nelle politiche di CSR, già da anni sviluppate dal Gruppo, e comunicare agli Stakeholder le progettualità d'innovazione già in atto all'interno di FNM. La Fondazione sarà operativa su 4 ambiti tematici coerenti al brand FNM, tra loro interconnessi verso un principio di sostenibilità evoluto e trasversale:



MOBILITÀ SOSTENIBILE



RICERCA E INNOVAZIONE



PATRIMONIO STORICO



COMUNITÀ

3.4 ETICA ED INTEGRITÀ DI BUSINESS

[GRI 102-16]

Ambito di riferimento (ex. D.Lgs. 254/2016)	Tematica materiale	Fattori di rischio inerenti	Principali azioni di mitigazione del rischio
LOTTA ALLA CORRUZIONE ATTIVA E PASSIVA	Etica ed Integrità del business	I principali rischi inerenti, legati all’ambito dell’etica ed integrità di business, fanno riferimento a potenziali violazioni della normativa vigente in materia di anticorruzione, mancate segnalazioni di irregolarità e comportamenti illeciti interni e mancato rispetto dei principi generali di etica ed integrità nella conduzione del business e nelle relazioni con i propri Stakeholder, inclusi fornitori e altri business partner.	Le tematiche legate all’etica e all’integrità del business sono presidiate da tre comitati interni a FNM S.p.A. (Comitato Anticorruzione, Comitato Etico, Comitato Controllo e Rischi). Al fine di mitigare i fattori di rischio, il Gruppo FNM si è progressivamente dotato di opportuni modelli di governance, nonché di politiche e procedure specifiche relative alla lotta alla corruzione attiva e passiva, tra cui: il Codice Etico e di Comportamento del Gruppo FNM, modelli di gestione ex D.Lgs. 231/01 implementati dalle Società del Gruppo, Policy Anticorruzione estesa a tutte le Società del Gruppo, Compliance Program Anticorruzione. Il processo è culminato con l’avvio del percorso di certificazione UNI ISO 37001 per il sistema anticorruzione per FNM S.p.A.

Tabella X. Correlazione tematica materiale con fattori di rischio e attività di mitigazione – Gruppo FNM

Il Codice Etico e di Comportamento

Il Codice Etico e di Comportamento del Gruppo FNM (Codice Etico)¹⁵ definisce i **principi** e le **norme comportamentali** riconosciute, condivise e promosse da tutti coloro che operano in nome o per conto dello stesso. Il Codice costituisce la “Carta Costituzionale” del Gruppo, alla quale sono ispirate tutte le procedure interne e gli standard contrattuali verso terzi.

Il documento contribuisce, unitamente al Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001 (Modello ‘231), a rafforzare l’apparato di principi, valori e presidi del Gruppo. In particolare, il Codice Etico delinea i principi generali su cui si basa l’operato del Gruppo come, tra gli altri, il rispetto delle leggi e della **centralità della persona** e il **contrasto** ai delitti di **sfruttamento del lavoro minorile**, di **criminalità organizzata** e di **terrorismo** e definisce i valori ispirati alla **valorizzazione della proprietà intellettuale** e all’importanza di **assicurare un ambiente di lavoro sano e rispettoso della dignità delle persone**.

In linea con i principi e i valori del Gruppo, il documento promuove e incoraggia la pratica del **Whistleblowing**¹⁶, ovvero la segnalazione da parte dei lavoratori di irregolarità, frodi o violazioni delle normative vigenti. Per facilitare la segnalazione è stata predisposta un’apposita casella di posta elettronica (referenteetico@fnmgroup.it), la cui gestione è stata affidata congiuntamente al Presidente del Comitato Etico e al Responsabile dell’Internal Audit e Risk Management.

In attuazione dei principi di integrità e trasparenza e con riferimento a quanto definito in materia di

¹⁵ Documento disponibile per consultazione al link <http://www.fnmgroup.it/it/codice-etico1>.

¹⁶ La gestione del Whistleblowing è disciplinata all’interno dei seguenti documenti: la procedura “IA PO 04 Procedura di segnalazione verso l’OdV”, il Modello ‘231 di ogni Società e il form di segnalazione verso l’OdV, disponibile sulla rete intranet della società.

conflitti di interesse e delle corrispondenti norme comportamentali da seguire nei confronti di terzi, nel 2016 è stata adottata la policy “Trasparenza e gestione dei conflitti di interessi”. La policy prevede il principio della disclosure, ovvero dell’obbligo di informare il Referente Etico individuato all’interno del Gruppo di ogni eventuale conflitto di interessi, effettivo o potenziale, affinché lo stesso possa essere gestito preventivamente nell’interesse della Società e a tutela del destinatario.

Il Modello 231

FNM S.p.A. e le sue controllate hanno **aggiornato** il proprio **Modello ‘231** nel periodo tra settembre 2016 e aprile 2017 al fine di allinearli alle modifiche organizzative e agli aggiornamenti normativi nel tempo intervenuti. L’ultima revisione del Modello di FNM S.p.A.¹⁷ è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione il 27 settembre 2016.

Pratiche anticorruzione

La capacità di svolgere il proprio business con lealtà, integrità, correttezza, trasparenza – nel rispetto delle leggi e degli standard internazionali – è elemento cardine della reputazione e della volontà di azione delle pratiche di impresa del Gruppo.

Il **Comitato Anticorruzione**, costituito il 22 dicembre 2016, è composto da un Consigliere Indipendente, un Consigliere non esecutivo e dal Presidente dell’Organismo di Vigilanza e ha il compito di monitorare l’implementazione e l’attuazione del **programma** anticorruzione “**Tolleranza Zero**”. Il programma, approvato dal Consiglio di Amministrazione di FNM il 25 novembre 2016 e avviato nel corso del 2017, consente a FNM S.p.A. di implementare un **Compliance Program Anticorruzione** al fine di allineare gli standard aziendali alle migliori prassi nazionali e internazionali in materia.

Il programma “Tolleranza Zero” si articola in una serie di regole, strumenti, strutture organizzative ed attività, alcuni dei quali già attuati nel corso del 2017.

1 Realizzazione di un *risk assessment* e implementazione della Politica Anticorruzione

Nel 2017 è stato effettuato un “**risk assessment anticorruzione**” volto ad individuare le aree di rischio specifiche all’interno del Gruppo. A valle di questa attività è stato redatto il “*Modello di analisi, valutazione e definizione del sistema anticorruzione del Gruppo FNM*” il cui scopo è stato quello di porre le basi per il disegno della **Politica Anticorruzione** di FNM. La Politica, **approvata dal Consiglio di Amministrazione** di FNM S.p.A. il **5 dicembre 2017** ed **estesa a tutte le Società del Gruppo**, ha lo scopo di **vietare** e **prevenire** il compimento di **qualsiasi condotta corruttiva**, in conformità al principio di “tolleranza zero”. La Politica Anticorruzione è il documento che delinea in modo organico e sistematico il quadro di riferimento dell’intero Sistema Anticorruzione e ne stabilisce i principi e gli obiettivi generali, demandando l’applicazione dei principi in esso contenuti a ciascun manager e dipendente del Gruppo FNM. Il documento prevede regole di comportamento, misure di prevenzione del rischio di commissione di fatti di corruzione e controlli che consentono di presidiare in modo adeguato le attività, i processi aziendali e i rapporti con le terze parti identificati come a rischio di corruzione nell’operatività del Gruppo. La nuova Politica è stata resa nota a tutti i dipendenti del Gruppo ed è disponibile sulla intranet aziendale.

¹⁷ Documento disponibile per consultazione al link <http://www.fnmgroup.it/it/modello-231>.

② **La nomina del Comitato Anticorruzione** incaricato di monitorare l'implementazione e l'attuazione del programma anticorruzione, è avvenuta il 22 dicembre 2016.

③ **La programmazione di un'adeguata attività formativa**

È stato sviluppato uno specifico modulo formativo che è stato integrato nel piano di formazione di tutto il personale del Gruppo FNM. Il piano formativo continuerà nel 2018.

④ **L'integrazione nell'attuale sistema sanzionatorio**

Il Gruppo FNM fa proprie le leggi ed i regolamenti anticorruzione di tutti i Paesi in cui il Gruppo stesso svolge o potrà eventualmente svolgere le proprie attività, tra cui (a titolo esemplificativo e non esaustivo): il Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231 (sulla responsabilità amministrativa degli enti); la Legge 16 marzo 2006, n. 146 (Ratifica ed esecuzione della Convenzione e dei Protocolli delle Nazioni Unite contro il crimine organizzato transnazionale); la Legge 27 maggio 2015, n. 69 (sui delitti contro la pubblica amministrazione, di associazioni di tipo mafioso e di falso in bilancio). Come previsto dalla Politica Anticorruzione, eventuali violazioni delle normative soprarichiamate comportano l'applicazione di sanzioni disciplinari o sanzionatorie nei confronti di amministratori, dipendenti, e soggetti terzi collegati che agiscono in nome e per conto del Gruppo.

Durante l'anno è stato avviato l'iter per l'ottenimento della certificazione del sistema di gestione anticorruzione secondo lo standard ISO 37001 per il Gruppo FNM. Gli obiettivi operativi del Sistema Anticorruzione sono riflessi nel Piano di Compliance definito per il triennio 2018-2020 e aggiornato annualmente.

Box - Attività di formazione e comunicazione sul Modello 231, Anticorruzione e CSR

Nel 2017 le funzioni Internal Audit e CSR-Sostenibilità hanno collaborato, con il coordinamento della funzione Risorse Umane e di una società di service esterna, allo sviluppo dei contenuti formativi sul **D.Lgs. 231**, sul **Codice Etico** e sul **Modello 231**. Per la prima volta, nell'ambito della **formazione è stato inserito un modulo specifico** per le tematiche inerenti la **Corporate Social Responsibility (Bilancio di Sostenibilità e Piano di Sostenibilità 2020)**. Coerentemente a quanto definito nel Piano di Sostenibilità 2020, il corso in modalità e-learning¹⁸ è stato attivato il 15 dicembre 2017 per i **dipendenti dotati di una postazione PC aziendale** e di un'utenza. **Per gli altri dipendenti**, la formazione è integrata nelle **sessioni formative in aula** in materia di Salute e Sicurezza che si svolgeranno nel corso del 2018.

L'Organismo di Vigilanza di FNM ha altresì **calendarizzato** su un orizzonte temporale triennale **delle sessioni d'aula** per classi omogenee con l'obiettivo di svolgere la formazione integrativa con riferimento alle procedure specifiche che ciascuna funzione aziendale adotta nell'espletamento delle proprie attività sensibili.

Sempre in questo ambito, Trenord nell'anno ha concluso il **Workshop Etica e Contract Management**, avviato nel 2015, coinvolgendo **57 dipendenti** e ha erogato un corso sull'**aggiornamento del Modello 231** a **28 dipendenti** coinvolti nella **gestione delle gare e degli acquisti**. In aggiunta è stata avviata una campagna informativa massiva con l'invio di una brochure sul Decreto 231 e la Responsabilità degli enti a **oltre 3.000 dipendenti**.

3.5 COMPLIANCE E SISTEMI DI GESTIONE

[GRI 419-1]

Per il 2017 non si rilevano sanzioni pecuniarie a carico del Gruppo FNM e di Trenord per i seguenti

¹⁸ Il corso, della durata di due ore, è stato attivato a fine dicembre con termine previsto entro metà gennaio a tutto il personale del Gruppo inclusi i membri del Consiglio di Amministrazione. Le ore di formazione saranno rendicontate per l'anno 2018.

ambiti:

- Sicurezza ferroviaria;
- Ambiente;
- Pratiche sociali sia nei confronti dei dipendenti che della comunità locale;
- Servizi offerti ai clienti e rapporti con gli altri Stakeholder;
- Privacy dei clienti e perdita dati personali;
- Attività di comunicazione e marketing incluse pubblicità, promozioni e sponsorship.

In ambito di privacy e trattamento dei dati personali, a fine 2017 si è concluso il procedimento del Garante a carico di SEMS (in fase di liquidazione) con applicazione della sanzione al minimo edittale. Anche per la Società FERROVIENORD sono state riscontrate alcune non conformità interne, in materia di sicurezza dell'esercizio ferroviario, qualità ed ambiente per le quali sono state individuate le opportune correzioni, alcune delle quali attualmente sono ancora in fase di completamento. Sono, inoltre, pervenuti 490 reclami e segnalazioni da parte degli Stakeholder, di cui 15 di natura ambientale. Per queste casistiche sono state implementate azioni specifiche volte alla loro risoluzione.

Box – Rafforzamento della struttura organizzativa

Nel 2017 è stata istituita la **funzione Compliance** all'interno della Direzione Affari Societari Legali e Regolatori di FNM S.p.A. alla quale si è demandato il compito di **individuare le norme, le regole e i principi** rilevanti per il Gruppo e di assicurare che le **procedure interne siano coerenti** con gli stessi. L'obiettivo prefissatosi è quello di garantire ai propri azionisti e Stakeholder che l'operato del Gruppo è costantemente improntato al **rispetto delle norme e dei regolamenti** applicabili nonché delle **politiche e procedure interne adottate** in conformità agli stessi.

Relativamente ai sistemi di gestione adottati, si segnala l'ottenimento delle seguenti certificazioni

	Gestione UNI EN ISO 9001	UNI EN ISO 14001	OHSAS 18001	UNI CEI EN 50001:2011	UNI CEI EN 13816:2002
FNM	✓				
FERROVIENORD	✓	✓	✓		
FNM Autoservizi	✓	✓	✓	✓	✓
NORD_ING	✓				
TRENORD ¹⁹	✓	✓			

Legenda:

- ✓ : Certificazioni ottenute nel corso del 2017
- ✓ : Certificazioni ottenute

SISTEMI DI GESTIONE CERTIFICATI

- UNI EN ISO 9001 Gestione della Qualità
- UNI EN ISO 14001 Gestione Ambientale
- OHSAS 18001 Gestione della Salute e Sicurezza dei lavoratori
- UNI CEI EN 5001:2011 Gestione dell'energia
- UNI CEI EN 13816:2002 Qualità Servizi nel trasporto pubblico locale

Per gli aspetti prettamente ferroviari, il Sistema di Gestione Integrato del Gestore dell'Infrastruttura FERROVIENORD è certificato per gli aspetti relativi alla *manutenzione dei carri merci* (regolamento (UE) n. 445/2001) e per quelli relativi alla *manutenzione degli altri veicoli ferroviari* (linee guida ANSF rev.01 del 16/10/2015).

In aggiunta, TRENORD è in possesso delle certificazioni cogenti per la sicurezza dell'esercizio ed in fase di progettazione l'avvio della certificazione del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul luogo di lavoro per l'intera azienda (OHSAS 18001).

¹⁹ A gennaio 2018 la certificazione ISO 14001 è stata rinnovata con la transizione alla versione 2015.

4. LA PERFORMANCE ECONOMICA

4.1 PRINCIPALI HIGHLIGHTS

<p>Utile di esercizio Gruppo FNM € 34,99 milioni + 74% rispetto al 2015</p> <p>Valore economico generato € 277,64 milioni di cui l'80% è distribuito agli Stakeholder</p>	<p>€ 167,17 milioni principali contributi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione</p>	<p>€ 2,1 miliardi di investimenti per il rinnovo della flotta ricevuti da Regione Lombardia per l'acquisto di oltre 200 treni entro il 2025: il più grande investimento sostenuto da Regione Lombardia nel settore dei trasporti</p>
<p>Gara acquisto 161 nuovi treni 30 punti assegnati alla parte economica e 70 punti alla parte tecnica, di cui il 22% rappresentato da criteri ambientali</p>	<p>Contratto di Programma 2016-2022 circa € 726, 328 milioni di investimenti previsti</p>	<p>Gruppo FNM 1.141 fornitori Trenord 904 fornitori di cui il 99,9% opera in Italia</p>
<p>Valore acquistato Gruppo FNM € 249,12 milioni -24,1% rispetto al 2016</p> <p>Trenord € 221,96 milioni, +23,3% rispetto al 2016</p>	<p>E-Vai Approvazione del sistema di qualificazione dei fornitori per il servizio di noleggio di auto elettriche ed endotermiche</p>	<p>Stesura delle Linee Guida per Acquisti Sostenibili per promuovere criteri di sostenibilita' ambientale e sociale (Green procurement)</p>

4.2 GLI AZIONISTI

[GRI 102-7]

La holding FNM è una **Società per azioni quotata in Borsa**. Il **capitale sociale**, sottoscritto e versato, è pari ad **Euro 230.000.000** suddiviso in **434.902.568 azioni ordinarie** senza indicazione del valore nominale.

Il grafico riporta la composizione degli azionisti che direttamente o indirettamente detengono partecipazioni superiori al 2% del capitale con diritto di voto. La restante parte (27,685%) è quotata al mercato Standard Classe 1 di Milano.

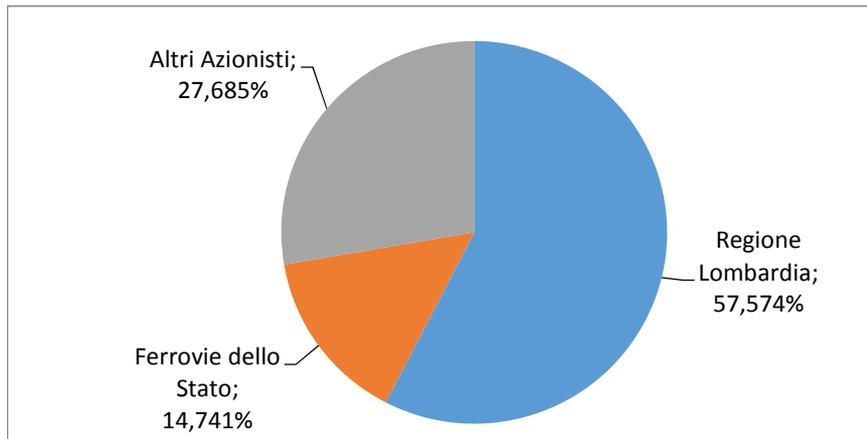


Grafico X. Azionisti del Gruppo, anno 2017

4.3 VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO E DISTRIBUITO

[GRI 201-1]

Nel 2017 il **valore economico generato** è stato pari a **€ 277.641 migliaia**. La grandezza rappresenta una sintesi dei principali risultati ottenuti con le risorse impiegate e consente di valutare l'impatto economico e occupazionale prodotto tra i diversi Stakeholder:

- **Personale dipendente** attraverso la remunerazione erogata a fronte dell'attività lavorativa svolta;
- **Pubblica Amministrazione** attraverso il pagamento delle imposte pagate a vario titolo;
- **Finanziatori** attraverso la rilevazione degli oneri finanziari;
- **Azionisti** attraverso la distribuzione dei dividendi.

Infine la voce "**Costi operativi riclassificati**" include il valore dei costi sostenuti per materie prime, materiali di consumo, servizi e investimenti finanziari.

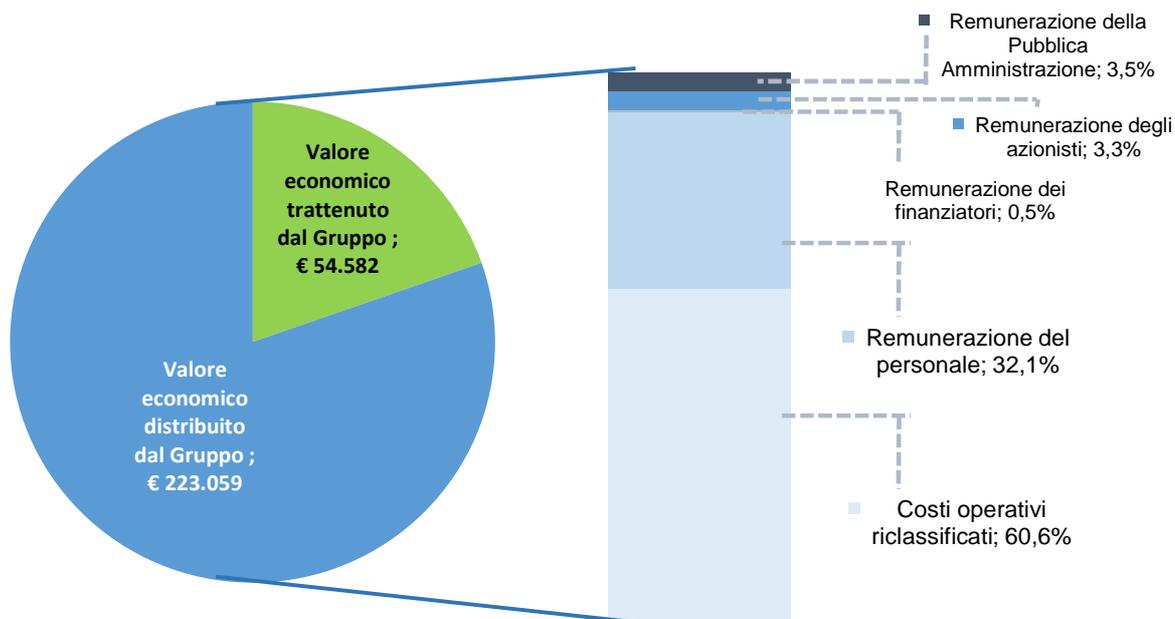
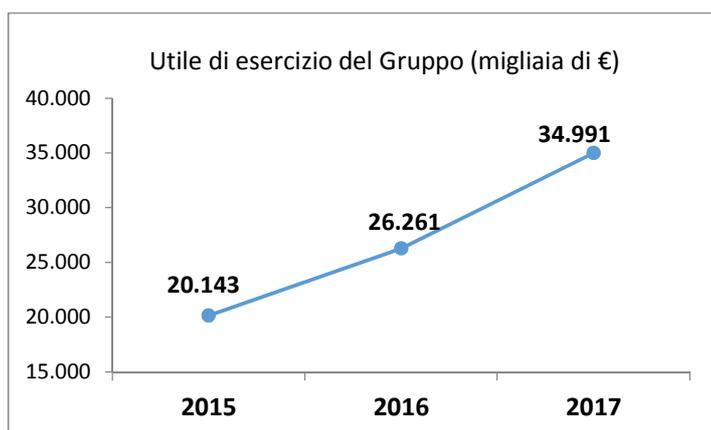


Grafico X. Valore economico direttamente generato e distribuito dal Gruppo, anno 2017 (migliaia di €)

Trend

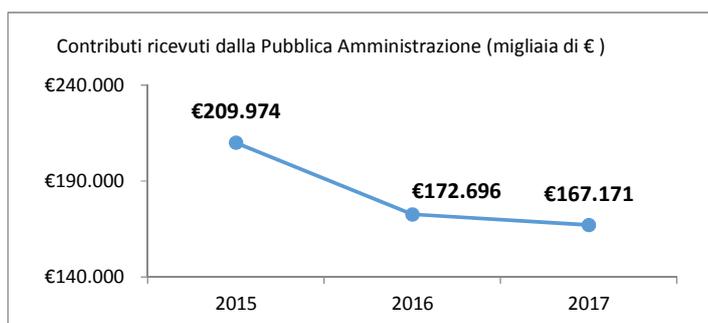


4.4 CONTRIBUTI DALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

[GRI 201-4]

Sono di seguito riportati i principali contributi ricevuti dal Gruppo da parte della Regione Lombardia dal 2015 al 2017:

Trend



Per maggiori informazioni in relazione ai principali contributi ricevuti dalla P.A. si rimanda alle schede di approfondimento (in appendice)

4.5 INVESTIMENTI DEL GRUPPO

Rinnovo della flotta

Il Gruppo FNM è particolarmente sensibile al tema dell'ammmodernamento della flotta, quale elemento imprescindibile per garantire un servizio di qualità e sempre più allineato agli standard europei.

L'impegno economico del Gruppo FNM e di Regione Lombardia si attesta a **quasi € 490 milioni** di investimenti per il **triennio 2015-2018**. A questo si è aggiunto il contributo straordinario di Regione Lombardia che ha garantito un finanziamento di **€1,6 miliardi** per l'acquisto di **161 nuovi treni** che entreranno in esercizio **entro il 2025**.

L'operazione rappresenta uno dei maggiori investimenti sostenuti da Regione Lombardia nel settore dei trasporti e garantirà un integrale rinnovamento del materiale rotabile ad oggi circolante.

L'acquisto di materiale rotabile è eseguito, secondo modalità diverse tra loro, sia da FNM, in qualità di Ro.S.Co. con fondi propri, sia da FERROVIENORD, designata da Regione Lombardia quale soggetto incaricato dell'acquisto di materiale rotabile con fondi di quest'ultima.

FNM S.p.A. ha investito **oltre € 200 milioni** di **propri fondi** per l'**acquisto di 27 nuovi treni** tra il **2015 e il 2017** ed è previsto un ulteriore **investimento di circa € 90 milioni per l'acquisto di 10 rotabili** che entreranno in esercizio **entro il 2020**.



Per maggiori informazioni in relazione all' Acquisto di materiale rotabile da parte di FNM S.p.A. con fondi propri si rimanda alle schede di approfondimento (in appendice)

FNM S.p.A. insieme a FERROVIENORD ha attivato nel 2017 l'iter per l'espletamento di **3 gare** per la fornitura dei **161 nuovi convogli** così suddivise:

- 1° Gara – per la fornitura di 31 convogli a media capacità (200 posti a sedere);
- 2° Gara – per la fornitura di 100 convogli ad alta capacità (400 e 500 posti a sedere);
- 3° Gara – per la fornitura di 30 convogli diesel (150 posti a sedere).

Le procedure di gara, che hanno coinvolto gli operatori economici inseriti nel **Sistema di Qualificazione di FNM** approvato lo scorso anno, dovrebbero concludersi **entro il 2018**.

Le specifiche tecniche dei convogli oggetto delle gare sono state elaborate a seguito di un'approfondita analisi di mercato e nel rispetto dei più recenti quadri normativi di settore, tra i quali:

- Specifiche Tecniche di Interoperabilità (STI), che definiscono i requisiti comuni per il materiale rotabile utilizzato nei paesi dell'UE;
- provvedimenti dell'Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie (ANSF);
- provvedimenti del Ministero dell'Infrastrutture e dei Trasporti.

Box – Criteri di sostenibilità per la valutazione dei fornitori di materiale rotabile su ferro

Nel processo di valutazione delle offerte tecniche dei convogli è stata data grande rilevanza ai temi di sostenibilità inserendo degli specifici punteggi premianti, relativi alla valutazione tecnica delle offerte, per i seguenti aspetti:

- **Inquinamento acustico:** livelli di rumorosità interna ed esterna durante la marcia e in stazionamento conformi alle normative di settore (es. STI Rumore)

- **Efficienza energetica:** riduzione dei consumi (energia elettrica, gasolio, altri combustibili), delle emissioni inquinanti e ricorso a soluzioni tecnologiche all'avanguardia (es. recupero, stoccaggio e riutilizzo dell'energia dal sistema frenante dei treni);
- **Riutilizzabilità e biodegradabilità:** utilizzo di materiali riciclabili e liquidi biodegradabili;
- **Attenzione alle persone a mobilità ridotta (PRM):** obbligo di installazione di pedane mobili, presenza di postazioni dedicate, larghezza dei corridoi e altri indicatori;
- **Aspetti per favorire l'intermodalità:** presenza di postazioni per le biciclette e di prese elettriche per la ricarica.



Per maggiori informazioni in relazione all'ammodernamento del materiale rotabile su ferro è possibile consultare il paragrafo 5.4 Ammodernamento della flotta

Investimenti sulla rete

[GRI 203-1]

I temi legati allo sviluppo, all'adeguamento e alla manutenzione della rete e delle stazioni sono centrali nelle attività del Gruppo FNM. Gli investimenti effettuati sulla rete ferroviaria sono frutto della programmazione condivisa fra Regione Lombardia e FERROVIENORD attraverso la stipula di un apposito **Contratto di Programma**²⁰. Il documento è stato recentemente rinnovato e ha un valore di **circa 726 milioni di euro**²¹ e include interventi riconducibili alle seguenti categorie:



AMMODERNAMENTO E POTENZIAMENTO INFRASTRUTTURALE

- Interventi di realizzazione di nuovi tratti di binari (di linea o di stazione) e il conseguente adeguamento tecnologico degli impianti di segnalamento e instradamento che riguardano per la maggior parte il nodo di Seveso (ed i comuni di Cesano Maderno, Camnago, Meda e la frazione Baruccana).



INTERVENTI DI ACCESSIBILITÀ DELLE STAZIONI E POTENZIAMENTO DELLE AREE DI INTERSCAMBIO MODALE

- Opere di riqualificazione delle stazioni esistenti (es. sale di attesa e altri locali per viaggiatori) che comprendono anche interventi di accessibilità, di realizzazione di nuovi parcheggi di interscambio interconnessi alle stazioni.



OPERE SOSTITUTIVE ED ELIMINAZIONE DEI PASSAGGI A LIVELLO

- Lavori che consentono l'eliminazione dei passaggi a livello più critici finalizzati a garantire maggiore regolarità e sicurezza del servizio.



ATTIVITÀ DI MANUTENZIONE STRAORDINARIA

- Interventi non ricorrenti per la risoluzione di problematiche puntuali volti a migliorarne l'efficienza e l'affidabilità della rete e dell'infrastruttura (es. rinnovo di impianti e apparecchiature).

Immagine X. Aree di intervento previste dal Contratto di Programma

²⁰ Lo sviluppo dell'infrastruttura ferroviaria è regolato dal "Contratto di Programma per gli investimenti e le manutenzioni straordinarie sulla rete ferroviaria regionale in concessione a FERROVIENORD S.p.A. tra Regione Lombardia e FERROVIENORD S.p.A. relativo al periodo 28/07/2016 - 31/12/2022", sottoscritto in data 28 luglio 2016. Il documento è disponibile sul sito web di Regione Lombardia www.regione.lombardia.it.

²¹ È in fase di definizione con Regione Lombardia una prima proposta di aggiornamento delle tabelle costituenti il programma degli interventi, al fine di recepire nuovi interventi finanziati con nuove risorse economiche reperite da Regione Lombardia sul proprio bilancio e sui finanziamenti statali.

4.6 LA CATENA DI FORNITURA

[GRI 308-1] [GRI 103-2] [GRI 414-1]

L'attività di approvvigionamento di materiali, vetture e servizi e la scelta di fornitori stanno assumendo una rilevanza strategica in quanto intervengono a garantire un'elevata qualità del servizio e a mitigare gli impatti prodotti. Le principali categorie di fornitura del Gruppo fanno riferimento a:

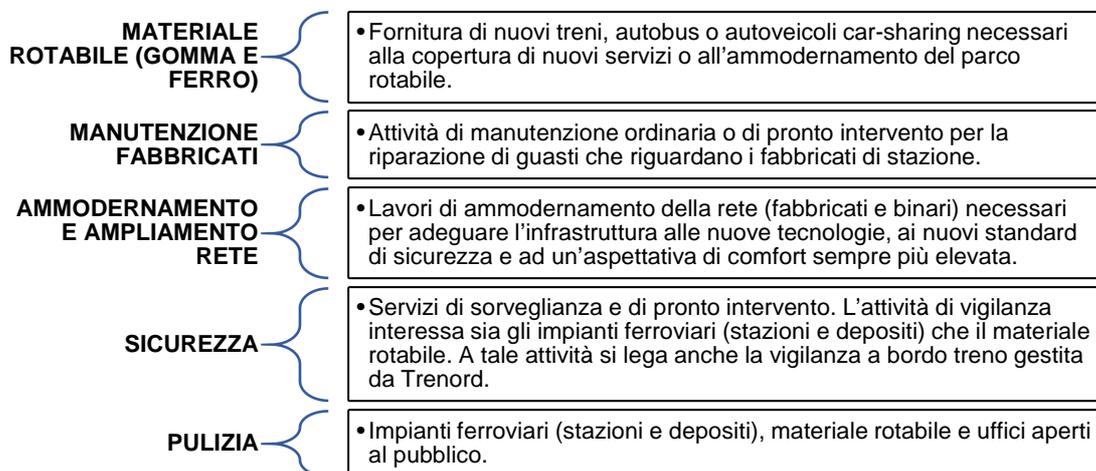


Immagine X. Le principali categorie di fornitura del Gruppo e Trenord

A queste si aggiungono per Trenord la produzione, riparazione e revisione del materiale di ricambio e le attività di manutenzione per il materiale rotabile e degli impianti di proprietà. La Società può contare a fine 2017 su **oltre 5.000 fornitori accreditati**.

Il processo di selezione dei fornitori

A valle dello svolgimento delle proprie attività, il Gruppo seleziona con cura i propri fornitori sotto il profilo dei requisiti di ordine generale, possesso di certificazioni di qualità, rispetto dei costi della manodopera e adempimenti contributivi.

Nel 2017 la Direzione Acquisti della Capogruppo è stata coinvolta nelle seguenti attività:

- approvazione del **Regolamento per l'istituzione dell'albo fornitori**, che sarà implementato dal prossimo anno;
- avvio dei lavori per l'**adozione del libro firma elettronico** per tutte le Società del Gruppo entro i primi mesi del 2018. Il sistema consentirà di raggiungere, oltre a vantaggi di carattere organizzativo, una riduzione delle stampe cartacee;
- adozione del **Regolamento per l'iscrizione dei fornitori al Sistema di Qualificazione** per l'affidamento di **materiale rotabile ferroviario di nuova costruzione e servizio di manutenzione full service**;
- approvazione del **sistema di qualificazione** dei fornitori di **E-Vai per il servizio di noleggio a lungo termine per veicoli elettrici, ibridi ed endotermici**;

- implementazione di un **sistema di mappatura dei fabbisogni per il triennio (2018-2021) e redazione del Piano degli Acquisti del Gruppo FNM** per rispondere agli adempimenti previsti dal Codice Appalti e pianificare le attività e le risorse necessarie su un orizzonte temporale definito.

Box - Introduzione di criteri di sostenibilità ambientale e sociale nel processo di identificazione e valutazione dei fornitori

La gestione delle tematiche di sostenibilità ambientale e sociale si stanno gradualmente integrando all'interno della catena di fornitura. Nel corso dell'anno è stato costituito un gruppo di lavoro interno²², coordinato dalla funzione CSR-Sostenibilità, per condividere la stesura di **linee guida per promuovere l'adozione di criteri di sostenibilità ambientale e sociale nei processi di acquisto (Green Procurement)**.

L'obiettivo dell'attività è quello di **definire annualmente almeno un prodotto, servizio o lavoro da gestire come acquisto sostenibile** sulla base del loro impatto **ambientale e sociale** e considerando le disponibilità sul mercato, le tecnologie disponibili, i costi e i ritorni in termini di visibilità del Gruppo. Grazie al contributo del gruppo di lavoro è stato possibile completare la stesura del documento²³ che è stato **approvato dal CdA di FNM S.p.A.** il 31 gennaio 2018.

Lo sviluppo di un sistema di approvvigionamento sostenibile consentirà al Gruppo di esercitare un **miglior monitoraggio lungo l'intera filiera di approvvigionamento e disporre di un elenco di fornitori con accertata affidabilità e serietà** a cui rivolgersi.

Le Linee Guida per gli Acquisti Sostenibili intendono avviare un processo virtuoso finalizzato ad ampliare in modo graduale lo spettro degli approvvigionamenti che possono essere gestiti come acquisti sostenibili.

Con particolare riferimento ai requisiti ambientali, ad oggi, sulla piattaforma che ospita i fornitori di Trenord e del Gruppo FNM è richiesto di esplicitare il **possesso di certificazioni** e, nelle gare sopra soglia comunitaria, è richiesto come **requisito di partecipazione**, ove applicabile, il possesso della **certificazione del sistema di gestione ambientale ISO 14001**.

Fine Box

Durante l'anno il Gruppo FNM ha gestito rapporti di fornitura con **1.141 fornitori**, per un valore di acquistato pari a **€ 249.118.795 (-24%** rispetto al 2016) e Trenord con **904 fornitori** per un valore della fornitura pari a **€ 221.963.407**.

²² Il gruppo di lavoro è costituito dalle seguenti Società del Gruppo: FNM S.p.A., FERROVIENORD S.p.A., FNM Autoservizi S.p.A., NORD_ING S.r.l., E-Vai e Nord Energia S.p.A., inclusa come observer, per garantire il suo coinvolgimento sullo stato avanzamento delle attività.

²³ Le Linee guida per gli Acquisti Sostenibili fanno riferimento ai Regolamenti Acquisti del Gruppo per tutto quanto concerne le procedure da applicare ai singoli approvvigionamenti di lavori, servizi e/o forniture rientranti nel perimetro di applicazione.

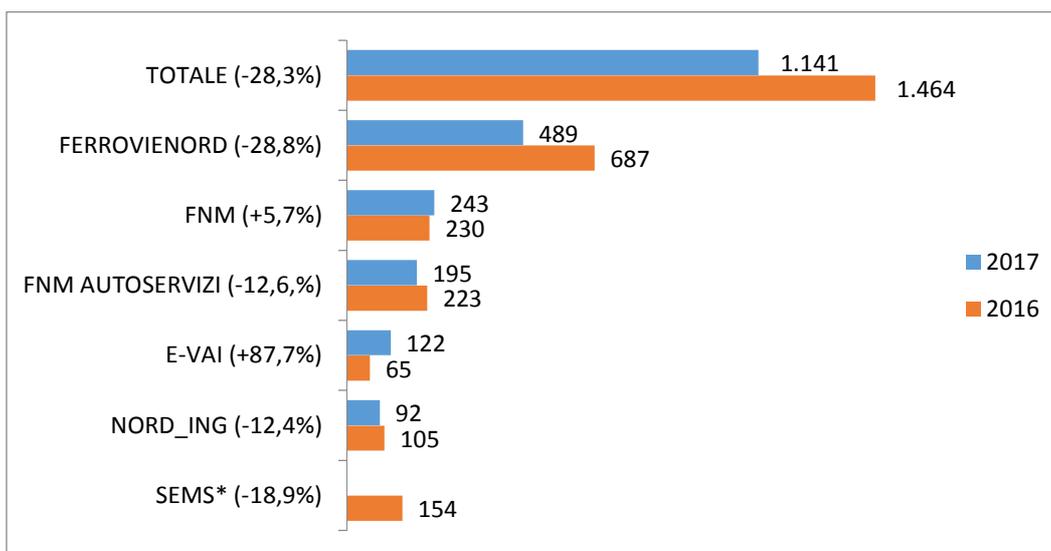


Grafico X: Numero di fornitori attivi per le Società del Gruppo FNM, anni 2016 e 2017

(*) Il perimetro del Gruppo è variato rispetto al 2016 a seguito della costituzione ad aprile 2017 della società E-Vai S.r.l. partecipata da FNM S.p.A.

Nazione	Acquistato (€)	
	2017	2016
Italia	248.847.299	327.755.865
Estero	271.496	317.372
TOTALE	249.118.795	328.073.237

Tabella X. Valore acquistato dal Gruppo FNM in Italia e all'estero, anni 2016 e 2017

Il **99,9%** delle forniture avviene con fornitori che operano in Italia, a testimonianza dell'impegno del Gruppo FNM nel promuovere lo sviluppo locale e nazionale.

