

tazione delle tariffe di alcune "public utilities". In relazione a quanto sopra, non si è realizzato l'aumento medio delle tariffe del 4% previsto dal 1° gennaio 2003.

- Il 27 gennaio l'Assemblea del Consorzio Ferrovie Lombarde ha approvato il bilancio finale di liquidazione al 31 dicembre 2002 e il successivo 20 febbraio è stato effettuato il versamento a favore di Trenitalia della quota ad essa spettante (pari a 22.925 euro).
- Lo stesso 27 gennaio, è avvenuta la collisione in galleria tra il treno 22957 (Torino-Ventimiglia-Taggia) e il treno straordinario Nice Ville-Tende.

L'urto, avvenuto in territorio francese, ha provocato la tragica morte di un macchinista e un Capo Treno e il ferimento di alcuni viaggiatori.

Per quanto riguarda il materiale rotabile, la motrice è stata gravemente danneggiata, mentre le rimanenti vetture hanno riportato lievi danni.

Le eventuali responsabilità civili che dovessero essere accertate a carico della società, sono coperte (per la parte eccedente la franchigia) da specifiche polizze assicurative.

- In data 7 febbraio è stata costituita da Trenitalia e RENFE, con partecipazione paritetica, la società di diritto spagnolo "Logistica Mediterranea Cargo SA", per il potenziamento, la commercializzazione e lo sviluppo del trasporto merci su rotaia tra i due Paesi.
- Il 19 febbraio la KPMG S.p.A ha emesso la propria relazione di revisione positiva sulla rendicontazione predisposta da Trenitalia per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2001 in ottemperanza all'art. 8 del Contratto di Servizio Pubblico 2000-2001, stipulato con il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

- Il 21 marzo Trenitalia ha sottoscritto e versato l'aumento di capitale sociale della società Hydroitalia S.r.l., portandolo a 31.230.000 euro e ne ha deliberato la trasformazione da S.r.l. a S.p.A..

In pari data Trenitalia ha effettuato un ulteriore versamento destinato alla copertura della perdita 2002, pari a 2.263 euro ed ha venduto alla società gli impianti idrici al fine di sviluppare il business della depurazione delle acque reflue.

- Il 16 aprile è stato firmato dalla Confindustria, dalle Organizzazioni Sindacali e dal Gruppo FS il nuovo CCNL delle attività ferroviarie, che decorre dal 1° gennaio 2003 ed avrà durata fino al 31 dicembre 2004, per la parte economica, e fino al 31 dicembre 2006, per la parte normativa.
- Il 14 maggio Trenitalia ha acquistato, dalla SBB Cargo AG, il 10% della Ralpin AG, società avente lo scopo di sviluppare, gestire e commercializzare l'autostrada viaggiante per il traffico Italia/Svizzera.
- Lo stesso 14 maggio è avvenuto un incidente all'interno dell'anello ferroviario di Roma, nella tratta tra la Stazione di Roma Tiburtina e il Doppio Bivio Nomentano, tra un treno a lunga percorrenza ed uno per il trasporto metropolitano.

L'incidente, fortunatamente senza vittime, ha causato il deragliamento di alcune carrozze.

Le eventuali responsabilità civili che dovessero essere accertate a carico della società, sono coperte (per la parte eccedente la franchigia) da specifiche polizze assicurative.

- Il 23 maggio Trenitalia ha siglato, a Monaco, un accordo con le Ferrovie Slovene per l'interoperabilità del trasporto merci tra l'Italia e la Slovenia.
- Il 3 giugno Trenitalia ha ceduto 159.272 azioni, rappresentanti il 51% della partecipazione in Hydroitalia S.p.A., ad una joint-venture costituita pariteticamente da Enel S.p.A. ed Enertad S.p.A., aggiudicataria della gara appositamente espletata per tale cessione.
Il successivo 30 giugno, l'Assemblea Straordinaria della Hydroitalia S.p.A. ha deliberato la variazione della denominazione della stessa in EN.Hydro S.p.A..
- L'11 luglio l'Assemblea Straordinaria della Hydroitalia Due S.r.l. ha deliberato la modifica della denominazione sociale in "Autostrada Ferroviaria Alpina S.r.l." e la modifica dell'art. 3 dello statuto. Il nuovo dettato statutario prevede che la società abbia per oggetto il trasporto combinato di merci e, in particolare, lo sviluppo e la commercializzazione del servizio di navette ferroviarie di trasporto combinato attraverso le Alpi tra l'Italia e la Francia, sulla tratta Aiton-Orbassano.
- In data 29 luglio, Trenitalia ha concesso un finanziamento di 1,7 milioni di euro ad FS Cargo S.p.A. per la patrimonializzazione della società Omnia Logistica. Il finanziamento, rimborsabile in un'unica soluzione, è stato concesso per la durata di 18 mesi, al tasso di interesse applicato sul c/c intersocietario intrattenuto tra Trenitalia e Ferrovie dello Stato. Successivamente, il 29 dicembre, è stato concesso un ulteriore finanziamento di 3,7 milioni di euro per gli stessi motivi e alle stesse condizioni del precedente.
- Il 31 luglio Trenitalia ha acquistato, ad un prezzo di 3,9 milioni di euro, una quota pari al 15% del capitale della società TX Logistik AG, società tedesca che svolge dal 2000 attività di trasporto ferroviario e di logistica integrata.
- Il 7 agosto l'Assemblea di Trenitalia ha nominato il nuovo Consiglio di Amministrazione composto dai consiglieri: Giorgio Basaglia, Francesco Forlenza, Gianfranco Legitimo, Luigi Lenci e Roberto Renon. L'Assemblea ha, inoltre, nominato Presidente della società Gianfranco Legitimo. Il nuovo Consiglio di Amministrazione, riunitosi successivamente, ha confermato come Amministratore Delegato Roberto Renon.
- Il 19 settembre Trenitalia ha ceduto la sua quota di partecipazione nella Sve Rail AB al socio svedese Green Cargo AB ed ha, contestualmente acquistato da Sve Rail Italia AB, il 100% delle quote della sua controllata Sve Rail Italia S.r.l.
- Il 30 settembre, alle ore 8,15, il treno regionale 11432 che collega Porretta a Bologna è deragliato poco dopo la stazione Garibaldi di

