

Il Gruppo nel 2003

PAGINA BIANCA

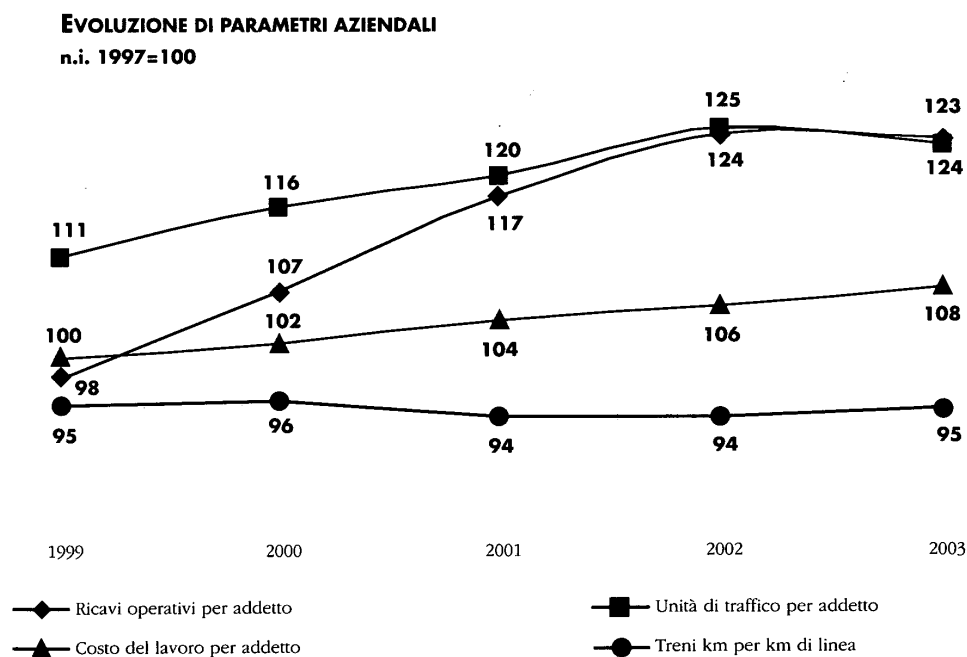
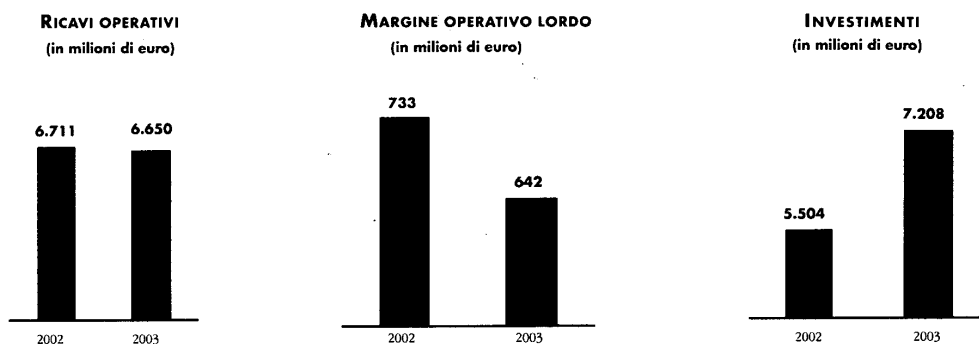
I RISULTATI CONSOLIDATI RAGGIUNTI NEL 2003

(in milioni di euro)		
	2003	2002
Principali dati economici, patrimoniali e finanziari		
Ricavi operativi	6.650	6.711
Valore della produzione	7.601	7.631
Margine operativo lordo	642	733
Risultato Operativo	0	78
Risultato netto consolidato	31	77
Capitale investito netto ⁽¹⁾	42.167	34.580
Patrimonio netto ⁽¹⁾	33.465	29.570
Indebitamento finanziario netto ⁽¹⁾	8.702	5.010
Debt/Equity	0,26	0,17
Investimenti tecnici del periodo	7.208	5.504
Flusso di cassa generato da attività di esercizio	(896.421)	15.385
Principali dati operativi		
Lunghezza della rete ferroviaria (Km)	15.965	15.985
Viaggiatori km (milioni)	47.081	47.847
Tonnellate km (milioni) ⁽²⁾	22.458	23.051
Dipendenti ⁽³⁾	100.784	102.607

(1) Dato di fine periodo.