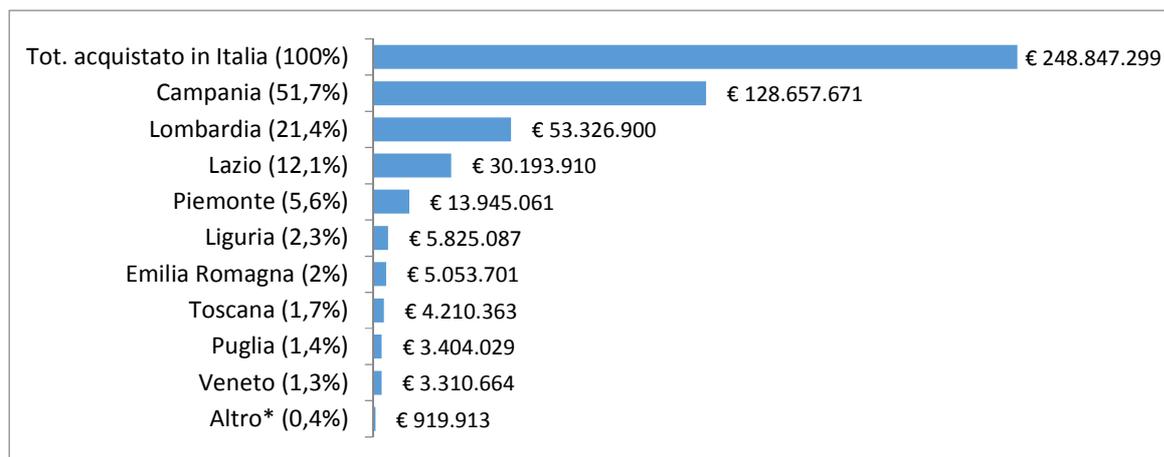


Grafico X. Valore acquistato dal Gruppo FNM in Italia per regione nel 2017

(*) La voce "Altro" corrisponde al valore dell'acquisto presso i fornitori italiani con sede legale nelle regioni dell'Abruzzo, Basilicata, Calabria, Friuli Venezia Giulia, Marche, Sardegna, Sicilia, Trentino Alto Adige e Umbria.

Box: Tutela dell'ambiente e rispetto dei diritti umani

[GRI 102-13]

Il **controllo della catena di fornitura** rappresenta uno strumento fondamentale per la **tutela dell'ambiente** e la **promozione del rispetto dei diritti umani**. Per tutti gli appalti ad alta incidenza di manodopera, nell'ambito delle attività di verifica previste per legge e propedeutiche all'aggiudicazione (es. DURC, Casellario Giudiziale, Agenzia delle Entrate, Tribunale Fallimentare), è posta attenzione al **rispetto del contratto di lavoro** e dei **minimi salariali** previsti dallo stesso. Inoltre, per alcuni appalti (es. contratto di pulizia delle stazioni) è richiesta la **certificazione SA8000** e l'applicazione di **clausole sociali volte a promuovere la continuità occupazionale** del personale impiegato, in caso di nuovo aggiudicatario.

5. LA MOBILITÀ SOSTENIBILE DI FNM E LA RESPONSABILITÀ VERSO I CLIENTI

5.1 PRINCIPALI HIGHLIGHTS

Intermodalità e integrazione dei servizi

17 velostazioni 1.685 posti bici	14 aree parcheggio 54 aree in comodato d'uso gratuito 2.998 posti auto offerti	Collegamento T1-T2 ha ottenuto il premio Travel Project of the year	
90 veicoli car-sharing di cui l'82% elettrici	15.249 noleggi di auto elettriche E-Vai e 3,04 ore medie di utilizzo al giorno	11 nuovi autobus FNMA Euro 6, per un totale di 160 autobus di cui il 38% di categoria > Euro 5	88 stazioni FERROVIENORD dotate di interscambio bus

Sicurezza in stazione e in movimento

17 presidi di vigilanza e 21 guardie giurate che nelle stazioni FERROVIENORD	196 digital video recorder 2.128 telecamere a circuito chiuso 429 help point	Trenord Action plan: 18 azioni in ambito sicurezza	Carrozza centrale "Safe & Quiet on Board" su 83 treni
€ 75.000 per dispositivi di geolocalizzazione degli autobus nel 2016-2018	FERROVIENORD 100% del ramo Iseo coperto da Sistemi di Supporto alla Condotta (SSC) e l'84% del ramo Milano coperto da Sistemi di Controllo Marcia Treno (SCMT)		

Ammodernamento della flotta

Rinnovo della flotta 161 nuovi treni moderni standard tecnologici di accessibilità e sicurezza e sostenibilità ambientale	Trenord, iano investimenti: oltre € 600 milioni per rinnovo flotta e attività di revamping, entro il 2017-2020	FNMA: Acquistati 11 autobus Euro 6, per un investimento di € 2,3 mln avviata procedura di acquisto di 9 autobus Euro 6	E-Vai Oltre 500 auto entro il 2022, di cui 35 nuove auto nel 2018
--	---	---	--

Qualità dei servizi e customer satisfaction

<p>Prevista prima Carta dei Servizi di FERROVIENORD entro il 2018</p>	<p>84,2% indice di puntualità</p> <p>7,1 giudizio complessivo sull'offerta ferroviaria e l'accessibilità del servizio</p> <p>6,7 giudizio complessivo sull'attenzione al cliente</p>	<p>Task Force Customer Centricity di Trenord: rilancio servizio 1° classe nei treni RegioExpress</p>	<p>App Mobile E-Vai e servizio di customer service attivo 365 gg e h24</p>
<p>I parametri che i clienti del servizio autobus FNMA ritengono di maggior priorità sono: personale a bordo, sicurezza del viaggio e regolarità del servizio</p>			

Accessibilità

<p>Stazione di Paderno Dugnano completamente accessibile alle persone a mobilità ridotta (PMR)</p>	<p>120 ascensori e 33 scale mobili nelle stazioni FERROVIENORD</p>	<p>TAVOLI DI LAVORO Associazioni di categoria per pianificare interventi nelle stazioni FERROVIENORD</p>	<p>Manuale della Segnaletica di FERROVIENORD</p>
<p>24 passaggi a livello di prossima eliminazione (2018-2022)</p>	<p>Nuovi autobus FNMA dotati di pedana e pianale ribassato per garantire la mobilità alle PMR</p>	<p>Rinnovati i siti web di FERROVIENORD, NORD_ING e FNMA</p>	<p>Rinnovata APP 2.0 di Trenord e le 2 piattaforme Nemo Quick e Breaking News</p>

5.2 L'EVOLUZIONE INTERMODALE DEL SERVIZIO E DELL'OFFERTA

Ambito di riferimento (ex. D.Lgs. 254/2016)	Tematica materiale	Fattori di rischio inerenti	Principali azioni di mitigazione del rischio
SOCIALE	Intermodalità e integrazione dei servizi	Per l'attuale fase di sviluppo strategico del Gruppo FNM, la tematica non è valutata come rischio inerente, ma come opportunità di sviluppo futuro per il business da valutare nei prossimi anni.	Il Gruppo FNM monitora costantemente i trend del settore e promuove lo sviluppo di soluzioni intermodali di mobilità sostenibile, promuovendo l'integrazione di servizi di trasporto di mobilità su treno, via autobus e in car-sharing. Inoltre, il Gruppo FNM opera costantemente per ampliare il numero e la qualità delle velostazioni presenti sul territorio lombardo, incentivando l'utilizzo della combinazione bici-treno-bici e per stipulare accordi commerciali infra-gruppo e con enti terzi e partecipa a tavoli di lavoro con le principali istituzioni ed enti del territorio.

Tabella X. Correlazione tematica materiale con fattori di rischio e attività di mitigazione – Gruppo FNM

La diffusione della tecnologia e della digitalizzazione, il cambiamento climatico, la crescita demografica, l'urbanizzazione e la continua diminuzione dei finanziamenti pubblici sono alcuni tra i trend che stanno impattando in maniera rilevante e a livello globale il settore del trasporto pubblico.

In linea a quanto stabilito all'interno del Piano Strategico 2016-2020 e del Piano di Sostenibilità 2020, il Gruppo FNM è impegnato nell'attenta gestione della tematica, al fine di migliorare progressivamente la qualità dei servizi intermodali offerti. Ulteriore dimostrazione di questa scelta è rappresentata dall'acquisizione, avvenuta nel corso del 2017, di Società attive nell'erogazione di ulteriori servizi di mobilità (ATV, La Linea, LocoItalia e Fuorimuro): una decisione strategica basata sulla volontà di trasformare il Gruppo FNM in un vero e proprio Polo della mobilità sostenibile.

La visione aziendale è quella di evolversi **da gestore ferroviario a gestore della mobilità integrata, rafforzando il ruolo di operatore della mobilità** di Regione Lombardia attraverso l'attuazione del Contratto di Programma e del Contratto di Servizio, insistendo sul **potenziamento delle infrastrutture** e sullo **sviluppo dell'intermodalità**.

Piano Industriale FERROVIENORD 2022

Collegamento T1-T2 e "Global Project"



Le Società di trasporto SEA e **FERROVIENORD** hanno lavorato a fianco per la progettazione dell'infrastruttura di collegamento **T1-T2 di Malpensa**. Il progetto rappresenta la prima fase del cosiddetto **"Global Project"** che punta a collegare la linea FERROVIENORD con la Rete Ferroviaria Italiana (RFI) alle stazioni di Gallarate e Sempione.

Il servizio è stato attivato a dicembre 2016 e, nel primo semestre **2017**, si è registrato un **aumento del 28% dei biglietti venduti** per il Malpensa Express legato al traffico turistico.

Il progetto si è aggiudicato il premio “**Travelport Project of the year**” durante l’evento organizzato a Bruxelles nel mese di novembre per la consegna dei Global AirRail Awards 2017.

Lo stato di avanzamento delle attività prevedono un **ulteriore prolungamento di 4,6 km complessivi** della rete ferroviaria, dalla **stazione di Malpensa T2** fino al punto dove converge sui binari FS **alla periferia nord di Gallarate**. A questo si aggiunge **oltre 1 km di rete di collegamento in direzione Nord**, verso **Casorate Sempione e Domodossola**. L’opera andrà a **completare il sistema di accessibilità da nord verso Malpensa**.

A inizio marzo FERROVIENORD ha presentato in Regione Lombardia il **progetto di fattibilità tecnica ed economica** ed ha elaborato la **versione preliminare del progetto**, successivamente approvata. È stata inoltre completata la **progettazione definitiva** e lo **Studio di Impatto Ambientale**.



Per maggiori informazioni in relazione alle opere compensative realizzate per la tutela della biodiversità è possibile consultare il Capitolo 7.



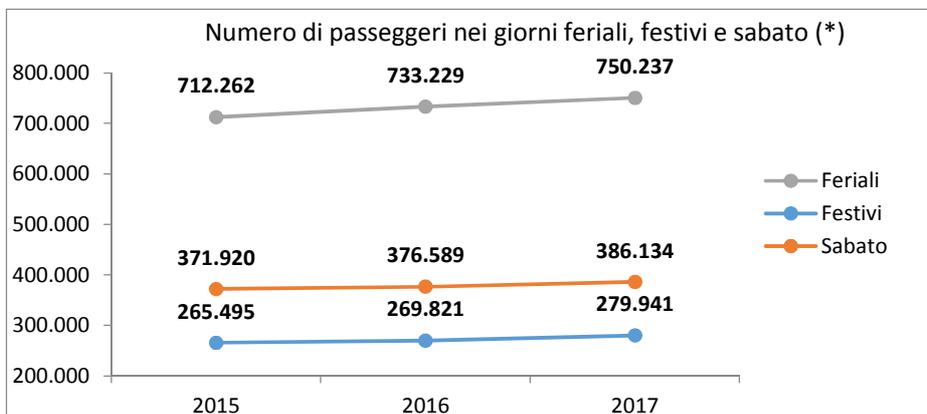
Il servizio ferroviario

Trenord è esclusivamente dedicata al trasporto pubblico ferroviario di un'intera regione, la più "mobile" del Paese, dove ogni giorno **oltre 750.000 persone²⁴** si muovono in treno.

I numeri del servizio ferroviario di Trenord - anno 2017:

- **Oltre 1,4 milioni²⁵ di passeggeri** trasportati ogni settimana
- **833.011 treni** che hanno circolato sulla rete
- **43,5 Milioni di Treni Km** (+ **0,6%** rispetto al 2016).

Trend



(*) Fonte: Analisi delle frequentazioni condotte durante il mese di novembre.

Da settembre, la Società è impegnata allo sviluppo del **progetto SBE - Sistema di Bigliettazione Elettronica**, che consentirà la transizione, su un **unico tipo di supporto elettronico (smart card)**, di tutti i **titoli di viaggio (vendibili ad oggi su svariati supporti)** consentendo l’integrazione di diversi

²⁴ Il dato si riferisce alla campagna frequentazioni effettuata dal 4 al 26 novembre 2017 e tiene in considerazione sia i treni, sia gli autobus sostitutivi.

²⁵ Il dato è frutto della somma delle frequentazioni sui treni nei giorni feriali (750.237), nei giorni di sabato (386.134) e nei giorni festivi (279.941) aggiornati a novembre 2017.

servizi e mezzi di trasporto. Il sistema SBE è esteso all'intero servizio ferroviario regionale e coinvolgerà ATM e altri operatori su gomma del Trasporto Pubblico Locale della Regione.

Box – Con Trenord e Moovit il Viaggio diventa “Door to Door”

L'innovativo servizio sviluppato da Trenord e Moovit permette a tutti coloro che si spostano in Lombardia di avere in tempo reale direttamente su smartphone le informazioni relative al proprio spostamento: il percorso in treno, ma anche l'itinerario di “primo” e “ultimo miglio” integrando il trasporto ferroviario con il servizio offerto dagli altri operatori del TPL che transitano in prossimità delle 429 stazioni ferroviarie lombarde.

Obiettivo: rendere disponibili a chi si sposta orari e percorsi dei mezzi di trasporto complementari alla rete ferroviaria con un solo click.

Il servizio su Gomma



FNM Autoservizi opera con proprie linee ed è attiva nel settore del trasporto privato a carattere turistico-sociale. La Società fornisce il servizio di trasporto pubblico locale (TPL) nelle **Province di Varese, Como e Brescia** per una copertura di **632,7 km di rete**.

Autolinee di trasporto pubblico locale	17
Autolinea di Gran Turismo provinciale (Milano-Campione d'Italia)	1
Numero mezzi nel parco autobus	160 (di cui il 38% di categoria superiore a Euro 5)
Km/anno percorsi	Circa 5,7 ²⁶ milioni
Passeggeri trasportati nel 2017	Circa 4,5 ²⁷ milioni

Tabella X. I numeri del servizio di FNM Autoservizi – anno 2017

FNM Autoservizi offre anche servizi non di linea rappresentati da:

- corse sostitutive di ferrovia²⁸;
- corse sostitutive Malpensa Express;
- servizi di noleggio a carattere turistico effettuati su prenotazione;
- trasporto regolare per conto di amministrazioni comunali (scuolabus);
- trasporto regolare di maestranze.

Nel 2016, la Società ha avviato le gare per la realizzazione del **sistema di bigliettazione unico integrato** per le aree di **Varese, Brescia e Como** per un **investimento complessivo di € 2.635.000**. Quest'ultima gara è stata aggiudicata e, in collaborazione con la Società collegata ASF, l'attività di implementazione del sistema sarà terminata **entro settembre 2018**.



Una soluzione di mobilità innovativa, ecologica, economica, flessibile e, soprattutto, alternativa all'uso del mezzo privato è fornita anche da **E-Vai**. Il servizio promuove la condivisione dell'auto in un ambito di **intermodalità con il servizio ferroviario**, sfruttando veicoli a basso impatto ambientale

²⁶ Dato stimato pari a 5.685.185 km/anno percorsi.

²⁷ Dato stimato pari a 4.526.012 passeggeri trasportati nel 2017.

²⁸ I servizi sono gestiti per conto di Trenord S.r.l.

come proposta da offrire ai cittadini e ai pendolari lombardi. In linea con il **Piano Industriale** approvato a dicembre 2017, **E-Vai** sta progressivamente **ampliando** le attività legate ai **modelli di car sharing** definiti **1.0, 2.0, 3.0 e 4.0**:

1.0 IL PRIMO CAR SHARING ECOLOGICO LOMBARDO	2.0 JUST IN TIME ELECTRIC CAR SHARING	3.0 IL TRENO A CASA TUA	4.0 CORPORATE CAR SHARING
<ul style="list-style-type: none"> • Car sharing ecologico oltre 90 punti in Lombardia presso le stazioni ferroviarie. Servizio disponibile 365 gg e h.24. • PER LE AZIENDE: offerta di pacchetti di credito prepagati per l'utilizzo del servizio sull'intera rete. 	<ul style="list-style-type: none"> • AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE (es. Comuni): le vetture elettriche, contrattualizzate dalle amministrazioni comunali/enti e associazioni territoriali, sono utilizzate per missioni di lavoro nelle fasce orarie giornaliere da concordare con gli stessi. • CITTADINI: Al di fuori delle fasce orarie riservate, le vetture elettriche sono rese disponibili per i cittadini privati che, iscrivendosi al servizio sul sito, possono utilizzarle in sharing attraverso un noleggio «just in time» con una prenotazione entro 18h. 	<ul style="list-style-type: none"> • CITTADINI: offre la possibilità di iniziare il viaggio da casa, con una vettura elettrica E-Vai, e raggiungere la stazione ferroviaria, lasciando la vettura presso il punto di ricarica e prendere il treno. • AZIENDE: la stessa vettura elettrica, durante il giorno potrà essere utilizzata per le missioni di lavoro da aziende pubbliche/private. Terminato il noleggio aziendale l'auto sarà ricollocata presso la stazione di ricarica. • CITTADINI: il pendolare che rientra dal lavoro in treno, ritroverà la vettura elettrica presso la stazione ferroviaria. L'auto sarà a sua disposizione fino al mattino seguente e durante il fine settimana. 	<ul style="list-style-type: none"> • CITTADINI: possibilità di partire da casa con la vettura elettrica E-Vai per raggiungere il luogo di lavoro e posteggiare l'auto al punto di ricarica. • AZIENDE: la stessa vettura elettrica, durante il giorno potrà essere utilizzata per le missioni di lavoro da parte dell'azienda. Terminato il noleggio aziendale il veicolo dovrà essere ricollocato presso la stazione di ricarica. • CITTADINI: il dipendente che finisce la giornata lavorativa ritroverà la vettura elettrica presso il punto di ricarica in azienda. L'auto sarà a sua disposizione fino al mattino seguente e durante il fine settimana.

Grafico X. I modelli di car-sharing offerti da E-Vai

KPI	2017	2016
Mezzi Car Sharing	90 (di cui 73 del modello 1.0 ²⁹ ; 12 del modello 3.0; 5 del modello 4.0)	93 ³⁰
Utenti Car Sharing	40.976	38.432
Numero di noleggi Car Sharing	15.249	18.111 ³¹
Numero di stazioni	91	91
Numero ore di noleggio medio giornaliero	3,04	3,2
Numero ore di noleggio all'anno	46.000 circa	50.000 circa

Tabella X. I numeri del servizio E-Vai al 31 dicembre

Il dato sui noleggi comprende i noleggi sul ramo intermodale, che hanno proseguito il trend di crescita, mentre i noleggi del ramo “Pacchetti Prepagati” hanno subito una contrazione. Inoltre durante l’anno, in attesa dell’approvazione del Piano Industriale 2018-2022 non sono state attivate iniziative di comunicazione/marketing previste invece a partire dal 2018.

²⁹ Modello 1.0: il dato include 13 veicoli a conduzione endotermica. La riduzione delle auto rispetto al 2016 è dovuta in parte alla diminuzione delle auto del servizio "prepagato" e all'alienazione di auto elettriche Panda obsolete; Modello 3.0: auto per il progetto pilota con Enel; Modello 4.0: auto per il modello car-sharing aziendale.

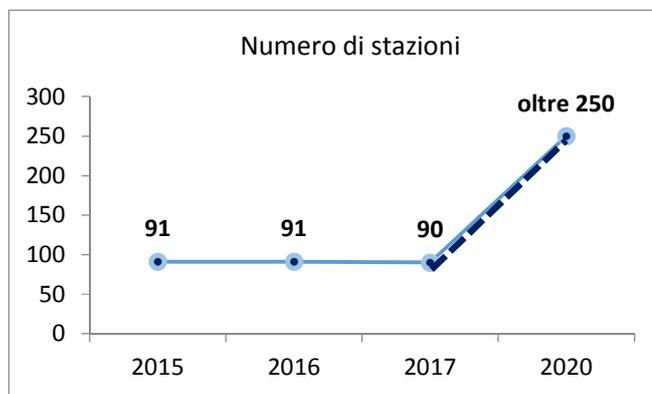
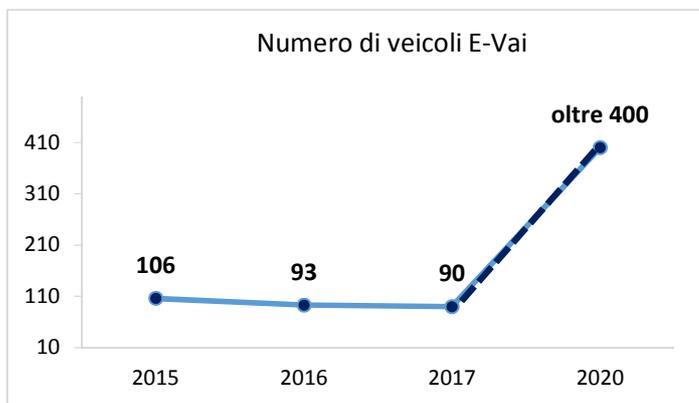
³⁰ Il dato include 15 veicoli a conduzione endotermica.

³¹ Il dato 2016 include gli oltre 2000 noleggi stimati imputabili a utilizzi Super Gold per l'uso esclusivo di n.15 vetture utilizzate da Comuni ed Enti secondo la modalità "Chiavi in mano".

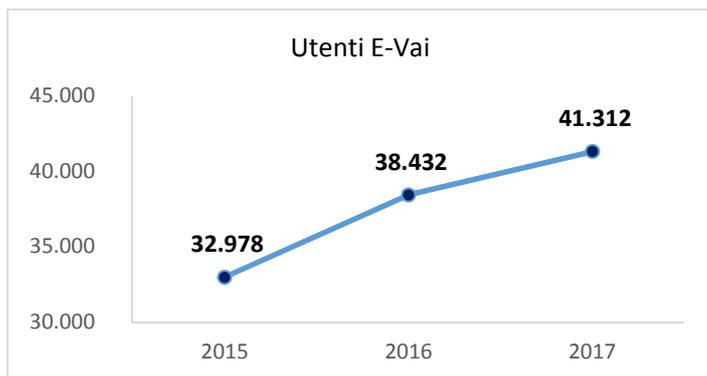
Box: Partecipazione di FNM al progetto europeo I-Share Life

FNM S.p.A., in qualità di **coordinatore** di un gruppo di **5 partner italiani** e **2 partner transnazionali**, ha guidato la stesura del **progetto europeo di Mobilità Sostenibile I-SharE LIFE**, candidato per un finanziamento della Comunità Europea. *I-SharE LIFE* si propone di **innovare il modello tradizionale di car-sharing elettrico** per adattarlo ai contesti medio-piccoli, al di fuori delle aree metropolitane tradizionali, **integrando il car-sharing con i vari servizi di trasporto** concentrati nei pressi delle stazioni ferroviarie della Lombardia. L'idea è di partire da **4 siti dimostrativi a Bergamo, Bollate, Busto Arsizio e Como**, attraverso un modello di servizio operativo, che tenda a massimizzare l'uso del veicolo elettrico durante il giorno, integrandolo con gli altri modelli di servizio presenti nell' "hub" stazione, cosicché **l'intera catena di trasporto intermodale** (treno, car-sharing elettrico e bicicletta) **risulti essere a zero emissioni inquinanti**. Il progetto prevede inoltre la **creazione**, da parte della società NordCom, di una **piattaforma informatica a supporto dell'intera catena di fornitura dei modelli di servizio di car-sharing** e della sua **piena integrazione con gli altri servizi di mobilità sostenibile**.

Trend



--- Proiezioni al 2020 (Fonte: Piano di Sostenibilità 2020 del Gruppo FNM).



Il tema dell'integrazione dei servizi rappresenta un tassello fondamentale verso una mobilità sostenibile e una leva vincente per favorire la scelta del treno all'auto privata. In quest'ottica, FERROVIENORD ha proseguito nella realizzazione delle **velostazioni**: posteggi bici gratuiti, sicuri e videosorvegliati.

A fine 2017 sono **17³² le velostazioni** il cui accesso è regolamentato dalle tessere “ITINERO”, “IO VIAGGIO” e dalle tessere comunali, di cui **6 velostazioni³³ di nuova realizzazione nel 2017**. La programmazione prevede l’attivazione di ulteriori **7 velostazioni** entro il 2018.

Per monitorare la frequenza del loro utilizzo, è stato studiato un sistema che dal 2018 produrrà report statistici con cadenza semestrale, per mezzo del quale sarà possibile analizzare indicatori come, tra gli altri, l’occupazione giornaliera, la media mensile delle strutture e la quantità di CO₂ non emessa in atmosfera grazie all’utilizzo della bicicletta al posto dell’auto privata.



APPROFONDIMENTO: PROGETTI DI MOBILITÀ DOLCE - PROGETTO BITIBI

Nel corso del 2017 si è concluso il **progetto triennale BiTiBi** (Bike Train Bike), finanziato nell’ambito del programma Intelligent Energy Europe che punta a promuovere l’efficienza energetica dei trasporti in Europa attraverso un sistema di trasporto door-to-door, che combina gli spostamenti bicicletta e treno. **FERROVIENORD è stata riconosciuta** dal tavolo di lavoro come la **Società che ha raggiunto i maggiori miglioramenti sul tema intermodalità**.

LABORATORI PER IL CORRETTO USO DELLA BICICLETTA

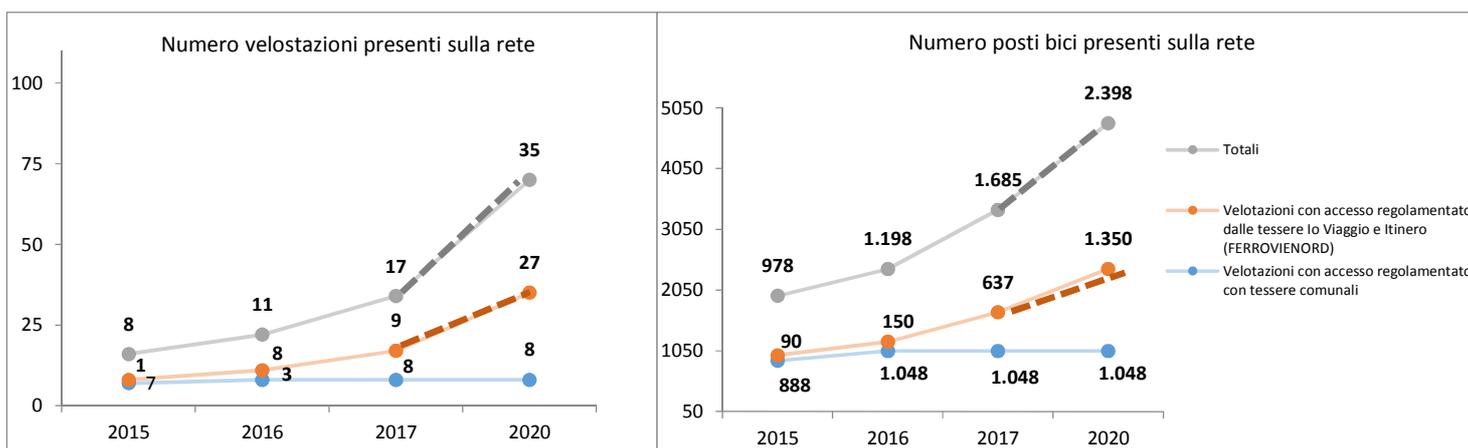
Per agevolare e promuovere l'utilizzo della bicicletta, FERROVIENORD realizza **laboratori** per promuovere il corretto uso e la manutenzione della propria bicicletta e per l'educazione stradale dei ciclisti. Quest'anno, l'iniziativa si è tenuta a Milano, presso la sede di Fiab- Ciclobby, a Bollate, presso lo sportello Europa Giovani e a Gerenzano.

A completamento dell’offerta intermodale, la Società gestisce direttamente **14 aree parcheggio** mentre altre **54 aree** sono affidate in **comodato d’uso gratuito ai Comuni**, per un totale di **2.998 posti auto offerti³⁴** presso le stazioni al fine di garantire lo scambio intermodale gomma-ferro ai clienti del trasporto pubblico.



Per maggiori informazioni sugli spazi affidati in comodato d'uso ai Comuni si rimanda al paragrafo “Progetto Stazioni in Comune” nel capitolo 7 “La responsabilità verso l’ambiente e il territorio”.

Trend



--- Proiezioni al 2020 (Fonte: Piano di Sostenibilità 2020 del Gruppo FNM).

³² Il dato include anche la velostazione di Vanzaghello inaugurata a gennaio 2018.

³³ Le velostazioni inaugurate si trovano presso le stazioni di Busto Arsizio, Castano Primo, Cormano-Cusano Milanino, Gerenzano-Turate, Turbigo e Vanzaghello – Magnago.

³⁴ Per il conteggio dei parcheggi sono state considerate le stazioni con servizio di viaggiatori attivo.

5.3 SICUREZZA IN STAZIONE ED IN MOVIMENTO

Ambito di riferimento (ex. D.Lgs. 254/2016)	Tematica materiale	Fattori di rischio inerenti	Principali azioni di mitigazione del rischio
SOCIALE	Sicurezza in stazione e in movimento	I principali rischi legati all’ambito della sicurezza in stazione e in movimento, fanno riferimento alla gestione degli aspetti afferenti l’ambito safety & security (i rischi includono la sicurezza delle infrastrutture ferroviarie e della circolazione dei mezzi su ferro e su gomma, la commissione di atti terroristici o illeciti a danneggiamento della rete o della flotta).	La sicurezza delle infrastrutture e dei mezzi di trasporto su ferro e su gomma è una delle tematiche più rilevanti per il Gruppo FNM e per i suoi Stakeholder. In tal senso, il Gruppo FNM opera quotidianamente al fine di gestire il tema attraverso un approccio multidimensionale che vede quali elementi chiave: <ul style="list-style-type: none"> • il Sistema di Gestione della Sicurezza Ferroviaria (SGS) di FERROVIENORD, elemento portante del Sistema di Gestione Integrato (SGI) certificato; • il completamento del programma di attrezzaggio della rete ferroviaria gestita da FERROVIENORD; • la stipula di accordi e convenzioni con la Polizia Ferroviaria (POLFER) e l’attivazione di contratti specifici con agenzie di vigilanza privata; • l’installazione di sistemi di video-sorveglianza e localizzazione satellitare della flotta su gomma.

Tabella X. Correlazione tematica materiale con fattori di rischio e attività di mitigazione – Gruppo FNM

Uno dei principali obiettivi che si prefigge il Gruppo è quello di garantire la sicurezza dei passeggeri e dei dipendenti contro ogni possibile minaccia, siano essi in treno, in autobus, in stazione, in strada o presso le aree di parcheggio per biciclette e auto.

La sicurezza dei viaggiatori (security)

Nelle stazioni, tutti gli impianti sono costantemente controllati da un **servizio di vigilanza** (fisso e itinerante), coordinato da un **posto centrale presenziato 24 ore su 24** e gli eventi criminosi sono registrati in un apposito database, per generare un indicatore atto a monitorare il livello di rischio delle stazioni ferroviarie.

17 presidi di vigilanza
nelle stazioni
FERROVIENORD

Nel 2017 FERROVIENORD ha continuato ad investire sul tema della sicurezza con il rinnovamento della convenzione con la **Polizia Ferroviaria** (Polfer) in aggiunta al contratto, già attivo, con l’**Associazione Temporanea d’Impresa** (ATI) per il monitoraggio e l’apertura-chiusura degli impianti. La Società ha avviato una **convenzione con il Politecnico di Milano** per lo sviluppo di **progetti innovativi in ambito security** e ha partecipato al **tavolo di lavoro “Sicurezza Urbana”** in tema di videosorveglianza, promosso dalla **Fondazione Ingegneri** della provincia di Milano.

Inoltre, lungo la linea ferroviaria e negli altri fabbricati di proprietà, FERROVIENORD ha proseguito durante il 2017 con l’installazione in tutti i punti sensibili della rete di sistemi di videosorveglianza.

Sistemi di sorveglianza e sicurezza³⁵:



196 DVR - Digital Video Recorder (videoregistratori) di cui:
173 DVR per il ramo Milano
23 DVR per il ramo Iseo



2.128 TVcc - telecamere a circuito chiuso di cui:
1.925 TVcc per il ramo Milano
203 TVcc per il ramo Iseo



429 HP - Help-Point di cui:
382 HP per il ramo Milano
47 HP per il ramo Iseo

L'attivazione degli impianti di videosorveglianza e antintrusione in tutte le località di servizio fanno parte della strategia preventiva di **FERROVIENORD** contro gli atti di vandalismo.

Per prevenire il fenomeno sono in fase di studio alcuni progetti come l'**installazione di telecamere "intelligenti"** e l'**utilizzo di prodotti e materiali antigraffito** da applicare sulle superfici vandalizzabili.

Oltre **250 eventi vandalici registrati ogni anno** all'interno delle stazioni FERROVIENORD per oltre **€150.000** di spesa sostenuta per la **mess**a in **sicurezza** e la **riparazione** immediata da parte delle squadre di manutenzione.

Oltre **90 interventi** per la rimozione delle **siringhe** all'interno della stazioni FERROVIENORD per una spesa di **quasi € 10.000**



Il tema è molto sentito anche per **TRENORD** e, tramite l'apposita funzione preposta alla "Pulizia e Decoro", è impegnata ad assicurare la **rimozione dei graffiti esterni (oltre 163 mila mq cancellati nel 2017)**, l'**efficienza delle toilette** e la **sostituzione di tutti gli accessori violati**.

Sul fronte della sicurezza la Società ha messo a punto un **action plan di 18 azioni** per la gestione del tema, che riguardano:

- **sviluppo dell'APP Focal Point Security** in dotazione al personale di bordo;
- **chiusura delle vetture di coda e riduzioni delle composizioni dei passanti** sulle direttrici critiche nelle ore serali;
- **istituzione della carrozza centrale "Safe & Quiet on Board"** presente su **83 treni**;
- implementazione della nuova procedura per la "**Prevenzione e Gestione delle aggressioni al personale Front Line**" e **percorsi di formazione** per il personale a diretto contatto con i clienti;
- **presidio**, a bordo dei treni, di **Guardie Particolari Giurate (GPG)**;
- **chiusura dei tornelli** delle principali **stazioni del Passante Ferroviario**;
- **coinvolgimento territoriale** delle **Forze dell'Ordine**.

Quasi 10 mila gli **atti di vandalismo** registrati sui treni (**27 eventi** in media al **giorno**), in **aumento del 38%** rispetto al 2016.
Il **numero dei controlli di pulizia** è **aumentato del 20%** ed è stato **efficientato il funzionamento delle toilette**, passando **dall'88 al 94%** per le flotte TSR e Vivalto.



Le **velostazioni**, posizionate nei pressi delle stazioni, sono spazi soggetti ad alto rischio di vandalismo e per garantire la sicurezza sia delle biciclette sia dei clienti sono realizzate nel rispetto delle misure di sicurezza prescritte dal **Piano Regionale della Mobilità Ciclistica (PRMC)** che prevedono:

- sistema di **videosorveglianza** (con un sistema di monitoraggio h24 da remoto);
- sistemi di chiusura con **serratura elettrica**;

³⁵ I dati riportati relativi al totale delle apparecchiature di controllo e sicurezza sono aggiornati al 20 febbraio 2017.

- **accesso** tramite **badge** (es. tramite le tessere “IO VIAGGIO”, “ITINERO e le tessere comunali);
- sistema interno di **help point** collegato alla centrale operativa;
- **rastrelliere** con la possibilità di **legare il telaio** della bici.

Infine, è stato progettato un **prototipo di servizio igienico** presso la stazione di **Como Camerlata** dotato di un sistema di **videosorveglianza** esterna, di un **help point** (interno ed esterno) e di un sistema di **accesso tramite tessere viaggio** che garantisce un'autoidentificazione dei clienti.



FNM Autoservizi, ha **incrementato** il numero di **risorse dedicate ai controlli** a bordo dei mezzi ed effettua periodicamente attività di **manutenzione** e di **revisione** degli autobus per garantirne un'adeguata affidabilità su strada.

La sicurezza della circolazione (safety)



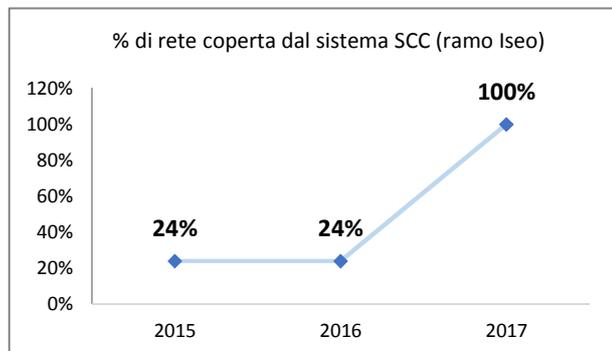
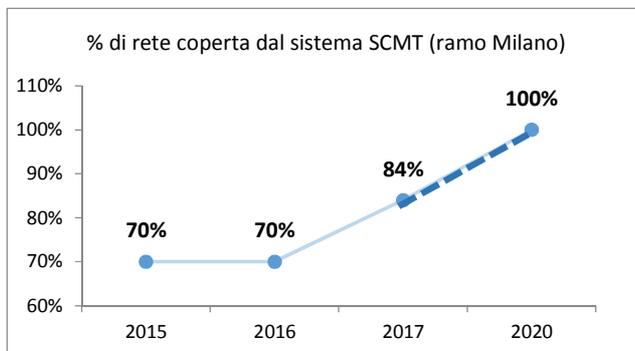
Il Gruppo, attraverso **FERROVIENORD**, ha attuato un programma di attrezzaggio dell'infrastruttura con **sistemi automatici di protezione treno**, costituiti da un complesso di dispositivi che garantiscono il rispetto dei segnali e di eventuali rallentamenti, secondo i più alti standard di sicurezza ferroviaria.