Casalecchio di Reno. L'incidente ha provocato il ferimento di circa 130 persone, fortunatamente nessuno in modo grave. Le eventuali responsabilità civili che dovessero essere accertate a carico della società, sono coperte (per la parte eccedente la franchigia) da specifiche polizze assicurative.

- Il 6 ottobre l'Assemblea Straordinaria di Trenitalia S.p.A. ha deliberato l'aumento del capitale sociale da euro 1.489.285.500 a euro 2.289.285.500 mediante emissione di 1.600.000 nuove azioni ordinarie del valore unitario di euro 500. Tale aumento, interamente sottoscritto da Ferrovie dello Stato S.p.A., è stato versato per i tre decimi in pari data e per i restanti sette decimi in data 30 dicembre 2003: al 31 dicembre, pertanto, il capitale di Trenitalia S.p.A. risulta interamente sottoscritto e versato.
- Il 10 dicembre Trenitalia ha acquisito il 50% del capitale della società Passaggi S.p.A. da Grandi Stazioni S.p.A.; con tale operazione, la partecipazione detenuta da Trenitalia nella società Passaggi è diventata totalitaria.

Il successivo 15 dicembre, poi, Trenitalia ha acquistato da Passaggi il 20% del capitale della società Bopa Grandi Biglietterie S.r.l..

- Il 18 dicembre, in attuazione del Progetto "Autostrada ferroviaria alpina", Trenitalia ha acquisito il 50% del capitale della società Logistica SA, detenuta da SNCF Participations.
- Sempre in data 18 dicembre, Trenitalia ha erogato la prima tranche, pari a 5,4 milioni di euro, del finanziamento a breve concesso alla sua controllata Autostrada Ferroviaria Alpina S.r.l. per far fronte all'avvio dell'attività. Il finanziamento, di complessivi 7,7 milioni di euro, è stato concesso ad un tasso d'interesse pari a quello applicato al c/c intersocietario intrattenuto tra Trenitalia e Ferrovie dello Stato.
- Il 22 dicembre la PricewaterhouseCoopers S.p.A. ha emesso la propria relazione di revisione positiva sulla rendicontazione, predisposta da Trenitalia per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2002, ai sensi dell'art.8 ed in applicazione della clausola di continuità prevista dall'art.10 del Contratto di Servizio Pubblico 2000-2001.
- Il 23 dicembre è stato sottoscritto, tra Trenitalia e una società terza, il contratto per la raccolta introiti presso le biglietterie di stazione. Tale tipo di servizio veniva precedentemente garantito dalle stesse banche presso le quali la società versava gli introiti delle stazioni, all'interno del contratto di gestione della tesoreria del Gruppo stipulato dalla Capogruppo FS con gli Istituti di credito.
- Il 28 dicembre, al fine di ottenere un'ulteriore tranche di risorse necessarie al finanziamento dei propri investimenti, Trenitalia ha ottenuto dalla controllante FS un finanziamento di 400 milioni di euro. Quest'ultima, a sua volta, aveva emesso il 23 dicembre un prestito obbligazionario di 400 milioni di euro, interamente sottoscritto da Eurofima nell'ambito di una operazione di "private placement". A garanzia di quest'ultima operazione, Trenitalia ha sottoscritto, sem-

pre il 23 dicembre, un atto di pegno su propri rotabili, aventi un valore contabile complessivo di 420 milioni di euro, a favore di Eurofima.

I rotabili concessi in pegno sono stati consegnati ad FS in qualità di custode, come previsto contrattualmente, rimanendo invariata in capo a Trenitalia la disponibilità all'uso degli stessi.

RISORSE UMANE

Personale impiegato e costo del lavoro

Nell'esercizio 2003, la consistenza del personale della società ha rilevato una riduzione netta di 1.815 unità. Tale decremento è la risultante dell'effetto differenziale tra entrate e uscite (rispettivamente 1.322 le prime e 3.137 le seconde), garantendo un ampio turn-over che ha ridotto ulteriormente l'età media di Trenitalia e conseguentemente il livello di inquadramento medio.

Personale Impiegato

	(importi in migliaia di euro)	
	31.12.2003	31.12.2002
Divisione passeggeri	15.292	16.029
Divisione Cargo	14.390	14.932
Divisione Trasporto Regionale	21.389	21.881
Unità Tecnologie Materiale Rotabile	4.753	4.818
Staff Centrali	382	361
Totale *	56.206	58.021

* I valori tengono conto del personale distaccato da altre società, in misura non significativa, ed operante in Trenitalia.

In data 16 aprile 2003, come già segnalato, è stato firmato il nuovo Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro delle attività ferroviarie e contemporaneamente è stato siglato l'accordo di Confluenza del Gruppo FS. Il contratto decorre dal 1° gennaio 2003 e rimarrà in essere fino al 31 dicembre 2004, per la parte economica, ed al 31 dicembre 2006, per la parte normativa.