(2) Dato riferito al solo trasporto ferroviario.

(3) Consistenza di fine periodo (società consolidate integralmente, compresa la Capogruppo).



I PRINCIPALI EVENTI DELL'ANNO

Si riepilogano di seguito i principali eventi registrati nel corso del 2003:

Febbraio

- Trenitalia S.p.A. e RENFE (Ferrovie Spagnole) costituiscono, con partecipazione paritetica, la società di diritto spagnolo "Logistica Mediterranea Cargo S.A." avente lo scopo di sviluppare e commercializzare il trasporto merci convenzionale e intermodale terrestre/marittimo tra Italia e Paesi dell'Europa dell'Est da una parte, e Spagna e Portogallo dall'altra.

Marzo

- Hydroitalia S.r.l. si trasforma in società per azioni con conseguente modifica della denominazione sociale in Hydroitalia S.p.A. Nello stesso mese la società acquista, dalla controllante Trenitalia S.p.A., gli asset idrici come previsto dal "Progetto di sviluppo del business della depurazione delle acque".
- Il CIPE, con deliberazione n. 10 del 14 marzo 2003, destina a Grandi Stazioni S.p.A. un contributo di € 260.810.000 per il finanziamento delle opere di riqualificazione delle infrastrutture complementari agli edifici di stazione; con la stessa delibera il CIPE ha approvato le progettazioni preliminari delle opere cui i contributi saranno destinati.

Aprile

- In data 16 aprile viene sottoscritto il nuovo Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro (CCNL) di settore delle Attività Ferroviarie ed il Contratto Aziendale di Gruppo Ferrovie dello Stato e Accordo di Confluenza al CCNL delle Attività Ferroviarie. Il CCNL decorre dal 1° gennaio 2003 e rimarrà in vigore per la parte economica fino al 31 dicembre 2004, e fino al 31 dicembre 2006 per la parte normativa.

Maggio

- Metropolis S.p.A. modifica la propria denominazione sociale in "Ferservizi S.p.A.".
- Trenitalia S.p.A. acquista dalla SBB CARGO AG il 10% della Ralpin AG.

Giugno

- Trenitalia S.p.A. cede il 51% del capitale sociale di Hydroitalia S.p.A. ai due nuovi soci privati EnelHydro (25,5%) ed EnerTAD (25,5%), mantenendo una quota di partecipazione del 49%. Successivamente nello stesso mese di giugno la Società Hydroitalia S.p.A. modifica la propria denominazione sociale in "En.Hydro S.p.A.".

Luglio

- Ferrovie dello Stato S.p.A. stipula un contratto di finanziamento con l'Istituto bancario MCC/MorganStanley/UBS per un importo massimo fino a € 3 miliardi (interamente utilizzato al 31 dicembre 2003) al tasso variabile euribor maggiorato di due punti base e della durata massima di 364 giorni, allo scopo di reperire, in attesa della operatività di Infrastrutture S.p.A. (ISPA), le risorse finanziarie per la copertura degli investimenti del sistema Alta Velocità/Alta Capacità (AV/AC) della controllata TAV S.p.A. per il periodo 2003-2004.

La stessa Ferrovie dello Stato S.p.A. con le risorse finanziarie in tal modo reperite, concede il finanziamento ponte alla controllata TAV S.p.A. per un ammontare fino a € 3 miliardi (utilizzato per € 2,8 miliardi al 31 dicembre 2003), ed alle medesime condizioni contrattuali previste dal finanziamento concesso dal citato Istituto bancario.

I finanziamenti suddetti sono stati interamente rimborsati nel mese di febbraio 2004 tramite le disponibilità ottenute dalle prime tre emissioni obbligazionarie realizzate da ISPA.

Settembre

- Trenitalia S.p.A. cede la propria quota di partecipazione (pari al 50%) nella Sve Rail Italia AB – società non più operativa dal mese di gennaio 2003 - al socio svedese Green Cargo AB, ed acquista al contempo dalla stessa l'intera partecipazione detenuta nella Sve Rail Italia S.r.l..