Box – Agenzia Italiana per la Sicurezza delle ferrovie (ANSF)

Con l'entrata in vigore nel 2017 del Decreto Legislativo 112/2016 in Gazzetta Ufficiale, la rete di FERROVIENORD (ramo Milano³⁶) è passata sotto la competenza dell'**Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie (ANSF)**. Il cambiamento normativo ha segnato una novità nel settore dei trasporti, dove precedentemente i temi legati alla sicurezza ferroviaria erano in capo a un unico soggetto (Ministero dei Trasporti). Il passaggio all'ANSF ha richiesto una serie di aggiornamenti organizzativi e di adempimenti aggiuntivi. Punto cardine è rappresentato dal **Sistema di Gestione della Sicurezza ferroviaria (SGS)**, elemento portante del Sistema di Gestione Integrato (SGI), che include anche i **Sistemi di Gestione della Qualità - ISO 9001, Ambiente – ISO 14001, Manutenzione dei carri e dei veicoli ferroviari (diversi)**. Durante l'anno il Gruppo ha previsto diversi momenti formativi e l'accesso alla documentazione relativa al SGS è stato reso disponibile a tutto il personale aziendale tramite la intranet.

Nel 2017 è stato completato il programma di attrezzaggio del **Sistema di Supporto alla Condotta (SSC)** sul **ramo di Iseo** con la copertura delle tratte Iseo – Pisogne, Pisogne - Edolo e Bornato – Rovato ed è continuata l'attivazione per la copertura della rete del **Ramo Milano** con il **Sistema di Controllo Marcia Treno (SCMT)**.

Trend



³⁶ Il Ramo di Iseo è rimasto sotto la competenza del Ministero dei Trasporti fino a luglio 2019, termine dal quale anche le reti più “isolate” passeranno sotto la competenza dell'ANSF.

Proiezioni al 2020 (Fonte: Piano di Sostenibilità 2020 del Gruppo FNM).

Nel 2018 continuerà l'impegno di FERROVIENORD nella predisposizione della documentazione per l'avvio dei procedimenti relativi ai seguenti interventi:

- **Attivazione del Sistema SCMT sulle tratte Seveso – Asso e Malnate – Laveno;**
- Sperimentazione dei **Sistemi di Protezione Automatica Integrativa Passaggi a Livello (PAI – PL);**
- Sperimentazione dei **Sistemi di Rilevamento Termico Boccole (RTB)** al fine di verificare e individuare eventuali riscaldamenti anomali del sistema frenante dei treni;
- **Attrezzaggio dei Passaggi a Livelli (PL)** con “**Grembiali per aste**” al fine di impedire il transito delle persone quando le aste sono in posizione di chiusura.
- Progettazione del **sistema di accertamento TV per i passaggi a livello** per il Ramo di Iseo (entro il 2018), per il quale si prevede di ricevere i finanziamenti per la sua realizzazione nel 2019.

Box – Dotazioni tecnologiche

Già da alcuni anni il 100% della rete di FERROVIENORD è coperto da sistemi di segnalamento e regolazione della circolazione molto avanzati, di elevata affidabilità come il **Blocco Automatico a Correnti Codificate (BACC)** o il **Blocco Conta Assi (BCA)**.



L'automazione dei sistemi di bordo e di terra consentono di migliorare l'affidabilità e l'efficienza del servizio erogato da **FNM Autoservizi** in termini di informazioni e sicurezza. Inoltre, la Società ha avviato nel 2017 le procedure per l'acquisto e l'installazione di **dispositivi per la localizzazione satellitare** (geolocalizzazione), per un budget investito di circa **€ 75.000 per il triennio 2016-2018**



E-Vai svolge un monitoraggio continuo del parco auto attraverso l'utilizzo di **apparecchiature satellitari GPS/GPRS** che consentono la comunicazione in tempo reale tra il centro di gestione e la vettura. Tutte le vetture sono quotidianamente controllate attraverso procedure definite, con l'obiettivo di garantire sempre la massima sicurezza del servizio, grazie anche ai continui controlli degli operatori che si muovono sul territorio. La sicurezza è, inoltre, uno dei **criteri** più rilevanti presenti **all'interno dei capitolati** per l'acquisto di nuovi veicoli.

Fatti rilevanti intervenuti dopo la chiusura dell'esercizio

In data 25 gennaio 2018 è occorso un incidente ferroviario per deragliamento nei pressi della stazione di Pioltello Limite che ha coinvolto un treno di Trenord partito da Cremona e diretto a Milano Porta Garibaldi. Per ovviare alle limitazioni della circolazione, è stato attuato un sistema sostitutivo di autobus in coordinamento con ARM. A valle di quanto accaduto, dopo aver ottenuto il dissequestro dell'area interessata, RFI ha avviato i lavori per ripristinare l'infrastruttura ferroviaria. Poichè in tale avvenimento tre persone sono decedute ed una cinquantina sono state ferite, sebbene successivo alla chiusura dell'esercizio 2017, si è ritenuto opportuno darne rilievo.

[Per maggiori informazioni si rimanda alla Relazione sulla Gestione al 31.12.2017 di FNM S.p.A. Capitolo 5 Andamento della gestione nelle aree di attività in cui operano le Società partecipate]

5.4 AMMODERNAMENTO DELLA FLOTTA

Ambito di riferimento (ex. D.Lgs. 254/2016)	Tematica materiale	Fattori di rischio inerenti	Principali azioni di mitigazione del rischio
SOCIALE	Ammodernamento della flotta	I principali rischi legati alla tematica dell'Ammodernamento della flotta, fanno riferimento all'assenza di veicoli di trasporto su ferro e su gomma di nuova generazione e dotati delle ultime tecnologie, con conseguente riduzione della potenzialità del servizio offerto, aumento degli impatti prodotti sul territorio e maggior ricorso all'assistenza e alla manutenzione ordinaria e straordinaria.	<p>Il progressivo ammodernamento della flotta garantisce continui miglioramenti del livello di comfort per i Clienti viaggiatori. In questo ambito si segnalano i seguenti interventi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avvio della politica rinnovamento della flotta su ferro a seguito della Delibera di Giunta Regionale della Lombardia n. 6932 "Programma di acquisto di materiale rotabile per il servizio ferroviario regionale" del 24 luglio 2017 e del progressivo miglioramento della tecnologia installata relativa alla sicurezza; • Approvazione nel 2016 del sistema di qualificazione per la fornitura di materiale rotabile e dei relativi servizi di manutenzione e del sistema di qualificazione per il noleggio delle autovetture elettriche, ibride ed endotermiche nel 2017, per ottimizzare il processo di selezione e valutazione dei fornitori. • Analisi annuale dell'andamento dell'età media dei mezzi di trasporto • Sviluppo di piani monitoraggio e di manutenzione dei veicoli.

Tabella X. Correlazione tematica materiale con fattori di rischio e attività di mitigazione – Gruppo FNM

L'ammodernamento della flotta è un fattore chiave per garantire la qualità del servizio, la sicurezza in movimento e la progressiva riduzione delle emissioni in atmosfera, nonché dei rumori e delle vibrazioni. In considerazione dell'importanza della tematica, il Gruppo FNM si è dotato di molteplici politiche³⁷ e procedure interne in materia, con particolare riferimento ai bandi di gara per l'acquisto di nuovo materiale rotabile.



Tutto il Gruppo è fortemente impegnato su questo tema, infatti le Società FERROVIENORD e FNM hanno lavorato a fianco per dare piena attuazione a quanto deciso da Regione Lombardia e pianificare l'avvio delle 3 gare che porteranno all'**acquisto di 161 nuovi treni entro il 2025**. I nuovi treni saranno dotati dei **più moderni standard tecnologici e di accessibilità** e garantiranno **elevati livelli di sicurezza** e un **ridotto impatto ambientale**.



Nel 2017 la flotta si è arricchita di ulteriori **17 nuovi treni** (corrispondenti a 80 nuove vetture) per un totale di **462 convogli** di diverse tipologie: elettrotreni, elettromotrici, automotrici, locomotive e materiale rimorchiato.

Trenord ha sviluppato un ulteriore piano di investimenti del valore di **oltre € 600 milioni** da concretizzarsi entro 2017-2020 che prevede l'**acquisto di 20 nuovi treni**, lo sviluppo di operazioni di **revamping** per il **rinnovo degli interni** e degli **impianti di climatizzazione**, l'adattamento del **sistema antincendio** ed operazioni di **manutenzione ciclica**.

³⁷ La politica della tematica rientra nel Piano Strategico del Gruppo FNM 2016-2020.

Box - Tecnologia e Innovazione Del Nuovo Materiale Rotabile

Le ultime innovazioni tecnologiche stanno orientando i costruttori di materiale rotabile verso **prodotti a elevata sostenibilità ambientale e sociale che garantiscono elevati standard di sicurezza**, tramite lo sviluppo di:

- **sistemi di segnalamento** e di **ATP** (*Automatic Train Protection*) per eliminare l'errore umano e aumentare la capacità di trasporto delle linee ferroviarie;
- **soluzioni per i viaggiatori a ridotta mobilità**, prevedendo pedane mobili per l'accesso ai convogli;
- **videosorveglianza** dotata di "*motion detection*" in grado di individuare comportamenti anomali da parte dei viaggiatori;
- **servizi ai viaggiatori** (es. WiFi, prese elettriche e prese USB, ergonomia degli spazi, presenza di aree multifunzionali, alloggiamenti per biciclette, impianti di climatizzazione a portata variabile e regolabile, sistemi di informazione di ultima generazione);
- **attenzione alla componente ambientale** (sistemi ibridi o full electric);
- **ottimizzazione** dell'efficienza del rendimento dei **motori termici**;
- **riduzione delle emissioni sonore**;

I nuovi mezzi consentiranno di raggiungere i seguenti **benefici**:

- ✓ **ottimizzazione dei costi** di esercizio, della gestione e manutenzione lungo il ciclo di vita dei convogli (Life Cycle Cost);
- ✓ **maggiori livelli di sicurezza** e di **comfort** per i viaggiatori;
- ✓ **riduzione dell'impatto ambientale**, in termini di **emissioni in atmosfera e rumore** generato dai convogli;
- ✓ **ottimizzazione dei processi manutentivi**, tramite il ricorso a **soluzioni full electric** per la movimentazione dei convogli in deposito, sfruttamento della **tecnologia CBM** (*Condition Based Maintenance*) per la digitalizzazione delle operazioni di manutenzione e della relativa documentazione.



Per maggiori informazioni in relazione agli investimenti sostenuti per il rinnovamento della flotta si rimanda al paragrafo 4.5



In linea con l'obiettivo di ammodernamento della flotta presente nella politica integrata, nel 2017 **FNM Autoservizi** ha portato a termine la procedura d'acquisto di **11 autobus EURO 6³⁸** dotati delle ultime tecnologie in tema di sicurezza e comfort, per un investimento di **€ 2.241.000** e ha **avviato la procedura per l'acquisto di altri 9 autobus EURO 6**. In particolare, le ultime acquisizioni sono state effettuate con finanziamento pubblico ridotto (fino al 30% in meno) richiedendo alla Società di investire proprie risorse.



All'interno dei capitolati per l'acquisto dei nuovi mezzi sono stati inseriti dei criteri premianti di sostenibilità ambientale con riferimento alle emissioni e al consumo massimo previsto, al fine di orientare la scelta verso mezzi più performanti a minor impatto.



I veicoli elettrici sono alla base del servizio gestito da **E-Vai** la cui flotta, al 31 dicembre 2017, è composta da **90 veicoli**, di cui **74 a basso impatto ambientale**. È fondamentale che i veicoli siano

³⁸ Dei nuovi mezzi, 9 autobus sono entrati in servizio a ottobre 2017, mentre i restanti 2 entreranno in servizio entro gennaio 2018. Si segnala che durante l'anno non sono stati dismessi autobus.

sempre in condizioni idonee ad assicurare le performance di mobilità richieste, al passo con le innovazioni tecniche che il settore propone, con particolare riferimento a **risparmio energetico, autonomia, ricarica rapida e connettività**. Con l'approvazione del **Piano Industriale**, la Società si è posta come **obiettivo sfidante** l'implementazione di un **parco auto di oltre 500 veicoli** entro il **2022**, di cui **35 nuove auto** per il 2018. Nel corso dell'anno sono state acquistate **5 auto elettriche Renault Zoe** e **12 auto Nissan Leaf** noleggiate da Enel per la gestione del progetto pilota **3.0**.

5.5 QUALITÀ DEI SERVIZI E CUSTOMER SATISFACTION

Ambito di riferimento (ex. D.Lgs. 254/2016)	Tematica materiale	Fattori di rischio inerenti	Principali azioni di mitigazione del rischio
SOCIALE	Qualità dei servizi offerti e soddisfazione dei clienti	I principali rischi legati alla tematica della qualità dei servizi offerti e soddisfazione dei clienti, fanno riferimento alla potenziale incapacità di rispondere alle aspettative dei Clienti viaggiatori nelle diverse fasi di utilizzo dei servizi di mobilità erogati dalle Società del Gruppo, con particolare riferimento allo stato generale delle stazioni e della flotta su ferro e su gomma, nonché alla soddisfazione dei clienti in relazione a puntualità, comfort e comunicazioni di servizio.	<p>Il Gruppo FNM opera al fine di garantire il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti e della soddisfazione dei clienti.</p> <p>Per questo sono stati attivati specifici modelli di gestione che, a partire dal costante monitoraggio della qualità del servizio di mobilità offerto, anche attraverso indagini di <i>customer satisfaction</i>, identifica e implementa meccanismi di miglioramento.</p> <p>In aggiunta, il progressivo ammodernamento della flotta garantisce continui miglioramenti del livello di comfort per i Clienti viaggiatori.</p>

Tabella X. Correlazione tematica materiale con fattori di rischio e attività di mitigazione – Gruppo FNM

Garantire i più alti livelli di qualità dei servizi e customer satisfaction è uno dei principali obiettivi del Gruppo FNM. In questo contesto, particolare attenzione è dedicata al rispetto dei contratti stipulati³⁹ con Regione Lombardia e al monitoraggio continuo dei servizi offerti, anche in linea alle politiche e procedure legate alla costante realizzazione di attività di manutenzione e alla promozione di indagini di customer satisfaction.

FERROVIENORD è responsabile della gestione dei servizi all'interno delle stazioni e si impegna a garantire un loro progressivo miglioramento a favore dei clienti viaggiatori.

Box: Servizi nelle Stazioni FERROVIENORD

Per migliorare il servizio offerto ai clienti anche presso le stazioni, nel 2017:

- sono stati stipulati contratti di locazione degli esercizi commerciali situati nelle stazioni di Ferno/Lonate Pozzolo e Como Borghi, per offrire servizi di ristorazione e cura della persona;
- è proseguito l'utilizzo delle aree aperte al pubblico per la fornitura di servizi ai clienti (Help point, distributori di bevande).

³⁹ Si fa riferimento al Contratto di Servizio Prevenzione e Protezione, che la Società ha perfezionato nel 2014, e al "Contratto di Programma per gli investimenti e le manutenzioni straordinarie sulla rete ferroviaria regionale in concessione a FERROVIENORD S.p.A. tra Regione Lombardia e FERROVIENORD S.p.A. relativo al periodo 28/07/2016 - 31/12/2022".

Per offrire servizi sempre più innovativi all'utenza, nel 2016 è stato attivato il progetto pilota per l'installazione delle macchine distributrici **Locker INPOST**: appositi armadietti posti all'interno della stazione, in cui è possibile custodire e ritirare gli acquisti effettuati online. Al 31 dicembre i Locker sono presenti nelle stazioni di **Milano Cadorna, Milano Domodossola e Milano Bovisa, Como Nord Lago, Varese Nord e Como Borghi**. Il cliente per accedere al servizio è identificato attraverso le proprie generalità e il proprio cellulare/mail, necessari per ricevere la chiave d'accesso ai "lockers". Inoltre, per maggior sicurezza i lockers sono dotati di telecamere che registrano le attività di recapito e prelievo del pacco presso il terminale.

Circa **€ 3 mlr** il valore del **contratto di fornitura del servizio di pulizia** delle stazioni di FERROVIENORD

FERROVIENORD esegue un costante monitoraggio dello stato degli impianti, anche tramite schede di valutazione per individuare interventi straordinari di manutenzione, in aggiunta a quelli normalmente previsti. Sono iniziati i lavori per la realizzazione della **prima Carta dei Servizi** per il 2018.



In relazione al servizio di trasporto, ogni anno **TRENORD** misura la soddisfazione dei suoi clienti attraverso analisi di **Customer satisfaction** (a cadenza semestrale) o tramite rilevazioni "Mystery Client". Dall'ultima rilevazione di novembre 2017 è emerso che l'**83%** dei Clienti risulta essere **complessivamente soddisfatto** del servizio offerto (+ **3,1%** rispetto al 2016). Le aree che presentano un grado di soddisfazione maggiore sono quelle relative all'**offerta ferroviaria** e all'**accessibilità del servizio**.

ESPERIENZA DI VIAGGIO	VOTO MEDIO
Offerta ferroviaria	7,1
Accessibilità	7,1
Attenzione al cliente	6,7
Informazioni	6,6
Comfort	6,3
Sicurezza	6,2
Tempo di viaggio	6,2

Tabella X. Risultati indagine Customer Satisfaction 2017⁴⁰ realizzata da Trenord su una scala da 1 a 10

Inoltre, è emerso come il treno, oltre a ridurre la durata dello spostamento rispetto al veicolo privato, permette di ottimizzare il tempo, rendendo possibile lo svolgimento di altre attività durante il viaggio.

Box – La spesa si fa online sul treno

Grazie alla partnership con **Supermercato24** le stazioni e i treni diventano luoghi in grado di offrire una serie di servizi complementari al viaggio e, in questo caso, la possibilità per il cliente viaggiatore di ordinare la spesa online durante il viaggio e farla arrivare direttamente a casa o in ufficio. L'innovativo servizio per i Clienti, che ogni giorno si muovono sui treni lombardi, aggiunge nuove opportunità a quell'ecosistema dei servizi che sempre più devono affiancare l'esperienza quotidiana di viaggio, riconoscendo le esigenze di innovazione dei viaggiatori sempre più digitali ed esigenti.



Il servizio offerto da **FNM Autoservizi** è in possesso della certificazione di qualità del servizio del trasporto pubblico ISO 13816:2002, ed è dunque sottoposta a periodici audit interni ed esterni. L'ente

⁴⁰ Rilevazioni di Customer Satisfaction di novembre 2016, valutazioni espresse su una scala da 1 (poco soddisfatto) a 10 (molto soddisfatto).

certificatore ANCIS⁴¹, preposto all'attività, ha valutato **adeguate le modalità di gestione adottate dalla Società** in materia di **qualità del servizio** erogato al pubblico.

Inoltre, tramite il **questionario “Sessantasecondi”**, la Società raccoglie informazioni sulla tipologia e le dinamiche di spostamento degli utenti ai quali è richiesto di esprimere una valutazione tra 1 (insufficiente) e 5 (ottimo) su alcuni aspetti del servizio.

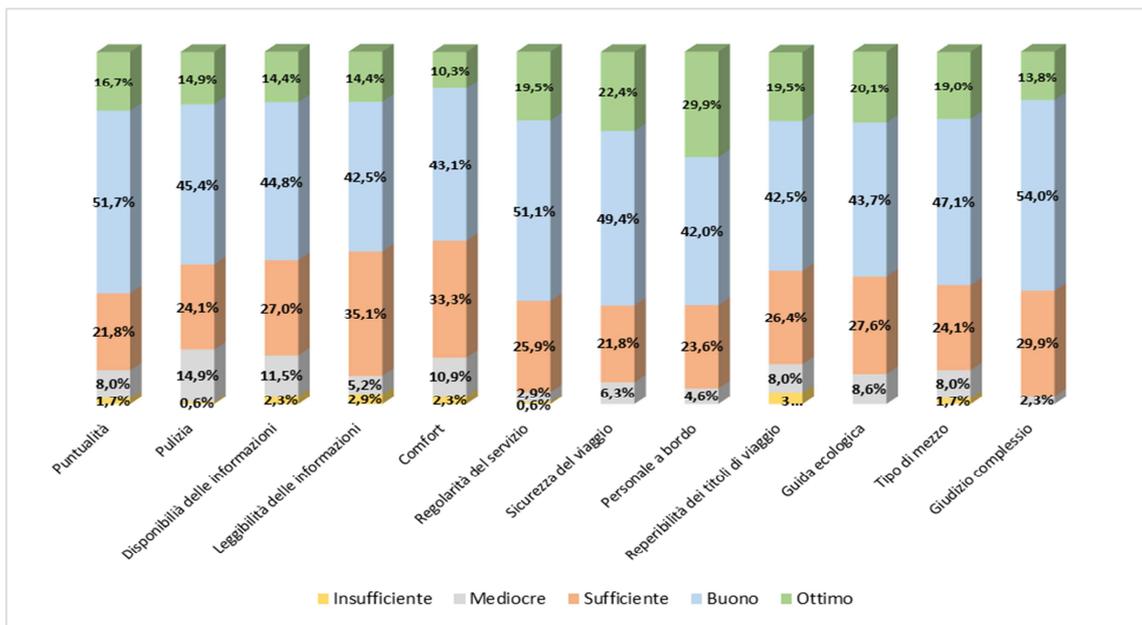


Grafico X. Elaborazione dei risultati dell'indagine “Sessantasecondi” del 2017⁴²

Rispetto all'indagine condotta nel 2016, i viaggiatori hanno percepito un netto miglioramento dei parametri legati al **livello di puntualità** e alla **disponibilità e accessibilità delle informazioni**.

FNM Autoservizi nel corso del 2017 ha condotto un'indagine *Mystery client* che ha riguardato la qualità del servizio erogata in relazione a: **rivendite, attesa alle fermate o alle autostazioni, salita a bordo dei mezzi, controllo dei titoli di viaggio a bordo e a terra, call center e sito web** (di recente rinnovamento). I principali risultati emersi dalle valutazioni evidenziano come la qualità del servizio sia, in generale, più che positiva.

In aggiunta, per garantire l'ottimizzazione ed il miglioramento dei servizi di trasporto, è stato adottato il programma di gestione **Maior**, principale provider informatico per la progettazione della rete, la pianificazione dell'orario, la turnazione dei veicoli e del personale.



I clienti possono interagire con gli operatori contattando telefonicamente o via e-mail il **customer service attivo 365 giorni 24 h**. Le chiamate e le e-mail sono tracciate attraverso un programma di *Customer Relationship Management* (CRM) al fine di categorizzare le richieste e individuare i punti di forza e debolezza del servizio, consentendo di monitorare la soddisfazione dell'utente.

⁴¹ Ente preposto all'attività di verifica del sistema di gestione della qualità del servizio di trasporto pubblico su gomma.

⁴² Per la Campagna svolta nel 2017 è stato preso come riferimento un campione di circa 200 viaggiatori. Le autolinee oggetto dell'indagine sono state: B48, C64, C77, F23A, F27 e H204.

5.6 ACCESSIBILITÀ

Ambito di riferimento (ex. D.Lgs. 254/2016)	Tematica materiale	Fattori di rischio inerenti	Principali azioni di mitigazione del rischio
RISPETTO DEI DIRITTI UMANI	Accessibilità dei servizi di trasporto pubblico	I principali rischi legati all'ambito dei diritti umani, sono relativi all'accessibilità fisica delle infrastrutture ferroviarie e della flotta su ferro e su gomma, con particolare riferimento alle persone disabili o a mobilità ridotta, all'accessibilità economica dei servizi di trasporto pubblico gestiti dalle Società del Gruppo FNM, nonché all'accessibilità delle informazioni istituzionali e di servizio per tutti i Clienti viaggiatori.	Il Gruppo pone grande attenzione al tema dell'accessibilità, intesa come migliore fruibilità dei servizi e del sistema informativo e di comunicazione ed attenzione ai viaggiatori con disabilità e a mobilità ridotta (nel rispetto del Regolamento UE 1371/2007 “ <i>Diritti ed obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario</i> ”). La tematica è gestita attraverso la realizzazione di: <ul style="list-style-type: none"> opere infrastrutturali volte alla progressiva riduzione delle barriere architettoniche presenti nelle stazioni, gestite da FERROVIENORD; messa in servizio di mezzi di trasporto adibiti all'accesso di persone con disabilità; offerta di servizi di assistenza specifici per persone con disabilità o mobilità ridotta; applicazione di agevolazioni tariffarie per alcuni servizi e categorie di utenza; altre proposte che garantiscono maggiore fruibilità dei servizi proposti.

Tabella X. Correlazione tematica materiale con fattori di rischio e attività di mitigazione – Gruppo FNM



In linea ai contratti con Regione Lombardia, al Piano Strategico 2016-2020 e al Piano di Sostenibilità al 2020, nell'anno 2017 è stata data continuità al piano di investimenti per la **riduzione delle barriere architettoniche** attraverso l'innalzamento delle banchine e l'installazione di ascensori. In particolare, nel corso del 2017 è stato attivato un **nuovo ascensore** presso la stazione di Grandate ed è stata la **rinnovata stazione di Paderno Dugnano**, completamente accessibile alle persone a mobilità ridotta.

KPI	2017	2016
Stazioni “accessibili” ⁴³	77	73
<i>di cui sul ramo di Milano</i>	68	66
<i>di cui sul ramo di Iseo</i>	9	7
Stazioni provviste di banchine rialzate sull'intera rete FERROVIENORD	62	79
Stazioni con ascensori sull'intera rete FERROVIENORD	42 (per un totale di 120 ⁴⁴ ascensori)	39 (per un totale di 108 ascensori)

Tabella X. I dati sull'accessibilità delle stazioni FERROVIENORD al 31 dicembre

⁴³ Le stazioni sono classificate in tre categorie in base al tipo di accessibilità per i viaggiatori con disabilità e a mobilità ridotta, garantita dalle strutture esistenti e dalla possibilità di assistenza da parte del personale di FERROVIENORD: a) stazioni attrezzate per l'accesso autonomo (assenza di barriere architettoniche); b) stazioni attrezzate per l'accesso assistito (presenza di barriere architettoniche superabili esclusivamente con l'ausilio del personale di servizio); c) stazioni non attrezzate per l'accesso (presenza di barriere architettoniche non superabili o altre limitazioni di esercizio).

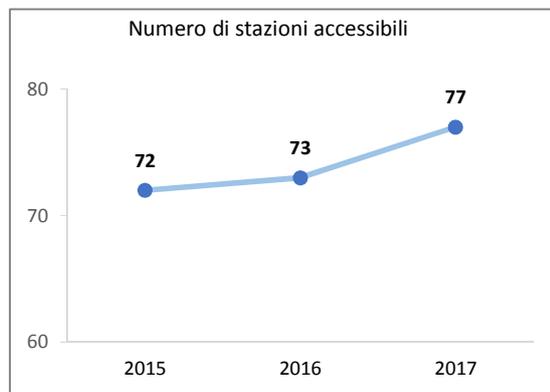
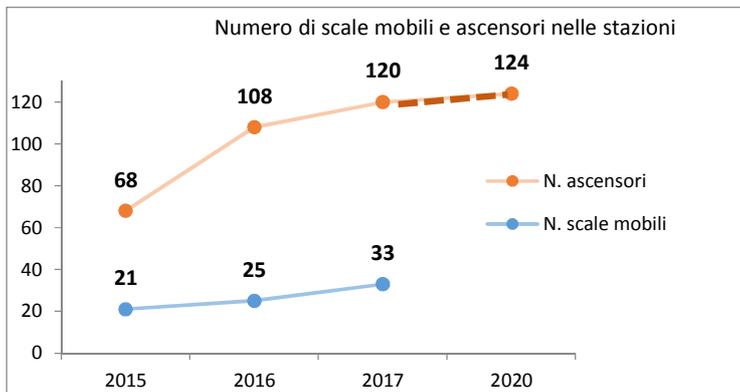
⁴⁴ L'aumento del numero degli ascensori rispetto al 2016 è dovuto all'inclusione dei 12 ascensori presenti presso il T1 e il T2 di Milano Malpensa.

In particolare, si segnala che gli interventi in tema di accessibilità hanno reso possibile l'aumento del numero di **stazioni accessibili**⁴¹, passate **dal 46,2% nel 2013 al 66,1%⁴⁵ nel 2017**.



Per maggiori informazioni in relazione all'accessibilità delle stazioni di FERROVIENORD è possibile consultare le schede di approfondimento e la pagina web <http://www.ferroviennord.it/it/accessibilita-stazioni>.

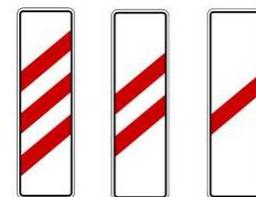
Trend



--- Proiezioni al 2020 (Fonte: Piano di Sostenibilità 2020 del Gruppo FNM).

Chiusura dei passaggi a livello e opere sostitutive

Nel 2017 sono stati portati a termine gli interventi di potenziamento della fermata di Paderno Dugnano, con l'**eliminazione di 1 passaggio a raso** e la **realizzazione di 2 sottopassi di stazione** con nuove banchine e pensiline. Nel periodo **2018-2022** si prevede la possibilità di **eliminare altri 24 passaggi a livello** (22 sul ramo Milano e 2 sul ramo Iseo).



Inoltre, la Società si è impegnata per sviluppare un progetto di standardizzazione della segnaletica verticale e orizzontale, inclusi percorsi per non vedenti e mappe tattili. Gli interventi hanno riguardato:

- ✓ l'attivazione di un **tavolo di lavoro tecnico**, esteso alle **associazioni di non vedenti**, per lo studio di percorsi tattili per pianificare interventi specifici da applicare all'interno delle stazioni. L'obiettivo è quello di realizzare una **stazione 100% accessibile per il personale non vedente**;
- ✓ l'approvazione e l'applicazione del **Manuale della Segnaletica FERROVIENORD**;
- ✓ l'avvio dei lavori per l'elaborazione della **Carta dei Servizi FERROVIENORD**.



Trenord è attenta alle esigenze delle persone con disabilità o a mobilità ridotta con **servizi di assistenza dedicata** per chi desidera viaggiare in treno. Inoltre, un altro aspetto importante per la clientela è quello di poter **accedere a tutte le informazioni** in fase di **programmazione, durante il viaggio** e in **stazione**. I canali online sono quelli preferiti: l'**App** è stata potenziata di nuovi servizi e contenuti e a bordo treno sono state sviluppate due piattaforme **Nemo Quick** e **Breaking News** che permettono uno scambio di informazioni tra App, sito internet e personale di bordo e di terra interessato.

L'APP 2.0 ha registrato 493.757 download. Ogni mese, è consultata da **157 mila** Clienti, raggiungendo il picco giornaliero di ben **53 mila** Clienti diversi connessi.

⁴⁵ Le percentuali di accessibilità sono state calcolate con la seguente formula: n. stazioni accessibili / tot. stazioni e fermate per servizio viaggiatori.

Inoltre è attivo un servizio diretto per i clienti (**Contact Center**) per lasciare reclami o segnalazioni e richieste di informazione.

Nel 2017 il Contact Center ha gestito **13.908** reclami che hanno riguardato principalmente la **circolazione dei treni**.



Per maggiori informazioni in relazione alle agevolazioni tariffarie è possibile consultare la pagina web <http://www.trenord.it/it/biglietti/agevolazioni.aspx>.



Il parco auto di **E-Vai** è dotato di vetture con **cambio automatico** per consentire la guida da parte di persone con lievi forme di disabilità. L'accessibilità alle informazioni relative al servizio è strategica in quanto gioca un ruolo fondamentale per la diffusione del servizio e di una nuova cultura basata sul concetto di mobilità sostenibile e condivisa. Di seguito le azioni sviluppate:

- ✓ **periodico aggiornamento del sito internet;**
- ✓ **gestione di un Numero Verde e di un customer support con personale dedicato;**
- ✓ **sviluppo di un'APP Mobile E-Vai per accedere ai servizi;**
- ✓ **implementazione di un sistema tariffario agevolato e molto competitivo;**
- ✓ **implementazione di una survey di valutazione al fine di monitorare la soddisfazione dei clienti sui temi dell'accessibilità e della fruibilità delle informazioni (per il 2018);**
- ✓ **riqualificazione di molti "E-Vai Point" per renderli più visibili e fruibili (per il 2018).**



Tutti gli autobus di **recente acquisizione** o per i quali è stata attivata una **procedura di acquisto** sono **dotati di pedana per persone disabili e di pianale ribassato**, che facilita la salita a bordo del mezzo. La Società promuove l'accessibilità al proprio servizio anche in termini di reperibilità delle informazioni di interesse per i clienti.

Box – Online i nuovi siti internet aziendali (FERROVIENORD, NORD_ING e FNMA)

Nell'ottica di maggiore trasparenza e rapporto diretto con gli utenti dei servizi sono stati lanciati i **nuovi siti internet aziendali** con contenuti aggiornati e una nuova grafica, per renderli più moderni nella forma, più coerenti con il sito di FNM e fruibili.

In particolare, il **sito di FNMA** è stato rinnovato per offrire in modo semplice e immediato le informazioni per l'organizzazione del proprio viaggio: in homepage il pratico trip planner permette di pianificare spostamenti verificando sulla mappa il tragitto richiesto, mentre la sezione "Avvisi" informa sui cambiamenti di orari e di percorsi. Inoltre dal sito è possibile consultare le tabelle con gli orari e le tariffe e dialogare con l'azienda attraverso appositi canali.

6. LA RESPONSABILITÀ VERSO LE NOSTRE PERSONE

6.1 PRINCIPALI HIGHLIGHTS

Gestione e sviluppo delle risorse umane

1.231 dipendenti del Gruppo FNM e 4.109 di Trenord	Il 99% dei dipendenti del Gruppo FNM e di Trenord assunto con un contratto a tempo indeterminato	428 tra dirigenti e quadri del Gruppo FNM coinvolti nel processo di valutazione (MBO) e 178 tra dirigenti e quadri di Trenord
+27% figure professionali femminili in posizioni di rilievo (dirigenti e quadri) in FNM S.p.A.	33.090 ore di formazione erogate dal Gruppo FNM per 26,9 ore pro-capite quasi 200 mila ore di formazione erogate da Trenord, per 48,2 ore pro-capite	51 dipendenti assunti dal Gruppo FNM di cui il 31% nella fascia di età under 30
155 dipendenti assunti da Trenord di cui il 59% nella fascia di età under 30	Firmata da FNM la dichiarazione “Women in Transport - EU Platform for change”⁴⁶ promossa dalla Commissione Europea per garantire pari opportunità tra donne e uomini nel settore dei trasporti Avviato il Network al femminile “Women in Trenord”	Avviato il processo di Digital Transformation: 3 progetti per il Gruppo FNM (1 People Dashboard e 2 Assessment e identificati 67 Digital Ambassador in Trenord)

Salute e sicurezza dei lavoratori

-2% di ore perse per malattia da parte del personale di Trenord	FERROVIENORD e FNM Autoservizi certificate OHSAS 18001:2007 sistema di gestione per la salute e la sicurezza dei lavoratori	38% della formazione erogata dal Gruppo FNM in ambito salute e sicurezza e il 32% in ambito tecnico professionale	3 caselle istituite presso le stazioni di Saronno, Iseo e Cadorna , per la segnalazioni di near miss / mancato infortunio .	775 dipendenti del Gruppo FNM hanno usufruito del servizio di medicina preventiva
--	---	---	--	---

Welfare e well-being

4.053 persone del Gruppo FNM e 3.311 di Trenord iscritte al Fondo Pensione	5.066 persone del Gruppo FNM e 3.013 di Trenord iscritte alla Cassa Integrativa di Mutuo Soccorso	5.286 persone del Gruppo FNM e 3.143 di Trenord iscritte al Circolo Ricreativo Aziendale (CRA)
--	---	--

⁴⁶ Maggiori informazioni sull’iniziativa sono disponibili all’interno del sito istituzionale della Commissione Europea: https://ec.europa.eu/transport/themes/social/women-transport-eu-platform-change_en.

35% della popolazione aziendale del Gruppo FNM eleggibile per partecipare a iniziative di **Smart Working** entro il **2020**

4 nuove sedi CRA aperte al pubblico a **Cremona, Mantova, Lecco e Fiorenza**

6.2 GESTIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE

[GRI 102-8]

Il Gruppo e Trenord, in linea con il proprio Codice Etico e di Comportamento riconoscono nelle **risorse umane** un **fattore indispensabile** per l'esistenza dell'impresa e per lo **sviluppo sostenibile del business**. Entrambe le realtà aziendali perseguono una politica volta al riconoscimento dei meriti e allo sviluppo delle capacità e delle competenze di ciascun dipendente evitando qualsiasi forma di clientelismo nella selezione e progressione di carriera del personale.



Per maggiori informazioni in relazione al Codice Etico e di Comportamento è possibile consultare la pagina web: <http://www.fnmgroup.it/codice-etico1>.

Organico

N. persone	GRUPPO FNM				TRENORD			
	Uomini	Donne	Totale	Delta 2016	Uomini	Donne	Totale	Delta 2016
Dirigenti	28	5	33	3%	15	3	18	20%
Quadri	72	35	107	7%	188	39	227	-1%
Impiegati	253	148	401	1%	2.550	673	3.223	-
Operai	657	33	690	-4%	628	13	641	-2%
Totale	1.010	221	1.231	-2%	3.381	728	4.109	-

Tabella X. Dipendenti per genere e qualifica del Gruppo FNM e Trenord al 31.12.2017

Al dato dell'organico aggregato occorre aggiungere altre **10 persone per il Gruppo FNM e 41 per Trenord** che, a fine dicembre, collaborano a diverso titolo (interinali, stagisti, lavoratori autonomi e collaboratori a progetto).

Rispetto allo scorso anno è stato registrato un **aumento del 6% delle figure dirigenziali e manageriali** in risposta all'evoluzione organizzativa che ha interessato tutte le Società del Gruppo FNM. Questo processo di cambiamento e l'apertura a nuovi settori ha richiesto l'individuazione dall'esterno di profili professionali con competenze specifiche da integrare nell'assetto organizzativo.

N. persone	GRUPPO FNM			TRENORD		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<30	68	6	74	287	84	371
30-50	592	123	715	1.905	511	2.416
>50	350	92	442	1.189	133	1.322
Totale	1.010	221	1.231	3.381	728	4.109

Tabella X. Numero dipendenti per fascia d'età e genere ⁴⁷ del Gruppo FNM e Trenord al 31.12.2017

⁴⁷ La fascia "<30 anni" comprende il personale fino a coloro che nell'anno di riferimento hanno compiuto 29 anni; la fascia "30-50 anni" comprende il personale che nell'anno di riferimento ha compiuto 30 o 50 anni; la fascia ">50 anni" comprende coloro che nell'anno di riferimento hanno compiuto 51 anni.

Analizzando la popolazione aziendale si osserva una netta prevalenza di lavoratori con età compresa tra i **30 e i 50 anni (58% per il Gruppo FNM e 59% per Trenord)**, seguita dagli **over 50 (36% per il Gruppo FNM e 32% per Trenord)** e infine dagli **under 30 (6% per il Gruppo FNM e 9% per Trenord)**.