Il costo del personale dell'esercizio 2003 è pari a 2.513 milioni di euro, comprensivo dell'una tantum di competenza del periodo per circa 33 milioni di euro.

L'una tantum erogata nel 2003 a copertura del periodo precedente la vigenza del contratto (2000-2002), invece, era stata ricompresa nei costi dell'esercizio precedente, come già ampiamente commentato nel bilancio 2002.

La Formazione Professionale

La società ha proseguito, nel corso del 2003, le attività di formazione professionale del personale avviate negli esercizi precedenti, con par-

tiolare riferimento alla formazione istituzionale, a quella di “business” e alla formazione tecnico-professionale.

I principali progetti formativi portati avanti nel corso dell'anno sono, qui di seguito, indicati:

La Formazione istituzionale

E' stata data continuità ai progetti relativi la Formazione Neolaureati con interventi formativi dedicati all'Orientamento e al Percorso di Sviluppo.

I principali nuovi progetti avviati riguardano la Formazione di Orientamento neo assunti con esperienza e la Formazione di sviluppo manageriale per quadri; quest'ultima è finalizzata allo sviluppo delle abilità manageriali nelle risorse quadro, sulla base dei risultati dei percorsi di assessment specificamente definiti.

La Formazione di business

Di rilievo i progetti, comuni a tutte le Divisioni e all'UTMR, relativi al Progetto Strategico Manutenzione Rotabili (RSMS), con la realizzazione di attività di change management e formazione referenti ed operatori di manutenzione sui nuovi processi ed i nuovi sistemi informativi per la pianificazione e gestione della manutenzione, ed al nuovo Modello di controllo investimenti inerente i nuovi processi, la nuova organizzazione ed i nuovi sistemi informativi a supporto.

E' proseguita inoltre l'attività formativa relativa alle tematiche della Qualità e Marketing per Dirigenti e Quadri (interventi specifici di Cargo, Passeggeri e Trasporto Regionale sul processo e piano di marketing).

La Formazione tecnico-professionale

Essa ha riguardato principalmente le 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 realizzato ha riguardato la Formazione/Informazione sui rischi connessi alle attività lavorative sugli impianti di Trenitalia.

La Sicurezza del Lavoro

Nel corso del 2003 è stata portata avanti una serie di attività aventi come obiettivo quello di migliorare la Sicurezza del Lavoro.

La maggiore di queste attività è stata la *Campagna di comunicazione e sensibilizzazione sulla Sicurezza sul Lavoro*, un vasto progetto durato tutto l'anno e finalizzato ad accrescere nel personale la cultura della sicurezza e della salute nei luoghi di lavoro.

Il progetto si è articolato in varie iniziative ed ha coinvolto 160 impianti e più di 28.000 lavoratori.

Una delle prime iniziative attuate è stata l'affissione in tutti gli impianti di cartelloni tematici sulla sicurezza e la distribuzione di depliant informativi sui rischi specifici presenti nel sito.

E' stato, inoltre, organizzato e condotto un concorso tra i 160 impianti

ti, suddivisi per tipologia omogenea, che prevede la premiazione di quegli impianti che presenteranno gli indici di frequenza degli infortuni migliori rispetto agli altri impianti della stessa tipologia.

Un'altra iniziativa ha riguardato la consegna a tutti gli impianti di Trenitalia di un CD ROM contenente la normativa, le circolari e procedure più rilevanti emesse dalla società sull'argomento della sicurezza con lo scopo di fornire un supporto utile a tutti i Datori di Lavoro che, insieme ai Responsabili del Servizio di Prevenzione e Protezione, hanno il compito di gestire e tutelare la salute e l'incolumità dei lavoratori negli impianti.

In 12 impianti pilota sono stati organizzati, inoltre, degli incontri con esperti di comunicazione, della sicurezza del lavoro ed ergonomia per affrontare ed analizzare le dinamiche che possono comportare le situazioni a rischio ed, insieme ai lavoratori coinvolti, studiare i comportamenti ed i provvedimenti utili a prevenirle.

Sul particolare tema della prevenzione degli incendi è stato condotto un primo ciclo formativo per la costituzione di un gruppo di esperti che potranno eseguire progettazioni e certificazioni in materia antincendio. I corsi sono stati tenuti da funzionari tecnici appartenenti ai Vigili del Fuoco. Infine, allo scopo di accrescere ulteriormente la cultura della prevenzione e creare ambienti di lavoro a misura d'uomo, è stato previsto che negli impianti di Trenitalia sia realizzato compiutamente e mantenuto "l'ordine industriale" riferito alla pulizia degli ambienti di lavoro, alla protezione delle macchine ed attrezzature ivi dislocate, alla fruibilità dei luoghi di passaggio e alla separazione in luoghi ad hoc degli scarti delle lavorazioni.

LA SICUREZZA DELL'ESERCIZIO E LA TUTELA AMBIENTALE

Il Sistema di Gestione della Sicurezza adottato da Trenitalia rappresenta una occasione importante per aggiornare le strategie ed i programmi relativi alla sicurezza ai fini di un miglioramento continuo dei livelli attualmente raggiunti dalla società.

Nel suddetto Sistema di Gestione della Sicurezza una parte rilevante è rappresentata, infatti, dall'individuazione delle possibili fonti di "pericolo" inerenti l'esercizio ferroviario, dalla definizione di una metodologia per la valutazione del rischio connesso, dall'impostazione di una corretta strategia di gestione dei rischi e dall'individuazione dei conseguenti interventi di mitigazione.