Ottobre

- Per effetto dell'atto di scissione parziale di RFI S.p.A. del patrimonio non strumentale all'esercizio ferroviario, registrato in data 31 ottobre 2003, è stata costituita la Società Ferrovie Real Estate S.r.l., avente come socio unico Ferrovie dello Stato S.p.A. e capitale sociale pari a € 871.000.000, cui è stata affidata la valorizzazione e vendita del patrimonio trasferito.
- Il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti formalizza a Ferrovie dello Stato S.p.A. l'incarico per la redazione del Piano dei Trasporti Nazionale Iracheno, insieme a ENAV S.p.A., ANAS S.p.A. e ENAC-Ente Nazionale per l'Aviazione Civile.

Novembre

- Grandi Stazioni S.p.A. costituisce in qualità di socio unico, la società di diritto ceco, denominata "Grandi Stazioni Ceska Repubblica S.r.a..".
- L'Assemblea dei soci di Ferrovie Real Estate S.r.l. delibera la trasformazione in società per azioni.

Dicembre

- Passaggi S.p.A. in ragione del conferimento del ramo d'azienda "Agenzie di Stazione e Unità Operative" acquisisce il 20% del capitale sociale della Bopa Grandi Biglietterie S.r.l. (BGB) e lo cede successivamente a Trenitalia S.p.A..
- Viene stipulata la nuova Convenzione tra RFI S.p.A. e TAV S.p.A. che modifica sostanzialmente l'assetto dei rapporti tra le due società in relazione al progetto per la realizzazione del Sistema AV/AC. Tale revisione contrattuale trova i suoi presupposti nelle seguenti fonti normative:
 - articolo 75 della Legge 289/2002 (Legge Finanziaria 2003) in base al quale il finanziamento del progetto per la realizzazione della infrastruttura ferroviaria del Sistema AV/AC viene attribuito alla Società Infrastrutture S.p.A. (ISPA), società finanziaria sottoposta alla vigilanza del Ministero dell'Economia e delle Finanze;
 - decreto legislativo n. 188 dell'8 luglio 2003 di attuazione di direttive comunitarie in "materia ferroviaria" che attribuisce al gestore dell'infrastruttura ferroviaria nazionale, tra l'altro, il calcolo e la riscossione dei canoni per l'utilizzo delle infrastrutture da parte delle società di trasporto.

Il nuovo assetto dettato dalla Convenzione prevede sostanzialmente che:

- l'attività di TAV S.p.A. consista nella sola progettazione e costruzione delle linee ed infrastrutture ferroviarie e non anche, come in precedenza, nello sfruttamento economico delle stesse. La Convenzione, inoltre, riduce il perimetro dell'attività di progettazione e costruzione, affidando l'esecuzione di taluni interventi di adeguamento funzionale direttamente ad RFI (Nodi di Verona, Torino, Milano, Genova e Firenze e tratta Firenze-Roma);
- lo sfruttamento economico del Sistema AV/AC, venga attribuito alla sola RFI S.p.A., in qualità di gestore nazionale della infrastruttura ferroviaria; alla stessa RFI è attribuito l'onere del servizio del debito nei confronti di ISPA, fatta salva l'integrazione da parte dello Stato;
- la proprietà delle opere realizzate venga trasferita da TAV S.p.A. a RFI S.p.A. a collaudo positivamente ultimato.

Viene stipulato tra RFI S.p.A., TAV S.p.A. ed ISPA il contratto di finanziamento, Credit Facility Agreement (CFA), destinato alla direttrice Torino-Milano-Napoli, per un ammontare massimo complessivo di € 25 miliardi (importo elevabile previa delibera del CIPE); tali risorse finanziarie saranno reperite da ISPA tramite l'emissione di prestiti obbligazionari e finanziamenti.