Il Gruppo FNM e Trenord privilegiano l'offerta di un rapporto di lavoro stabile e duraturo come elemento indispensabile per la crescita professionale e lo sviluppo economico: il **99%** dei dipendenti è assunto con un **contratto a tempo indeterminato** e l'**1%** con un **contratto a tempo determinato**.



Per maggiori informazioni in relazione all'organico del Gruppo è possibile consultare le Schede di Approfondimento in appendice.

Processo di selezione

[GRI 102-8]

La selezione è condotta nel **rispetto dei principi del Codice Etico, delle procedure interne, delle pari opportunità e della non discriminazione**. Al fine di garantire maggior trasparenza, sia il Gruppo FNM sia Trenord hanno adottato **una procedura operativa di assunzione e gestione del personale** che definisce i ruoli, le responsabilità, le modalità operative e i principi di comportamento da adottare.

Turnover aziendale

[GRI 401-1]

Nuovo personale assunto per genere			
	Uomini	Donne	Totale
GRUPPO FNM	39	12	51
Tasso di turnover in entrata	3,9%	5,4%	4,1%
TRENORD	128	27	155
Tasso di turnover in entrata	3,8%	3,7%	3,8%

Personale che ha interrotto/terminato il rapporto di lavoro per età e genere			
	Uomini	Donne	Totale
GRUPPO FNM	59	6	65
Tasso di turnover in uscita	5,8%	2,7%	5,3%
TRENORD	141	13	154
Tasso di turnover in uscita	4,2%	1,8%	3,7%

Tabella X. Numero dipendenti entrati e usciti dall'organico per fascia d'età e genere del Gruppo FNM e Trenord, anno 2017

L'andamento delle entrate e delle uscite dal Gruppo FNM e Trenord è in linea e risponde a pieno al passaggio generazione che stanno affrontando le realtà aziendali. In particolare il **57%** delle **entrate** di Trenord è rappresentato da giovani figure tecnico- professionali (**under 30**) coinvolte nell'erogazione del servizio ferroviario.

La Società nel 2017 ha dato il via a un importante piano di selezione per la ricerca di **120 nuovi dipendenti: 60 capitreno e 60 macchinisti**. La ricerca è stata supportata da un'accurata campagna di comunicazione a cui hanno risposto **oltre 18.000 candidati** a sottolineare il **valore attrattivo** dell'azienda sul territorio nazionale e internazionale.

Attivati **14 avvisi interni al Gruppo FNM** e avviata la selezione interna di **operatori Security**.

Avviata la **2° edizione** del percorso **"Talenti in Trenord"** in collaborazione con la **SDA Bocconi**.

Accanto ai processi di selezione esterna sono continuati i progetti di mobilità interna dedicati a valorizzare il personale e a garantire possibilità di crescita.



Per maggiori informazioni in relazione al turnover del personale è possibile consultare le Schede di Approfondimento in appendice.

Sistema retributivo

[GRI 401-2]

Il processo di determinazione della **remunerazione** è definito sulla base del contratto collettivo nazionale del lavoro e del contratto aziendale di secondo livello. In aggiunta, il Gruppo FNM e Trenord dispongono di una procedura operativa interna che definisce l'erogazione di promozioni e superminimi nonché la distribuzione di premi di risultato.

Nel corso dell'esercizio 2017 il Comitato per la Remunerazione ha, inoltre, avviato uno studio per la valutazione della conformità e dell'allineamento della struttura della politica di remunerazione applicabile ai soggetti apicali della Società alle best practice in materia, anche tenuto conto dei benchmark di mercato. In esito a tale lavoro, il Comitato ha sottoposto all'attenzione del Consiglio di Amministrazione di FNM, nella seduta del 21 dicembre 2017 una dettagliata "Analisi Retributiva per il vertice di FNM", in esito alla quale sono state assunte le conseguenti delibere di adeguamento dell'assetto remunerativo.

Box - Sistema di Valutazione delle competenze

Nel 2016, in FNM e FERROVIENORD, è stato avviato il sistema **MBO - Management By Objectives**, una metodologia di valutazione del personale basato sui risultati raggiunti a fronte di obiettivi prefissati. Nel 2017 il processo è stato esteso a **428 dirigenti e quadri parametro 250⁴⁸** (di cui **39% donne** e **61% uomini**) e il prossimo anno è prevista l'estensione anche ai quadri parametro 230. L'impegno del Gruppo è anche quello di introdurre, in modo graduale, **obiettivi di sostenibilità ambientale e sociale al 50%** dei propri dirigenti e quadri, **entro il 2020**.

Anche Trenord ha implementato un processo di MBO che, nel 2017, ha coinvolto **18 dirigenti** e **154 quadri**, tra gli obiettivi possono essere ricompresi anche **performance relative alla puntualità e di tipo economico**.

Diversità e inclusione

[GRI 405-1]

Il Gruppo FNM è sensibile al **tema dell'uguaglianza e della non discriminazione** tra i suoi dipendenti. A testimonianza di ciò, è importante evidenziare come, ad esclusione del settore manutentivo, la presenza femminile sia rilevante, considerando la tipicità del settore dei trasporti tipicamente maschile: **221 donne pari al 18%** della forza lavoro con un aumento del **27%** delle **figure femminili in posizioni di rilievo** (dirigenti e quadri) nella Holding.

Altro aspetto importante è quello del **part-time**, istituto contrattuale offerto sia dal Gruppo FNM sia da Trenord, che trova adesione soprattutto da parte delle dipendenti donne per garantire una conciliazione vita-lavoro e rispetto al quale è prevista ampia flessibilità e la possibilità di ritornare a full time in caso di mutamento delle necessità personali e familiari.

Il 19% del personale femminile del Gruppo FNM e il 6% di Trenord ha scelto l'opzione del part-time

Per quanto attiene le assunzioni obbligatorie di risorse appartenenti a categorie protette, si evidenzia come il Gruppo FNM e Trenord rispettino in maniera puntuale la normativa di riferimento, non essendo quindi soggetto a segnalazioni di non conformità in merito. Al 31 dicembre 2017, vi sono **24 dipendenti disabili** (di cui 71% uomini e 29%

⁴⁸ Le categorie Quadro parametro 250 e Quadro parametro 230 si riferiscono a due inquadramenti professionali propri del CCNL Autoferrotranvieri.

donne) e **2 dipendenti** appartenenti a **categorie protette** (1 donna e 1 uomo) nel Gruppo FNM e **21 dipendenti disabili** (di cui 62% uomini e 38% donne) in Trenord.

Box - Women in Transport – EU Platform for change

Il 27 novembre 2017 la Commissione Europea ha lanciato la piattaforma **Women in Transport - EU Platform for change** ⁴⁹ con lo scopo di rafforzare l'occupazione delle donne e le pari opportunità nel settore dei trasporti. Tramite la piattaforma le organizzazioni interessate possono firmare un'apposita dichiarazione d'impegno nel garantire pari opportunità tra donne e uomini e condividere le azioni implementate. A seguito del lancio della piattaforma, l'Azienda, attraverso la **responsabile a capo della funzione CSR-Sostenibilità**, ha **sottoscritto la dichiarazione**, a testimonianza dell'impegno che caratterizza FNM per il rispetto dei **principi di uguaglianza e di non discriminazione**.



Box – Network Women in Trenord

Women in Trenord è un progetto trasversale e di ampio respiro, pensato come **network al femminile** che riunisce tutte le colleghe provenienti dalle diverse direzioni e con eterogenei profili professionali.

L'obiettivo è di **favorire la diversità** e coinvolgere la popolazione aziendale femminile in specifici eventi, workshop aziendali e attività formative **promuovendo l'interazione e il dialogo**.

Dopo l'evento inaugurale dell'8 marzo, è stato costituito un apposito **team di lavoro** e una **community interna** per condividere idee, problematiche, soluzioni e innovazioni.

Formazione, sviluppo e innovazione

[GRI 404-1] [GRI 404-3]

Il Gruppo e Trenord si impegnano a sviluppare **percorsi formativi e di sviluppo** volti a consolidare le conoscenze specifiche per garantire un'elevata professionalità e un sempre maggiore livello di innovazione.

N. Ore	GRUPPO FNM			
	Uomini	Donne	Totale	Tot. Pro-capite
Dirigenti	1.281	126	1.406	42,6
Quadri	3.063	999	4.062	38
Impiegati	5.328	1.739	7.067	17,6
Operai	20.153	402	20.555	29,8
Totale	29.825	3.265	33.090	26,9
Tot. Pro-capite	29,5	14,8	26,9	

Tabella X. Ore di formazione per qualifica e genere per il Gruppo FNM anno 2017

⁴⁹ Maggiori informazioni sull'iniziativa sono disponibili all'interno del sito istituzionale della Commissione Europea: https://ec.europa.eu/transport/themes/social/women-transport-eu-platform-change_en.

N. Ore	TRENORD	
	2017	2016
Donne	34,3	19,1
Uomini	51,1	39,4
Dirigenti	24,0	89,7
Quadri	12,4	9,6
Impiegati	54,4	2,5
Operai	29,8	124,3
Tot. Pro-capite	48,2	22,6

Tabella X. Ore di formazione medie per qualifica e genere per Trenord anno 2017

Il **38%** della formazione totale erogata dal Gruppo FNM rientra nell'ambito **salute e sicurezza** e il **32%** è di tipo **tecnico professionale**. Entrambe le aree sono necessarie per il conseguimento e il mantenimento delle certificazioni e delle abilitazioni tecniche per garantire il miglioramento delle capacità professionali, ottemperare le normative vigenti e rispettare le linee guida delle autorità nazionali preposte (es. ANSF). Le restanti ore di formazione hanno riguardato lo sviluppo di percorsi di sviluppo delle **competenze manageriali (26%)**, **informatiche (3%)** e **lingue straniere (1%)**.

Il costante impegno di Trenord nello sviluppo del capitale umano si traduce in un risultato significativo raggiunto: **quasi 200.000 ore di formazione erogata** (n.197.857) principalmente in **percorsi di abilitazione** per aspiranti macchinisti e capitreneo neoassunti erogati dall'**Accademy interna**.



Per maggiori informazioni in relazione alla formazione del personale è possibile consultare le Schede di Approfondimento.

Box - Digitalizzazione della gestione delle risorse umane

All'interno del Gruppo FNM è in atto un **processo di evoluzione digitale** per rispondere ai processi evolutivi e alle azioni conseguenti l'adozione del Piano Strategico 2016-2020, che interessano i processi aziendali, le organizzazioni, le risorse umane e i sistemi informativi. Nel corso dell'anno sono stati implementati i seguenti progetti:



People Dashboard: il progetto, esteso alla popolazione aziendale di FNM, FERROVIENORD, NORD_ING e E-Vai, permette di valutare le caratteristiche **evolutive dei ruoli aziendali e definirne le evoluzioni**. In quest'ambito è stata eseguita una mappatura dei ruoli "core" e di quelli che andranno a esaurirsi per definire i corretti percorsi di gestione del personale in termini di formazione, sviluppo delle carriere e nuove assunzioni.



Assessment delle competenze: FERROVIENORD ha effettuato una **valutazione del potenziale** delle risorse umane finalizzata a supportare la costruzione di piani di successione. Nell'attività sono state coinvolte **97 persone tra Dirigenti, Quadri e Key People**.



Digital Capabilities Assessment: il progetto ha previsto una **mappatura delle competenze digitali** al fine di identificare le figure tecnologicamente più evolute che possono intervenire a promuovere un cambiamento innovativo nei processi di business.

Un ulteriore elemento di rilievo è l'adozione, dal 2018, di uno **programma informatico** che garantirà una gestione ottimale delle informazioni del personale, tra cui la raccolta dei Curriculum Vitae, la programmazione formativa e la definizione di piani di incentivazione.

Il 2017 è stato l'anno della **digital transformation** anche per **Trenord**. La Società ha portato a termine il percorso **digital assesment** con l'**individuazione** di **67** risorse "**Digital Ambassador**" con il compito di contribuire in maniera attiva alla trasformazione digitale dell'azienda attraverso diversi progetti (tra cui **People Portal** e **Progetto Argo**). Durante l'anno si è svolto il **Management Meeting "Turning innovation into business"** che ha coinvolto tutti i dirigenti e i responsabili di struttura attorno al tema dell'evoluzione tecnologica e dell'innovazione. È stata avviata anche una **collaborazione** con il **Politecnico di Milano** che prevede lo sviluppo di **progetti trasversali in campo scientifico, ricerca e sviluppo, analisi di mercato e attività di scouting**.

6.3 SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

[GRI 403-1] [GRI 403-2]

Ambito di riferimento (ex. D.Lgs. 254/2016)	Tematica materiale	Fattori di rischio inerenti	Principali azioni di mitigazione del rischio
ATTINENTE AL PERSONALE	Tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro	I principali rischi legati alla gestione del personale del Gruppo FNM, fanno riferimento alla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e sono riconducibili al mancato rispetto delle politiche e delle procedure previste dai sistemi di gestione adottati.	Il Gruppo FNM riconosce nelle risorse umane un fattore indispensabile per l'esistenza dell'impresa e per lo sviluppo sostenibile del business. Il Gruppo presta particolare attenzione alla salute e alla sicurezza dei dipendenti, realizzando investimenti volti al miglioramento delle condizioni di sicurezza sui luoghi di lavoro. Inoltre, tramite una gestione attenta e tempestiva di tutte le implicazioni derivanti dall'avere un sistema di gestione certificato (OHSAS 18001:2007) e Modelli di Gestione ex D.Lgs. 231/01, garantisce l'efficacia e l'efficienza delle politiche adottate.

Tabella X. Correlazione tematica materiale con fattori di rischio e attività di mitigazione – Gruppo FNM

Le Società del **Gruppo FNM** valutano le proprie prestazioni in tema di **tutela della salute e sicurezza** dei lavoratori attraverso riunioni periodiche di riesame. Laddove opportuno vengono individuate azioni correttive e identificati obiettivi di miglioramento nei seguenti ambiti: formazione del personale, acquisizione di nuove macchine, impianti e attrezzature, interventi di miglioria agli ambienti di lavoro e riallocazione delle risorse.

	GRUPPO FNM				TRENORD			
	Uomini	Donne	Totale	Delta 2016	Uomini	Donne	Totale	Delta 2016
Numero infortuni	45	4	49	44,1%	238	44	282	11,5%
Indice di frequenza infortuni ⁵⁰	25,6	11,4	23,3	46,5%	42,2	43,5	42,4	12,1%
Indice di gravità infortuni ⁵¹	9,8	2,9	8,6	101,6%	11,4	13,5	11,7	10,8%

Tabella X. Numero infortuni e indici infortunistici del Gruppo FNM e Trenord, anno 2017

⁵⁰ Per il calcolo dell'indice di frequenza infortuni è stata utilizzata la seguente formula: (numero totale di infortuni/ore lavorate)*1.000.000.

⁵¹ Per il calcolo dell'indice di gravità infortuni è stata utilizzata la seguente formula: (totale giornate di assenza per infortunio/ore lavorabili)*10.000.

Si precisa che durante l'anno non si sono verificati infortuni mortali e non sono state presentate domande e denunce di malattia professionale (ad esempio per personale che lavora a contatto con amianto) per nessuna Società del Gruppo FNM e Trenord.

Il **Gruppo** si impegna anche a condurre un'analisi specifica sui principali fattori che impattano la salute e la sicurezza dei dipendenti e identifica i diversi livelli di rischio (primario e secondario) per pianificare adeguati interventi di medicina per ciascun dipendente.

I servizi di medicina preventiva messi a disposizione dal Gruppo FNM sono stati usufruiti da **775 dipendenti**⁵² nel 2017.

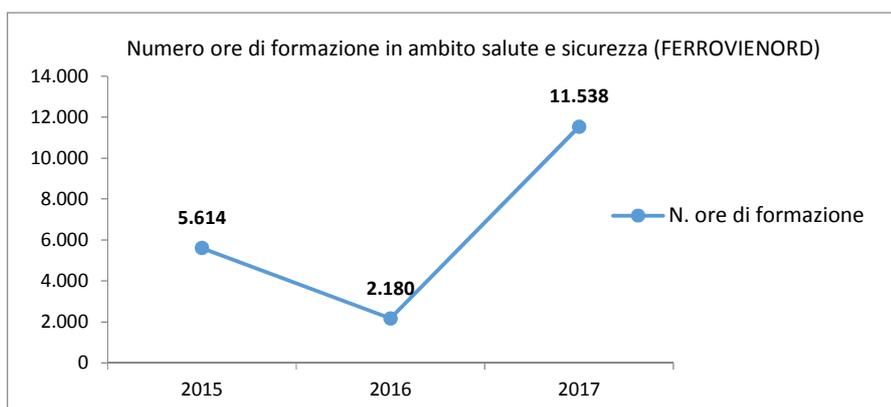
Trenord si è dotata di sistemi di monitoraggio e verifica dei principali indicatori di performance, sia quantitativi che qualitativi, al fine e di individuare eventuali interventi mirati a limitare i fenomeni di assenteismo. Nell'anno è stata registrata una **diminuzione delle ore perse per malattia (-2%) e sciopero (-7%)**.

	GRUPPO FNM				TRENORD			
	Uomini	Donne	Totale	Delta 2016	Uomini	Donne	Totale	Delta 2016
Tasso di assenteismo ⁵³	4,9%	5,1%	4,9%	11,2%	5,2%	6,3%	5,4%	0,3%

Tabella X. Tasso di assenteismo del Gruppo FNM e Trenord, anno 2017

Durante l'anno 2016 il Gruppo FNM è stato fortemente coinvolto nell'attività di predisposizione dei **corsi di salute e sicurezza** valida per il quadriennio 2018-2021. In attesa della finalizzazione del processo di gara, nel 2017 ha avuto avvio un fitto programma formativo sui temi della salute e sicurezza che ha coinvolto **centinaia di collaboratori**, principalmente di FERROVIENORD che continuerà anche per il 2018.

Trend



⁵² Gli agenti sottoposti alle visite di medicina preventiva fanno riferimento alle Società: FNM, FERROVIENORD e NORD_ING.

⁵³ Per il calcolo del tasso di assenteismo è stata utilizzata la seguente formula: (totale ore di assenteismo/ore lavorabili). Al fine del calcolo del tasso di assenteismo del Gruppo FNM e Trenord, sono considerate le seguenti categorie di assenza: infortunio, malattia e sciopero. In aggiunta, Trenord considera anche la categoria permesso sindacale, che non rientra nel calcolo del tasso di assenteismo del Gruppo FNM in quanto essi sono concordati tra il dipendente e il datore di lavoro.

Inoltre il Gruppo FNM mette a disposizione diversi strumenti, tra cui



Benessere in azienda

Il Gruppo FNM e Trenord effettuano la **valutazione del rischio stress lavoro-correlato** identificando e quantificando le situazioni di rischio relative alle attività svolte dal personale suddiviso in gruppi omogenei di lavoratori. Inoltre la Società FNMA ha avviato **interventi di formazione sul tema** per il proprio personale.



Near miss

FERROVIENORD ha istituito **3 caselle** presso **Saronno, Iseo e Cadorna**, in cui è possibile raccogliere le **segnalazioni di mancato infortunio o incidenti** in forma anonima. La Società ha in programma l'installazione di apposite bacheche informative nei luoghi maggiormente frequentati dai lavoratori.



Focus Group

Organizzazione di incontri in piccoli gruppi con il personale che lavora a bordo treno per far emergere motivi di **stress e disagio professionale** e per ottenere utili indicazioni per progetti di miglioramento.



Supporto al personale post eventi traumatici

Servizio di assistenza attivato per il personale di front-line e capotreno coinvolto in investimenti, aggressioni e in generale in eventi traumatici.

Con il passaggio **E-Vai** nella Holding, avvenuto nel corso del 2017, è stato necessario per la Società effettuare una revisione dei documenti e procedure interne⁵⁴ in materia di salute e sicurezza, al fine di renderli conformi ai documenti adottati dalla Capogruppo e permettere il monitoraggio costante delle attività e degli ambienti di lavoro. Inoltre, sono continuati i **corsi di guida sicura** erogati al personale dipendente con macchine elettriche E-Vai.

**n.48 ore di formazione
Car Sharing -Guida
sicura** erogata ai dipendenti
di E-Vai

Anche **FNM Autoservizi**, in linea con gli obiettivi prefissi dal vertice aziendale, ha conseguito nell'anno la **certificazione OHSAS 18001: 2007 (sistema di gestione per la salute e la sicurezza dei lavoratori)** e ha intrapreso diverse azioni, come, ad esempio, la rimozione dell'amianto, la sostituzione dei corpi illuminanti nei depositi e il graduale ammodernamento della flotta, al fine di garantire un continuo miglioramento delle condizioni di sicurezza nell'ambiente di lavoro.

⁵⁴ I documenti e le procedure in essere fanno riferimento al contratto di Servizio Prevenzione e Protezione che la Società ha perfezionato nel 2014.

6.4 WELFARE E WELL-BEING

[GRI 401-2]

Il **welfare interno** del Gruppo FNM e Trenord si è sviluppato nel corso degli anni per creare un contesto lavorativo stimolante e partecipativo e assicurare un adeguato livello di copertura previdenziale dopo il pensionamento.

Nel tempo, tramite accordi con le Organizzazioni Sindacali, sono stati istituiti tre enti aziendali:

 <p>FONDO PENSIONE FNM</p> <p>GRUPPO FNM Iscritti: 4.053</p> <p>TRENORD: iscritti: 3.311</p>	<p>Istituito nel 1992, ha lo scopo di erogare a favore degli iscritti, trattamenti pensionistici complementari del sistema obbligatorio pubblico, al fine di garantire più elevati livelli di copertura previdenziale.</p>
 <p>CASSA INTEGRATIVA DI MUTUO SOCCORSO</p> <p>GRUPPO FNM Iscritti: 5.066</p> <p>TRENORD: iscritti: 3.013</p>	<p>Associazione di mutuo soccorso con lo scopo di erogare sussidi a integrazione del servizio sanitario nazionale e agevolazioni a supporto delle famiglie dei Soci, comprese quelle a sostegno dei corsi di studio.</p>
 <p>CIRCOLO RICREATIVO AZIENDALE (CRA)</p> <p>GRUPPO FNM Dipendenti iscritti: 5.286</p> <p>TRENORD: iscritti: 3.143</p>	<p>Associazione di promozione sociale costituita allo scopo di promuovere, gestire e coordinare attività ricreative, culturali, turistiche, sportive, sociali al fine di elevare la qualità della vita e la crescita personale e collettiva dei dipendenti. Nel 2017 sono state aperte 4 nuove sedi CRA presso Cremona, Mantova, Lecco e Firenze.</p>

Per quanto riguarda il benessere dei dipendenti, inteso come conciliazione famiglia-lavoro, il Gruppo si è posto l'ambizioso obiettivo di arrivare ad avere il **35% della popolazione aziendale eleggibile a partecipare ad iniziative di smart working entro il 2020**. Ciò permetterà di incrementare le politiche di welfare, portando anche benefici economici all'azienda. A tal fine, già durante il 2017, alcuni dipendenti hanno partecipato a corsi e seminari sul tema al fine di acquisire competenze specifiche.

Di seguito sono riassunte le iniziative svolte nel corso dell'anno e quelle previste per il futuro:

 <p>Attività realizzate nel 2017</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Ulteriore valorizzazione di premi e contributi allo studio (10%)</i> • <i>Introduzione del contributo per la scuola primaria</i> • <i>Estensione agli assunti dopo il 2006 di 10 giornate retribuite per cure parentali</i> • <i>Dematerializzazione delle comunicazioni ai Soci del CRA con l'introduzione delle comunicazioni a mezzo monitor e estensione dell'uso della posta elettronica</i>
--	---



Attività previste per il 2018

1. Estensione del servizio con la possibilità di fruire di una rete di strutture convenzionate per prestazioni sanitarie
2. Possibile scelta da parte del dipendente della destinazione del premio di risultato a un piano di welfare (del valore di €700) per usufruire della normativa recentemente approvata
 1. Contributo al fondo pensione
 2. Rimborso diretto delle spese socio-assistenziali (asili, baby sitter, rette mense scolastiche, badanti, servizi alla persona)
 3. Rimborso attività ludico-ricreative mediante utilizzo rete convenzionata CRA

Box – Editoriale “Paralleli”

Tra le iniziative di maggior spessore vi è la redazione di Paralleli, *l'house organ* interno al Gruppo. Il periodico viene distribuito a tutti i dipendenti delle Società, pubblicato sulla intranet aziendale e utilizzato per comunicare e raccontare l'Azienda e le sue persone.

Congedo parentale

In caso di **maternità**, il Gruppo FNM e Trenord integrano al **100% della retribuzione** quanto garantito all'80% dall'INPS per i 5 mesi di astensione obbligatoria e per le gravidanze a rischio. Per quanto riguarda l'**astensione facoltativa** per i primi 6 mesi e per i figli di età inferiore ai 6 anni, il Gruppo FNM, ad esclusione di FNMA, garantisce un'**integrazione fino al 50%** dello stipendio (rispetto al 30% fornito dall'INPS), mentre Trenord integra l'astensione facoltativa dal 30% previsto dall'INPS al 100% per il primo mese e all'80% per il secondo mese. Sono inoltre previsti permessi per visite e accertamenti prenatali e accudimento. Nel 2017 hanno usufruito del **congedo parentale facoltativo 8 dipendenti del Gruppo FNM e 46 dipendenti di Trenord**.

La gestione della privacy dei dipendenti

FNM svolge le proprie attività nel rispetto della normativa sulla privacy e per ogni struttura interna sono stati individuati un **privacy officer** e un **referente privacy**. Nel 2017, a seguito dell'emanazione del Regolamento Europeo n. 679/2016 (c.d. GDPR),⁵⁵ che diverrà applicabile dal 25 maggio 2018, è stata avviata un'attività di **security assessment** da parte della Società NORDCOM, Responsabile del trattamento dei dati per i servizi informatici, volta a definire gli **interventi necessari a garantire la compliance** al suddetto regolamento. Trenord ha implementato un sistema di procedure idonee ad aggiornare la mappa dei rischi da trattamento illecito e ha attivato specifici cicli di formazione per i responsabili.

⁵⁵ Regolamento UE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali: la nuova disciplina introduce una serie di adempimenti a carico della persona fisica o giuridica, dell'autorità pubblica o altro organismo, che abbia il potere di determinare le finalità e i mezzi del trattamento di dati personali altrui.

7. LA RESPONSABILITÀ VERSO L'AMBIENTE E IL TERRITORIO

7.1 PRINCIPALI HIGHLIGHTS

Consumi energetici ed emissioni in atmosfera

I Sistemi di Gestione Ambientale di FERROVIENORD, FNM Autoservizi e Trenord certificati UNI ISO 14001	Ottenimento delle certificazioni del sistema di gestione ambientale ed energetico UNI ISO 50001 per FNM Autoservizi	-6,6% consumi di energia elettrica ad alta tensione per la trazione dei treni Trenord	-6,1% dei consumi elettrici per lo stabile di Cadorna
Approvazione del progetto di efficientamento energetico con sostituzione del 100% degli impianti di illuminazione con lampade a LED presso gli uffici di Cadorna, le stazioni di Milano Nord Cadorna e Bovisa Politecnico con una riduzione prevista di oltre 500 mila kWh/anno e la possibilità di partecipare al meccanismo dei Certificati bianchi	-6,9% dei consumi di gasolio per la trazione di rotabili e autoveicoli e -6,6% dei consumi di gasolio per il riscaldamento per il Gruppo FNM	-9% dei consumi di gas metano utilizzato per il riscaldamento per Trenord	5 impianti fotovoltaici in fase di attivazione e 1 impianto geotermico pilota che sfruttano fonti energetiche rinnovabili
Il 100% dell'energia utilizzata per la ricarica delle colonnine elettriche E-Vai proviene da fonti rinnovabili certificate	-5,9% emissioni dirette (Scope 1) del Gruppo FNM	-2,1% emissioni dirette (Scope 1) e -12,3% emissioni indirette (Scope 2) di Trenord	-44% emissioni di particolato e -39% di ossidi di azoto in atmosfera per FNM Autoservizi
Progetto recupero dell'energia in frenatura: ottenimento da parte di FERROVIENORD del brevetto di Invenzione Industriale per il "Metodo per il recupero dell'energia di frenatura dei treni alimentati in corrente continua con tensione superiore a 1kV" da parte del Ministero dello Sviluppo Economico		Oltre 920 mila t CO₂⁵⁶ evitate dai circa 200 Clienti viaggiatori che hanno scelto il treno all'auto privata	Circa 336 t CO₂ evitate dal 2010 grazie all'attività di car-sharing elettrico

Gestione delle risorse e tutela del territorio

Tratto T1-T2: oltre 200mila mq interessate da opere compensative per ripristino della flora autoctona	Tratto Saronno-Seregno: circa 50mila mq soggette a opere di piantumazione e 3 attraversamenti protetti per piccoli mammiferi di prossima realizzazione	Variante sud di Magnago e stazione di Sacconago: circa 40mila mq di aree di nuova piantumazione e oltre 2.000 specie arboree messe a dimora	Mappatura acustica degli assi ferroviari Milano-Monza e adozione di un Piano d'Azione per la mitigazione dell'inquinamento acustico
---	---	--	---

⁵⁶ Per il calcolo delle emissioni di CO₂ evitate è stata considerata la media europea di 1,5 passeggeri per auto (di medie dimensioni a benzina).

<p>-37,3% dei rifiuti prodotti dal Gruppo FNM e -8,2% da Trenord</p>	<p>l'84% dei rifiuti prodotti da FNM Autoservizi sono stati riciclati o trattati separatamente</p>	<p>Oltre 590 tonnellate di materiali da costruzione contenenti amianto e altri materiali pericolosi rimossi dal Gruppo FNM</p>	<p>1 impianto di depurazione delle acque di scarico presso lo stabile di Novate e il deposito di Saronno, 3 disoleatori e 1 linea di trattamento per il lavaggio che sfrutta i fanghi attivi di prossima realizzazione</p>
---	---	---	---

Valorizzazione del territorio

<p>76 spazi concessi in comodato d'uso gratuito ai Comuni per un'estensione di oltre 10.000 mq</p>	<p>Inaugurata la mostra espositiva presso il Terminal 2 di Milano Malpensa "La Civiltà di Golasecca - Gli Insubri, primi Celti d'Italia" che raccoglie oltre 70 reperti archeologici risalenti al XII-X sec a.C.</p>	<p>Il Gruppo FNM è diventato socio Golden Partner 2017 della Fondazione per lo Sviluppo Sostenibile</p>
<p>Assegnato il premio Best CEO in Sustainable Transport Industry 2017 al Presidente di FNM Andrea Gibelli per le attività attuate in ambito di sostenibilità ambientale e sociale</p>	<p>Firmato il Patto d'Intesa per la Mobilità Sostenibile tra Trenord, Regione Lombardia, Unioncamere Lombardia, SEA, e Fiera Milano per l'avvio di un programma di iniziative coordinate sul territorio lombardo</p>	

7.2 I CONSUMI ENERGETICI ED EMISSIONI IN ATMOSFERA

Ambito di riferimento (ex. D.Lgs. 254/2016)	Tematica materiale	Fattori di rischio inerenti	Principali azioni di mitigazione del rischio
AMBIENTALE	Consumi energetici, emissioni in atmosfera e climate change	I principali rischi legati all'ambito ambientale, fanno riferimento a potenziali inefficienze nella gestione dei consumi energetici, con particolare riferimento ai consumi di energia elettrica e relative emissioni indirette di CO ₂ in atmosfera.	<p>Le Società del Gruppo FNM gestiscono i temi relativi ai consumi energetici, emissioni in atmosfera e climate change in linea a quanto previsto dai regolamenti e leggi applicabili, implementando specifiche policy aziendali e perseguendo la progressiva certificazione dei relativi sistemi di gestione ambientale.</p> <p>FERROVIENORD e FNM Autoservizi sono in possesso di certificazioni relativamente ai sistemi di gestione ambientale UNI EN ISO 14001 e sono, quindi, sottoposte a periodici audit volti ad assicurarne la qualità. FNM Autoservizi ha, inoltre, recentemente ottenuto la certificazione UNI CEI EN 50001:2011 relativa al sistema di gestione dell'energia. E-Vai ha stipulato un apposito contratto con partner commerciali per assicurare l'utilizzo di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili.</p> <p>Il Gruppo FNM monitora costantemente i consumi energetici delle infrastrutture e dei servizi erogati e promuove iniziative concrete per l'efficiamento energetico delle proprie attività e operazioni, con l'acquisizione di materiali rotabili più performanti e sostenibili.</p>

Tabella X. Correlazione tematica materiale con fattori di rischio e attività di mitigazione – Gruppo FNM

Il sistema dei trasporti costituisce, nel suo complesso, un fattore rilevante di impatto ambientale, non soltanto per i volumi di traffico movimentati e il conseguente inquinamento prodotto, ma anche per la sua influenza diretta sul territorio.

Per questa ragione il Gruppo FNM e Trenord sono da sempre impegnati in una politica di **contenimento dei consumi energetici** e perseguono **attività di efficientamento** volte a **ridurre le emissioni** in atmosfera e a **mitigare gli effetti del cambiamento climatico**.

 Alcuni obiettivi della Policy di Efficienza Energetica del Gruppo FNM e relative azioni intraprese	
OBIETTIVO	AZIONI
✎ Favorire uno sviluppo del traffico ferroviario	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento della produzione, che nel 2017 ha raggiunto i 43,5 milioni di treni e bus/ Km, + 0,6% rispetto al 2016. • Progettazione di interventi di ammodernamento e accessibilità della rete e delle stazioni.
✎ Utilizzare l'energia in modo efficiente	<ul style="list-style-type: none"> • Sostituzione di impianti obsoleti con impianti a più alta efficienza e studi di progettazione di interventi di efficientamento energetico.
✎ Migliorare l'analisi dei consumi	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoraggio della Sicurezza dell'esercizio, della Qualità e dell'Ambiente per FERROVIENORD, dal 2011.

<ul style="list-style-type: none"> ✎ Garantire l'applicazione delle normative ambientali 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimento della certificazione UNI EN ISO 14001 e adozione di una policy di efficienza energetica per FERROVIENORD. • Ottenimento delle certificazioni ISO 50001:2011 e UNI EN ISO 14001:2015 per FNM Autoservizi. • Supporto per la progettazione urbanistica, sviluppo di Piani Attuativi e Piani d'Area da parte di NORD ING.
<ul style="list-style-type: none"> ✎ Favorire l'accesso agli incentivi in materia di fonti rinnovabili 	<ul style="list-style-type: none"> • Dal 2017, attraverso gli studi di interventi per il miglioramento dell'efficienza energetica, promozione della partecipazione del Gruppo FNM al meccanismo dei certificati bianchi.

Gestione dei consumi energetici

[GRI 302-4] [GRI 302-5]

I consumi di energia per la trazione elettrica ferroviaria



I treni di Trenord viaggiano su rete FERROVIENORD e su rete RFI. Per quanto riguarda i consumi relativi alla rete FERROVIENORD, l'alimentazione del materiale rotabile sul ramo Milano avviene tramite l'immissione da parte di FERROVIENORD di **energia elettrica ad alta tensione** (3.600 V in corrente continua) nelle condutture di trazione elettrica. Questa energia è ceduta alle imprese ferroviarie che operano sulla linea, nella fattispecie Trenord e DB Cargo Italia, per alimentare i motori di trazione e tutti i sistemi ausiliari a bordo treno.

Per l'anno 2017, i consumi di energia elettrica ad alta tensione dei treni di **Trenord** sono stati **oltre 550 milioni di kWh** in **diminuzione del 6,6%** di cui il **-4,6%** imputabile alla **rete FERROVIENORD** a fronte di un aumento della produzione da traffico ferroviario dovuto anche all'attivazione del collegamento T1-T2 (**circa +300.000 treni/km** rispetto al 2016).

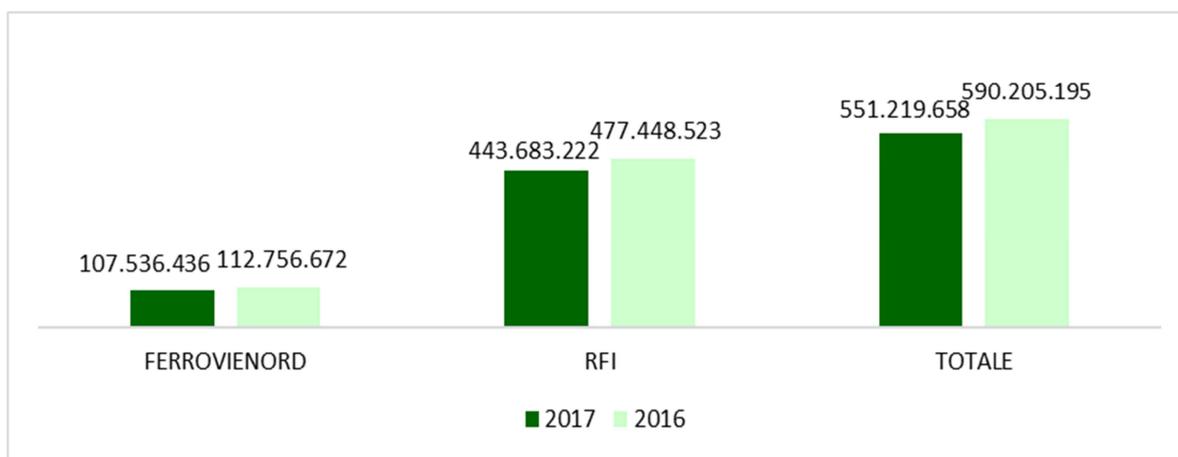


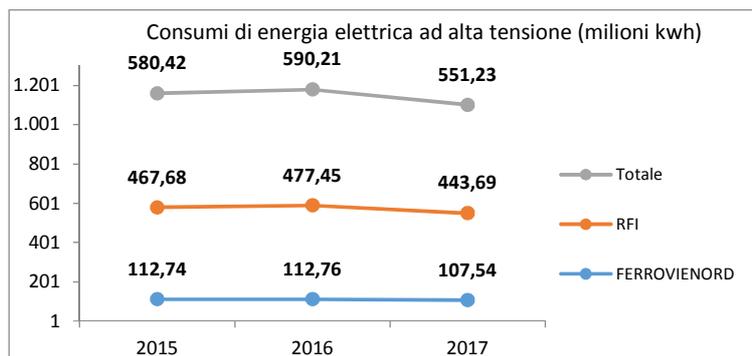
Grafico X. Consumi di energia elettrica ad alta tensione dei treni di Trenord⁵⁷, per linea ferroviaria di riferimento (FERROVIENORD / RFI) (kWh)

⁵⁷ Il dato relativo al fabbisogno di energia elettrica comprende i consumi elettrici per il funzionamento dei treni che viaggiano sulla rete FERROVIENORD e sulla Rete Ferroviaria Italiana (RFI). In particolare, il consumo di energia elettrica per la trazione relativo alla rete RFI è stato stimato moltiplicando la produzione su questa rete (in termini di posti*km programmati) per il coefficiente "kWh/posto*km" relativo alla rete FERROVIENORD e dato dal rapporto tra:

- i consumi elettrici effettivi per trazione relativi alla rete FERROVIENORD (kWh);

- il prodotto dei posti disponibili e delle lunghezze di ogni percorso programmato sulla rete FERROVIENORD negli anni di riferimento (posti*km).