Inoltre, poiché il costante monitoraggio delle prestazioni costituisce elemento necessario per la valutazione dell'efficacia delle azioni poste in essere nonché del raggiungimento degli obiettivi di sicurezza prefissati, Trenitalia ha migliorato i sistemi di registrazione, di reporting ed analisi degli eventi incidentali attraverso l'utilizzo della Banca Dati Sicurezza da parte degli operatori addetti e del management, nonché introducendo specifiche procedure di Audit sulla circolazione, sulla sicurezza del lavoro e dell'ambiente.

In relazione a quest'ultimo aspetto, è utile segnalare che, nel corso dell'anno, è stato istituito un Gruppo aziendale di auditor e team leader per la verifica dell'efficacia dei sistemi di gestione.

Nel settore della protezione dell'ambiente è stato confermato l'impegno a perseguire gli obiettivi di:

- sviluppare le proprie attività nel rispetto dell'ambiente valorizzando la posizione di vantaggio ecologico del trasporto su ferro sulle 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 eseguite nel corso dell'anno, volte al raggiungimento dei suddetti obiettivi, sono state le seguenti:

- erogazione di corsi di formazione per oltre 250 addetti sulla gestione dei rifiuti e degli olii e per 50 addetti sul trasporto delle merci pericolose;
- realizzazione di un sistema centralizzato per la gestione informatizzata del trasporto di rifiuti su ferrovia, che consente di razionalizzare e rendere più efficiente la gestione dati ed il flusso informativo legato alle spedizioni.

Analogamente, per la produzione dei rifiuti, è in fase di sperimentazione in alcuni impianti pilota un software che consente agli utenti di inserire in tempo reale i dati relativi ai rifiuti prodotti nel proprio impianto, al fine di ottenere sia il registro informatico dei rifiuti prodotti e relative statistiche, che la dichiarazione del Modello Unico dei Rifiuti sia prodotti che trasportati;

- 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;
- partecipazione a gruppi di lavoro, in ambito Union Internationale Chemins de Fer (UIC), sulla prevenzione e riduzione dell'inquinamento acustico che hanno avuto come oggetto la ricerca per la sperimentazione di sole frenanti a minore impatto acustico, la sperimentazione di dispositivi basati sul controllo attivo del rumore per la riduzione delle emissioni acustiche di macchine di manovra ferroviarie e la mappatura acustica della rete ferroviaria europea in relazione alla scelta della tecnologia più efficace per il contenimento delle emissioni acustiche (progetto STAIRRS);
- partecipazione al gruppo di lavoro istituito con il Ministero dell'Ambiente e Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. (RFI) per i progetti di risanamento;
- presentazione delle Linee Guida Ambientali per il materiale rotabile redatte in collaborazione con le principali aziende costruttrici di

materiale rotabile nell'ambito dell'AICQ (Associazione Italiana per la 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 e le emissioni in atmosfera, fino al rumore, le vibrazioni ed i campi elettromagnetici.

Oltre a quanto svolto in Italia in collaborazione con l'AICQ, 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;

- 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 nonché, questa volta in collaborazione con Legambiente, la quindicesima edizione del Treno - Verde, un appuntamento ormai storico per riflettere sulla qualità della vita e dell'aria nelle nostre grandi città.

Alcune attività di tutela dell'ambiente si sono integrate a quelle di sicurezza del lavoro.

In particolare, durante il primo semestre del 2003 si è conclusa con successo su 8 siti pilota la fase di implementazione, avviata nel 2002, dei Sistemi di Gestione per l'Ambiente e la Sicurezza sul Lavoro – conformemente agli standard UNI EN ISO 14.001 ed OHSAS 18.001 –.

In uno di tali siti pilota (ISR Reggio Calabria), a dicembre del 2003, è stata ottenuta la certificazione per l'Ambiente e la Sicurezza sul Lavoro. Sono state, inoltre, avviate le attività di implementazione dei Sistemi di Gestione in due impianti di Roma e di Milano. Su quest'ultimo il sistema è stato progettato in modo integrato con quello per la Qualità. Per l'intera Direzione Regionale Campania della Divisione Trasporto Regionale, infine, è stato portato a certificazione il Sistema di Gestione Ambientale in accordo alla ISO 14.001.

L'anno 2003 ha visto inoltre l'avvio del progetto PQ-DSS 13 QHSE "Quality, Health, Safety and Environment" per l'integrazione dei sistemi di gestione in Trenitalia.

A seguito del Primo Rapporto Ambientale pubblicato nel 2002, che l'EFQM (European Foundation for Quality Management) ha premiato come "best practice", è stato elaborato e redatto l'aggiornamento annuale dei dati, che ha confermato il trend positivo dei principali indicatori (la riduzione del 14% dei gas serra nel periodo 1995-2001 e la quota elevata di recupero dei rifiuti industriali).

Infine, per quanto riguarda il monitoraggio dei dati ambientali, Trenitalia si è dotata del software applicativo SIA (Sistema Informativo Ambientale) che consentirà di produrre un Data Base aziendale in ingresso ed uscita delle singole Unità Produttive di Trenitalia al fine di giungere alla stesura del Bilancio Ambientale aziendale.

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Nel corso dell'anno è stata redatta e divulgata la Carta dei Servizi 2003, un impegno costantemente rinnovato nei confronti dei clienti, basato sulla comunicazione e sulla trasparenza, avente come obiettivo quello di assicurare un viaggio confortevole e sicuro, garantire la puntualità e la regolarità, informare tempestivamente la clientela su qualsiasi variazione dei servizi offerti, accogliere ed esaminare le richieste ed i reclami.

Inoltre, dal 1° maggio 2003 la società è membro ufficiale dell'EFQM, una tra le più importanti organizzazioni internazionali per la promozione dell'eccellenza sostenibile.