- Grandi Stazioni S.p.A. cede il 50% del capitale sociale detenuto in Passaggi S.p.A. a Trenitalia S.p.A..
- Ferrovie dello Stato S.p.A. acquista da Ferservizi S.p.A. il 2,9999% della partecipazione in Grandi Stazioni S.p.A.. Pertanto, la partecipazione di Ferrovie dello Stato S.p.A. in Grandi Stazioni S.p.A. passa dal 47,99% al 50,99% mentre quella di Ferservizi S.p.A. passa dall'11,99% all'8,99%.
- Ferrovie dello Stato S.p.A. cede ad Albacom S.p.A. la propria partecipazione in Basicitel S.p.A., pari al 40%.
- RFI a seguito dell'acquisto di azioni non optate dell'aumento di capitale sociale dello Stretto di Messina S.p.A., deliberato il 28 aprile 2003 dall'Assemblea dello Stretto di Messina S.p.A. e dal Consiglio di Amministrazione di RFI S.p.A., aumenta la sua percentuale di possesso passando dal 12,8813% al 13%.
- Trenitalia S.p.A. acquisisce da SNCF Participations il 50% della Logistica S.A.
- Ferrovie dello Stato S.p.A., allo scopo di reperire parte delle risorse finanziarie necessarie alla controllata Trenitalia S.p.A. per il finanziamento del materiale rotabile, effettua due emissioni obbligazionarie integralmente sottoscritte da Eurofima S.A., entrambe di un ammontare pari a € 200 milioni, della durata di 15 anni e con ammortamento del capitale in un'unica soluzione alla scadenza. Entrambe le emissioni obbligazionarie non sono destinate al pubblico e sono assistite da pegno sui beni oggetto del finanziamento. Con le risorse finanziarie reperite attraverso le due emissioni obbligazionarie, Ferrovie dello Stato S.p.A. concede un prestito di € 400 milioni alla controllata Trenitalia S.p.A..
- Ferrovie dello Stato S.p.A. cede i crediti IVA degli anni 1996 e 1997 e i crediti relativi all'imposta patrimoniale del 1992, entrambi comprensivi di interessi maturati al 31 dicembre 2003, alla società Euterpe Finance S.r.l. (società veicolo istituita in base al dettato normativo dell'articolo 3 della legge 130/99 per effettuare operazioni di cartolarizzazione); "Arranger" e sottoscrittore dell'operazione è la Royal Bank of Scotland.

AUMENTI DI CAPITALE DI FERROVIE DELLO STATO S.P.A.

Nell'anno 2003, l'Azionista Ministero dell'Economia e delle Finanze ha effettuato versamenti nei confronti di Ferrovie dello Stato S.p.A. per un ammontare di € 3.934 milioni in base alle leggi finanziarie 2002 e 2003, rispettivamente per € 733 e € 3.201 milioni, a titolo di "Apporto dello Stato all'aumento del capitale sociale".

In data 26 novembre 2003 l'Assemblea straordinaria dei soci ha deliberato l'aumento del capitale sociale da € 29.186.479.856,00 a € 33.120.315.629,00 mediante emissione di n. 3.933.835.773 nuove azioni ordinarie del valore unitario di € 1,00.

LE RISORSE UMANE

Nell'ambito delle attività di gestione delle risorse umane, le iniziative intraprese dal Gruppo Ferrovie dello Stato hanno dato ulteriore impulso al consolidamento dei risultati conseguiti, nel miglioramento dei processi e della reingegnerizzazione organizzativa.

Il numero di dipendenti del Gruppo è passato da 102.607 unità al 31 dicembre 2002 a 100.784 unità a fine 2003 scontando, quindi, una diminuzione netta di 1.823 unità.

DIPENDENTI AL 31.12.2002	102.607
ENTRATE	4.341
USCITE	6.164
DIPENDENTI AL 31.12.2003	100.784

	2003	2002
COSTO DEL LAVORO	4.429	4.352
DI CUI RETRIBUZIONI	3.284	3.212
COSTO DEL LAVORO SUL TOTALE DEI		
COSTI OPERATIVI (IN %)	63,6	63,1

Le relazioni industriali

Come precedentemente accennato, il 16 aprile 2003 è stato sottoscritto tra l'Agens – Confindustria e le Segreterie Generali di FILT-GCIL, FIT-CISL, UILTRASPORTI-UIL, UGL Ferrovie e SMA, il primo Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro delle Attività Ferroviarie. Contestualmente è stato sottoscritto il Contratto Aziendale del Gruppo Ferrovie dello Stato e Accordo di Confluenza al CCNL delle Attività Ferroviarie, applicabile al personale dipendente da Ferrovie dello Stato, RFI, Trenitalia, Ferservizi ed Italferr. Tale contratto rappresenta il 2° livello di contrattazione per gli aspetti relazionali, economici, normativi e temporali. Decorre dal 1° agosto 2003 fino al 31 dicembre 2005 ed è rinnovabile, in fase di prima applicazione, dal 1° gennaio 2006, nel rispetto del principio di autonomia dei cicli negoziali, ai sensi dell'art. 4 del CCNL delle Attività Ferroviarie.