Trend



Box – Sistema di recupero dell'energia di frenatura dei treni

Il progetto, sviluppato in collaborazione tra **FERROVIENORD** e il **Politecnico di Milano** e installato nella **Sottostazione Elettrica di Ferno**, ha permesso di verificare la potenzialità del sistema di accumulo. Il prototipo permette di **utilizzare l'energia recuperata** in frenatura per **illuminare**, mediante **tecnologia a LED**, le **banchine** della vicina **stazione di Ferno – Lonate Pozzolo**. Il sistema è in esercizio da dicembre 2016 ed è in programma il proseguimento delle attività di analisi e verifica dei dati con il supporto dell'università per il 2018. La Società a settembre ha ottenuto il riconoscimento del **brevetto di Invenzione Industriale** per "**Metodo per il recupero dell'energia di frenatura dei treni alimentati in corrente continua con tensione superiore a 1kV**" da parte del **Ministero dello Sviluppo Economico**.

I consumi di energia elettrica a bassa e media tensione

I consumi di **energia elettrica a bassa e media tensione** sono imputabili principalmente a:

- illuminazione e condizionamento della sede principale del Gruppo (sede di Milano Cadorna);
- impianti tecnologici per il funzionamento della rete ferroviaria;
- riscaldamento invernale degli scambi;
- illuminazione delle stazioni e dell'infrastruttura ferroviaria;
- condizionamento degli uffici;
- impianti di elevazione (ascensori e scale mobili) delle stazioni;
- trazione delle auto elettriche di E-Vai.

Per il 2017, i consumi di energia elettrica a medio/bassa tensione sono **aumentati del 26,5%** per il Gruppo FNM e **diminuiti del 3%** per Trenord rispetto al 2016.

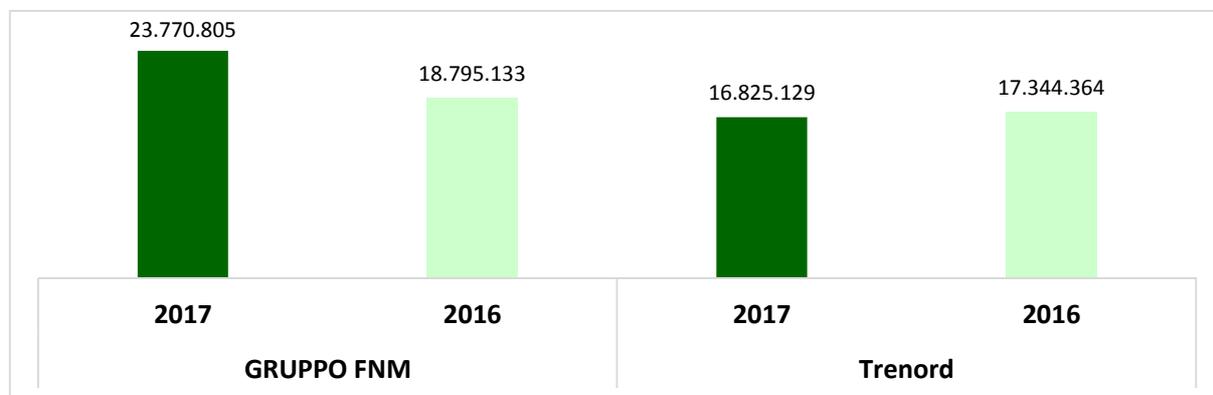


Grafico X. Consumi di energia elettrica a medio/bassa tensione del Gruppo FNM e Trenord (kWh)

Il maggior consumo è legato principalmente all'attivazione del collegamento T1-T2 e dei relativi sistemi di impiantistica posizionati lungo la rete (di circa 3,5 km) e al funzionamento della nuova stazione nel Terminal 2 di Milano Malpensa.

Per quanto riguarda i consumi di energia elettrica relativi allo Stabile di Piazza Cadorna, si registra una **riduzione del 6,1% rispetto al 2016**. Nel 2017 sono continuati i lavori presso il corpo di fabbrica annesso alla stazione di Cadorna che hanno reso inagibili i locali e sono stati potenziati gli interventi di manutenzione degli impianti di condizionamento.

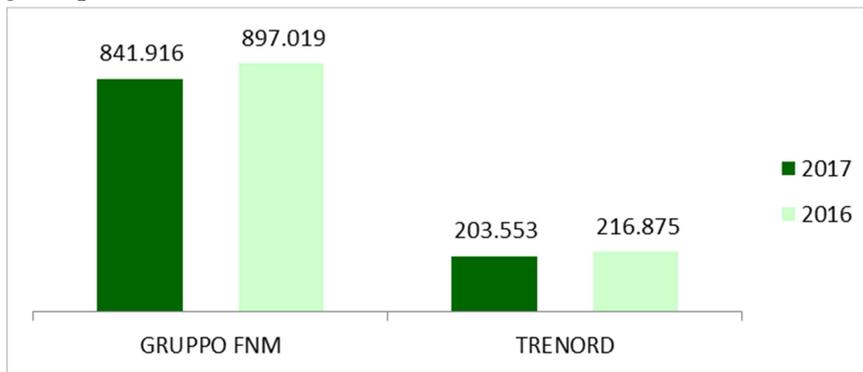
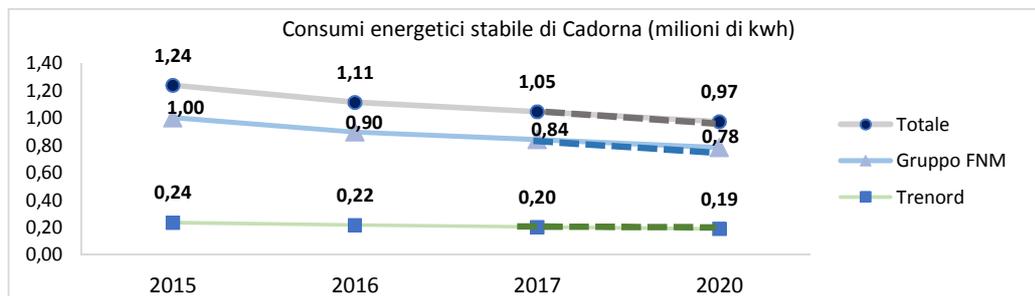


Grafico X. Consumi di energia elettrica relativi allo stabile di Piazza Cadorna per il Gruppo FNM e Trenord (kWh)⁵⁸

Box – Progetti di efficientamento energetico

Nel corso del 2017 è stato svolto uno studio di **valutazione e progettazione di interventi di efficientamento energetico** che interessano lo **stabile di Cadorna** e le **stazioni ferroviarie di Milano Nord Cadorna** e di **Milano Bovisa Politecnico**. Sono stati effettuati una diagnosi energetica dei sistemi di illuminazione e uno studio per l'installazione di impianti fotovoltaici presso i siti interessati. Al termine della fase preliminare sono stati approvati dai vertici aziendali importanti investimenti per la **sostituzione del 100% dei corpi illuminanti con lampade a LED** presso lo **stabile di Cadorna** e gli **ambienti interni ed esterni delle stazioni di Milano Nord Cadorna e Milano Bovisa Politecnico**. Gli interventi oltre a garantire l'applicazione delle normative ambientali vigenti, porteranno numerosi benefici in termini di efficientamento, una **riduzione dei consumi prevista di oltre 500 mila kWh/anno** e la possibilità per il Gruppo di **partecipare al meccanismo dei Certificati Bianchi**.

Trend



---: Riduzione stimata (pari al 7%) sulla base dello studio di fattibilità di efficienza energetica sviluppato nell'anno 2017.

⁵⁸ I dati relativi ai consumi dello Stabile di Cadorna sono frutto di elaborazioni che hanno richiesto anche stime. I dati relativi al Gruppo FNM si riferiscono agli uffici di FNM, FERROVIENORD e NORD_ING di Milano Cadorna. Gli uffici di Trenord presso lo stabile di P.zza Cadorna occupano 2 piani che corrisponde al 19,47% dei consumi totali.



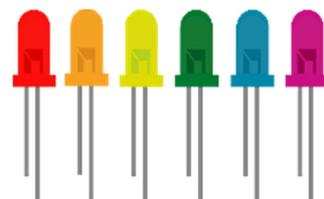
FERROVIENORD si è dotata di **systemi di telemisura** degli impianti di media tensione e realizza un **monitoraggio mensile** dei consumi di tutte le utenze elettriche mediante un tracciato informatico, previsto dal contratto di fornitura di energia elettrica. Inoltre, si segnala che è attualmente in corso un **progetto pilota** per il **monitoraggio puntuale dei consumi energetici di tutte le stazioni** attraverso gli impianti domotici già installati.

Durante l'anno la Società ha proseguito l'iter autorizzativo per l'attivazione dei **5 impianti fotovoltaici** realizzati presso le stazioni di **Milano Bruzzano - Parco Nord, Cormano-Cusano Milanino, Cesate** e l'impianto di manutenzione rotabili di **Camnago** (2 impianti), che entreranno in produzione nei primi mesi del 2018 e compenseranno in parte i consumi delle stazioni. Inoltre, presso la stazione di **Castellanza** è attivo un **impianto geotermico** per il riscaldamento e la produzione di acqua calda a servizio dei locali commerciali presenti in stazione.

Sono, inoltre, proseguite le attività di sensibilizzazione del personale aziendale e di quello delle ditte appaltatrici relative alla completa applicazione degli accorgimenti introdotti nelle istruzioni operative relative al **“Risparmio delle Risorse negli Uffici”** e alla **“Gestione degli Impatti Ambientali nei Cantieri”**.

Box – Impiantistica LED nelle stazioni FERROVIENORD

È proseguito il rinnovo degli impianti di illuminazione delle stazioni con la progressiva sostituzione delle lampade fluorescenti / Sodio ad Alta Pressione con la nuova **tecnologia LED**. Attualmente, la tecnologia viene utilizzata in tutti i nuovi impianti della rete e negli impianti oggetto di interventi di sostituzione lampade.



Ambiente	Tecnologia Lampada							
	Led		Fluorescente		Sodio A.P.		Ioduri Metallici	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
FV / Sala d'attesa	13%	11%	85%	86%	-	-	2%	3%
Pensiline (comprese banchine interrato)	33%	29%	61%	66%	2%	3%	1%	2%
Banchine	31%	29%	38%	18%	28%	50%	2%	3%

Tabella X. Presenza di impianti a tecnologia Led

Nel corso dell'anno il numero delle **stazioni illuminate a LED** è salito al **38% delle stazioni** totali.

La tecnologia LED, oltre al vantaggio in termini di risparmio energetico a parità di livello di illuminazione, **ha una vita utile di 4 volte superiore** rispetto alle tecnologie precedenti e **garantisce** anche **minori costi di manutenzione**.

Gli interventi di ammodernamento eseguiti sono in linea con l'obiettivo di raggiungere il **100% delle stazioni FERROVIENORD illuminate con tecnologia LED** entro il **2022**.

Fonte: Piano Industriale 2022 di FERROVIENORD

Fine box



Durante l'anno, **Trenord** ha adeguato il suo Sistema di Gestione Ambientale e formazione auditor secondo la nuova norma **ISO 14001:2015**. Tra le attività svolte si segnala l'implementazione di una **diagnosi energetica** presso il sito **manutentivo di Milano Fiorenza** al fine di individuare possibili

interventi di efficientamento energetico e valutare la possibilità di gestirli tramite un **contratto di rendimento energetico** (*Energy Performance Contract*⁵⁹ - EPC).

Per quanto riguarda il monitoraggio dei consumi del materiale rotabile, Trenord ha predisposto un **piano di acquisizione di nuovi rotabili** e di **revamping** e la realizzazione di **piattaforme di monitoraggio** per la misura e la verifica dei consumi con **protocolli IPMVP** (*International Performance Measurement and Verification Protocol*) presso i principali siti manutentivi, quale azione imprescindibile per individuare alla fonte i consumi puntuali, le anomalie e le conseguenti azioni di mitigazione.

Infine, la Società ha instaurato una **collaborazione con Trenitalia S.p.A.** per lo sviluppo di interventi di efficientamento da realizzare sugli impianti di manutenzione e sul materiale rotabile.



Per maggiori informazioni in relazione al piano di acquisizione di nuovi rotabili e di revamping di Trenord è possibile consultare la sezione 5.4 Ammodernamento della flotta



FNM Autoservizi ha continuato il progressivo **ammodernamento degli impianti elettrici dei depositi di Iseo, Tradate e Solbiate con impiantistica a LED**.

Nel corso del 2017, è stato portato a termine l'iter per l'ottenimento delle certificazioni dei sistemi di gestione ambientale ed energetico **ISO 14001:2015** e **ISO 50001:2011**, nell'ambito delle quali sono effettuati audit interni ed esterni.

I consumi di gasolio per la trazione

L'attività del Gruppo FNM che comporta un **maggior consumo di gasolio** è quella relativa al servizio ferroviario offerto sulla **rete non elettrificata** del ramo di Iseo e per il **trasporto passeggeri su gomma**. Nel 2017 i consumi di gasolio per trazione di materiale rotabile su ferro e su gomma hanno subito una **diminuzione del 6,9%** per il Gruppo FNM e un **leggero aumento (0,3%)** per Trenord rispetto al 2016.

Nei depositi di Solbiate e Tradate sono stati sostituiti **oltre 100 corpi illuminanti con tecnologia Led**, nel biennio 2016-2017.

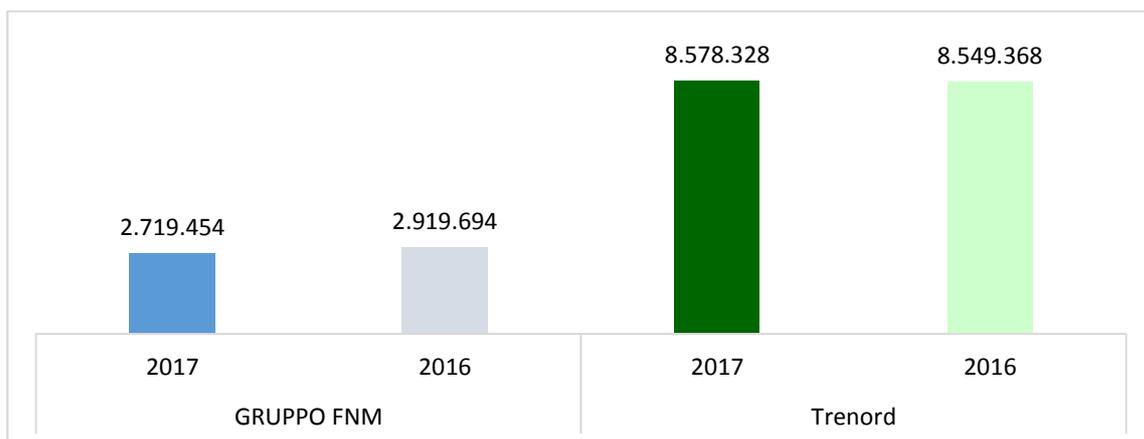


Grafico X. Consumi di gasolio per trazione e autotrazione del Gruppo FNM e Trenord (litri)

Le iniziative implementate per il loro monitoraggio hanno riguardato:

⁵⁹ Il Contratto di rendimento energetico è definito come “accordo contrattuale tra il beneficiario e il fornitore di una misura di miglioramento dell'efficienza energetica, verificata e monitorata durante l'intera durata del contratto, laddove siano erogati investimenti (lavori, forniture o servizi) nell'ambito della misura in funzione del livello di miglioramento dell'efficienza energetica stabilito contrattualmente o di altri criteri di prestazione energetica concordati, quali i risparmi finanziari” art.2 e della Direttiva 2012/27/CE e del Decreto Ministeriale n.102 07/07/2014.



FERROVIENORD: redazione del **nuovo capitolato tecnico** per il **rinnovo della flotta** con vetture che rispetteranno le più recenti normative in materia di emissioni inquinanti e di consumo di carburante (per il 2019).



FNM Autoservizi: implementazione, presso il **deposito di Iseo**, di un **sistema** per la **rilevazione della quantità di gasolio erogata**, con indicazione della matricola del mezzo e dell'agente che sta effettuando il rifornimento. Per i prossimi anni, il sistema sarà esteso anche ai depositi di **Saronno, Solbiate e Tradate**.



TRENORD: elaborazione di una **procedura per la gestione tecnico e amministrativa del gasolio** utilizzato per i convogli ferroviari a trazione diesel per consentire un **monitoraggio automatizzato e puntuale** dei consumi e **interventi tempestivi** in caso di anomalie.

I consumi per il riscaldamento

Il riscaldamento degli uffici e delle stazioni ferroviarie richiede l'utilizzo di **gasolio** e **gas metano**. A questi occorre aggiungere anche il consumo di **156.800 kWh** da **teleriscaldamento** per le stazioni di Busto Arsizio e Sellero.

Per quanto riguarda il **consumi di gasolio per riscaldamento** degli uffici e impianti, è stata registrata una **riduzione del 6,6% per il Gruppo FNM** e un **andamento pressoché costante per Trenord⁶⁰ (+1,2%)** rispetto al 2016. **Trenord** effettua, tra le altre azioni di mitigazione, prove di combustione periodiche e verifiche di efficienza energetica sulle centrali termiche.

Per quanto riguarda l'andamento dei **consumi di gas metano per il riscaldamento** sono **aumentati del 7,6% per il Gruppo FNM** e **diminuiti del 9% per Trenord** rispetto al 2016.

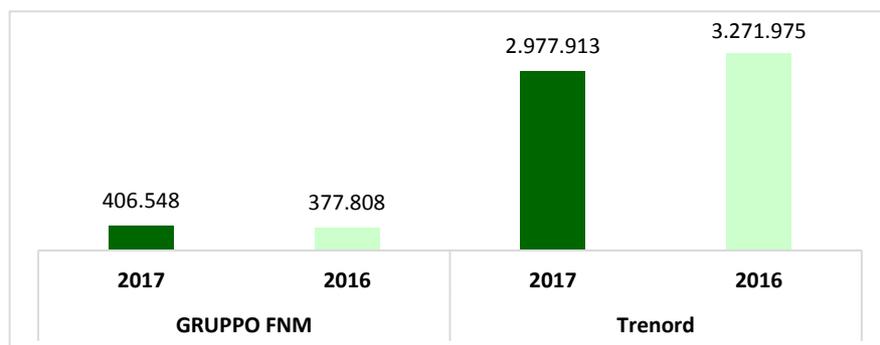


Grafico X. Consumi di gas metano per il riscaldamento del Gruppo FNM⁶¹ e Trenord (mc)



Relativamente ai consumi di gasolio, **FERROVIENORD** ha programmato per il 2018 la **sostituzione di una caldaia a metano con una caldaia** alimentata con lo stesso combustibile ma **più performante** presso la **Palazzina Movimento di Milano Cadorna**. Questo intervento si aggiunge a quello di **sostituzione**, avvenuto nel 2016, di **una caldaia gasolio con una caldaia a gas metano** presso l'**impianto di Saronno**.

A oggi, sono rimaste attive **6 caldaie a gasolio** e nel corso dei prossimi anni è **prevista la loro progressiva sostituzione con impianti** alimentati da combustibili **meno inquinanti e più performanti**. Si precisa che le **caldaie** alimentate a **metano e a gasolio** risultano avere una **potenza inferiore alle**

⁶⁰ I consumi di gasolio per riscaldamento si riferiscono sia agli uffici che alle autovetture di servizio.

⁶¹ I dati relativi ai consumi di gas metano sono frutto di elaborazioni che hanno richiesto anche stime. Per il calcolo è stata analizzata l'ultima bolletta disponibile e ricavato il consumo annuale sulle stime del fornitore, ovvero delle letture presenti.

soglie previste per legge. La manutenzione periodica è affidata a ditte esterne specializzate, che provvedono al monitoraggio dei fumi e della certificazione del rendimento degli impianti.

Gli interventi risultano essere in linea con l'obiettivo di **sostituire il 50% delle caldaie a gasolio di FERROVIENORD entro il 2022.**

Fonte: Piano Industriale 2022 di FERROVIENORD

Emissioni in atmosfera

[GRI 305-1] [GRI 305-2] [GRI 305-7]

Nel 2017 il Gruppo FNM ha prodotto circa **16.447 tCO₂** registrando un **aumento del 8,2%** e Trenord ha prodotto circa **208.597 tCO₂** registrando una **diminuzione dell'11,1%** rispetto al 2016.

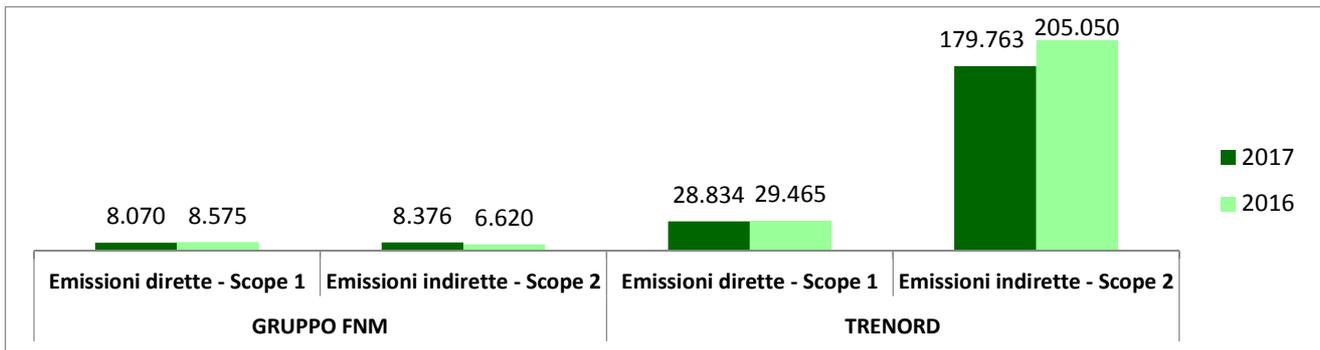
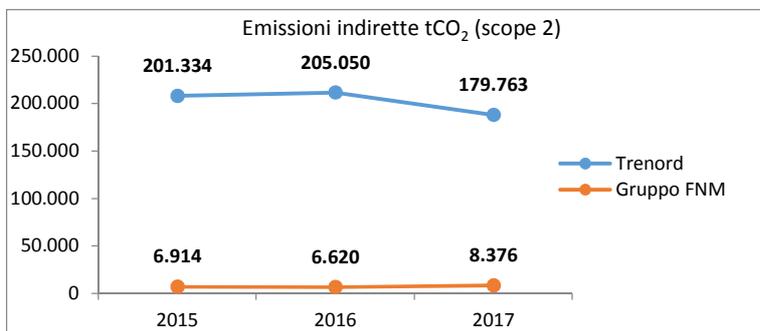


Grafico X. Emissioni dirette⁶² e indirette⁶³ del Gruppo FNM e Trenord (tCO₂)⁶⁴

Trend



Fonte dei fattori di conversione per il calcolo delle emissioni di CO ₂					
		2017	2016	Fonte	
Energia elettrica					
	<i>per trazione</i>	t. CO ₂ / kWh	0,00033709	0,00033709	Terna 2017
	<i>per impianti e uffici</i>	t. CO ₂ / kWh	0,00035156	0,00035156	Department for Business Energy & Industrial Strategy (BEIS)
Gasolio		t CO ₂ e / l	0,002600163	0,002611625	Department for Business Energy & Industrial Strategy (BEIS)
Gas metano		t CO ₂ e / kWh	0,000184164	0,000183997	Department for Business Energy & Industrial Strategy (BEIS)
		ton/m ³ (gas metano)	0,000745	0,000745	
		GJ/tonnellate (gas metano)	55,007649	55,007649	
		GJ/kWh	0,003600	0,003600	

⁶² Emissioni dirette dovute al consumo di gasolio per la trazione del materiale rotabile e per il riscaldamento degli impianti della rete, così come per la combustione di gas metano [scope 1 del Greenhouse Gas Protocol (GHGP)].

⁶³ Emissione desunte dai consumi di energia elettrica e teleriscaldamento [scope 2 del Greenhouse Gas Protocol (GHGP)].

⁶⁴ Il calcolo delle emissioni 2016 per il Gruppo FNM e Trenord è stato riprodotto considerando l'aggiornamento dei fattori di emissione per consentire una comparazione dei dati su entrambi gli anni.



Al fine di ridurre le emissioni in atmosfera, **TRENORD** sviluppa piani di **manutenzione del materiale rotabile**, effettua **controlli periodici sul materiale diesel e prove di combustione sulle centrali termiche**. Infine, per sensibilizzare i propri utenti e promuovere il minor impatto ambientale nella scelta del mezzo di trasporto, ha creato l'iniziativa **GREEN TRAIN** in collaborazione con LifeGate. Il progetto ha l'obiettivo di consentire al viaggiatore di quantificare, tramite una semplice comparazione auto-treno, il **risparmio di gas serra** generato dal proprio tragitto.



Presso gli impianti della rete gestiti da **FERROVIENORD** le **sostanze lesive per l'ozono** sono riscontrabili esclusivamente all'interno degli **impianti di condizionamento** (CFC, halon) di piccole dimensioni che contengono mediamente 2,1 kg di gas refrigerante e sono attualmente installati sul **ramo Milano (n.352)** e sul **ramo Iseo (n.59)**.



In questo ambito, **FNM Autoservizi** interviene con interventi di **rinnovamento del parco autobus** con mezzi dotati di **filtri antiparticolato** e **piani di manutenzione periodica** degli automezzi. Questi interventi consentono di ridurre le altre emissioni dei gas HC, CO, NO_x e PT legate agli scarichi.

Altre emissioni di gas [t]	2017	2016	Variazione
HC	6,4	8,5	-25%
CO	30,7	29,3	5%
NO_x	50,7	82,8	-39%
PT	0,7	1,3	-44%

HC: idrocarburi incombusti, composti chimici che non hanno subito compiutamente il processo di combustione;

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

NO_x: miscela costituita per il 98 % da NO e per il 2 % da NO₂ derivante dai processi di combustione;

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

Tabella X. Emissioni dei gas HC, CO, NO_x e PT del parco mezzi di FNM Autoservizi

La sostanziale **riduzione** registrata è riconducibile a un maggiore utilizzo di **autobus EURO 6** a discapito di mezzi maggiormente inquinanti e a una **riduzione di circa il 2,5% dei km percorsi**. Inoltre, sono continuate le **sessioni formative** volte all'informazione del personale conducente riguardanti le **tematiche di inquinamento ambientale e guida ecologica**.

N. 115 dipendenti tra coinvolti in **18 giornate di sessioni formative di 4h**



Nel 2017, **E-Vai** ha rinnovato il **contratto** con l'azienda multiservizi A2A per l'**approvvigionamento di energia elettrica** per le colonnine di ricarica dei propri veicoli. In particolare, il contratto assicura che il **100% dell'energia elettrica** fornita è certificata **proveniente da fonti rinnovabili**. Inoltre, A2A è in possesso della certificazione **ISO 50001** la quale stabilisce una serie di requisiti per l'attuazione di politiche energetiche come l'adozione di **misure per ridurre e controllare il consumo energetico, verificare il risparmio e pianificare gli interventi migliorativi**.

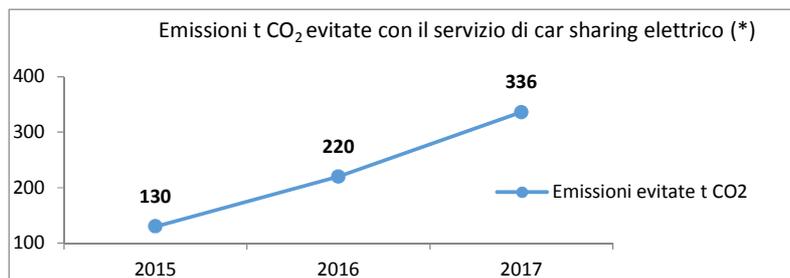
Box - Le emissioni evitate da E-Vai

Dall'inizio del servizio a fine 2017, le auto elettriche di E-Vai hanno percorso un totale di **2.812.755 km** evitando l'emissione di circa **336 t CO₂**⁶⁵, di cui circa **92 t CO₂** nel **2017**, che altrimenti sarebbero state generate dalla combustione di carburante.



⁶⁵ Il fattore di emissione, utilizzato per il calcolo, è dato dalla media ponderata dei coefficienti emissivi dei veicoli non elettrici presenti nel parco auto del car sharing di E-Vai. Nello specifico, il parco auto elettrico include i seguenti veicoli: Fiat Panda Berlina Twinair (95 gCO₂/km), Fiat Qubo (157 gCO₂/km), Fiat Punto (124 gCO₂/km), Citroen C3 GPL (102 gCO₂/km) - Fonte dei fattori emissivi: "Guida sul risparmio di carburanti e sulle emissioni di CO₂" – anno 2015 a cura del Ministero dello Sviluppo Economico, Ministero dell'Ambiente e Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti".

Trend



(*) I dati riportati sono frutto di elaborazioni che hanno richiesto anche stime

7.3 GESTIONE DELLE RISORSE E TUTELA DEL TERRITORIO

Tutela del paesaggio e della biodiversità

[GRI 304-1] [GRI 304-3]

L'attività del Gruppo che ha maggior **impatto paesaggistico e sulla biodiversità** risulta essere il trasporto ferroviario. Se da una parte, infatti, il potenziamento e l'apertura delle tratte vanno a vantaggio del territorio, dall'altra è necessario che i lavori siano accompagnati da interventi volti a mitigare il più possibile gli **impatti sul paesaggio**, in termini visivi, di salvaguardia dei biotopi e delle specie che lo abitano. Per questo, **FERROVIENORD**, in collaborazione con **NORD_ING**, valuta sempre i rischi relativi all'impatto paesaggistico sui siti coinvolti e il grado d'incidenza dell'opera futura.

NORD_ING sviluppa e promuove **interventi di valorizzazione dei territori** attraversati dalla ferrovia, con particolare attenzione alle loro **componenti naturali, sociali, urbanistiche e storico-archeologiche**.

Le opere, infatti, vanno **organizzate** (localizzate e progettate) in relazione alle **caratteristiche del contesto paesistico-ambientale** in cui si inseriscono e **progettate con criteri di sostenibilità**, con riferimento al paesaggio di appartenenza. L'impegno si traduce in **opere di piantumazione**, nella **creazione di corridoi ecologici**, di **parchi lineari** e di **attraversamenti sicuri** sotto il sedime ferroviario e stradale per le specie animali presenti sul territorio.

In linea questa politica è nata l'esigenza di realizzare **opere di accompagnamento post operam** tra cui:

1

Prolungamento T1-T2

Il collegamento ferroviario T1 e T2 di Malpensa entra nella porzione di margine esterno del Parco Naturale del Ticino, coincidente in questo ambito, con i siti Natura 2000. Le opere di compensazione hanno incluso l'**inerbimento di oltre 170.000 mq di prato** (tra superfici di occupazione temporanea, le aree cantiere, le aree espropriate e le scarpate ferroviarie), la **piantumazione di specie arbustive** e di **specie arboree autoctone** sulle scarpate della tratta T1-T2 e il **ripristino di aree boschive** per un totale di **circa 86.000 mq**.

Durante il 2017 sono state ultimate le attività di ripristino con la messa a dimora delle specie autoctone. Successivamente sono stati eseguiti i **monitoraggi post-opera** secondo il **Piano di Monitoraggio Ambientale**, è stato avviato l'**iter per il conseguimento del nulla osta da parte**

del **Parco Lombardo della Valle del Ticino** e le attività di verifica della **manutenzione delle opere a verde**.

2

Aree di interesse paesaggistico sulla tratta Saronno-Seregno: Parco regionale delle Groane, Parco Locale di interesse Sovracomunale della Brianza Centrale e parte dell'oasi della Lega Italiana Protezione Uccelli (LIPU)

Tra gli interventi di mitigazione rientrano le **opere di forestazione** per una superficie di **circa 50.000 mq** e lo **studio per la realizzazione di 3 attraversamenti** in quota per piccoli mammiferi arboricoli (come lo scoiattolo autoctono).

3

Progetto Castano –Turbigo interventi ambientali e paesaggistici

La riqualificazione della tratta Castano – Turbigo ha incluso numerose opere di compensazione, tra cui la **creazione di corridoi ecologici** conclusa a maggio 2016. Durante il 2017 è stata avviata la manutenzione delle **aree boschive** e delle **connessioni ecologiche** e si è conclusa l'attività di **monitoraggio faunistico** prevista per il primo anno.

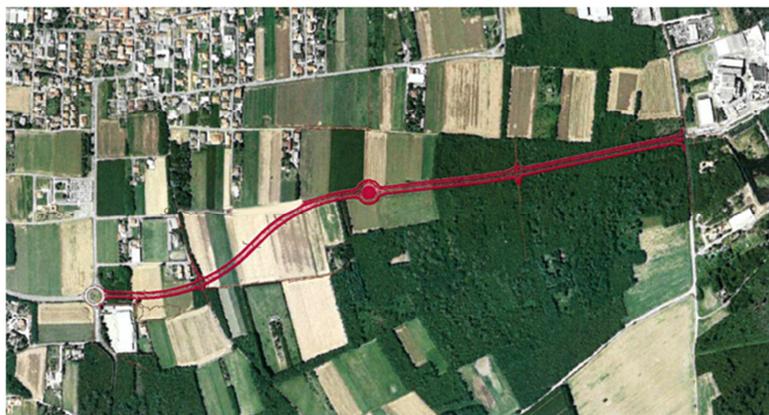


Figura X - Localizzazione dell'area di studio relativamente al completamento variante sud di Magnago (fonte: Google Earth)

4

Completamento variante sud di Magnago e potenziamento del terminale ferroviario di Sacconago

Le opere di realizzazione hanno comportato il taglio di **circa 19.000 mq di bosco**, rendendo necessaria la **piantumazione di circa 40.000 mq** e la **messa a dimora di circa 1.600 alberi e 4.800 arbusti**. Nel 2017 sono proseguite le attività di manutenzione delle opere.

Mitigazione del rumore e delle vibrazioni

L'impatto sonoro delle attività del Gruppo e di Trenord è dovuto principalmente al transito dei treni e assume particolare rilevanza soprattutto nei contesti di forte urbanizzazione. **I nuovi veicoli** immessi in servizio hanno ridotto le **emissioni acustiche** grazie alle nuove tecnologie costruttive, limitando la necessità di installare barriere fonoassorbenti. Infatti, a fine dicembre 2017 la lunghezza delle barriere fonoassorbenti installate lungo la rete ferroviaria, pari a **12,4 km**, risulta costante rispetto al 2016.

In questo contesto, FERROVIENORD si impegna, ove possibile, ad adottare soluzioni agendo direttamente sui binari, tramite **l'implementazione di riduttori di emissioni acustiche** e di **impianti lubrificanti** delle rotaie e a eseguire **analisi e monitoraggi delle emissioni** prodotte in collaborazione con **NORD_ING**. A giugno 2017, in linea con la normativa vigente⁶⁶, è stata elaborata la **mappatura acustica**⁶⁷ dei **principali assi ferroviari** su cui **transitano più di 30.000 convogli l'anno** per avere una fotografia della situazione al 2016 del clima acustico. E rispetto alla specifica analisi condotta lo

⁶⁶ D.Lgs. n. 194 del 19 agosto 2005: "Attuazione della Direttiva 2002/49/CE relativo alla determinazione ed alla gestione del rumore ambientale".

⁶⁷ Con il termine Mappatura Acustica si intende "la rappresentazione di dati relativi a una situazione di rumore esistente o prevista in una zona, relativa ad una determinata sorgente, in funzione di un descrittore acustico che indichi il superamento di pertinenti valori limite vigenti, il numero di persone esposte in una determinata area o il numero di abitazioni esposte a determinati valori di un descrittore acustico in una certa zona".

scorso anno sulla situazione registrata nel macro agglomerato **Milano-Monza** è stato adottato uno **specifico Piano di Azione**⁶⁸.

Tra gli altri progetti vi sono:

- ✓ **studio acustico e realizzazione di interventi mitigativi** in seguito alla prossima realizzazione del terzo binario tra le **stazioni di Milano Affori e Cormano/Cusano Milanino** e del **raddoppio della tratta ferroviaria Castano Primo –Turbigo**;
- ✓ **monitoraggio ambientale** con particolare riguardo alle componenti **idriche sotterranee, rumore e vibrazioni** a seguito della realizzazione del collegamento ferroviario T1 - T2.

Gestione dei rifiuti

[GRI 306-2]

Le Società del Gruppo e Trenord producono per le loro attività di ufficio **rifiuti** assimilabili a quelli **urbani**, altri rifiuti derivano dalle attività specifiche, come ad esempio:

- le **batterie esauste delle auto elettriche**, la cui gestione è in capo a ditte esterne;
- **materiali** derivanti dalle **attività di manutenzione dell’infrastruttura ferroviaria**;
- **scarti** derivanti da **manutenzione e pulizia rotabili ferro e gomma**.

La **quantità di rifiuti smaltiti** risulta essere **estremamente variabile** negli anni in quanto deriva dalle **lavorazioni straordinarie** effettuate, sulla base dei **programmi pluriennali**, per la manutenzione della rete. Nel corso del 2017, il Gruppo FNM ha prodotto **1.820.505 kg** e Trenord **2.175.765 kg**, in **diminuzione** rispettivamente del **37,3%** e dell’**8,2%** dal 2016.

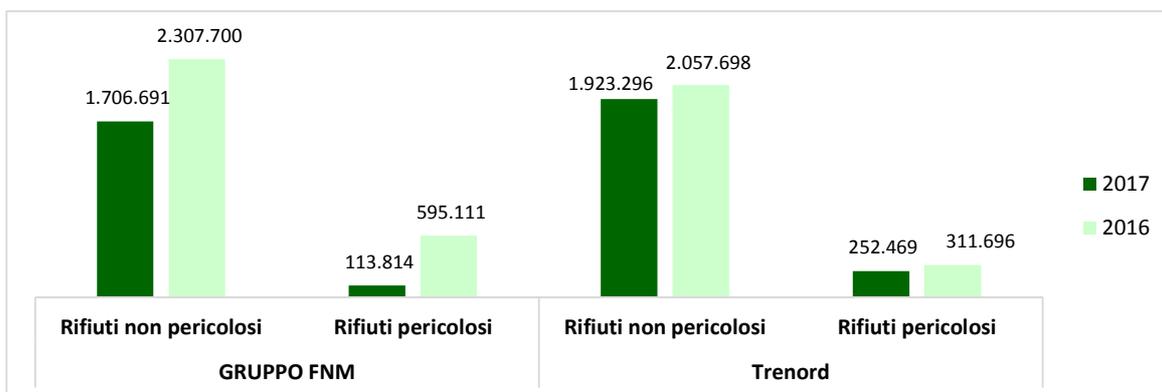


Grafico X. Rifiuti prodotti per tipologia (pericolosi e non pericolosi) del Gruppo FNM⁶⁹ e Trenord⁷⁰ (kg)

⁶⁸ Con il termine Piani d’Azione si intende “i piani destinati a gestire i problemi di inquinamento acustico ed i relativi effetti, compresa, se necessario, la sua riduzione”.