Al fine di proseguire nell'opera di miglioramento del servizio offerto alla clientela, ciascuna delle Divisioni commerciali ha posto in essere delle iniziative le più significative delle quali sono qui di seguito indicate, suddivise per Divisione e per tipologia di intervento:

Divisione Passeggeri

Rapporti con la clientela

Nel corso del 2003 si sono intensificate le attività finalizzate ad agevolare l'accesso dei clienti alle informazioni e all'acquisto dei biglietti. In tale ottica sono stati potenziati sia il Call Center unico nazionale che il servizio di Biglietteria telefonica.

Un'ulteriore semplificazione per l'accesso al treno è stato il definitivo lancio del "ticketless", la modalità di vendita che consente al cliente di acquistare un biglietto Eurostar - tramite internet o biglietteria telefonica - ritirandolo direttamente a bordo del treno. Tale modalità di acquisto è stata molto apprezzata dalla clientela raggiungendo a fine anno circa 1000 emissioni giornaliere di biglietti.

Inoltre, si è dedicata particolare attenzione all'informazione dei clienti a bordo treno. Le iniziative intraprese in tal senso hanno avuto esito positivo facendo aumentare l'indice di soddisfazione della clientela del 2,6% rispetto all'anno precedente.

Nel rapporto con la clientela particolare rilevanza ha rivestito l'attività di gestione reclami. Nel corso del 2003 sono stati gestiti oltre 4.200 reclami, con relativa verifica delle criticità segnalate e risposta personalizzata. Sono stati anche effettuati, in via di attenzione commerciale, oltre 3.400 rimborsi.

Al fine di semplificare ulteriormente l'attività in questione, è stato avviato un nuovo processo che, attraverso un applicativo informatico, indirizza tutti i reclami raccolti dal territorio ad una Unità Centrale la quale ha il compito di dare risposta al cliente, entro il limite di 30 giorni fissato dalla Carta dei Servizi, dando il necessario feedback all'impianto generatore del reclamo.

Per quanto riguarda la diversificazione delle offerte commerciali, il 2003 ha visto la conferma dell'iniziativa "Il sabato di Trenitalia" che, avendo registrato un buon successo, è stata estesa, ormai, a tutte le

tipologie di treno e il lancio dell'iniziativa "Night & Day" finalizzata ad incrementare ulteriormente il traffico sulla relazione Milano-Roma e viceversa. Tale promozione consente di viaggiare, con un biglietto di andata e ritorno, a tariffe particolarmente vantaggiose (a partire da 125 euro) unendo il comfort della carrozza letto alla velocità del treno Eurostar.

Inoltre, la promozione Notte "Silenzio si parte", ha consentito alla clientela di effettuare viaggi, in alcuni giorni e mesi dell'anno, con treni notte utilizzando sia posti a sedere, che in cuccetta e vagoni letto, a prezzi contenuti.

Infine, il 2003 è stato l'"Anno del Disabile" e la Divisione, sensibile alle esigenze di questa clientela, ha esteso da 176 a 196 il numero delle stazioni dotate del servizio di assistenza disabili attivando – in via sperimentale – il Numero Unico Nazionale 199.30.30.60.

Riguardo al comfort a bordo treno, nel corso dell'anno la Divisione ha dato l'avvio ad una serie di progetti ed iniziative atte a migliorare il servizio quali, in particolare:

- l'ammodernamento della flotta ETR 500, con interventi sia per la razionalizzazione degli interni al fine di incrementare i posti offerti, sia per migliorare il livello di comfort a bordo (attraverso, ad esempio, l'inserimento di prese elettriche su tutti i posti);
- il progetto Face-lift e Restyling, con lo scopo di migliorare la qualità delle carrozze dei treni IC;
- il servizio "Bar Bistrot Intercity", il nuovo servizio di ristorazione attivato il 1° giugno u.s., che sostituisce i servizi ristorante al tavolo e self service, con un'offerta più completa, arricchita da menù stagionali e pietanze da asporto da consumare al tavolo delle carrozze dedicate.

Puntualità

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'86,6% del 2002 all'87,9%. In particolare, per la flotta Eurostar, si è registrato un incremento dall'89,5% del 2002 al 91,08%.

Si rammenta che gli indicatori di puntualità cui si fa riferimento sono quelli ufficiali definiti esternamente alla società dal Gestore dell'Infrastruttura.

Pulizia e comfort dei treni

I nuovi contratti di pulizia, rinnovati non senza difficoltà nel 2002, sono andati a regime nel 2003: ciò ha consentito un miglioramento della qualità del servizio erogato dalle imprese addette, con conseguenti riflessi positivi sulla qualità percepita dalla clientela aumentata del 3,2% rispetto al 2002.

Dal 22 giugno è stato attivato il nuovo servizio di pulizie a bordo treno denominato "pulitore viaggiante" che ha l'obiettivo di mantenere i treni puliti durante il viaggio. In tale contesto, sia i tempi di permanen-

za a bordo treno del pulitore viaggiante che le attività che deve svolgere sono state programmate per ottenere il migliore risultato in termini di igiene e pulizia di tutti gli ambienti frequentati dalla clientela. Nella seconda metà del 2003, tale sistema di pulizia è stato progressivamente introdotto su alcuni treni IC e Notte a lunga percorrenza.

Inoltre, è stata data attuazione al piano di bonifica delle carrozze di tutti i treni, mediante attività di pulizia radicale e di micro manutenzione.