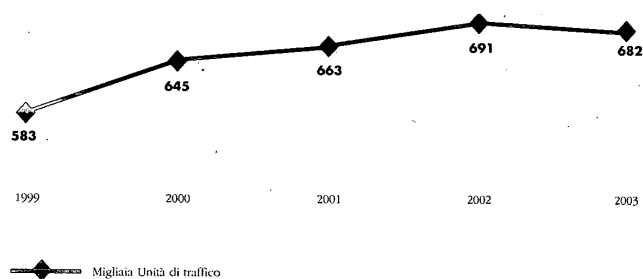
A seguito della stipula di tale contratto, nel quadro di più avanzate forme di rapporti con le organizzazioni sindacali, è stato promosso il progetto "Sistema Avanzato di Relazioni Industriali" che ha portato alla costituzione di un "Tavolo di Analisi Congiunta", cui partecipano i vertici delle società del Gruppo Ferrovie dello Stato e le Organizzazioni Sindacali, finalizzato alla creazione di una base di conoscenza comune sugli argomenti più rilevanti che guidano il posizionamento strategico e industriale delle aziende del Gruppo.

Relativamente ai rapporti associativi, particolare attenzione è stata dedicata alle novità legislative in materia di diritto del lavoro (direttiva 2000/34/CE in materia di orario di lavoro attuata con l'emanazione del d.lgs. n. 66/2003). In tale contesto con le società del Gruppo è stata condotta un'analisi delle problematiche connesse alla riforma ed alla necessaria armonizzazione con la disciplina prevista dal CCNL delle attività ferroviarie, fornendo soluzioni interpretative anche a seguito di apposite verifiche condotte con Agens.

In materia di scioperi, le Relazioni Industriali hanno mantenuto un rapporto assiduo con la Commissione di Garanzia. La stessa Autorità, con i suoi interventi, ha sempre più frequentemente accolto l'orientamento aziendale su questioni tradizionalmente controverse in ordine alla applicazione delle norme che regolano l'esercizio del diritto di sciopero.

È cresciuto l'impegno sul fronte del dialogo sociale europeo con la partecipazione attiva ai negoziati tra Comunità delle ferrovie europee (CER) e la Federazione europea dei lavoratori (ETF) dei trasporti sulla patente europea e sulle condizioni di utilizzo dei lavoratori mobili in interoperabilità, conclusi positivamente con l'approvazione dei testi degli accordi dall'Assemblea Generale del CER del 30 ottobre 2003.

UNITÀ DI TRAFFICO PER ADDETTO



La formazione

Nel corso del 2003 i più significativi progetti formativi di Gruppo hanno riguardato l'area istituzionale, quella internazionale e l'ambiente "on line". Tali progetti hanno coinvolto tanto la dirigenza quanto target specifici del restante personale. La Formazione Istituzionale si è rivolta sia alla formazione dei neoassunti sia all'accrescimento della cultura internazionale (formazione linguistica e partecipazione a gruppi di lavoro internazionali) e allo sviluppo delle competenze manageriali negli ambiti del know how economico finanziario, dell'orientamento al mercato e della leadership.

Il Gruppo ha poi avviato tre progetti cantiere di formazione on line che sono stati realizzati per testare l'efficacia dell'utilizzo dell'e-learning per la formazione su contenuti riguardanti attività operative "core" di RFI, Trenitalia e Italferr oltre che della Capogruppo. A loro volta le singole società hanno sviluppato percorsi formativi in linea con le proprie specifiche esigenze.

RFI ha realizzato progetti formativi per l'introduzione di un nuovo sistema sulla Gestione degli Investimenti e ha supportato l'ingresso delle nuove tecnologie (in particolare per la sicurezza) e la revisione dei sistemi abilitativi, nonché l'accreditamento degli Istruttori e l'aggiornamento professionale per le imprese ferroviarie. RFI, inoltre, ha curato la realizzazione di due Master, il primo sui settori delle infrastrutture e dei sistemi ferroviari, l'altro sui sistemi di elaborazione in applicazioni industriali critiche e un Progetto Sanità per l'aggiornamento continuo dei medici interni al Gruppo.