⁶⁹ In linea con gli scorsi anni, i dati sono rendicontati solo per le sedi operative di FERROVIENORD, FNMA ed E-Vai, ad esclusione dei consumi per uso ufficio.

⁷⁰ I dati sui rifiuti si riferiscono ai soli siti manutentivi.



Box: La raccolta differenziata nelle stazioni

Secondo il vigente contratto di pulizia, la scelta del partner incaricato dell'attività di smaltimento dei rifiuti è indirizzata verso fornitori che promuovono l'attività di **raccolta differenziata** all'interno delle stazioni. Il servizio è programmato dalle stazioni più grandi, ovvero da quelle presenti nei Capoluoghi di provincia, e sarà esteso progressivamente a tutte le stazioni gestite da FERROVIENORD (a partire da quelle di nuova apertura).

Ramo ferroviario	2017	2016
Milano	4,3%	4,9%
Iseo	51,5%	48,5%

Tabella X. Percentuale di località di servizio in cui si effettua la raccolta differenziata

La diminuzione registrata sul ramo Milano è legata all'**apertura della nuova stazione T2** il cui servizio di gestione e smaltimento dei rifiuti è gestito dal Gruppo SEA.



Nel corso del 2017, **FNM Autoservizi** ha migliorato il livello di **separazione e riciclo dei rifiuti**, passando da una percentuale del **79%** all'**84%** dei **rifiuti prodotti**. Il risultato è stato ottenuto anche grazie alla **campagna di sensibilizzazione del personale** alle **tematiche** di rispetto **ambientale** che l'azienda sta erogando tramite corsi di formazione specifica e alle **attività** messe in atto nell'ambito dei **sistemi di certificazione ambientali** adottati nel corso dell'anno.



Per quanto riguarda il servizio di car sharing di **E-Vai**, il tema è legato allo **smaltimento delle batterie esauste** e dei **materiali di consumo** relativi agli interventi effettuati sui veicoli, entrambi gestiti esternamente dalle officine convenzionate. Quest'anno sono state smaltite **14 batterie pari a 112 kg⁷¹**. Inoltre, la Società è coinvolta in un **tavolo di lavoro** con il **Consiglio Nazionale delle Ricerche (CNR)** e **Fiat** per studiare soluzioni di ottimizzazione della componentistica con l'obiettivo di limitare i rifiuti e ottimizzare la loro gestione.

Smaltimento dell'amianto

Tutti i manufatti contenenti amianto sono **censiti** e periodicamente **monitorati** per assicurarne un adeguato stato di conservazione ed evitare fenomeni di deterioramento che potrebbero causare il rilascio di fibre pericolose nell'ambiente.

In linea con le previsioni del 2016, sono proseguiti i lavori per l'attuazione del **Piano Pluriennale** per la completa **rimozione dei manufatti contenenti amianto**. In particolare, FERROVIENORD e FNMA hanno provveduto a demolire:

- l'ex fabbricato viaggiatori di Lezza Carpersino;
- la stazione di Portichetto;
- il casello 26 di Canzo;
- l'ultima campata dell'officina e del magazzino di Saronno di FNMA;
- la copertura presso il deposito autobus di Solbiate di FNMA;
- le coperture di 4 caselli del ramo Iseo.

Nel 2017, FNMA e FERROVIENORD hanno rimosso oltre **590 tonnellate⁷²** di **materiali da costruzione contenenti amianto e altre sostanze pericolose**.

⁷¹ I kg prodotti sono calcolati considerando il peso medio di una batteria (8 kg) moltiplicato per 14.

⁷² Il dato include: 30,7 ton di amianto e 4,2 ton di altri materiali pericolosi (per l'officina e il magazzino di Saronno) e 21,24 ton di amianto (copertura del deposito autobus di Solbiate) per FNMA) e un'estensione di 350 mq corrispondente a 537 ton (1mq=1,5 ton) rimossi da FERROVIENORD.

In aggiunta, FERROVIENORD ha effettuato un **campionamento delle fibre aerodisperse** in tutti i siti in cui sono presenti amianto o Fibre Artificiali Vetrose (FAV) e ha avviato un progetto per indagare l'eventuale presenza di amianto anche in parti dei fabbricati diversi dalle coperture (es. tubature in cui scorrono fluidi ad alta temperatura).

Al fine di salvaguardare la salute del personale aziendale che potrebbe venire a contatto con tale materiale, durante le attività manutentive, sono organizzati specifici **corsi** che illustrano i rischi derivanti dalla presenza di amianto e le precauzioni da osservare durante le lavorazioni.

FERROVIENORD, dal 2018, ha nominato un **responsabile amianto** per la pianificazione degli interventi e dei sopralluoghi annuali.

Gestione delle risorse idriche

[GRI 306-1] [GRI 303-1]

Il Gruppo utilizza l'acqua principalmente per fini igienico-sanitari, per la pulizia delle stazioni e dei mezzi e per le attività manutentive. Le risorse idriche utilizzate dal Gruppo FNM e Trenord sono prevalentemente garantite dall'allacciamento all'acquedotto pubblico. Nel corso del 2017, il **prelievo d'acqua** da parte del Gruppo FNM è **umentato** del **4,5%** mentre in Trenord è **diminuito** del **8,8%** rispetto al 2016 grazie alla presenza dell'impianto di depurazione presso Novate che consente il recupero dell'acqua tratta (**circa 750 m³** nel 2017).

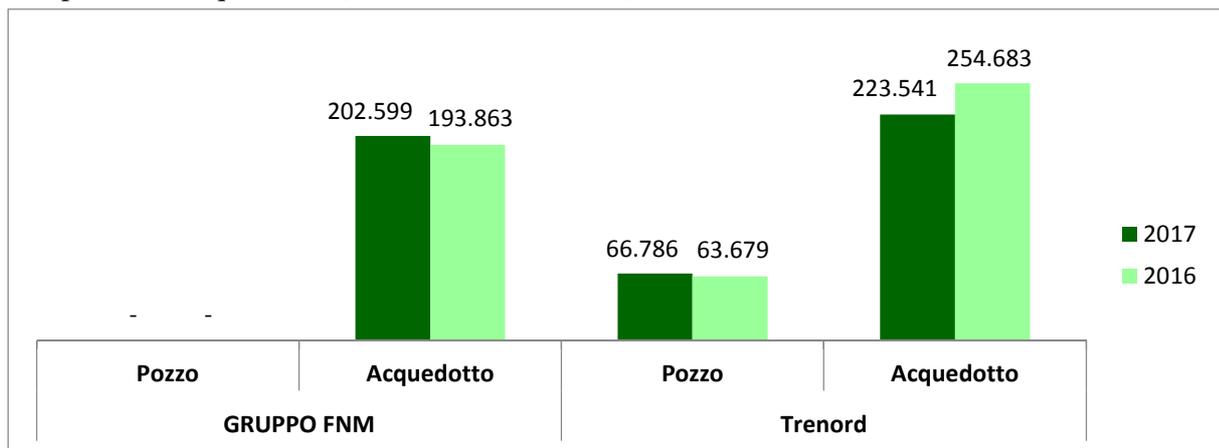


Grafico X. Consumi idrici del Gruppo FNM⁷³ e Trenord⁷⁴ (mc)

Gestione degli scarichi e delle acque reflue

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

- gli scarichi derivanti da consumi idrici per fini igienico-sanitari e dunque classificabili come **scarichi di origine domestica**;
- gli **scarichi di origine industriale** legati ad attività specifiche di Trenord e FNM Autoservizi quali ad esempio, la manutenzione e il lavaggio dei mezzi e degli impianti.

⁷³ In linea con gli scorsi anni, i dati sono rendicontati solo per le sedi operative di FERROVIENORD, FNMA ed E-Vai, ad esclusione dei consumi per uso ufficio.

⁷⁴ I dati sui rifiuti si riferiscono ai soli siti manutentivi.

Il **100% dell'acqua** consumata per fini igienico sanitario è scaricata in fognatura, la quota parte di acqua utilizzata per dilavamento dei piazzali è trattata da sistemi desolatori (destinata in pozzi perdenti).



Tra le attività programmate è prevista la realizzazione **2 impianti di depurazione** delle acque di scarico presso lo **stabile di Novate Milanese (FERROVIENORD)** e il **deposito di Saronno (FNM Autoservizi)** per garantire una migliore qualità del refluo al momento della sua immissione in pubblica fognatura o in pozzo perdente. Inoltre, FNMA ha in programma per il 2018 la realizzazione **di 3 disoleatori e una linea di trattamento per il lavaggio** che sfrutta i **fanghi attivi** al fine di migliorare la qualità del rifiuto finale per destinarlo allo smaltimento o al riutilizzo.

7.4 RAPPORTI CON IL TERRITORIO

[GRI 413-1]

Ambito di riferimento (ex. D.Lgs. 254/2016)	Tematica materiale	Fattori di rischio inerenti	Principali azioni di mitigazione del rischio
SOCIALE	Rapporti con il territorio e impatti sulla comunità	L'attività di <i>Enterprise Risk Management</i> (ERM) del Gruppo FNM non ha identificato fattori di rischio inerenti considerevoli. Il prossimo ampliamento del modello agli ambiti identificati dal D.Lgs. 254/2016, consentirà un'integrazione specifica sulla tematica.	<p>Il Gruppo FNM vanta una storia di quasi 150 anni legata al territorio. Una storia che si è evoluta negli anni e che mira allo sviluppo di un modello di <i>smart region</i> e di sviluppo sostenibile basato sulle esigenze e necessità delle comunità locali.</p> <p>In tal senso, il Gruppo gestisce la tematica promuovendo la diffusione della sostenibilità, partecipando attivamente ad eventi, iniziative e tavoli di lavoro sul territorio.</p> <p>Il Gruppo si fa, inoltre, promotore della diffusione e dello sviluppo del turismo sostenibile sul territorio lombardo, realizzando iniziative specifiche con le amministrazioni locali per la valorizzazione delle infrastrutture (es. stazioni in comune).</p>

Tabella X. Correlazione tematica materiale con fattori di rischio e attività di mitigazione – Gruppo FNM

Mantenere e sviluppare costanti rapporti con il territorio è di fondamentale importanza per il Gruppo FNM. In questo contesto, in linea al Codice Etico e alle ulteriori politiche e procedure interne in materia⁷⁵, il Gruppo è impegnato nell'attenta gestione delle dinamiche legate al territorio, con particolare riferimento alla comunicazione trasparente e alla promozione di iniziative per il sociale.

Stazioni in comune

Dal territorio emerge sempre di più l'esigenza di spazi da assegnare a servizi per i cittadini o a realtà di volontariato presenti in Lombardia. In quest'ambito, il progetto "**Stazioni in Comune**" nasce dalla volontà di valorizzare e mantenere il decoro delle stazioni ferroviarie non più presidiate, trasformandole in **luoghi a valenza sociale**.

Durante l'anno, FERROVIENORD ha sottoscritto **10 nuovi contratti** di Comodato per l'assegnazione degli spazi con i **Comuni di Canzo, Castano Primo, Cislago, Erba e Milano (Stazione di Bruzzano)** sul ramo Milano e di **Breno, Castegnato e Malonno** sul ramo Iseo. Inoltre sono stati attivati **incontri con 16 Comuni** per l'assegnazione di nuovi spazi in comodato.

Con i nuovi contratti è stata superata la soglia dei **10.000 mq di spazi all'interno delle stazioni concessi gratuitamente alle Amministrazioni Comunali**.

Box – Inaugurazione mostra espositiva presso il Terminal 2

La stazione del Terminal 2 di Malpensa ha inaugurato a dicembre un percorso permanente di reperti archeologici risalenti alla Cultura di Golasecca (XII-X secolo a.C.), che conduce dall'ingresso dei binari. La vetrina espositiva raccoglie **77 oggetti archeologici** scoperti e recuperati durante **gli scavi** per la realizzazione del collegamento ferroviario tra i due terminal di Malpensa. L'esposizione è frutto di un accordo tra il Segretariato Regionale del **Ministero dei Beni e delle Attività culturali** e del Turismo, il **Gruppo FNM, Regione Lombardia e il Gruppo SEA in un'ottica di valorizzazione del valore storico** dell'area interessata ai lavori.

Sponsorship per il territorio

Nel corso del 2017 il Gruppo ha sostenuto diverse iniziative attraverso la promozione di **sponsorship** nell'ambito della cultura, dello sport, di operazioni promuoventi il trasporto pubblico, la mobilità sostenibile e a favore di eventi internazionali.

Tra le principali sponsorizzazioni effettuate nel 2017 vi sono:

- **Y4PT - Youth For Public Transport**, per il sostegno all'attività Y4PT per il biennio 2017-2018;
- **Montagna TV**, relativamente alla campagna di comunicazione "Passaggio di Livello" in montagna con la mobilità sostenibile;
- **Comitato BIG AIR competition**, in relazione all'iniziativa Milan and the City-when the mountains meets urban;
- **CONFESERCENTI PROVINCIALE COMO**, relativamente all'iniziativa "Anche io illumino lo shopping";
- **FE.DA**, per il supporto del "IV International Parks Festival"; iniziative internazionali: giornata Mondiale della Biodiversità-la giornata Europea dei Parchi-Boario Fiere
- **ASSOCIAZ. CAVALIERI DEL PALIO DEL BARADELLO**, per il sostegno al Palio del Baradello della 37° Edizione;

⁷⁵ In particolare la tematica è richiamata nella procedura operativa relativa alla redazione del Bilancio di Sostenibilità (SS PO 01) redatta dalla funzione CSR-Sostenibilità ed emessa il 13 novembre 2017.

- **SOCIETÀ CICLISTICA ALFREDO BINDA VARESE**, relativamente al Progetto Binda; manifestazioni sportive quali: La Tre Valli Varesine-La Gran Fondo Tre Valli Varesine-Uci Gran Fondo world Champ;
- **HOCKEY MILANO ROSSOBLU**, in relazione alla pista di pattinaggio sul ghiaccio-P.zza città di Lombardia 2017/2018;
- **FONDAZIONE COLLEGIO DELLE UNIVERSITÀ MILANESI**
- **BANCO DELL'ENERGIA** per il supporto al Progetto Banco dell'Energia di A2A.

Box: Partnership con la Fondazione per lo Sviluppo Sostenibile



FNM sempre più attenta al tema della Sostenibilità ha aderito alla **Fondazione per lo Sviluppo Sostenibile** diventandone socio (**Golden Partner 2017**) con lo scopo di migliorare la qualità ambientale e promuovere la green economy attraverso iniziative senza scopo di lucro.

Box: Finanziamenti per il terremoto a Norcia

Tra il 2016 e il 2017 il Gruppo FNM ha promosso una **campagna per la raccolta di fondi** destinati alla **realizzazione di una struttura di circa 175 mq a Norcia**. La struttura prefabbricata già in utilizzo dal 2016 è collegata alla Parrocchia Concattedrale di S. Maria ed è utilizzata a scopi ludico-sociali: come **punto d'incontro per le famiglie**, luogo per organizzare **eventi di solidarietà**, sede della **scuola di musica comunale**, spazio per festeggiare **compleanni** e fare le **prove di spettacoli teatrali**.

La diffusione della sostenibilità sul territorio

Nel 2017 il Gruppo è stato promotore di **eventi e iniziative** volte a diffondere una cultura della sostenibilità sul territorio.

- **Presentazione del Bilancio di Sostenibilità 2016 e del Piano di Sostenibilità 2020**
L'evento, tenutosi alla **Triennale di Milano** il 7 luglio 2017, per la **presentazione del Bilancio e del Piano di Sostenibilità 2020** e a cui hanno partecipato il **Presidente Andrea Gibelli** e il **Vice Presidente Fabrizio Garavaglia**, ha rappresentato un'occasione di **dialogo e confronto** con i dipendenti **sui temi ambientali e sociali** di particolare rilevanza per l'attività del Gruppo. Un'occasione per i **Direttori e i Dirigenti** di confrontarsi e **presentare l'andamento delle attività** per il raggiungimento dei **target al 2020** individuati nel **Piano di Sostenibilità**.
- **Il Salone CSR e dell'innovazione sociale - L'arte della sostenibilità.**
Tenutosi a Milano il 3 e il 4 ottobre, il Salone è un **appuntamento annuale** che si occupa di **sostenibilità, innovazione sociale e CSR**. In questo contesto il **Gruppo FNM** ha presentato il proprio **Piano di Sostenibilità 2020** aprendo un confronto su come **l'evoluzione della domanda** e le **esigenze di mobilità** possano **coniugarsi all'impegno** per il raggiungimento di **obiettivi comuni e condivisi a livello Globale (SDGs)**.
- **Premio Best CEO in Sustainable Transportation Industry 2017**

Gli “*European Best CEO Awards*” sono premi, assegnati annualmente dalla redazione della rivista **European CEO**, che **riconoscono l'innovazione** di un prodotto o di un servizio, di **carattere strategico e manageriale, in aziende** e individui che mostrano **intuizione commerciale e integrità** nel settore di appartenenza. Per l'anno 2017 il **Presidente del Gruppo FNM Andrea Gibelli** è stato selezionato e riconosciuto vincitore del **premio Best CEO in Sustainable Transport Industry 2017** sulla base dell'**impegno** mostrato e delle **attività di sostenibilità ambientale e sociale** attuate da FNM nel corso dell'anno.

- **Partecipazione al Gruppo di Lavoro sulla sostenibilità di ASSTRA**

Nel 2017 la **funzione CSR-Sostenibilità** di FNM ha partecipato, in **ruolo di coordinatore**, al **tavolo di lavoro sulla Sostenibilità di ASSTRA-Associazione Trasporti**. Lo scopo è stato quello di **redigere un documento** operativo e pratico finalizzato a **coinvolgere le aziende TPL sui temi di sostenibilità** affinché possano perfezionare le pratiche e le attività di rendicontazione non finanziaria. Un'anteprima del documento è stata **presentata** dalla coordinatrice del tavolo di lavoro e responsabile della funzione CSR-Sostenibilità di FNM **a febbraio 2018**, in occasione del **14° Convegno Nazionale ASSTRA sul TPL - Ieri, Oggi, Domani. Idee e proposte per la mobilità**.

- **Partecipazione al tavolo di lavoro della Commissione Sustainability di UITP**

FNM, nel 2017, è entrata a far parte della Commissione UITP per lo **Sviluppo Sostenibile** partecipando il 27-29 novembre al meeting tenutosi a Rotterdam. Fanno parte della Sustainable Development Commission gli operatori e le aziende che cooperano all'interno di UITP su tutte le questioni relative al **trasporto** e alla **sostenibilità**. Le attività comprendono fra l'altro l'elaborazione della **Carta di Sostenibilità UITP**, il coordinamento delle attività sulle **Smart City** e sull'**ambiente**.

Promozione del territorio e delle sue risorse

Il territorio lombardo rappresenta una realtà ricca di peculiarità e caratterizzata da una vocazione turistica di eccellenza. Infatti, molte **località interessate dalla rete ferroviaria** gestita da FERROVIENORD e dal servizio di trasporto gestito da Trenord, rappresentano **attrattive mete turistiche** per le loro risorse naturali e paesaggistiche, in grado di muovere un numero consistente di viaggiatori. In questo ambito, l'impegno è quello di farsi promotore del servizio ferroviario come mezzo di **mobilità sostenibile** per raggiungere **località turistiche** durante tutto l'arco dell'anno.

Trenord ha attivato collaborazioni con partner esterni per offrire nuove opportunità di acquisto all'interno dell'offerta **Discovery Train** organizzata in **quattro pacchetti: Natura e Laghi, Città d'Arte, Benessere e Divertimento**. Il pacchetto, da quest'anno si è arricchito con altre 2 proposte: **I Treni della Neve** (in inverno) e **Train&Bike** (durante il periodo estivo).

Durante l' estate 2017 è stata registrata una forte affluenza turistica sui treni Trenord verso le località del lago di Como: circa 270.000 passeggeri su Lecco e circa 200.000 su Como . Le proposte integrate Girolario (treno + battello), Tesori del lago di Como (treno + battello + visita a Villa Balbianello e Villa Carlotta) e Tesori del lago Family hanno registrato rispettivamente un incremento del +127%, +310% e +145% rispetto al 2016.

In aggiunta, la **Business Unit Free Time** di Trenord si è occupata anche di **rispondere alle esigenze di mobilità** nell'ambito di grandi **eventi di rilevanza nazionale e internazionale**, tra cui:

- la **visita pontificale di Papa Francesco a Milano** che ha movimentato **circa 200.000 fedeli** sui treni Trenord nell'area di Milano e Monza;
- i **concerti iDays**, durante i quali i Green Day, Radiohead, Linkin Park e Justin Bieber hanno attirato circa **200.000 persone** grazie ai treni notturni;
- il **GP di Monza** per il quale sono stati **trasportati circa 17.000 Clienti**.

La grande novità del 2017 ha riguardato **l'offerta dedicata alle scuole (Campus Trenord)** che ha registrato un **aumento del 10%** delle adesioni rispetto al 2016.



Box: Patto d'Intesa per la Mobilità Sostenibile

Nel 2017, ogni giorno, **200.000 Clienti** hanno viaggiato con Trenord per motivi non legati al lavoro, con un **incremento del 14%** negli ultimi tre anni, realizzando **50 milioni di viaggi** ogni anno per turismo e svago. Si tratta di tendenze che Trenord vuole valorizzare, dando vita in Lombardia a un **progetto di turismo sostenibile** integrato con il territorio. Per questo motivo, nel mese di novembre è stata firmata una **lettera d'intenti per la promozione turistica** congiunta tra **Trenord, Regione Lombardia, Unioncamere Lombardia, SEA, e Fiera Milano** che prevede l'avvio di un **programma di iniziative coordinate** che punteranno a mettere a sistema i differenti driver di sviluppo del settore del commercio e del turismo per aumentare l'attrattività della Regione.

SCHEDE DI APPROFONDIMENTO

La performance economica

Acquisto di materiale rotabile con fondi propri dal 2015 al 2017 - FNM S.p.A.

Rotabili	Fornitore	Anno di Acquisto	Numero Rotabili	Totale Investito (€/000)
Convogli TSR - 6 casse	Hitachi – Titagarh	2015	7	98.861
Convogli TSR - 4 casse	Hitachi – Titagarh	2017	10	107.301
Coradia - CSA -10 moduli di espansione della capacità Retrofit da 5 a 6 Casse	Alstom	2015	10	14.700
Totale rotabili di proprietà FNM 2015-2017			27	220.862

Gare per l'acquisto di nuovi rotabili in corso di svolgimento entro il 2020 – FNM S.p.A.

Rotabili	Fornitore	Anno di Acquisto	Numero Rotabili	Totale Investito (€/000)
Gara in corso Nuovi Convogli MC Bitensione Interoperabili IT/CH	In fase di selezione	2020	circa 5 ⁷⁶	55.000
Gara in corso Nuovi Convogli MC Monotensione	In fase di selezione	2020	circa 5 ⁷⁷	35.000
Totale gare in corso			10	90.000

201-4 Principali contributi ricevuti dalla Regione Lombardia

TIPOLOGIA DI CONTRIBUTO	FONTE	BENEFICIARIO	2017 (€/000)	2016 (€/000)	2015 (€/000)
Contributi per investimenti finanziati	Regione Lombardia	FERROVIENORD	€ 64.432	€ 68.542	€ 102.007
Contratto di servizio gestione infrastruttura	Regione Lombardia	FERROVIENORD	€ 92.228	€ 92.130	€ 91.652
Copertura rinnovo CCNL	Regione Lombardia	Società con CCNL Autoferrotranvieri	€ 1.644	€ 2.798	€ 7.097
Contributi conto esercizio	Regione Lombardia	FNM Autoservizi	€ 4.612	€ 4.695	€ 4.621
Ammortamento asset (Acquisto TAF-Autobus – Ristrutturazione Stazione Milano Cadorna)	Regione Lombardia	Gruppo	€ 1.649	€ 1.864	€ 1.879
Contratto di servizio per settore automobilistico	Provincia Como	FNM Autoservizi	€ 2.606	€ 2.667	€ 218
TOTALE			€ 167.171	€ 172.696	€ 209.974

⁷⁶ Oltre ai 5 rotabili indicati vi è una opzione per un futuro acquisto, non ancora definito nei tempi per ulteriori 4 Rotabili Bitensione.

⁷⁷ Oltre ai 5 rotabili indicati vi è una opzione per un futuro acquisto, non ancora definito nei tempi per ulteriori 25 Rotabili Monotensione.

102-22 Composizione del più alto organo di governo

405-1 Diversità e Pari opportunità

COMPOSIZIONE DEL CDA AL 31.12.2017								
Carica	Componenti	Esecutivo (E) Non esecutivo (NE)	Indipendenza TUF	Genere	Anno di nascita	Partecipazione comitati interni (*) al CdA	N. di altri incarichi[1]	Natura degli altri incarichi
Presidente	Andrea Angelo Gibelli	E	-	M	1967		1	• Presidente di FERROVIENORD S.p.A.
Vice Presidente Vicario	Fabrizio Garavaglia	NE	-	M	1959	CSR, CCR, CR, CE	1	• Presidente di NordCom S.p.A.
Vice Presidente	Gianantonio Battista Arnoldi	NE	X	M	1958	CSR, CCR, CR, CE	2	• Presidente di FNM Autoservizi S.p.A. • AD di Concessioni Autostradali Lombarde S.p.A.
Amministratore	Elinora Pisanti	NE	X	F	1966	CSR, CCR, CR	-	-
Amministratore	Fabrizio Favara	NE	X	M	1975	CSR, CE	3	• Presidente di Cemaf • Presidente di Mercitalia Terminal • Presidente di Mercitalia Rail

(*) Comitati interni al CdA:
 CSR: Corporate Social Responsibility
 CCR: Comitato Controllo e Rischi
 CR: Comitato per la Remunerazione
 CE: Comitato Etico

Il Gruppo FNM, in conformità con le previsioni statutarie adeguate alla legge n. 120/2011 ed al successivo regolamento attuativo adottato con il D.P.R. n. 251/2012, in materia di c.d. “quote di genere” o “quote rosa”, assicura che i propri organi di amministrazione e controllo siano composti da soggetti appartenenti ad entrambi i generi.

[1] In questa colonna è indicato il numero di incarichi di amministratore o sindaco ricoperti dal soggetto interessato in altre società quotate in mercati regolamentati, anche esteri, in società finanziarie, bancarie, assicurative o di rilevanti dimensioni. (Fonte: Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari 2017).

La Responsabilità verso le nostre persone

102-7 (a) Organico

TOTALE DI DIPENDENTI									
N. persone	31.12.2017			31.12.2016			Variazione		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
GRUPPO FNM	1.010	221	1.231	1.038	212	1.250	-3%	4%	-2%
TRENORD	3.381	728	4.109	3.394	714	4.108	0%	2%	0%

102-8 (a) Composizione dell'organico

DIPENDENTI PER CATEGORIA CONTRATTUALE E GENERE									
N. persone	31.12.2017			31.12.2016			Variazione		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
GRUPPO FNM	1.010	221	1.231	1.038	212	1.250	-3%	4%	-2%
<i>Dirigenti (Dirigenti e direttori)</i>	28	5	33	28	4	32	0%	25%	3%
<i>Quadri</i>	72	35	107	72	28	100	0%	25%	7%
<i>Impiegati</i>	253	148	401	247	149	396	2%	-1%	1%
<i>Operai</i>	657	33	690	691	31	722	-5%	6%	-4%
TRENORD	3.381	728	4.109	3.394	714	4.108	0%	2%	0%
<i>Dirigenti (Dirigenti e direttori)</i>	15	3	18	12	3	15	25%	0%	20%
<i>Quadri</i>	188	39	227	189	39	228	-1%	0%	-1%
<i>Impiegati</i>	2.550	673	3.223	2.538	635	3.173	0%	6%	2%
<i>Operai</i>	628	13	641	640	13	653	-2%	0%	-2%

DIPENDENTI PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE E GENERE									
N. persone	31.12.2017			31.12.2016			Variazione		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
GRUPPO FNM	1.010	221	1.231	1.038	212	1.250	-3%	4%	-2%
<i>Tempo determinato</i>	14	2	16	10	0	10	40%	200%	60%
<i>Tempo indeterminato</i>	996	219	1.215	1.028	212	1.240	-3%	3%	-2%
<i>Dirigenti</i>	27	5	32	26	4	30	4%	25%	7%
<i>Quadri</i>	71	35	106	72	28	100	-1%	25%	6%
<i>Impiegati</i>	249	146	395	244	149	393	2%	-2%	1%
<i>Operai</i>	649	33	682	686	31	717	-5%	6%	-5%
TRENORD	3.381	728	4.109	3.394	714	4.108	0%	2%	0%
<i>Tempo determinato</i>	31	6	37	15	24	39	107%	-75%	-5%
<i>Tempo indeterminato</i>	3.350	722	4.072	3.379	690	4.069	-1%	5%	0%
<i>Dirigenti</i>	15	3	18	12	3	15	25%	0%	20%
<i>Quadri</i>	188	39	227	189	39	228	-1%	0%	0%
<i>Impiegati</i>	2.550	673	3.223	2.538	635	3.173	0%	6%	2%
<i>Operai</i>	628	13	641	640	13	653	-2%	0%	-2%

ORGANICO MEDIO									
	31.12.2017			31.12.2016			Variazione		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
GRUPPO FNM	1.028,33	211,53	1.239,86	1.032,42	218,08	1.250,50	0%	-3%	-1%
<i>Dirigenti</i>	28,59	5,00	33,59	25,33	5,00	30,33	13%	0%	11%
<i>Quadri</i>	74,57	33,60	108,17	73,92	29,00	102,92	1%	16%	5%
<i>Impiegati</i>	257,84	140,06	397,90	255,42	153,08	408,50	1%	-9%	-3%
<i>Operai</i>	667,33	32,87	700,20	677,75	31,00	708,75	-2%	6%	-1%
TRENORD	3.372,17	716,92	4.089,08	3.421,92	711,17	4.133,08	1%	1%	1%
<i>Dirigenti (Dirigenti e direttori)</i>	13,92	3,00	16,92	12,00	3,00	15,00	16%	0%	13%
<i>Quadri</i>	190,92	39,00	229,92	191,00	39,67	230,67	0%	-2%	0%
<i>Impiegati</i>	2540,83	661,92	3.202,75	2.571,50	654,00	3.225,50	-1%	1%	-1%
<i>Operai</i>	626,50	13,00	639,50	647,42	14,50	661,92	-3%	-10%	-3%

102-8 (c) Composizione dell'organico

DIPENDENTI PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE									
N. persone	31.12.2017			31.12.2016			Variazione		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
GRUPPO FNM	1.010	221	1.231	1.038	212	1.250	-3%	4%	-2%
Dipendenti full-time	987	180	1.167	1.015	169	1.184	-3%	7%	-1%
Dipendenti part-time	23	41	64	23	43	66	0%	-5%	-3%
TRENORD	3.381	728	4.109	3.394	714	4.108	0%	2%	0%
Dipendenti full-time	3.374	681	4.055	3.386	659	4.045	0%	3%	0%
Dipendenti part-time	7	47	54	8	55	63	-13%	-15%	-14%

102-8 (d) Collaboratori esterni

COLLABORATORI ESTERNI PER CATEGORIA e GENERE						
N. persone	2017			2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
GRUPPO FNM	8	2	10	11	3	14
<i>Interinali</i>	1	0	1	1	1	2
<i>Stage</i>	2	1	3	0	0	0
<i>Lavoratori autonomi</i>	0	0	0	5	1	6
<i>Collaboratori a progetto</i>	5	1	6	5	1	6
TRENORD	41	0	41	3	3	6
<i>Stage</i>	39	0	39	3	3	6
<i>Collaboratori a progetto</i>	2	0	2	0	0	0

405-1 Diversità e Pari Opportunità

DIPENDENTI APPARTENENTI A CATEGORIE PROTETTE e DISABILI									
N. persone	31.12.2017			31.12.2016			Variazione		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
GRUPPO FNM	18	8	26	16	8	24	13%	0%	8%
categorie protette	1	1	2	0	1	1	100%	0%	100%
dipendenti disabili	17	7	24	16	7	23	6%	0%	4%
TRENORD	13	8	21	12	4	16	8%	100%	31%
categorie protette	0	0	0	0	0	0	0%	0%	0%
dipendenti disabili	13	8	21	12	4	16	8%	100%	31%

DIPENDENTI PER FASCE D'ETÀ e GENERE									
N. persone	31.12.2017								
	Uomini			Donne			Totale		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
GRUPPO FNM	68	592	350	6	123	92	74	715	442
Dirigenti	0	13	15	0	1	4	0	14	19
Quadri	0	31	41	0	22	13	0	53	54
Impiegati	13	148	92	6	83	59	19	231	151
Operai	55	400	202	0	17	16	55	417	218
TRENORD	287	1.905	1.189	84	511	133	371	2.416	1.322
Dirigenti	0	4	11	0	3	0	0	7	11
Quadri	0	45	143	0	22	17	0	67	160
Impiegati	176	1.486	888	84	482	107	260	1.968	995
Operai	111	370	147	0	4	9	111	374	156

DIPENDENTI PER FASCE D'ETÀ e GENERE									
N. persone	31.12.2016								
	Uomini			Donne			Totale		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
GRUPPO FNM	75	580	383	4	120	88	79	700	471
Dirigenti	0	11	17	0	2	2	0	13	19
Quadri	0	27	45	0	16	12	0	43	57
Impiegati	15	132	100	4	85	60	19	217	160
Operai	60	410	221	0	17	14	60	427	235
TRENORD	342	1.813	1.239	80	507	127	422	2.320	1.366
Dirigenti	0	4	8	0	3	0	0	7	8
Quadri	0	46	144	0	23	16	0	69	160
Impiegati	206	1.413	932	80	468	104	286	1.881	1.036
Operai	136	349	155	0	6	7	136	355	162

401-1 Turnover

PERSONALE ASSUNTO PER ETÀ e GENERE								
N. persone	2017				2016			
	Uomini	Donne	Totale	Tasso di turnover in entrata	Uomini	Donne	Totale	Tasso di turnover in entrata
GRUPPO FNM	39	12	51	4,14%	26	2	28	2,24%
<30	14	2	16	21,62%	3	0	3	3,80%
30-50	24	9	33	4,62%	20	2	22	3,14%
>50	1	1	2	0,45%	3	0	3	0,64%
Tasso di turnover in entrata	3,86%	5,43%	4,14%		2,50%	0,94%	2,24%	
TRENORD	128	27	155	3,77%	40	17	57	1,39%
<30	71	18	89	23,99%	16	7	23	5,45%
30-50	51	9	60	2,48%	22	10	32	1,38%
>50	6	0	6	0,45%	2	0	2	0,15%
Tasso di turnover in entrata	3,79%	3,71%	3,77%		1,18%	2,38%	1,39%	

PERSONALE CHE HA INTERROTO/TERMINATO IL RAPPORTO DI LAVORO PER ETÀ e GENERE								
N. persone	2017				2016			
	Uomini	Donne	Totale	Turnover in uscita	Uomini	Donne	Totale	Turnover in uscita
GRUPPO FNM	59	6	65	5,28%	25	5	30	2,40%
<30	4	0	4	5,41%	0	0	0	0,00%
30-50	6	1	7	0,98%	1,00%	1	7	1,00%
>50	49	5	54	12,22%	19	4	23	4,88%
Tasso di turnover in uscita	5,84%	2,71%	5,28%		2,41%	2,36%	2,40%	
TRENORD	141	13	154	3,75%	88	11	99	2,41%
<30	6	1	7	1,89%	3	0	3	0,71%
30-50	6	5	11	0,46%	12	2	14	0,60%
>50	129	7	136	10,29%	73	9	82	6,00%
Tasso di turnover in uscita	4,17%	1,79%	3,75%		2,59%	1,54%	2,41%	

DIPENDENTI ISCRITTI ALLE RAPPRESENTANZE SINDACALI									
N. persone	31.12.2017			31.12.2016			Variazione		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
GRUPPO FNM	594	81	675	619	91	710	-4%	-11%	-5%
TRENORD	2.193	450	2.643	2.234	444	2.678	-2%	1%	-1%

403-2 Infortuni

INFORTUNI DEI DIPENDENTI PER GENERE									
N. infortuni	2017			2016			Variazione		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
GRUPPO FNM	45	4	49	31	3	34	45%	33%	44%
TRENORD	238	44	282	215	38	253	11%	16%	11%

INFORTUNI PER TIPOLOGIA E PER GENERE			
N. infortuni	2017		
	Uomini	Donne	Totale
GRUPPO FNM	45	4	49
<i>di cui sul luogo di lavoro</i>	31	1	32
<i>di cui in itinere</i>	14	3	17

404-1 Formazione

FORMAZIONE EROGATA PER CATEGORIA PROFESSIONALE									
N. ore	2017			2016			Variazione		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
GRUPPO FNM	29.825	3.265	33.090	26.536	3.103	29.639	12%	5%	12%
<i>Dirigenti (Dirigenti e direttori)</i>	1.281	126	1.406	1.896	137	2.033	-32%	-8%	-31%
<i>Quadri</i>	3.063	999	4.062	1.817	813	2.630	69%	23%	54%
<i>Impiegati</i>	5.328	1.739	7.067	4.919	1.725	6.644	8%	1%	6%
<i>Operai</i>	20.153	402	20.555	17.904	428	18.332	13%	-6%	12%

FORMAZIONE EROGATA PER AREA TEMATICA									
N. ore	2017			2016			Variazione		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
GRUPPO FNM	29.825	3.265	33.090	26.536	3.103	29.639	12%	5 %	12%
<i>Continua (ex Manageriale)</i>	7.321	1.185	8.506	6.179	1.317	7.496	18%	-10 %	13%
<i>Tecnica</i>	10.066	416	10.482	15.838	700	16.538	-36%	-41%	-37%
<i>Informatica</i>	525	446	971	455	664	1.119	15%	-33%	-13%
<i>Salute e sicurezza</i>	11.598	1.018	12.616	3.694	402	4.096	214%	153%	208%
<i>Lingue Straniere</i>	315	201	516	370	20	390	-15%	903%	32%

404-3 Valutazione della performance

PERSONALE DEL GRUPPO FNM COINVOLTO NEL PROCESSO DI VALUTAZIONE									
N. dipendenti	2017			2016			Variazione		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	25	4	29	21	3	24	19%	33%	21%
Quadri	68	28	96	60	24	84	13%	17%	14%
Personale Aree Professionali 2 e 3	169	134	303	169	129	298	0%	4%	2%
TOTALE	262	166	428	250	156	406	5%	6%	5%

La responsabilità verso l'ambiente

302-1 Consumi energetici interni all'organizzazione

CONSUMI ENERGETICI - GJ ⁷⁸			
Fonte di consumo (GJ)	2017	2016	Variazione
Energia elettrica			
Gruppo FNM	85.575	67.662	26,5%
<i>di cui da fonte rinnovabile</i>	365	389	-6,1%
Trenord	2.044.961	2.187.178	-6,5%
per trazione	1.984.391	2.124.739	-6,6%
<i>di cui da fonte rinnovabile</i>	127.753		
per impianti e uffici	60.570	62.440	-3%
Teleriscaldamento			
Gruppo FNM	565	513	10,1%
Gasolio			
Gruppo FNM	105.902	113.694	-6,9%
Trenord	331.440	330.285	0,3%
per trazione	327.261	326.156	0,3%
per impianti e uffici	4.179	4.129	1,2%
Gas metano			
Gruppo FNM	16.663	15.485	-7,6%
Trenord	122.054	134.106	-9,0%
TOTALE CONSUMI			
Gruppo FNM	208.704	197.354	5,8%
Trenord	2.498.455	2.651.570	-5,8%

Fattori di conversione:

KWh= 0,0036 GJ
 litro (gasolio)= 0,00085 ton
 ton= 45,47573004 GJ
 ton/mc= 0,000745102480225296
 GJ/ton= 55,0076489460989
 ton/l= 0,0008389036

305-1 Emissioni dirette di gas ad effetto serra (Scope 1)

EMISSIONI DIRETTE (Scope 1)			
Emissioni dirette - Scope 1 (tCO ₂)	2017	2016	Variazione
Gruppo FNM	8.070	8.575	-5,9%
Gas metano	852	791	7,7%
Gasolio trazione	7.071	7.625	-7,3%
Gasolio riscaldamento	147	158	-7,0%
Trenord	28.834	29.465	-2,1%
Energia per impianti e uffici(Gas metano – Gasolio per riscaldamento - Gasolio per autotrazione)	6.529	7.137	-8,5%
Energia di trazione (Gasolio per trazione materiale rotabile - autobus sostitutivi)	22.305	22.328	-0,1%

305-2: Emissioni indirette di gas ad effetto serra (Scope 2)

⁷⁸ Per la conversione dei consumi energetici 2016 e 2017 in GJ sono stati utilizzati i fattori di conversione definiti da parametri standard inglesi del Department for Business, Energy & Industrial Strategy.