Divisione Trasporto Regionale

Rapporti con la clientela

Il 2003 ha visto la pubblicazione della seconda edizione delle 21 Carte dei Servizi Regionali/Provinciali che, oltre agli impegni assunti a livello nazionale con la Carta dei Servizi di Trenitalia, formalizzano gli specifici impegni assunti nei confronti dei clienti, sia in tema di qualità del servizio erogato sia in tema di comunicazione, per ogni realtà territoriale.

In due periodi diversi dell'esercizio, Luglio e Novembre, sono state condotte indagini sul grado di soddisfazione della clientela per averne un significativo riscontro sulla percezione del servizio offerto anche in considerazione della differente tipologia di viaggiatori trasportati nei suddetti periodi stagionali.

Nel corso dell'anno è proseguita anche l'attività di dialogo con la clientela: tra gli incontri con le associazioni dei consumatori, particolare rilievo ha assunto quello effettuato nel corso del mese di giugno con le associazioni rappresentative dei disabili, durante il quale Trenitalia ha presentato i propri programmi del 2003 che, come si è già detto, è stato l'anno europeo dei disabili. Oltre alle installazioni già operative (40 stazioni dotate di carrelli elevatori, 930 treni in circolazione attrezzati per il trasporto dei disabili in carrozzella, 272 vetture dotate di postazione speciale e 1399 con accesso facilitato), la Divisione si è impegnata a dotare di particolari attrezzature sia tutte le vetture che saranno ristrutturate sia quelle di nuova acquisizione in modo da facilitare il più possibile l'accesso ai treni alle persone portatrici di handicap.

Nell'ottica di migliorare qualitativamente il servizio a bordo, il personale di scorta, già munito nel corso degli esercizi precedenti di telefono cellulare e di un manuale operativo, è stato dotato anche di una borsa trolley contenente una cassetta di pronto soccorso sufficiente a fornire un primo soccorso alla clientela in caso di lievi necessità.

Per quanto riguarda il rapporto diretto e quotidiano con la clientela, va segnalato che nel 2003 è stato attivato, tramite il sito "www.regionale.trenitalia.it", un nuovo programma che consente alle singole Direzioni Regionali/Provinciali di pubblicare nelle proprie pagine, in tempo reale, notizie ed eventi particolari, offerte commerciali, promozioni, manifestazioni ecc, e informazioni di servizio (scioperi, interruzioni di linee, servizi sostitutivi ecc.).

Inoltre, la gestione dei reclami ha fatto registrare un ulteriore impe-

gno da parte delle strutture della Divisione. In questo senso, sono stati attivati nuovi canali di dialogo (siti internet, caselle di posta elettronica) e ridotti i tempi medi di risposta che si sono collocati intorno ai 25 giorni medi, rispettando ampiamente l'obiettivo fissato nelle Carte dei Servizi (30 giorni medi di risposta).

Puntualità

I buoni risultati ottenuti, in termini di puntualità, nel corso dei due precedenti esercizi sono confermati dall'andamento dell'esercizio 2003 (90% arrivi entro 5 minuti e 97% arrivi entro 15 minuti) che, nonostante le criticità generate dalla saturazione delle linee d'accesso alle aree metropolitane, il cui affollamento nelle ore di punta è tale da rendere instabile il sistema orario, ha pienamente rispettato gli obiettivi imposti dalla Carta dei Servizi.

Pulizia e comfort dei treni

Il nuovo sistema di controllo delle pulizie entrato definitivamente a regime con il nuovo contratto stipulato nel 2002 (l'addestramento del personale addetto al controllo dei servizi di pulizia ha consentito l'aumento delle contestazioni e, conseguentemente, delle penalità inflitte agli appaltatori), ha consentito di migliorare gli indici qualitativi riscontrati nel passato: infatti l'indice di qualità media della pulizia dei treni è risultato, nell'esercizio in commento, pari all'87% con una punta massima dell'88% raggiunta nel corso dell'ultimo trimestre. Il dato è indicativo del sensibile miglioramento raggiunto soprattutto se confrontato con il corrispondente periodo del 2002 (83%).

La pulizia esterna dei treni è risultata in linea con gli obiettivi della Carta dei Servizi, mentre non sono ancora stati raggiunti gli obiettivi riguardanti il condizionamento dei rotabili, pur se tale obiettivo qualitativo, possibile solo attraverso significativi investimenti caratterizzati da numerosità e lunghi tempi di realizzazione, è confermato essere oggetto di forte impegno da parte della Divisione.

Divisione Cargo

Nel 2003, per la prima volta, la Divisione Cargo ha avuto un proprio "capitolo" nell'ambito della Carta dei Servizi di Trenitalia. Di conseguenza, durante l'anno, sono state poste in essere tutte le attività e le iniziative necessarie a supportare una corretta gestione del progetto finalizzata anche ad una più attenta progettazione dell'edizione della Carta 2004.

Rapporti con la clientela

Il 2003 ha visto il consolidamento dell'indagine di *Customer Satisfaction* con l'aggiunta di rapporti a cadenza bimestrale. Rispetto all'impostazione dell'esercizio precedente sono state introdotte, in linea con gli obiettivi EFQM e con le esigenze di certificazione della Qualità, relativamente ai "Rapporti con il personale di vendita", due componenti della qualità percepita che si riferiscono alla capacità delle strutture di vendita di capire le esigenze del cliente e di

proporre soluzioni adeguate, nonché di far fronte ai problemi e risolverli (*problem solving*).