Trenitalia ha svolto un'importante attività di change management e formazione nell'area della manutenzione per accompagnare i nuovi processi ed i nuovi sistemi informativi (Progetto Strategico Manutenzione Rotabili), oltre ad interventi relativi al nuovo sistema di Pianificazione e Controllo Investimenti e alla Qualità. Relativamente alla formazione tecnico specialistica Trenitalia ha focalizzato i suoi interventi principalmente sulle abilitazioni ai ruoli operativi connessi alla sicurezza di esercizio e lavoro/ambiente, rivolto a tutto il personale di condotta, manovra, accompagnamento e formazione treno, manutenzione e verifica. Il principale progetto ha riguardato la formazione/informazione sui rischi connessi alle attività lavorative degli impianti di Trenitalia.

Si evidenzia infine l'impegno di TAV che ha concluso il percorso di formazione tecnico-gestionale, relativamente ai contenuti di Project Management, del proprio personale tecnico-ingegneristico.

L'ammontare del costo sostenuto dal Gruppo, per le attività di formazione è stato pari a € 116,5 milioni.

Le politiche di gestione del personale

Nel 2003 si sono concluse le attività di reclutamento del personale realizzate nell'ambito del Progetto Laureati che, avviatosi nel 2000, ha consentito il reperimento sul mercato del lavoro di 1.000 risorse ad elevata scolarizzazione, alcune delle quali dotate di significative esperienze professionali. Il nuovo CCNL e la riforma del mercato del lavoro hanno sollecitato una profonda revisione delle metodologie gestionali, arricchitesi, tra l'altro, di più moderni ed avanzati strumenti di valutazione delle prestazioni.

Nel corso dell'anno è stato sviluppato e validato il nuovo modello di accesso alla dirigenza, basato sulla costruzione di un percorso di sviluppo/valutazione per i candidati che sostituisce il precedente approccio, che prevedeva un unico momento di valutazione del potenziale manageriale ai fini dell'attribuzione di posizioni dirigenziali.

Sul fronte dei sistemi informativi a supporto del personale, per garantire un miglioramento continuo delle modalità di gestione delle relazioni con lo stesso, è stato realizzato "inFS" il portale del Gruppo Ferrovie dello Stato, che dovrà divenire il collante indispensabile per la creazione di una visione e cultura aziendale comuni.

La sicurezza sul lavoro

Nel 2003 sono stati raggiunti i principali obiettivi posti dagli indirizzi strategici di Gruppo 2001-2003:

- riduzione di almeno il 10 % del numero degli infortuni con maggiore gravità;
- introduzione di sistemi gestionali delle Unità Produttive per assicurare la sistematica rispondenza ai requisiti normativi in materia di prevenzione degli infortuni;
- accrescimento sulla base delle migliori pratiche in materia di prevenzione.

Tali impegni sono stati realizzati in sintonia con il più generale rinnovamento tecnologico ed organizzativo dei processi produttivi delle società caratterizzati dalla qualità totale. In particolare, sono stati sviluppati alcuni rilevanti progetti:

- sviluppo del Sistema Integrato di Gestione della sicurezza della circolazione treni e dell'esercizio ferroviario della Società RFI che ha scelto quale modello gestionale uno standard internazionale;
- sperimentazione di nuovi dispositivi di protezione individuali, quali indumenti ad alta visibilità per il personale addetto all'esercizio ferroviario;
- attuazione della più ampia "Campagna di informazione sui temi della sicurezza" della Società Trenitalia;
- realizzazione, nei portali telematici delle principali società del Gruppo, di sezioni dedicate ai temi della sicurezza del lavoro per la diffusione delle migliori pratiche;
- introduzione in tutte le aree di lavoro di zone "smoking free".

I dati di performance relativi agli infortuni di maggiore gravità per il 2003 (infortuni con almeno quattro giorni di assenza) indicano una riduzione rispetto al 2002 pari al 9% ed una riduzione della frequenza degli infortuni di circa il 10%.