EMISSIONI INDIRETTE (Scope 2)			
Emissioni indirette - Scope 2 (tCO₂)	2017	2016	Variazione
Gruppo FNM	8.376	6.620	26,5%
Trenord	179.763	205.050	-12,3%
Energia per trazione treni	173.848	198.952	-12,6%
Energia elettrica per impianti/uffici	5.915	6.098	-3%

306-2: Scarichi e rifiuti

RIFIUTI PRODOTTI			
N. rifiuti (kg)	2017	2016	Variazione
Gruppo FNM	1.820.505	2.902.811	-37,3%
Rifiuti non pericolosi	1.706.691	2.307.700	-26%
Rifiuti pericolosi	113.814	595.111	-80,9%
Trenord	2.175.765	2.369.394	-8,2%
Rifiuti non pericolosi	1.923.296	2.057.698	-6,5%
<i>di cui gestiti mediante società private di trasporto e recupero/smaltimento</i>	1.636.976	1.771.378	-7,6%
<i>di cui gestiti mediante servizio pubblico di trasporto e recupero/smaltimento</i>	286.320	286.320	0%
Rifiuti pericolosi	252.469	311.696	-19%

TABELLA DEL PERIMETRO DEGLI ASPETTI MATERIALI PER IL GRUPPO FNM E TRENORD

MACRO AREA	ASPETTI MATERIALI	ASPETTI MATERIALI GRI STANDARD	PERIMETRO DEGLI ASPETTI MATERIALI		RUOLO DEL GRUPPO FNM E TRENORD
			INTERNO	ESTERNO	
Governance e integrità	Etica ed Integrità del business	GRI 205: Anticorruzione	Gruppo FNM e Trenord	Stakeholder	Diretto
	Compliance	GRI 307: Conformità ambientale GRI 419: Conformità socio-economica	Gruppo FNM e Trenord		Diretto
	Relazioni con gli Stakeholder e promozione della cultura della sostenibilità	GRI 102: Profilo dell'organizzazione	Gruppo FNM e Trenord	Stakeholder	Diretto
	Diritti umani	GRI 412: Diritti umani	Gruppo FNM e Trenord	Fornitori	Diretto (Risorse umane) Indiretto (Fornitori)
Responsabilità economica	Performance economico-finanziaria	GRI 201: Performance economica	Gruppo FNM e Trenord	Regione Lombardia	Diretto
	Contributi dalla Pubblica Amministrazione	GRI 201: Performance economica	Gruppo FNM e Trenord	Regione Lombardia	Indiretto (Regione Lombardia)
Responsabilità verso i clienti	Qualità dei servizi offerti e soddisfazione dei clienti		Gruppo FNM e Trenord	Fornitori Clienti viaggiatori	Diretto
	Sicurezza in stazione ed in movimento (Security & Safety)	GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti	Gruppo FNM e Trenord	Fornitori POLFER Clienti viaggiatori	Diretto
	Accessibilità dei servizi di trasporto pubblico		Gruppo FNM e Trenord	Sistema di trasporto pubblico locale Amministrazioni locali (Comuni, Province e Regione Lombardia) Clienti viaggiatori	Diretto
	Vandalismo e deturpazione delle stazioni e del materiale rotabile su ferro e su gomma	GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti	Gruppo FNM e Trenord	Clienti viaggiatori	Indiretto (Clienti viaggiatori, persone terze)
Infrastrutture e sistemi di trasporto	Ammodernamento della Flotta		Gruppo FNM e Trenord	Regione Lombardia	Diretto (Finanziamento da parte del Gruppo FNM e Trenord) Indiretto (Finanziamento Regione Lombardia)
	Intermodalità e integrazione dei servizi		Gruppo FNM e Trenord	Sistema di trasporto pubblico locale Amministrazioni locali (Comuni, Province e Regione Lombardia)	Contributo alla pianificazione e sviluppo urbano

				Clienti viaggiatori	
	Gestione e sviluppo dell'infrastruttura e valorizzazione degli asset	GRI 203: Impatti economici indiretti	Gruppo FNM e Trenord	Amministrazioni locali (Comuni, Province e Regione Lombardia) Clienti viaggiatori	Diretto
	Innovazione tecnologica e digitale		Gruppo FNM e Trenord	Stakeholder	Diretto
Risorse Umane	Sviluppo delle Risorse Umane e gestione dei talenti	GRI 404: Formazione e istruzione	Gruppo FNM e Trenord		Diretto
	Welfare aziendale e qualità dell'ambiente lavorativo	GRI 401: Occupazione	Gruppo FNM e Trenord		Diretto
	Tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro	GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro	Gruppo FNM e Trenord		Diretto
Responsabilità sociale (Comunità)	Rapporti con il territorio e impatti sulla comunità	GRI 413: Comunità locali	Gruppo FNM e Trenord	Amministrazioni locali (Comuni, Province e Regione Lombardia)	Diretto
Supply Chain	Pratiche sostenibili di approvvigionamento e gestione responsabile degli appalti	GRI 102: Profilo dell'organizzazione GRI 204: Pratiche di approvvigionamento	Gruppo FNM e Trenord	Fornitori	Diretto
Responsabilità ambientale	Consumi energetici, emissioni in atmosfera e climate change	GRI 302: Energia GRI 305: Emissioni	Gruppo FNM e Trenord (con particolare riferimento alle sedi operative, ai siti manutentivi e ai depositi)	Ambiente	Diretto
	Opere compensative e tutela della biodiversità	GRI 304: Biodiversità	Gruppo FNM e Trenord	Biodiversità/Ecosistemi Amministrazioni locali (Comuni, Province e Regione Lombardia)	Diretto
	Utilizzo di materiali e gestione dei rifiuti	GRI 306: Scarichi e rifiuti	Gruppo FNM e Trenord (con particolare riferimento alle sedi operative, ai siti manutentivi e ai depositi)	Ambiente	Diretto
	Gestione del rumore e delle vibrazioni		Gruppo FNM e Trenord	Stakeholder	Diretto
	Gestione responsabile delle risorse idriche	GRI 303: Acqua	Gruppo FNM e Trenord (con particolare riferimento alle sedi operative, ai siti manutentivi e ai depositi)	Ambiente	Diretto

GRI INDEX

GRI Standard	Disclosure	Pagina / Link	Note/ Ragioni di omissione
GRI 101: FOUNDATION			
GRI 102: GRI 102: GENERAL DISCLOSURES (2016)			
Profilo dell'organizzazione			
GRI 102: General Disclosures (2016)	102-1 Nome dell'organizzazione	Nota metodologica	
	102-2 Principali marchi, prodotti e/o servizi	Capitolo 1 - Linee di business	
	102-3 Sede principale	Capitolo 1 - Linee di business	
	102-4 Aree geografiche di operatività	Capitolo 1 - Mercati di riferimento	<i>In fase di elaborazione grafica la mappa dei servizi del Gruppo</i>
	102-5 Assetto proprietario e forma legale	Capitolo 3 - La Governance	
	102-6 Mercati serviti	Capitolo 1 - Mercati di riferimento	
	102-7 Dimensione dell'organizzazione	Schede di approfondimento Capitolo 1 - Linee di business Capitolo 4 - Gli azionisti, Valore economico direttamente generato e distribuito Capitolo 6 - Gestione e sviluppo delle risorse umane	
	102-8 Caratteristiche della forza lavoro	Schede di approfondimento Capitolo 6 - Gestione e sviluppo delle risorse umane	
	102-9 Catena di fornitura dell'Organizzazione	Capitolo 4 - La catena di fornitura	
	102-10 Cambiamenti significativi dell'Organizzazione e della sua catena di fornitura	Capitolo 1 - Principali highlights, Linee di business, Organigramma Capitolo 4 - La catena di fornitura Schede di approfondimento	
	102-11 Applicazione dell'approccio prudenziale alla gestione dei rischi	Cap 2 - Sistema di controllo interno e gestione dei rischi (SCIGR) Cap 3 - Etica e Integrità di Business Cap 3 - Compliance e Sistemi di Gestione	
	102-12 Iniziative esterne	Capitolo 6 - BOX Women in transport Capitolo 7 - Valorizzazione del territorio	
	102-13 Principali partnership e affiliazioni	Capitolo 2 - BOX Le principali associazioni a cui aderisce il Gruppo	
Strategia			
GRI 102: General Disclosures (2016)	102-14 Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale	Lettera del presidente agli Stakeholder	
	102-15 Principali impatti, rischi e opportunità	Capitolo 2 - La catena del valore, Piano di Sostenibilità, Sistema di controllo interno e gestione dei rischi Tabelle di correlazione ambiti decreto, temi materiali e rischi	
Etica e integrità			
GRI 102: General Disclosures (2016)	102-16 Valori, principi, standard e regole di comportamento dell'Organizzazione	Capitolo 1 - Vision, Mission e Valori Capitolo 3 - Etica e Integrità del business	
Governance			
GRI 102: General Disclosures (2016)	102-18 Struttura di Governo dell'Organizzazione	Capitolo 3 - La Governance; La Governance della Sostenibilità	
	102-20 Posizioni con responsabilità per le tematiche economiche, ambientali e sociali	Capitolo 3 - La Governance; La Governance della Sostenibilità	
	102-21 Consultazione degli stakeholder riguardo a temi economici, ambientali e sociali	Capitolo 2 - Il dialogo con gli Stakeholder	Le attività di Stakeholder engagement sono condotte dalla funzione CSR-Sostenibilità. I risultati emersi dal confronto sono presentati all'interno del Comitato CSR allargato al Comitato Indirizo del Bilancio di Sostenibilità.
Coinvolgimento degli stakeholder			
GRI 102: General Disclosures (2016)	102-40 Elenco degli stakeholder	Capitolo 2 - Il dialogo con gli Stakeholder	
	102-41 Accordi di contrattazione collettiva	Capitolo 6 - Gestione e sviluppo delle risorse umane	Il 100% dei dipendenti del Gruppo FNM e Trenord risulta coperto da accordi di contrattazione collettiva
	102-42 Identificazione e selezione degli stakeholder	Capitolo 2 - La catena del valore, Il dialogo con gli stakeholder	
	102-43 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	Capitolo 2 - Il dialogo con gli Stakeholder	
	102-44 Aspetti chiave emersi dal coinvolgimento degli stakeholder	Capitolo 2 - Il dialogo con gli Stakeholder	
Pratiche di reporting			
GRI 102: General Disclosures (2016)	102-45 Entità incluse nel Bilancio Consolidato	Capitolo 1 - Organigramma	
	102-46 Definizione dei contenuti del report e del perimetro dei topic materiali	Capitolo 2 - Il dialogo con gli stakeholder, La matrice di materialità del Gruppo FNM	
	102-47 Elenco dei topic materiali	Capitolo 2 - La matrice di materialità del Gruppo FNM Tabella del perimetro degli aspetti materiali per il Gruppo FNM e Trenord	
	102-48 Modifiche di informazioni contenute nei precedenti report	Nota metodologica	
	102-49 Cambiamenti significativi in termini di topic materiali e loro perimetro	Capitolo 2 - La matrice di materialità del Gruppo FNM Tabella del perimetro degli aspetti materiali per il Gruppo FNM e Trenord	
	102-50 Periodo di rendicontazione	Nota metodologica	
	102-51 Data di pubblicazione del report più recente	7 luglio 2017	
	102-52 Periodicità della rendicontazione	Nota metodologica	
	102-53 Contatti per informazioni sul report	Nota metodologica	
	102-54 Indicazione dell'opzione "In accordance" scelta	Nota metodologica	
	102-55 indice dei contenuti GRI	GRI Index	
	102-56 Attestazione esterna	Relazione della Società di revisione	
TOPIC-SPECIFIC STANDARDS			
Aspetto materiale: Performance economico-finanziaria			
GRI 103: Management Approach (2016)	103-1 / 103-2 / 103-3 Approccio manageriale	Capitolo 2 - Il Piano Strategico e Il Piano di Sostenibilità Capitolo 4 - La Performance economica Tabella del perimetro degli aspetti materiali per il Gruppo FNM e Trenord	
GRI 201: Economic Performance (2016)	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	Capitolo 4 - Valore economico direttamente generato e distribuito	

Aspetto materiale: Contributi dalla Pubblica Amministrazione			
GRI 103: Management Approach (2016)	103-1 / 103-2 / 103-3 Approccio manageriale	Capitolo 2 - Il Piano Strategico e il Piano di Sostenibilità Capitolo 4 - Contributi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione Tabella del perimetro degli aspetti materiali per il Gruppo FNM e Trenord	
GRI 201: Economic Performance (2016)	201-4 Finanziamenti ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	Capitolo 4 - Contributi dalla Pubblica Amministrazione Capitolo 4 - Gli azionisti	
Aspetto materiale: Gestione e sviluppo dell'infrastruttura e valorizzazione degli asset			
GRI 103: Management Approach (2016)	103-1 / 103-2 / 103-3 Approccio manageriale	Capitolo 4 - Investimenti del Gruppo Capitolo 5 - L'evoluzione intermodale del servizio e dell'offerta Tabella del perimetro degli aspetti materiali per il Gruppo FNM e Trenord	
GRI 203: Indirect Economic Impacts (2016)	203-1 Investimenti in infrastrutture	Capitolo 2 - Il Piano Strategico e il Piano di Sostenibilità Capitolo 4 - Investimenti del Gruppo	
Aspetto materiale: Pratiche sostenibili di approvvigionamento e gestione responsabile degli appalti			
GRI 103: Management Approach (2016)	103-1 / 103-2 / 103-3 Approccio manageriale	Capitolo 2 - Il Piano Strategico e il Piano di Sostenibilità Capitolo 4 - La catena di fornitura Tabella del perimetro degli aspetti materiali per il Gruppo FNM e Trenord	
GRI 204: Procurement Practices (2016)	204-1 Porzione della spesa da fornitori locali	Capitolo 4 - La catena di fornitura	In fase di elaborazione grafica la mappa dei servizi del Gruppo
GRI 308: Supplier environmental assessment (2016)	308-1 Nuovi fornitori sottoposti a screening utilizzando criteri ambientali	Capitolo 4 - Catena di fornitura Box - Introduzione di criteri di sostenibilità ambientale e sociale nel processo di identificazione e valutazione dei fornitori Box - Criteri di sostenibilità per la valutazione dei fornitori di materiale rotabile su ferro	È già in atto l'inserimento di prescrizioni di sostenibilità ambientale e sociale all'interno dei bandi di gara in linea con quanto previsto dal Codice Appalti. Nel 2017 sono state redatte Le Linee Guida per gli acquisti sostenibili del Gruppo finalizzate ad ampliare in modo graduale lo spettro degli approvvigionamenti che possono essere gestiti come acquisti sostenibili. Inoltre, sarà sviluppato ulteriormente il sistema di raccolta dati per la copertura dell'indicatore con l'implementazione dell'abito fornitori, che avverrà entro il prossimo anno.
GRI 414: Supplier social assessment (2016)	414-1 Nuovi fornitori sottoposti a screening utilizzando criteri sociali	Capitolo 4 - Catena di fornitura Box - Introduzione di criteri di sostenibilità ambientale e sociale nel processo di identificazione e valutazione dei fornitori Box - Criteri di sostenibilità per la valutazione dei fornitori di materiale rotabile su ferro	È già in atto l'inserimento di prescrizioni di sostenibilità ambientale e sociale all'interno dei bandi di gara in linea con quanto previsto dal Codice Appalti. Nel 2017 sono state redatte Le Linee Guida per gli acquisti sostenibili del Gruppo finalizzate ad ampliare in modo graduale lo spettro degli approvvigionamenti che possono essere gestiti come acquisti sostenibili. Inoltre, sarà sviluppato ulteriormente il sistema di raccolta dati per la copertura dell'indicatore con l'implementazione dell'abito fornitori, che avverrà entro il prossimo anno.
Aspetto materiale: Etica ed integrità del business			
GRI 103: Management Approach (2016)	103-1 / 103-2 / 103-3 Approccio manageriale	Capitolo 2 - Il Piano Strategico e il Piano di Sostenibilità Capitolo 3 - Etica ed Integrità del business Tabella del perimetro degli aspetti materiali per il Gruppo FNM e Trenord	
GRI 205: Anti-corruption (2016)	205-2 Comunicazione e formazione su policy e procedure anti-corruzione	Capitolo 3 - Box - Attività di formazione sul Modello 231, Anticorruzione e CSR Capitolo 6 - Formazione, sviluppo e innovazione	
	205-3 Casi di corruzione accertati e azioni intraprese	Capitolo 3 - Etica ed Integrità del business	Non si sono verificati incidenti o atti illeciti riconducibili a fenomeni di corruzione
Aspetto materiale: Consumi energetici, emissioni in atmosfera e climate change			
GRI 103: Management Approach (2016)	103-1 / 103-2 / 103-3 Approccio manageriale	Capitolo 2 - Il Piano Strategico e il Piano di Sostenibilità Capitolo 7 - I Consumi energetici ed emissioni in atmosfera Tabella del perimetro degli aspetti materiali per il Gruppo FNM e Trenord	
GRI 302: Energy (2016)	302-1 Consumi energetici interni all'organizzazione	Capitolo 7 - Consumi energetici ed emissioni in atmosfera Schede di approfondimento	
GRI 305: Emissions (2016)	305-1 Emissioni dirette di gas ad effetto serra (Scopo 1)	Capitolo 7 - Emissioni in atmosfera	
	305-2 Emissioni indirette di gas ad effetto serra (Scopo 2)	Capitolo 7 - Emissioni in atmosfera	
Aspetto materiale: Gestione responsabile delle risorse idriche			
GRI 103: Management Approach (2016)	103-1 / 103-2 / 103-3 Approccio manageriale	Capitolo 3 - Compliance e Sistemi di Gestione Capitolo 7 - Gestione delle risorse e tutela del territorio Tabella del perimetro degli aspetti materiali per il Gruppo FNM e Trenord	
GRI 303: Water (2016)	303-1 Prelievo di acqua per fonte	Capitolo 7 - Gestione delle risorse e tutela del territorio	
Aspetto materiale: Opere compensative e tutela della biodiversità			
GRI 103: Management Approach (2016)	103-1 / 103-2 / 103-3 Approccio manageriale	Capitolo 2 - Il Piano Strategico e il Piano di Sostenibilità Capitolo 7 - Gestione delle risorse e tutela del territorio (tutela del paesaggio e della biodiversità) Tabella del perimetro degli aspetti materiali per il Gruppo FNM e Trenord	
GRI 304: Biodiversity (2016)	304-1 Localizzazione e dimensione dei terreni posseduti, affittati, oppure gestiti all'interno o nelle vicinanze di aree protette oppure di aree ad alto valore per la biodiversità anche se al di fuori di aree protette	Capitolo 7 - Gestione delle risorse e tutela del territorio (tutela del paesaggio e della biodiversità) Mappa: Aree di interesse paesaggistico presenti sul ramo Milano e sul ramo Iseo	In fase di elaborazione grafica la Mappa/Aree di interesse paesaggistico presenti sul ramo Milano e sul ramo Iseo
	304-2 Descrizione degli impatti significativi delle attività, dei prodotti e servizi sulla biodiversità	Capitolo 7 - Gestione delle risorse e tutela del territorio (tutela del paesaggio e della biodiversità) Mappa: Aree di interesse paesaggistico presenti sul ramo Milano e sul ramo Iseo	In fase di elaborazione grafica la Mappa/Aree di interesse paesaggistico presenti sul ramo Milano e sul ramo Iseo
	304-3 Habitat protetti o risanati	Capitolo 7 - Gestione delle risorse e tutela del territorio (tutela del paesaggio e della biodiversità)	
Aspetto materiale: Utilizzo di materiali e gestione dei rifiuti			
GRI 103: Management Approach (2016)	103-1 / 103-2 / 103-3 Approccio manageriale	Capitolo 2 - Il Piano Strategico e il Piano di Sostenibilità Capitolo 3 - Compliance e sistemi di gestione Capitolo 7 - Gestione dei rifiuti Tabella del perimetro degli aspetti materiali per il Gruppo FNM e Trenord	
GRI 308: Effluents and Waste (2016)	308-2 Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	Capitolo 7 - Gestione delle risorse e tutela del territorio	Non è disponibile la scomposizione dei rifiuti pericolosi e non pericolosi per metodo di smaltimento (riuso, riciclo, compostaggio, recupero di energia, discarica, altro) in quanto l'attività è affidata a ditte esterne specializzate.
Aspetto materiale: Tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro			
GRI 103: Management Approach (2016)	103-1 / 103-2 / 103-3 Approccio manageriale	Capitolo 2 - Il Piano Strategico e il Piano di Sostenibilità Capitolo 3 - Compliance e sistemi di gestione Capitolo 6 - Salute e sicurezza dei lavoratori Tabella del perimetro degli aspetti materiali per il Gruppo FNM e Trenord	
GRI 403: Occupational Health and Safety (2016)	403-2 Tipologie di infortuni, indice di frequenza, indice di gravità, tasso di assenteismo e numero di decessi correlati al lavoro	Capitolo 6 - Salute e sicurezza dei lavoratori Schede di approfondimento	I dati si riferiscono solamente al personale interno del Gruppo FNM e Trenord Srl. Durante l'anno non si sono verificati infortuni mortali e non sono state presentate domande e denunce di malattia professionale per nessuna Società del Gruppo FNM e Trenord.
Aspetto materiale: Sviluppo delle Risorse Umane e gestione dei talenti			
GRI 103: Management Approach (2016)	103-1 / 103-2 / 103-3 Approccio manageriale	Capitolo 2 - Il Piano Strategico e il Piano di Sostenibilità Capitolo 6 - La responsabilità verso le nostre persone (Formazione, sviluppo e innovazione) Tabella del perimetro degli aspetti materiali per il Gruppo FNM e Trenord	
GRI 401: Employment (2016)	401-1 Nuovi assunti e turnover del personale	Capitolo 6 - Gestione e sviluppo delle risorse umane Schede di approfondimento	
	401-2 Benefit offerti a dipendenti a tempo pieno che non sono offerti a dipendenti a tempo determinato o part-time	Capitolo 6 - Welfare e well being	Il piano di welfare è erogato in ugual misura a tutti i dipendenti, part-time e full-time, delle Società del Gruppo FNM e Trenord
GRI 404: Training and Education (2016)	404-1 Ore medie di formazione per anno e per dipendente	Cap 6 - Formazione, sviluppo e innovazione Schede di approfondimento	
	404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono regolari valutazioni delle performance e di sviluppo di carriera	Capitolo 6 - Gestione e sviluppo delle risorse umane Schede di approfondimento	Per Trenord S.r.l. non è disponibile la scomposizione per genere.
GRI 402: Labor/Management Relations	402-1 Periodo minimo di preavviso per modifiche operative	Capitolo 6 - Gestione e sviluppo delle risorse umane	Le Società del Gruppo FNM e Trenord S.r.l. applicano quanto previsto dal Contratto Collettivo Nazionale (CCNL) delle Attività Ferroviarie e del Commercio, che include tali riferimenti.
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity	405-1 Diversità degli organi di governo e dei dipendenti	Schede di approfondimento	Il Consiglio di Amministrazione di FNM S.p.A. è composto dal 20% da donne e dall'80% da uomini ricompresi nella fascia di età 30-50 (40%) e >50 (60%)

Aspetto materiale: Rapporti con il territorio e impatti sulla comunità			
GRI 103: Management Approach (2016)	103-1 / 103-2 / 103-3 Approccio manageriale	Capitolo 2 - Il Piano Strategico e Il Piano di Sostenibilità Capitolo 7: Valorizzazione del territorio - Gestione delle risorse e tutela del territorio (Tutela del paesaggio e della biodiversità, Mitigazione del rumore e delle vibrazioni) Tabella del perimetro degli aspetti materiali per il Gruppo FNM e Trenord	
GRI 413 Local Communities (2016)	413-2 Attività con significativi impatti negativi, attuali e potenziali, sulle comunità locali	Capitolo 7: Valorizzazione del territorio Capitolo 7: Gestione delle risorse e tutela del territorio (Tutela del paesaggio e della biodiversità, Mitigazione del rumore e delle vibrazioni)	
Aspetto materiale: Sicurezza in stazione ed in movimento (Security & Safety)			
GRI 103: Management Approach (2016)	103-1 / 103-2 / 103-3 Approccio manageriale	Capitolo 2 - Il Piano Strategico e Il Piano di Sostenibilità Capitolo 5 - Sicurezza in stazione ed in movimento Tabella del perimetro degli aspetti materiali per il Gruppo FNM e Trenord	
GRI 416: Customer health and safety (2016)	416-2 Casi di non-conformità relativi agli impatti sulla salute e sicurezza di prodotti e servizi	Capitolo 3 - Compliance e sistemi di gestione	
Aspetto materiale: Compliance			
GRI 103: Management Approach (2016)	103-1 / 103-2 / 103-3 Approccio manageriale	Capitolo 3 - Compliance e sistemi di gestione Tabella del perimetro degli aspetti materiali per il Gruppo FNM e Trenord	
GRI 307: Environmental Compliance (2016)	307-1 Non-compliance a regolamenti e leggi in materia ambientale	Capitolo 3 - Compliance e sistemi di gestione	
GRI 417: Marketing and Labelling (2016)	417-2 Casi di non-conformità relativi all'attività di marketing	Capitolo 3 - Compliance e sistemi di gestione	
GRI 418: Customer Privacy (2016)	418-1 Reclami riguardanti la violazione della privacy e la perdita dei dati dei clienti	Capitolo 3 - Compliance e sistemi di gestione	
GRI 419: Socioeconomic compliance (2016)	419-1 Non-compliance a regolamenti e leggi in materia sociale ed economica	Capitolo 3 - Compliance e sistemi di gestione	
Aspetto materiale: Gestione del rumore e delle vibrazioni			
GRI 103: Management Approach (2016)	103-1 / 103-2 / 103-3 Approccio manageriale	Capitolo 2 - Il Piano Strategico e Il Piano di Sostenibilità Capitolo 7 - Mitigazione del rumore e delle vibrazioni Tabella del perimetro degli aspetti materiali per il Gruppo FNM e Trenord	
Aspetto materiale: Vandalismo e deturpazione delle stazioni e del materiale rotabile su ferro e su gomma			
GRI 103: Management Approach (2016)	103-1 / 103-2 / 103-3 Approccio manageriale	Capitolo 5 - Sicurezza in stazione e in movimento Tabella del perimetro degli aspetti materiali per il Gruppo FNM e Trenord	
Aspetto materiale: Innovazione tecnologica e digitale			
GRI 103: Management Approach (2016)	103-1 / 103-2 / 103-3 Approccio manageriale	Capitolo 5 - L'evoluzione intermodale del servizio e dell'offerta Capitolo 5 - Accessibilità (Box - Tecnologia e Innovazione Del Nuovo Materiale Rotabile) Tabella del perimetro degli aspetti materiali per il Gruppo FNM e Trenord	
Aspetto materiale: Intermodalità e integrazione dei servizi			
GRI 103: Management Approach (2016)	103-1 / 103-2 / 103-3 Approccio manageriale	Capitolo 5 - L'evoluzione intermodale del servizio e dell'offerta Tabella del perimetro degli aspetti materiali per il Gruppo FNM e Trenord	
Aspetto materiale: Ammodernamento della flotta			
GRI 103: Management Approach (2016)	103-1 / 103-2 / 103-3 Approccio manageriale	Capitolo 3 - Investimenti del Gruppo Capitolo 5 - Ammodernamento della flotta Tabella del perimetro degli aspetti materiali per il Gruppo FNM e Trenord	
Aspetto materiale: Qualità dei servizi offerti e soddisfazione dei clienti			
GRI 103: Management Approach (2016)	103-1 / 103-2 / 103-3 Approccio manageriale	Capitolo 5 - Qualità dei servizi offerti e soddisfazione dei clienti Tabella del perimetro degli aspetti materiali per il Gruppo FNM e Trenord	
Aspetto materiale: Accessibilità dei servizi di trasporto pubblico			
GRI 103: Management Approach (2016)	103-1 / 103-2 / 103-3 Approccio manageriale	Capitolo 5 - Accessibilità Tabella del perimetro degli aspetti materiali per il Gruppo FNM e Trenord	
Aspetto materiale: Diritti umani			
GRI 103: Management Approach (2016)	103-1 / 103-2 / 103-3 Approccio manageriale	Nota metodologica Capitolo 2 - Box-Identificazione dei rischi legati alle tematiche di sostenibilità Capitolo 3 - Etica e Integrità del Business Capitolo 4 - Box-Tutela dell'ambiente e rispetto dei diritti umani Capitolo 5 - Accessibilità Capitolo 6 - Box-Women in Transport – EU Platform for change e Box-Network Women in Trenord Tabella del perimetro degli aspetti materiali per il Gruppo FNM e Trenord	
GRI 412: Human rights assessment	412-3 Accordi e contratti che includono clausole relative ai diritti umani o che sono state sottoposte a valutazione sui diritti umani	Capitolo 4 - Box: Tutela dell'ambiente e rispetto dei diritti umani	È già in atto l'inserimento di prescrizioni di sostenibilità ambientale e sociale all'interno dei bandi di gara in linea a quanto previsto dal Codice Appalti. Nel 2017 sono state redatte Le Linee Guida per gli acquisti sostenibili del Gruppo finalizzate ad ampliare in modo graduale lo spettro degli approvvigionamenti che possono essere gestiti come acquisti sostenibili. Inoltre, sarà sviluppato ulteriormente il sistema di raccolta dati per la copertura dell'indicatore con l'implementazione dell'abito fornitori, che avverrà entro il prossimo anno.
Aspetto materiale: Welfare aziendale e qualità dell'ambiente lavorativo			
GRI 103: Management Approach (2016)	103-1 / 103-2 / 103-3 Approccio manageriale	Capitolo 6 - Welfare e well-being Tabella del perimetro degli aspetti materiali per il Gruppo FNM e Trenord	
Aspetto materiale: Relazioni con gli Stakeholder e promozione della cultura della sostenibilità			
GRI 103: Management Approach (2016)	103-1 / 103-2 / 103-3 Approccio manageriale	Capitolo 2 - Il dialogo con gli Stakeholder Tabella del perimetro degli aspetti materiali per il Gruppo FNM e Trenord	

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE



Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario

ai sensi dell'articolo 3 del DLgs 254 del 30 dicembre 2016 e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB 20267

Al Consiglio di Amministrazione di FNM SpA

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n° 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n° 20267, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della "Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi del DLgs 254/2016 - Bilancio di Sostenibilità" di FNM SpA e sue controllate (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 predisposta ex articolo 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 4 aprile 2017 (di seguito "DNF").

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e a e ai Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative (di seguito "GRI Standards"), da essi individuati come standard di rendicontazione.

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli Amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il Collegio Sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

PricewaterhouseCoopers SpA

Sede legale e amministrativa: Milano 20149 Via Monte Rosa 91 Tel. 0277851 Fax 027785240 Cap. Soc. Euro 6.890.000,00 i.v., C.F. e P.IVA e Reg. Imp. Milano 12979880155 Iscritta al n° 119644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: **Ancona** 60131 Via Sandro Tofti 1 Tel. 0712132311 - **Bari** 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 0805640211 - **Bologna** 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 0516186211 - **Brescia** 25123 Via Borgo Pietro Wulher 23 Tel. 0303697501 - **Catania** 95129 Corso Italia 302 Tel. 0957532311 - **Firenze** 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 0552482811 - **Genova** 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 01029041 - **Napoli** 80121 Via dei Mille 16 Tel. 08136181 - **Padova** 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049873481 - **Palermo** 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091349737 - **Parma** 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521275911 - **Pescara** 65127 Piazza Ettore Troilo 8 Tel. 0854545711 - **Roma** 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06570251 - **Torino** 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011556771 - **Trento** 38122 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461237004 - **Treviso** 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422696911 - **Trieste** 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 0403480781 - **Udine** 33100 Via Poscolle 43 Tel. 043225780 - **Varese** 21100 Via Albuzzi 43 Tel. 0332285039 - **Verona** 37135 Via Francia 21/C Tel. 0458263001 - **Vicenza** 36100 Piazza Pontelandolfo 9 Tel. 0444393311

www.pwc.com/it

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (di seguito "*ISAE 3000 Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement")* e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche dell'impresa rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario incluse nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
 - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
 - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto. Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a).
5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di FNM SpA e con il personale di FERROVIENORD SpA, FNM Autoservizi SpA e E-VAI Srl e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di capogruppo,
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per le società FNM SpA, FERROVIENORD SpA, FNM Autoservizi SpA e E-VAI Srl, che abbiamo selezionato sulla base dell'attività e del contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato, abbiamo effettuato approfondimenti nel corso dei quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards.

Altri aspetti

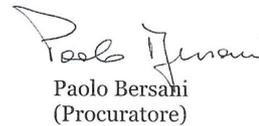
Con riferimento all'esercizio chiuso il 31 dicembre 2016, il Gruppo ha predisposto un Bilancio di Sostenibilità, i cui dati sono utilizzati a fini comparativi all'interno della DNF. Detto bilancio di sostenibilità era stato sottoposto in via volontaria ad un esame limitato in conformità all'ISAE 3000 da parte di altro revisore, che ha espresso delle conclusioni senza rilievi.

Milano, 20 aprile 2018

PricewaterhouseCoopers SpA



Luciano Festa
(Revisore legale)



Paolo Bersani
(Procuratore)

INFORMAZIONI RELATIVE ALLA SOCIETÀ:



SETTORE DI ATTIVITÀ
TPL su gomma



SEDE LEGALE
Verona



DIPENDENTI
n. 843



**ORE DI FORMAZIONE
EROGATE**
n. 2.268



Profilo dell'organizzazione

La Società gestisce il **servizio di trasporto pubblico su gomma** di Verona e Provincia e di alcuni territori confinanti (provincia di Trento, Vicenza, Rovigo e Mantova), operando anche nel **settore dei servizi commerciali**.



Mission: Erogare il servizio di trasporto pubblico locale migliorando il soddisfacimento delle esigenze di mobilità delle persone, sul territorio della provincia di Verona e delle aree limitrofe, al fine di generare valore aggiunto per la comunità, nel rispetto dei "valori" e delle "politiche" definite.



Valori: **Centralità della persona;** **Sostenibilità;** **Coerenza** nell'attuazione di strategie, politiche e azioni; **Trasparenza** nella comunicazione con gli Stakeholder; **Efficienza** nell'erogazione del servizio e **Uguaglianza**.

BOX SISTEMI DI GESTIONE e CERTIFICATI

- **UNI EN ISO 9001:2008** – Certificazione di Qualità
- **OHSAS 18001:2007** – Certificazione per la Salute e Sicurezza sul lavoro
- **UNI ISO 39001:2016** – sistema di Gestione per la Sicurezza Stradale

Si prevede inoltre l'ottenimento delle seguenti certificazioni entro il 2018:

- **UNI EN ISO 14001:2015** – Sistema di gestione ambientale
- **UNI CEI ISO 27001:2014** – Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni

ATV dispone inoltre di altri sistemi di gestione che hanno lo scopo di dimostrare la conformità normativa e le modalità operative attuate nei seguenti ambiti:

- Responsabilità amministrativa degli enti (D.Lgs.231);
- Anticorruzione (Legge 190);
- Business continuity



Catena di fornitura

Nel 2017, la Società ha gestito rapporti commerciali con fornitori situati per lo più nel territorio nazionale ed in particolare nel Centro Nord del Paese, con lo scopo di garantire dei tempi di fornitura e di assistenza compatibili con le esigenze di servizio. ATV, attenta all'integrità della propria catena di fornitura, richiede ai propri fornitori di attenersi rigorosamente alle norme contenute nel Codice di Comportamento.

Per il periodo 2018-2023 è previsto un piano di investimenti volto a **rinnovare il parco autobus aziendale** che, per il solo 2018, prevede l'acquisto di 40 nuovi bus di tipo urbano e 27 di tipo extraurbano, comportando la progressiva dismissione di autobus di classe EURO 0 e successivamente quelli di classe EURO 1 e 2.