La Divisione ha, inoltre, proceduto a ridefinire ed ampliare il campione di clienti intervistati per poter disporre di informazioni più complete circa il grado di soddisfazione del servizio fornito. Oggetto di ampliamento è stato anche il questionario che ha visto l'introduzione della valutazione da parte della clientela circa il grado di informazione fornita attraverso i canali Internet e la struttura organizzativa C.R.M. (Customer Relationship Management).

Più specificatamente, il CRM ha svolto un servizio di "Monitoraggio proattivo dei treni completi e programmati" che ha raggiunto gli obiettivi di sviluppo previsti, e attualmente fornisce informazioni costanti a circa 50 grandi clienti per un totale di circa 3.000 treni mese monitorati.

Inoltre, ha svolto il servizio di "Monitoraggio traffico diffuso" attraverso un'unità dedicata, con sede a Genova, che ha lo scopo di fornire supporto a circa 70 clienti, con una media di circa 400 contatti mensili e circa 6.000 carri monitorati al mese.

Infine il CRM, nel corso del 2003, ha iniziato le attività di gestione centralizzata dei reclami, con sede a Verona, sulla qualità del servizio. Sempre nell'ambito dell'orientamento alla clientela, un'iniziativa importante è il sito Internet della Divisione "www.cargo.trenitalia.it" che, attivato nell'esercizio precedente, continua ad essere un potente canale informativo e di contatto con i clienti attuali e potenziali. Esso presenta sia un'area informativa di libero accesso molto ricca in termini di contenuti, che un'area riservata ai clienti titolari di un contratto di trasporto all'interno del quale vengono proposti i servizi "tracking e tracing" delle spedizioni, le statistiche dei trasporti effettuati, l'inserimento delle lettere di vettura e la richiesta di carri.

UTMR

Infine, a supporto delle attività delle Divisioni commerciali atte a ridurre al minimo le ripercussioni in termini di disservizio alla propria clientela in caso di avarie al sistema ferroviario, l'UTMR ha proseguito la realizzazione del sistema di soccorso che si avvale di un insieme di mezzi su rotaia appositamente attrezzati e distribuiti sulla rete nazionale che sono sempre disponibili all'intervento su chiamata nell'arco delle 24 ore con personale appositamente formato alle operazioni di recupero e soccorso sul materiale rotabile.

IL QUADRO MACROECONOMICO DI RIFERIMENTO

Nel 2003 l'attività della società si è sviluppata in un quadro congiunturale europeo non certo favorevole, caratterizzato da un forte rallentamento della crescita economica dovuta alla stagnazione dell'economia nella prima metà dell'anno e da una minima presenza di segnali di ripresa dell'attività economica, nel secondo semestre, conseguente ad un certo risveglio del commercio mondiale.

Il Pil dei paesi aderenti all'Uem, riflettendo una domanda interna notevolmente contenuta, è cresciuto in media d'anno dello 0,5%, valore questo inferiore di tre decimi di punto rispetto a quello registrato nel 2002 e ben al di sotto dei tassi di sviluppo registrati negli anni immediatamente precedenti quando la crescita oscillava intorno al 3%.

Le debolezze del quadro congiunturale internazionale si sono riflesse anche sull'Italia la cui economia, dopo un primo semestre in recessione tecnica, nella seconda parte del 2003 ha mostrato un avvio graduale di ripresa, tale da determinare l'interruzione della fase di deterioramento congiunturale.

Il tasso di crescita del Pil nazionale nella media del 2003 si attesta allo 0,4%, risultato identico a quello del 2002, ma ben inferiore alle attese, pur essendo in linea con l'area euro.

Il maggior contributo alla crescita del Pil è dato dai consumi delle famiglie (+2,3%), mentre i dati di produzione industriale (-0,8%) segnalano invece il perdurare della debolezza degli investimenti fissi lordi (-3,2%), in particolare di quelli in impianti e macchinari.

Le esportazioni italiane di beni e servizi, penalizzate da una perdita di competitività dovuta all'apprezzamento dell'euro, hanno subito in media d'anno una flessione dell'1,4% sul 2002. Le importazioni, per contro, hanno evidenziato una dinamica più sostenuta, alimentata anche da una ripresa della domanda interna, mantenendosi su un livello di crescita pressoché identico a quello del 2002 (+1,3%).

Nel corso del 2003 il tasso d'inflazione, spinto dalle tensioni sui prezzi dei beni alimentari freschi e dalla componente energetica, ha ripreso a crescere più che altrove, segnando in media d'anno un aumento del 2,7% e portando il differenziale con l'area euro a 7 decimi di punto.

Nonostante il rallentamento dell'attività economica, la performance del mercato del lavoro nel 2003 è risultata ancora favorevole. La crescita degli occupati complessivi è stata dell'1%, mentre il tasso di disoccupazione è ulteriormente diminuito attestandosi all'8,7% nella media d'anno e scendendo all'8,5% a fine 2003.

La liberalizzazione del mercato di trasporto su ferro

L'evoluzione della politica della concorrenza ha visto aumentare gli sforzi dell'Italia per l'eliminazione delle barriere alla concorrenza, soprattutto nei settori di pubblica utilità.

Nel quadro della liberalizzazione del mercato dei trasporti, le licenze di trasporto ferroviario, rilasciate dall'Autorità Ministeriale preposta, a fine 2003 ammontavano a 33 (29 a fine 2002). Delle 33 imprese in possesso di licenza, 16 hanno già ottenuto il certificato di sicurezza da RFI; tra queste ultime, 12 sono quelle che già operano sulla rete di quest'ultima.