LA POLITICA AMBIENTALE

Nel settore della protezione dell'ambiente è proseguito l'impegno a:

- sviluppare l'attività valorizzando la posizione di vantaggio ecologico del trasporto ferroviario rispetto alle altre modalità di trasporto;
- aumentare il grado di consapevolezza dell'opinione pubblica sui minori costi ambientali e sociali del trasporto ferroviario;
- sviluppare iniziative mirate al contenimento ed abbattimento delle possibili fonti di inquinamento dell'ambiente, sia esterno che di lavoro, con particolare riguardo ad acque, rifiuti, rumore, campi elettromagnetici ed amianto.

Le principali attività volte al raggiungimento dei suddetti obiettivi sono state:

- la riduzione dei consumi energetici attraverso l'ottimizzazione dell'uso dell'energia, attuata attraverso la riconversione da gasolio a metano delle centrali termiche;
- la prosecuzione del programma di riciclaggio delle diverse tipologie di rifiuti prodotti dall'attività ferroviaria, con elevate percentuali per accumulatori, oli esausti, metalli e imballaggi, compreso il riutilizzo di inerti da costruzioni e demolizioni nella realizzazione di nuove infrastrutture ferroviarie;
- la prosecuzione dell'attività di sperimentazione del Gecam, il gasolio a basso impatto ambientale, su alcune linee non elettrificate della Toscana, della Sardegna e delle Marche. Se la sperimentazione darà i risultati attesi, entro il 2004 l'utilizzo del Gecam potrebbe essere esteso alle altre regioni;

- la presentazione delle Linee Guida Ambientali per il materiale rotabile redatte in collaborazione con le principali aziende costruttrici nell'ambito dell'AICQ (Associazione Italiana Cultura Qualità). Si tratta di uno strumento importante per l'acquisto di nuovi mezzi progettati e realizzati prendendo in esame standard elevati riguardanti i principali aspetti ambientali, dai consumi energetici alle emissioni di atmosfera, fino al rumore, alle vibrazioni e ai campi elettromagnetici. Oltre che con l'AICQ, la Società Trenitalia è impegnata anche a livello internazionale, nell'ambito dei progetti REPID e PROSPER per stabilire dei parametri e degli indicatori condivisi che consentano di progettare e richiedere treni sempre più rispettosi dell'ambiente;
- il lancio del progetto Banca del Clima, realizzato in collaborazione con il WWF e Cittadinanza Attiva, che permetterà di diffondere presso le famiglie italiane e nelle scuole le scelte migliori per un consumo e per una mobilità più sostenibile;
- in collaborazione con Legambiente, la quindicesima edizione del Treno Verde, un appuntamento ormai storico per riflettere sulla qualità della vita e dell'aria delle nostre città.

Per quanto riguarda la vigilanza ambientale sull'Alta Velocità, si è raggiunta la piena operatività di tutti gli Osservatori Ambientali.

Il 2003 ha visto inoltre la partecipazione del Gruppo Ferrovie dello Stato al vertice mondiale sui cambiamenti climatici (COP-9), per l'implementazione del Protocollo di Kyoto, svoltosi a Milano. Ferrovie dello Stato S.p.A. ha evidenziato in quella sede il già modesto impatto della modalità di trasporto ferroviario sulla produzione di gas serra e indicato possibili ulteriori azioni concrete, quali le autostrade viaggianti, l'intermodalità e la penetrazione urbana con metropolitane.

IL RAPPORTO CON I CLIENTI

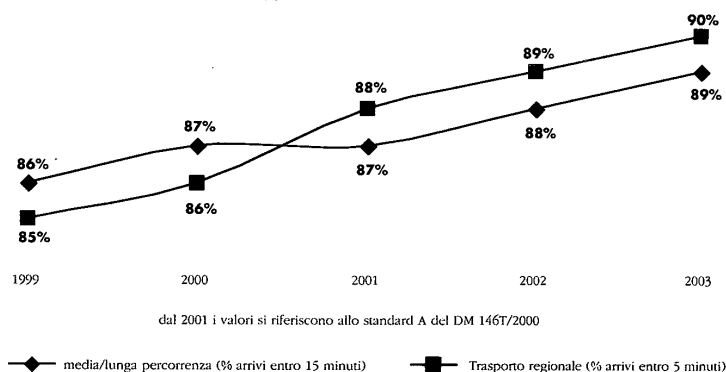
Anche nel 2003 prosegue l'impegno del Gruppo Ferrovie dello Stato per migliorare il grado di soddisfazione dei suoi clienti: viaggiatori/spedizionieri, operatori intermodali e logistici.