Flotta e qualità del servizio

ATV eroga il servizio in città attraverso **19** linee urbane nei giorni feriali e 9 linee nelle fasce serali e nei giorni festivi. In provincia di Verona, l'Azienda gestisce **77** linee raggiungendo tutti i Comuni e alcune principali destinazioni delle Province confinanti (provincia di Trento, Vicenza, Rovigo e Mantova). I servizi offerti possono essere così classificati:



Numero di autobus urbani	190 (di cui il 58% di categoria uguale o superiore a Euro5)
Numero di autobus extra-urbani	339 (di cui il 16% di categoria uguale o superiore a Euro5)
Numero di autobus per noleggio	18
Bacino di utenza servizio urbano	336.500 abitanti
Bacino di utenza servizio extraurbano	1.250.000 abitanti
Estensione rete urbana	km 260 feriale; 151 serale e festiva
Estensione rete extraurbana	km 3.705
Percorrenze urbane	km 7.982.000
Percorrenze extraurbane	km 11.480.000
Passeggeri trasportati servizio urbano	47.355.000
Passeggeri trasportati servizio extraurbano	20.166.000
Velocità commerciale servizio urbano	14,83
Velocità commerciale servizio extraurbano	33,7

Tabella X: Principali dati del servizio

Impatti ambientali: ATV effettua regolarmente il **monitoraggio dell'età della flotta e delle sue prestazioni ambientali**, nell'ambito dei vari sistemi di gestione interessati (qualità, ambiente). In particolare, l'azienda è attenta agli impatti ambientali generati dalle emissioni della flotta e per tale ragione i bandi di gara per l'acquisto di nuovi mezzi prevedono esplicitamente livelli di emissioni di inquinanti in linea con la migliore tecnologia al momento disponibile (Euro 6) oltre che fissare dei

parametri in termini di emissione di rumorosità e vibrazioni verso l'esterno, che incidono sulla attribuzione del punteggio tecnico di gara.

Accessibilità: Nel 2017, circa il 50% dei km percorsi sul territorio di Verona e Provincia sono stati effettuati con **autobus accessibili alle persone disabili**. Limitatamente all'ambito urbano, l'utilizzo di tali mezzi ha interessato il 94% delle percorrenze. I bandi di gara per l'acquisto dei nuovi mezzi prevedono l'accesso ed il trasporto per un passeggero su sedia a rotelle tramite rampa a ribalta manuale. In tutti i mezzi acquistati è prevista la presenza di un pianale ribassato, di pedane manuali per permettere l'accesso di passeggeri su sedia a rotelle, di una postazione attrezzata e di un display per l'indicazione di linea, destinazione e prossima fermata.

Box: progetto "smile line"

Smile line è un **progetto dedicato a cittadini e visitatori di Verona**. Rivolto a tutte le categorie di utenti, ha come obiettivo quello di facilitare l'accesso ai mezzi pubblici in particolare delle **persone con difficoltà motoria e non vedenti**. Infatti, da un'indagine condotta da ATV con PMI - Project Management Institute – Northern Italy Chapter, è emerso che, pur avendo ATV a disposizione mezzi appositamente attrezzati, una serie di fattori secondari rendono di fatto difficoltoso spostarsi in città con il bus per le persone a mobilità ridotta. Per tale ragione, ATV ha coinvolto nel progetto anche il Comune di Verona per estendere gli interventi alle aree di fermata e ai percorsi di accesso alle stesse e per eliminare le barriere architettoniche.

Il progetto è stato utile ad ATV anche per adeguare tutti i successivi acquisti dei mezzi a standard di qualità molto elevati anche con maggiore e particolare attenzione alla clientela con disabilità.

Sicurezza a bordo dei veicoli: Nel corso del 2017 è stata potenziata la presenza a bordo di **guardie giurate** con compiti di verifica titoli di viaggio e come deterrente rispetto a fenomeni di violenza e microcriminalità sui mezzi. L'ammodernamento del parco mezzi previsto per il 2018 migliorerà le condizioni di sicurezza in quanto su tutti i nuovi veicoli saranno presenti **specifici dispositivi** come il **sistema EBS** (impianto frenante controllato elettronicamente), sistemi di **videosorveglianza** e il sistema di **estinzione automatica degli incendi**.



Relazioni con i clienti

La Società realizza a cadenza annuale un'indagine di **customer satisfaction** che riassume i principali aspetti di qualità sui quali si basa il servizio di ATV. I risultati dell'indagine 2016, basata su 2.600 interviste alle fermate e all'interno dei bus, ha evidenziato un indice di soddisfazione più che positivo di 7,25/10. Inoltre, nei mesi di luglio, agosto e settembre, è stata effettuata un'indagine analoga per la clientela che usufruisce dei servizi sul lago di Garda con una soddisfazione complessiva del servizio che raggiunge il 73% degli intervistati.

PROMOZIONE DEL TURISMO

Verona e il lago di Garda attraggono ogni anno oltre 16 milioni di presenze turistiche. ATV ha quindi progettato, progressivamente a partire dal 2014, una nuova rete di **linee sul lago** per rendere più efficiente e capillare il trasporto. Sono stati trasportati oltre 770mila passeggeri contribuendo quindi ad eliminare oltre 300.000 auto dalle trafficate strade della costa lacustre. I servizi **Bus Walk & Bike**, prevedono un bus attrezzato con carrello porta bici che consente di raggiungere i luoghi della montagna veronese. Inoltre, la Società gestisce la **linea**

estiva da Riva del Garda a Venezia, il servizio Post-Opera Bus Service, dedicato ai turisti del Lago di Garda che trascorrono la serata all'**Arena di Verona**, e il servizio per la Riviera Romagnola, attivo da giugno a settembre.

ATV ha attivato diverse **collaborazioni** con altre aziende del settore, come ad esempio quella estiva con DB-OBB, per i treni provenienti da Germania e Austria nel periodo estivo. La **tariffa integrata** treno e bus, infatti, consente al cliente del treno di salire a bordo degli autobus senza la necessità di acquistare un ulteriore biglietto. Le collaborazioni sono estese, inoltre, ai parchi divertimento del territorio.



Responsabilità verso le risorse umane

L'organico di ATV al 31 dicembre 2017 si attesta a **843 dipendenti**.

	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	5	1	6
Quadri	11	2	13
Impiegati	36	38	74
Operai	740	10	750
Totale	792	51	843

Tabella X: Dati relativi al personale

Nel 2017 ATV ha erogato **2.268 ore di formazione** così suddivise tra le tipologie di corsi offerti:

	Uomini	Donne	Totale
Formazione continua	5	1	6
Tecnica	11	2	13
Informatica	36	38	74
Salute e Sicurezza	740	10	750
Anti-corruzione	792	51	843
Totale	2.055	213	2.268

Tabella X: Dati relativi alle ore di formazione

Inoltre, a giugno 2017 la Società ha approvato un percorso formativo che prevede un totale di 200 ore d'aula da effettuare tra il 2017 e il 2018, suddivise tra corsi di problem solving, anticorruzione, formazione su temi di salute e sicurezza e codice privacy.

Al fine garantire la **salute e la sicurezza dei propri lavoratori** ATV mette in atto molteplici attività che hanno lo scopo ultimo di garantire ambienti di lavoro conformi a quanto previsto dalle normative. Il modello di gestione adottato, che include norme di comportamento, regolamenti interni e istruzioni di lavoro ha ottenuto la certificazione **OHSAS 18001:2007**.



Responsabilità verso l'ambiente e il territorio

 Nel 2017 i consumi di **energia elettrica** si sono attestati a 2,3 milioni di Kwh. Per i prossimi anni è prevista una riduzione di tali consumi grazie al progetto di efficienza energetica, avviato nel corso dell'anno e con termine previsto per marzo 2018, che prevede per 5 siti l'installazione di sistemi di illuminazione LED in sostituzione ai neon ad ora utilizzati.

 Il piano di ammodernamento della flotta previsto dal 2018 avrà impatti positivi sui consumi di **gasolio**, i quali, nel 2017, si sono attestati a 6,3 milioni di litri.

 L'**approvvigionamento idrico** di ATV che avviene principalmente tramite acquedotto è destinato ad utilizzo civile e lavaggio autobus. Rappresentando quest'ultima un'importante fonte di prelievo idrico è prevista l'installazione di conta litri per permettere un monitoraggio più accurato.

Il quantitativo di acqua effettivamente prelevata è minore rispetto ai fabbisogni grazie agli impianti di depurazione e riciclo installati nelle tre sedi principali.

 La produzione di **rifiuti** della Società nel 2017 è diminuita del 42%, risultato principalmente dovuto ad un'importante riduzione dei rifiuti pericolosi (-43%). ATV produce rifiuti assimilati agli urbani e rifiuti speciali. I rifiuti speciali sono prodotti nelle officine dell'azienda e hanno origine quasi esclusivamente dalla manutenzione degli autobus, sono trasportati da ditte autorizzate e consegnati ad impianti specializzati.

 L'ammodernamento della flotta avrà un effetto positivo anche sulla riduzione delle **emissioni acustiche** ambientali del parco veicoli. Inoltre, per quanto riguarda le strutture aziendali (sede e depositi di rimessaggio), nell'ambito del monitoraggio previsto dal sistema di gestione ambientale ISO 14001 saranno svolte nel 2018 le rilevazioni di impatto acustico.

ATV è impegnata in varie **iniziative sul territorio** con attività a sostegno della comunità:

 **Sociale:** ATV ha contribuito a sostenere le zone terremotate del centro-Italia, donando al comune di Camerino una struttura pre-fabbricata per il centro sportivo universitario e una roulotte per ospitare le persone la cui abitazione è stata danneggiata dall'evento.

 **Sport:** la Società collabora con squadre sportive di calcio, pallavolo e basket della città di Verona, come fornitore ufficiale dei servizi di trasporto;

 **Cultura:** ATV sostiene e promuove le principali mostre cittadine, collabora con il Teatro Nuovo di Verona e con la Fondazione Arena.

Nel corso del 2017 ATV è stata tra i promotori e relatori di due **convegni sulla sicurezza stradale** aperti oltre che ai propri dipendenti anche agli altri operatori del settore, ai conducenti professionisti e alla collettività. Inoltre, ha partecipato alla fiera dell'orientamento scolastico Job&Orienta, all'interno del salone "Giovani in strada" promuovendo la campagna "Se bevi prendi il bus", al fine di promuovere la sicurezza stradale.

INFORMAZIONI RELATIVE ALLA SOCIETÀ:



SETTORE DI ATTIVITÀ
Logistica e trasporto merci

SEGMENTI MERCEOLOGICI
Industria siderurgica,
cartaria, chimica, catena
petrolifera e automobilistica



SEDE LEGALE
Milano

CAPILLARITÀ DELLA RETE
4 hub di smistamenti
10 railport
69 raccordi e punti di
carico/scarico



DIPENDENTI
n.349, + 19%
dal 2015



FLOTTA
35 locomotive di cui 13 a trazione
diesel e 22 a trazione elettrica di
età ≤15anni

6,16 mln di tonnellate di merci
trasportate per 945 mln
ton*km

81,6% indice di puntualità



Profilo dell'organizzazione

DB Cargo Italia S.r.l. (DBCI) offre servizi di logistica e movimentazione delle merci principalmente in Italia e sulla rete infrastrutturale gestita da Rete Ferroviaria Italiana (RFI), servendosi di locomotive elettriche e diesel.

Trasporto a treni completi	trasporto a carro singolo o "traffico diffuso"	Servizi accessori
Il servizio che mette a disposizione dei clienti un intero convoglio, garantendo grandi capacità e tempi efficienti di trasporto del materiale.	Il servizio è indicato ai clienti che hanno necessità di trasportare un ridotto quantitativo di materiale.	I servizi a integrazione del trasporto ferroviario, che possono includere servizi di manovra, di consulenza in ambito di logistica ferroviaria e di sicurezza del carico trasportato.

Tabella X. I servizi offerti da DBCI

Nel 2017, sono stati raggiunti buoni risultati, sia a livello economico che produttivo, confermando il trend di crescita della Società: + 13.000 treni commerciali (+8% treni/km) e 6,16 milioni di tonnellate di merci trasportate (+4,4%) per 945 milioni ton*km (+1,1%) rispetto al 2016.

Box: Certificati di Sicurezza

- Certificato di Sicurezza rilasciato dall'Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie per la circolazione sulle reti ferroviarie gestite da Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. (RFI) FERROVIENORD S.p.A.;
- Certificato di Sicurezza per la circolazione sulle linee di confine (territorio francese e svizzero);
- Certificato di operatore Economico Autorizzato;
- Certificato di Sicurezza e Qualità SQAS per gli impianti di Novate Milanese, Brescia Scalo e Domo



Flotta e qualità del servizio

Nell'ambito del trasporto ferroviario a "traffico diffuso" DBCI è operativa prevalentemente nel

Nord Italia, ma garantisce anche la presenza nel Centro e Sud Italia. La rete del traffico diffuso comprende **4 hub** di smistamento, **10 railport** e più di **69 raccordi privati** o **punti di carico/scarico** distribuiti in tutta Italia. Ulteriori **18 località** in Italia sono servite dal traffico a treni completi.

La flotta di DBCI è composta da **35 locomotive**, delle quali **13 a trazione diesel** e **22 a trazione elettrica**. L'intera flotta di locomotive elettriche è composta da locomotive di **età non superiore ai 15 anni**, **8** delle quali sono di **recentissima produzione** con un'anzianità di 1 anno.

La Società monitora costantemente l'indice di **puntualità**, al fine di predisporre azioni continue volte a migliorarne nel tempo l'andamento. Nel 2017 la percentuale di treni puntuali è stata pari al **81,6%**.

Per assicurare la **sicurezza** ferroviaria tutti i mezzi di trazione utilizzati sono attrezzati con il **Sotto Sistema di Bordo (SSB)** del **sistema di controllo marcia treno (SCMT)**. Inoltre, durante il 2017, DBCI ha continuato il proprio processo di digitalizzazione per rendere più efficiente e sicura la gestione del personale d'esercizio, della flotta di locomotive e dei carri trainati.

Approfondimento: Il sistema Railport per la gestione dell'ultimo miglio

DBCI gestisce la logistica dell'**ultimo miglio** per i clienti non dotati di raccordo ferroviario, attraverso l'innovativo **sistema Railport**. I Railport sono centri raccordati multifunzionali pensati per il trasbordo efficiente della merce tra il mezzo di trasporto stradale e quello ferroviario, consentendo ai clienti di ridurre le dimensioni dei propri magazzini e di sostituire i trasporti stradali con una soluzione mista, in cui la maggior parte del trasporto è effettuata via ferrovia.



Responsabilità verso le persone

Nell'ambito dell'obiettivo posto dalla Capogruppo Deutsche Bahn AG per il 2020 di rientrare tra i dieci migliori datori di lavoro, la Società svolge **un'indagine sul clima aziendale** con cadenza biennale, che coinvolge i tutti i dipendenti: l'**adesione alla survey** nel 2016 è stata del **82,1%** (contro il 62,7% nel 2014) e la prossima è prevista per il 2018.

	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	2	-	2
Quadri	18	2	20
Impiegati	33	20	53
Operai	270	4	274
Totale	323	26	349

Tabella X. Dati relativi al personale

Box – Codice di Condotta

DBCI ha adottato il Codice di Condotta della Capogruppo tedesca. Il documento, **in linea con i principi del Global Compact**, definisce gli standard etici che devono essere rispettati internamente ed esternamente. Il documento costituisce una base fondamentale per le collaborazioni con **imprese, partner strategici e fornitori** che sono tenuti ad accettare il rispetto dei requisiti contenuti.

In aggiunta, come previsto dalla norma vigente, **tutti i fornitori con attività rilevanti sulla sicurezza** sono regolarmente **sottoposti a audit**.



Responsabilità verso l'ambiente e il territorio

Sul fronte energetico, la Società ha ridotto i propri **consumi** attraverso l'ammodernamento della flotta di locomotive elettriche e diesel. È in fase uno studio per la sostituzione del parco locomotive diesel, con mezzi dotati di tecnologia per il **recupero di energia elettrica in frenata** per il funzionamento dei servizi ausiliari e l'utilizzo di auto di servizio elettriche, al fine di **raggiungere una sostanziale riduzione tra il 5 e il 10%**.

Consumi energetici ⁷⁹				
Tipologia	Unità di misura	2017	2016	Variazione
Trazione locomotive elettriche	kWh	23.000.000	21.660.000	6,2%
Funzionamento uffici	kWh	32.000	30.000	6,7%
Trazione locomotive diesel	litri	920.000	814.000	13,0%
Auto aziendali	litri	17.000	17.000	-

Tabella X. Dati relativi ai consumi energetici

La Società effettuata una **diagnosi energetica** con cadenza biennale che evidenzia le possibili aree di intervento per la riduzione dei consumi e i relativi costi di gestione.

Infine, il Gruppo Deutsche Bahn AG del quale DBCI fa parte, ha avviato un programma di **riduzione dell'inquinamento acustico** generato dal trasporto ferroviario che ha come **obiettivo sfidante quello di raggiungere entro il 2020 una sua riduzione del 50% rispetto ai valori del 2000**. Nell'ambito di questo programma nel 2017 DB Cargo Italia ha equipaggiato **7.250 carri con ceppi frenanti silenziosi**, raggiungendo un numero di **circa 40.000 carri**, pari al **64% della flotta**.

⁷⁹ I dati sono frutto di elaborazioni che hanno richiesto anche stime.

INFORMAZIONI RELATIVE ALLA SOCIETÀ:



SETTORE DI ATTIVITÀ
Manovra ferroviaria



SEDE LEGALE
Genova



DIPENDENTI
107



FORMAZIONE EROGATE
oltre 5.000 ore

Oltre 130 mila carri ferroviari movimentati nel Porto di Genova, +35% rispetto al 2010



Profilo dell'organizzazione

FuoriMuro Servizi Portuali e Ferroviari S.r.l. svolge il servizio di **manovra ferroviaria** all'interno del porto di **Genova** su incarico dell'Autorità di Sistema Portuale del Mar Ligure.

L'obiettivo della partnership con FNM è quello di collegare in maniera terza - attraverso **l'introduzione di nuovi servizi shuttle - i porti liguri con il nord Italia e i mercati finali nazionali e internazionali** (Svizzera e Germania meridionale), offrendo un servizio che comprenderà la gestione di uno o più hub per il riordino e il rilancio dei container **verso il centro Europa**.



Mission: La Società persegue l'offerta di servizi di trasporto ferroviario affidabili ed efficienti nel pieno rispetto del libero mercato.



Valori: rispetto e la soddisfazione di tutti gli Stakeholder, a cominciare da azionisti, dipendenti e comunità locali, nonché dei propri clienti, con cui il rapporto di fiducia e collaborazione è ispirato dai principi di onestà, correttezza, trasparenza, professionalità e disponibilità.

FuoriMuro, è parte di un **gruppo di aziende** affiliate attive dal 2006 in ambiti distinti e sinergici della logistica ferroviaria: dalla **gestione delle manovre al trasporto ferroviario**, dalla **manutenzione alla gestione della logistica**, dalla **formazione alla realizzazione di progetti di ricerca & sviluppo**.



Tabella X. Società affiliate di cui fa parte FuoriMuro

Certificati di Sicurezza

FuoriMuro detiene la **licenza di Impresa Ferroviaria n.63** rilasciata dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti in data 13/10/2011 e il **Certificato di Sicurezza** rilasciato da ANSF - Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie.



Attività

La società offre ai propri clienti un **servizio completo, inclusivo di noleggio e fornitura di carri e casse**, effettua trasporti giornalieri tra il **nord Italia** (Castelguelfo, Parma) e la **Francia meridionale** (Miramas, Marsiglia) con una **coppia di treni al giorno dal lunedì al venerdì**. Unico collegamento operativo tra il nord ovest italiano e la zona di Marsiglia via Genova - Ventimiglia, il servizio interessa inoltre, con cadenza settimanale, il nord est italiano (San Giorgio di Nogaro, Udine), oltre a Mortara (Pavia) e a Borgo San Dalmazzo (Cuneo).

Box: Alcuni dei principali investimenti e operazioni effettuate

Attività di manovra:

- + 7 locomotive del valore di oltre € 10 milioni

Attività di impresa ferroviaria:

- + 2 locomotive elettriche
- ceduto il ramo di azienda allo Ro.S.Co Locoitalia S.r.l.

Fornitura di carri:

- stipulati contratto di noleggio con 5 detentori di carri ferroviari per un parco totale di 160 carri per un valore di circa € 760 mila
- + 3 locomotive da trazione a noleggio



Catena di fornitura

La catena di fornitura della Società è principalmente composta da:

- acquisto di locomotive di trazione;
- noleggio di materiale rotabile e di materiale IT e telefonia;
- attività di manutenzione;
- service da terzi per attività di manovra, di trazione e amministrativa/informatica.

Nel caso di forniture di materiale rotabile e ferroviario, locomotori e locotrattori, la Società richiede **certificazioni di prodotto**, nonché il **rispetto dei criteri efficienza e di innovazione**. Inoltre, si segnala che la Società si è aggiudicata nel 2010 e nel 2015, la **Gara di appalto indetta dall'Autorità di Sistema Portuale del Mar Ligure Occidentale**, per la **concessione in via esclusiva dell'attività di manovra nel Porto di Genova**, per un valore di circa € 5 milioni/anno



Responsabilità verso le risorse umane

La Società si avvale di un organico di **107 dipendenti**, riassorbiti dal precedente gestore, a cui è stato rivolto un **impegnativo programma di formazione**. Il Piano di integrazione ha infatti previsto **oltre 800 ore di formazione in aula e tirocini pratici di oltre 6 mesi** che hanno permesso di riqualificare parte del personale per svolgere attività di trasporto con l'obiettivo di **aumentare l'efficienza e salvaguardare il livello occupazionale**.

Oggi il personale dipendente detiene le qualifiche di addetto alle attività di manovra, primo e secondo agente, accompagnatore treno, verificatore e formatore.

	FuoriMuro	MaReSer	Locoitalia	Totale
Dirigenti	-	-	-	-
Quadri	2	-	1	3
Impiegati	9	3	-	12
Operai	96	11	-	107
Totale	107	14	1	122

Tabella X. Dati relativi al personale

Durante il 2017 1 nuova risorsa è entrata a far parte del personale di FuoriMuro e sono state erogate **oltre 5.000 ore di formazione** ai dipendenti.



Responsabilità verso l'ambiente e il territorio

Grazie al trasporto combinato tra Italia e Francia, interamente trasferito su rotaia dalla modalità stradale, sono state risparmiate complessivamente, dall'attivazione del servizio, **oltre 10.000 tonnellate di CO₂**. Tale risparmio ambientale crescerà ulteriormente nel corso del 2018, grazie all'aumento del numero di circolazioni del servizio intermodale tra l'Italia e la Francia a 330 treni annui.

La Società partecipa a numerose iniziative di carattere culturale e sociale, ad esempio con riferimento all'ambito della formazione si menziona la collaborazione con **l'Istituto Tecnico dei Trasporti e Logistica «Nautico San Giorgio» e la Fondazione Accademia Italiana Marina Mercantile** per l'erogazione di docenze trasversali da parte dei dipendenti di FuoriMuro e delle aziende partner, sui principali argomenti di studio e la conduzione del modulo dedicato al trasporto ferroviario.

Inoltre, la Società affiliata Metrocargo Italia detiene una partecipazione del 24,5% nella Società Daurman, titolare **dell'applicazione OrtoInTasca** per l'acquisto di frutta e verdura direttamente dalle imprese agricole del territorio con consegna a casa o in ufficio. L'investimento nel progetto OrtoInTasca ha rappresentato l'ingresso, da parte del gruppo, nel settore della **logistica distributiva**.

INFORMAZIONI RELATIVE ALLA SOCIETÀ:



SETTORE DI ATTIVITÀ
Gestione del materiale rotabile



SEDE LEGALE
Genova



DATA DI FONDAZIONE
Marzo 2017



FLOTTA
2
locomotive elettriche
8
macchine da manovra



Profilo dell'organizzazione

LocoItalia è una Società costituita il 14 marzo 2017, a seguito del conferimento da parte di FuoriMuro del materiale rotabile di proprietà di quest'ultima o in locazione finanziaria alla stessa e dell'ingresso da parte di FNM nell'azionariato. La Società fornisce servizi di fleet asset management a operatori ferroviari merci, tra cui:

- **acquisto e conseguente noleggio di locomotive** con formula sia di “dry lease⁸⁰” che di “wet lease⁸¹”;
- **supporto tecnico e gestionale delle flotte** dei clienti, al fine di massimizzare il valore residuo dei mezzi nel corso della loro vita utile;
- offerta di **servizi di centrale di acquisto e supporto alla negoziazione** di contratti di acquisto a **manutenzione di materiale rotabile**;
- **supporto tecnico e strategico alla Capogruppo FNM** per tutte le attività legate al settore merci ed al materiale rotabile correlato.



La **Mission** dell'azienda è quello di **supportare lo sviluppo sostenibile del trasporto ferroviario merci in Italia e in Europa**, in accordo con le direttive Europee e gli indirizzi globali che prevedono un progressivo trasferimento di quote modali di trasporto merci dalla strada al ferro e al mare al fine di **ridurre l'emissione di inquinanti fossili in atmosfera**.



I **valori** che fondano LocoItalia derivano direttamente da quelli della Capogruppo FNM con l'adesione ai **valori del Codice Etico e di Comportamento del Gruppo FNM (Responsabilità, Integrità, Trasparenza, Efficienza e Merito)**.



Composizione della flotta

La flotta di FuoriMuro gestita da LocoItalia è costituita da **2 locomotive elettriche** e da **8**

⁸⁰ Il dry lease è un contratto a durata limitata con il quale un soggetto, proprietario del mezzo (lessor), si obbliga verso un corrispettivo a trasferirne il godimento ad un altro soggetto (lessee). Questa formula differisce dal contratto di leasing per il fatto che manca la previsione contrattuale di poter acquistare il bene al termine del contratto.

⁸¹ Il wet lease è un contratto di utilizzo in cui il soggetto esercente del mezzo (lessor), si obbliga, nei confronti di un altro vettore, dietro corrispettivo, a compiere uno o più viaggi per il trasferimento di persone o di merci, nel tempo previsto contrattualmente. La qualità di esercente resta a carico del lessor così come anche l'equipaggio continua a restare alla sue dipendenze.

macchine da manovra. Per quanto concerne gli acquisti strategici, le procedure di acquisto di LocoItalia sono svolte in accordo con le Policy del Gruppo FNM S.p.A. al fine di mantenere la massima trasparenza e tracciabilità del processo di acquisizione. I fornitori selezionati adottano modelli di Corporate Social Responsibility e di gestione ambientale in accordo con le best practice comunitarie.

Box- Ammodernamento della flotta

Per l'anno 2018 sono previste attività di investimento che avranno, quindi, impatti sul bilancio a partire dal 2019. Per quanto riguarda gli investimenti futuri, essendo LocoItalia un'impresa che lavora ed agisce in regime privato e di concorrenza, non dipenderanno da alcun contributo ricevuto dalla Pubblica Amministrazione.



Infrastrutture e sistemi di trasporto

Il 2017 rappresenta l'**anno di costituzione** della Società, per cui le maggiori attività svolte sono state di tipo decisionale, in un'ottica di sviluppo del business. Sono stati infatti **approvati** nel corso dell'anno **investimenti per l'adeguamento tecnologico dei locomotori** con la normativa in vigore, a partire dal 2018, e **definiti accantonamenti per le future revisioni** delle locomotive elettriche.



Responsabilità verso le persone

Locoitalia conta **1 dipendente** diretto in quanto la grande maggioranza delle funzioni aziendali sono fornite in Service dai vari azionisti, principalmente dal Gruppo FNM. In ottica di crescita del business è prevista, nel 2018, l'assunzione di un altro dipendente con conseguente formazione tecnico manageriale. La Società ritiene di fondamentale importanza **supportare la crescita del capitale umano** tramite l'inserimento di **giovani figure professionali**, supportando il loro percorso di studi mediante affiancamento per tesi di laurea e progetti di ricerca.



Responsabilità verso l'ambiente e il territorio

L'**impatto ambientale** delle attività svolte da LocoItalia, in quanto Società di asset management, è limitato ed è principalmente dovuto alle caratteristiche tecniche del materiale rotabile utilizzato. Nei **processi di acquisto** la Società tiene in considerazione diversi **criteri ambientali**, come il **consumo energetico** e l'**efficienza della catena di trazione**, l'**utilizzo** nella costruzione di **materiali e sostanze pericolose** per l'ambiente e il **tasso di riciclabilità dei materiali** costituenti i rotabili.

Il **rapporto con il territorio** di appartenenza si traduce principalmente nella scelta di imprese locali per il revamping e la manutenzione dei locomotori di manovra, al fine di favorire l'**occupazione locale**. Inoltre, sono previsti per il 2018 progetti volti allo sviluppo del trasporto merci in ambito portuale e retro-portuale **con locomotive elettriche** nell'area di Genova che porteranno **benefici ambientali e sociali** come la **riduzione degli inquinanti nell'aria**, inferiori a quelli derivanti dal trasporto su gomma ad oggi in uso per questo genere di attività, e la **riduzione del traffico** e dell'**incidentalità stradale**. Locoitalia si avvale dell'impresa locale **MaReSer** per le **attività di ravamping e manutenzione** dei locomotori da manovra, in coordinamento con la Società **Tenor**. Gli impegni congiunti di Locoitalia, Tenor e Fuorimuro garantiscono un indotto di **circa 15 persone** per le attività dal gruppo a loro affidate.



SETTORE DI ATTIVITÀ

ICT - System Integrator e Solution Provider

PROGETTI IMPLEMENTATI

SAP 4/HANA per FNM

Integrazione di Sistemi Operation Trenord
Dark Fiber e servizio di connettività da Milano
Cadorna ai Terminal di Malpensa
Sistema E-Store di Trenord



SEDE LEGALE

Milano



DIPENDENTI

n.111, + 10 rispetto
il 2015



CERTIFICAZIONI ADOTTATE

UNI ISO 27001: 2014
UNI ISO 9001: 2015

Adozione della Procedura per la
gestione del sistema ambientale



Profilo dell'organizzazione

NordCom S.p.a. opera nel **mercato ICT** in qualità di **system integrator** e **solution provider** rivolgendosi alle imprese e alla Pubblica Amministrazione.

BOX SISTEMI DI GESTIONE

- **UNI EN ISO 9001:2008** – Certificazione di Qualità. In particolare nel 2017:
 - è stato riemesso il certificato con un'estensione nella descrizione delle attività per consentire alla Società di partecipare alle gare sui sistemi di bigliettazione elettronica;
 - è stato riemesso il certificato aggiornato alla versione 2015 della norma.

I fornitori sono oggetto di selezione e qualifica anche nell'ambito del sistema di certificazione ISO 9001 che annualmente prevede un audit anche sulla parte approvvigionamenti della Società.

- **UNI CEI ISO 27001:2014** – Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni.

Nel corso del 2017 NordCom, in conformità con quanto fatto dalla Capogruppo e dopo la **revisione del proprio Modello 231 e del Codice Etico** avvenuta nel 2016, ha avviato un processo di **revisione e aggiornamento delle proprie procedure operative** tra le quali:

- Assunzione del personale;
- Acquisti;
- Gestione del sistema ambientale;
- Procedure in tema D.Lgs. n. 81/08.

99,4% del valore delle
forniture da **fornitori che
operano in Italia**



Infrastruttura ICT

Nell'anno 2017, con termine previsto per il 2018, sono state avviate le attività progettuali e realizzative della **nuova infrastruttura** per la **migrazione del sistema gestionale SAP verso la nuova piattaforma SAP S4 Hana**. Le principali novità introdotte riguardano, non solo la piattaforma gestionale, ma anche l'infrastruttura che per la prima volta è stata trasferita in **modalità Cloud**⁸².

⁸² Con il termine "Cloud" ci si riferisce a un insieme di tecnologie e di modalità di fruizione di servizi informatici che favoriscono l'utilizzo e l'erogazione di software, la possibilità di conservare e di elaborare grandi quantità di informazioni via Internet. Tale sistema offre il trasferimento di conversazioni o di elaborazioni di dati e informazioni dai computer degli utenti ai sistemi del fornitore esterno.

L'attività di migrazione proseguirà nei primi mesi del 2018 coinvolgendo gli utenti di FNM e FERROVIENORD. Inoltre, nel secondo semestre del 2017 è stata attivata la **gestione delle stampanti multifunzione** attraverso l'abilitazione tramite badge aziendale. Il nuovo sistema garantisce una **maggior riservatezza e flessibilità** per gli utenti, oltre che un **maggior controllo** sul **numero delle stampe cartacee** personali negli uffici.

L'intervento di sostituzione è in linea con gli obiettivi che il Gruppo si è posto al 2020, tra cui:

- **-55%** di **pagine stampate** su stampanti multifunzione di reparto
- **-60%** di **stampanti individuali** d'ufficio per ridurre il consumo di carta

Fonte: Piano di Sostenibilità 2020 del Gruppo FNM



Responsabilità verso le risorse umane

Nel corso del 2017 sono state avviate assunzioni in sostituzione di personale dimesso ed è stata creata una figura per l'area Controllo di Gestione.

	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	2	1	3
Quadri	19	1	20
Impiegati	74	14	88
Totale	95	16	111

Tabella 7. Dati relativi al personale

I dipendenti nuovi assunti sono stati formati in materia di Salute e Sicurezza, seguendo un corso di 4 ore di formazione base in modalità e-learning e 4 h ore di formazione specifica in modalità in aula con lezione tenuta da RSSP.

Inoltre, **73 dipendenti** sono stati coinvolti nel **sistema di valutazione MBO**, quale forma di incentivazione in relazione al raggiungimento degli obiettivi individuali. La Società ha intrapreso anche dei **percorsi di coaching e leadership** con tutte le risorse di primo e secondo livello (Manager delle diverse funzioni). Questi percorsi hanno coinvolto **10 risorse per un totale di 52 giornate** per il 2017.



Responsabilità verso l'ambiente e il territorio

La Società ha adottato una nuova **Procedura per la gestione del sistema ambientale** che disciplina le attività relative alla gestione dei **rifiuti prodotti** presso le sedi lavorative, alla **manutenzione delle apparecchiature elettriche ed elettroniche (AEE)** in uso alle Società del Gruppo e alla **selezione dei fornitori**.

La nuova procedura esplicita espressamente che la Società è impegnata al **rispetto della normativa ambientale nazionale ed internazionale** ed al rispetto e alla **salvaguardia dell'ambiente** in tutte le sue forme nonché alla diretta ed indiretta applicazione dei **principi di sviluppo sostenibile, precauzione e prevenzione dell'inquinamento**. L'impegno dell'aziende, di cui la nuova Procedura costituisce attuazione, deve intendersi come espressione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOG), nonché come emanazione dei principi etici generali in tema di ambiente previsti dal Codice Etico e di Comportamento aziendale.

INFORMAZIONI RELATIVE ALLA SOCIETÀ:



SETTORE DI ATTIVITÀ
Energia



SEDE LEGALE
Milano



DIPENDENTI
n.3, organico
invariato dal
2015



**VALORE ECONOMICO
DEGLI ACQUISTI**
circa 5,5 mln euro/anno

FATTURATO
oltre € 12,5 mln



Profilo dell'organizzazione

Il business di Nord Energia è rappresentato dalla commercializzazione nei confronti di soggetti terzi dei diritti di capacità connessi alla linea di interconnessione (così detta Merchant Line) su cui è trasmessa, per tramite degli operatori nazionali di rete, energia elettrica dalla Svizzera all'Italia e dall'Italia alla Svizzera. La Merchant Line è entrata in esercizio commerciale in data 9 luglio 2009; Nord Energia S.p.A. ha ottenuto per un periodo di tredici anni dalla entrata in esercizio della linea, la concessione dell'esenzione del diritto di accesso di terzi per l'utilizzo della capacità nominale di trasporto per l'intero incremento calcolato della Net Transfer Capacity.

La Società gestisce l'**esercizio commerciale della Merchant Line**, attraverso la **vendita di diritti di capacità** in accordo a quanto normativamente previsto dagli Enti ed Autorità italiane e svizzere e quanto contrattualmente pattuito con i gestori di rete italiana e svizzera. L'attività economica di Nord Energia è quindi **vendere capacità di interconnessione a soggetti qualificati**, ovvero attribuire ai propri clienti i **diritti di utilizzo della capacità concessa alla linea di interconnessione Mendrisio-Cagno che collega l'Italia con la Svizzera**. Pertanto, la Merchant Line di Nord Energia esprime un valore in quanto collega due diversi mercati: il mercato elettrico svizzero e quello italiano. Sono due mercati che tendenzialmente presentano differenziali (spread), in termini di costo dell'energia, a causa delle differenti tecnologie utilizzate dal parco di produzione di energia elettrica.



Infrastrutture e sistemi di trasporto

L'infrastruttura produttiva della Società è costituita da un elettrodotto transfrontaliero in cavo ad alta tensione da **380 kV**. La linea è costituita da:

- un cavidotto sotterraneo **lungo circa 9 km** per ospitare e proteggere i cavi;
- **tre cavi ad Altissima Tensione** di diverse lunghezze (il più lungo di circa 700 metri);
- **una Stazione Elettrica** con un innovativo trasformatore con sfasatore "Phase Shifting Transformer"

I servizi e i prodotti legati alla «Gestione operativa e manutenzione della Merchant Line» coprono **circa il 92% del totale acquisiti** (Core Business). Il contraente dei rapporti contrattuali è la partecipata **AET**, che opera in accordo alla normativa ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 e OHSAS 18001:2007.

Il valore economico degli acquisti è pari a circa 5,5 mln euro/anno costituito principalmente da **fornitori che operano in Italia**

Le altre tipologie di acquisti “non Core” (prestazioni professionali e servizi a supporto delle attività tecnico amministrative, commerciali, legali e fiscali) rappresentano **circa l'8%** e la Società si affida perlopiù ai contratti e agli accordi negoziati dalla Capogruppo FNM.



Responsabilità verso le nostre persone

	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	1	0	1
Quadri	0	1	1
Impiegati	0	1	1
Totale	1	2	3

Tabella X. Dati relativi al personale

In termini di contratto del lavoro, Nord Energia applica le regole del Contratto del Commercio e del Terziario.

Per quanto riguarda il tema della sicurezza, i dipendenti hanno provveduto a nominare il proprio rappresentante per la Sicurezza (RLS), il quale partecipa alle riunioni periodiche con il datore di lavoro e con il Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione.



Responsabilità verso l'ambiente e il territorio

Già in fase progettuale con la scelta di interrare i cavi ad altissima tensione la Società ha dimostrato un'elevata sensibilità ambientale sia rispetto alla salvaguardia della natura sia alla salubrità dei luoghi attraversati dalla linea stessa.

Infatti la soluzione interrata non solo ha dato un evidente miglioramento in termini di impatto visivo ma anche ha assicurato una diminuzione al suolo del campo elettromagnetico.

Trattandosi di una linea di trasmissione a 380 kV il tema di un'ottimizzazione della stessa e del cavo è stato affrontato in fase di progettazione iniziale e allo stato non sono applicabili ulteriori interventi.