Lo scenario ferroviario europeo

In base ai dati di traffico, disponibili alla data di redazione del presente documento, la domanda di trasporto ferroviario dei paesi dell'Unione Europea è stata caratterizzata da un ulteriore rallentamen-

to sia nel comparto viaggiatori (-0,7%) che in quello merci (-1%). Tuttavia, per i singoli Paesi, i risultati delle imprese ferroviarie si presentano abbastanza differenziati tra loro.

La flessione del traffico viaggiatori è stata pressoché comune a tutte le principali imprese ferroviarie (SNCF: -1,8%; Trenitalia: -1,6%; RENFE: -0,8%; ÖBB: -0,6%; DBAG -0,4%; CFF -0,1%), ad eccezione di SNCB che, al contrario, presenta un modesto risultato positivo dello 0,1%. Nel comparto merci, invece, le performance sono meno omogenee, con volumi delle tonnellate-km trasportate in flessione per SNCF (-6,4%), CFF (-3,5%), Trenitalia (-1,9%) e SNCB (-0,1%) e, in crescita, per DBAG (+2,1%), RENFE (+1,5%) e ÖBB (+1,2%), grazie soprattutto alla ripresa del traffico internazionale di questi paesi.

Andamento dei mercati di riferimento di Trenitalia

Risentendo del calo dell'attività produttiva e del rallentamento degli scambi del commercio internazionale, il bilancio del 2003 del settore dei trasporti mostra nel suo complesso, più ombre che luci, con andamenti contrapposti per le varie modalità e nei comparti merci e viaggiatori.

Per quanto riguarda il trasporto merci, il 2003 segna la definitiva ripresa del traffico aereo (+9%) e l'ulteriore crescita del traffico marittimo, i cui dati riferiti al primo semestre, ma che trovano conferma anche nelle prime risultanze del secondo semestre, evidenziano un tasso di sviluppo tendenziale del 7% nelle tonnellate movimentate, in seguito anche alla ritrovata centralità del Mediterraneo nei flussi intercontinentali.

Un andamento decisamente più incerto si è registrato invece nel trasporto merci stradale e ferroviario. L'autotrasporto merci, nel confronto con il 2002, mostra ancora una fase di stagnazione (+0,2% nel nazionale e +0,4% nell'internazionale), mentre il settore ferroviario fa registrare in chiusura d'anno risultati ancora negativi, anche se con un graduale rallentamento della contrazione del mercato servito (-2,6% nelle tonnellate km commerciali). Ad influenzare tale risultato è stata la forte flessione avutasi nei trasporti internazionali (-5,7%) e nel trasporto convenzionale (-4,6%), a cui si è contrapposta però una ripresa del trasporto combinato (+0,5%).

Il settore viaggiatori, al contrario, pur in presenza di un profilo congiunturale sostanzialmente piatto, ha continuato nel 2003 ad espandersi in quasi tutte le modalità, grazie alla ripresa del trasporto nazionale terrestre di passeggeri e alla buona dinamica della domanda nel trasporto pubblico locale.

Il traffico viaggiatori riferito al settore autostradale secondo i dati disponibili alla data di redazione del presente documento, riferiti ai soli primi otto mesi del 2003, è cresciuto del 3,2%, quello aereo, del 7,2% nel nazionale e del 10,4% nell'internazionale, mentre quello marittimo, nei dati del primo semestre 2003, mette in evidenza un significativo incremento della domanda soddisfatta del 6,8%.

Il traffico ferroviario passeggeri di Trenitalia ha chiuso l'anno 2003 con una flessione nei viaggiatori-km dell'1,6%, quale risultante di due andamenti contrapposti nel mercato della media e lunga distanza e in quello regionale.

I viaggiatori-km della medio lunga percorrenza, a causa della forte concorrenza determinatasi nell'anno a seguito dell'attività aggressiva delle società di trasporto c.d. "low cost", mostrano a fine anno un'ulteriore flessione del 4%, riferita principalmente alle negative performance del traffico notturno (-4,1%), IC giorno (-4,5%) ed internazionale (-19,4%), compensate solo in parte dal buon andamento del traffico Eurostar (+5%). La domanda del trasporto regionale di Trenitalia ha registrato invece una conferma del trend positivo del settore (+1,5%), in linea con la generale crescita del trasporto pubblico locale.

PRINCIPALI INDICATORI DI TRASPORTO E ANDAMENTO DEL TRAFFICO

Di seguito sono riportati gli andamenti dei principali indicatori delle performance industriali della società, riferiti ai volumi di traffico, produttività, e fatturato:

Settore viaggiatori	2003	2002	Diff.%
Media/lunga percorrenza			
Fatturato (€/mil.)	1.488,8	1.509,6	-1,4%
Viaggiatori km. (Mld.)	24,93	25,97	-4,0%
Treni km. (mln.)	82,57	82,55	0,0%
Load factor	50,80%	52,90%	-4,0%
Trasporto Regionale			
Fatturato (€/mil.)	660,0	643,2	2,6%
Viaggiatori km. (Mld.)	20,29	19,98	1,5%
Treni km. (mln.)	173,01	171,38	1,0%
Load factor	30,34%	29,91%	1,4%
Totale settore viaggiatori			
Fatturato (€/mil.)	2.148,8	2.152,8	-0,2%
Viaggiatori km. (Mld.)	45,22	45,96	-1,6%
Treni km. (mln.)	255,58	253,93	0,6%
Settore merci	2003	2002	Diff.%
Fatturato (€/mil.)	712,5	710,6	0,3%
Tonnellate trasportate (mln.)	82,12	83,2	-1,3%
Tonnellate km. (mld)	22,46	23,05	-2,6%

Il risultato del **settore viaggiatori a medio lunga percorrenza** va valutato alla luce del contesto congiunturale poco favorevole e forte-