Tale impegno è testimoniato dalla realizzazione delle Carte dei Servizi: uno dei più importanti strumenti utilizzato dalle singole Società del Gruppo per rafforzare il rapporto di trasparenza e di confronto leale con la propria clientela.

Nate come un documento unico, espressione della struttura unitaria della ex Ferrovie dello Stato – Società di Trasporti e Servizi per Azioni, le Carte dei Servizi costituiscono attualmente il naturale sviluppo di quella prima configurazione, dato che ne conservano la stessa struttura e richiamano gli stessi principi base cui le Società intendono uniformare la propria attività. In particolare, fissano indici in grado di misurare in maniera oggettiva la qualità dell'offerta complessiva del servizio ferroviario (la cosiddetta qualità erogata) ma anche fattori di valutazione della cosiddetta "Qualità Percepita" da parte della clientela.

Per ottemperare a questa missione, vengono eseguite costantemente indagini sulla "customer satisfaction" dei viaggiatori, volte a rilevare indicazioni sugli aspetti di maggior valore percepiti dalla clientela come la puntualità e la pulizia del servizio offerto.

In particolare, per quanto riguarda la puntualità del servizio, nel corso del 2003, la percentuale dei treni a media/lunga percorrenza arrivati a destinazione puntuali o, comunque, con un ritardo compreso nella fascia 0-15 minuti, è aumentata passando dall'88% del 2002 all'89%. Nello specifico, per la flotta Eurostar, si è registrato un incremento dall'89,5% del 2002 al 91,08%.

INDICE DI PUNTUALITÀ TRENI PASSEGGERI

In riferimento al trasporto regionale, l'analogo indicatore è rimasto invariato rispetto ai due esercizi precedenti (97%), mentre la percentuale dei treni giunti a destinazione con un ritardo contenuto in 5 minuti è passata dall'89% nel 2002 al 90%.

Per quanto attiene la pulizia dei rotabili, sono da segnalare, tra le iniziative intraprese per migliorarne la qualità, l'attivazione di tutti i nuovi contratti di pulizia, la prosecuzione del piano di bonifica di tutte le carrozze Intercity e l'attivazione del nuovo servizio di "pulitore viaggiante".

Per il trasporto ferroviario delle merci, il 2003 ha visto il consolidamento delle indagini di "customer satisfaction" con l'aggiunta di rapporti a cadenza bimestrale. Relativamente alla sicurezza del trasporto, si riassumono di seguito i dati di incidentalità registrati nel periodo:

SICUREZZA DEL TRASPORTO	2003	2002
N° INCIDENTI "TIPICI UIC"	65	88
N° PERSONE COINVOLTE	28	49
N° INCIDENTI/MILIONE TRENI KM	0,20	0,27

L'indicatore di sicurezza misurato in numero di incidenti "tipici UIC" per milione di treni km effettuati, risulta pari a 0,20 e conferma il trend positivo degli ultimi anni (0,29 nel 2000; 0,28 nel 2001; 0,27 nel 2002).

Sul campo dell'infrastruttura, si è realizzato un monitoraggio interno trimestrale per la valutazione della qualità erogata ed esterno, a cura di Istituti di ricerche di mercato, per la valutazione della qualità percepita dai clienti.

Principale oggetto del monitoraggio sono stati i servizi erogati nelle stazioni con la formulazione di una serie di indicatori che esplorano i seguenti fattori di qualità:

- sicurezza personale e patrimoniale (in stazione);
- pulizia e condizioni igieniche (in stazione);
- confortevolezza del viaggio (permanenza in stazione);
- servizi aggiuntivi a terra;
- servizi per viaggiatori portatori di handicap (accessibilità in stazione);
- informazioni alla clientela.

L'analisi dei risultati ottenuti ha evidenziato significativi miglioramenti della qualità erogata rispetto al 2002.

In particolare per l'anno 2003 è proseguita l'attività del progetto tipo per la sicurezza delle aree di stazione basato sull'esperienza di Roma Termini che ha portato all'istituzione di sale operative in 18 stazioni del Sud del Paese.