

I finanziamenti prevedono interessi, calcolati in base all'Euribor a sei mesi, maggiorati di uno spread da corrispondersi in rate semestrali posticipate a giugno e a dicembre di ogni anno.

- In data 21 dicembre 2004 l'Assemblea Straordinaria di Trenitalia ha deliberato l'aumento del capitale sociale di 303.585.500 euro mediante emissione di 607.171 nuove azioni ordinarie del valore unitario di euro 500.

Ferrovie dello Stato ha sottoscritto l'intero importo e lo ha liberato mediante rinuncia, per un ammontare corrispondente, al credito da essa vantato nei confronti di Trenitalia per la cessione del Ramo d'Azienda Trasporto.

A fronte dell'operazione sopra descritta il capitale sociale di Trenitalia è passato da 2.289.285.500 euro a 2.592.871.000 euro.

Nella stessa seduta sono stati altresì deliberati due aumenti di capitale da eseguirsi, il primo entro il 30 gennaio 2005 (da 2.592.871.000 euro a 2.744.664.000 euro) e, il secondo, entro il 10 luglio 2005 (da 2.744.664.000 euro a 2.896.457.000 euro) dando mandato al CdA di Trenitalia dell'esecuzione degli stessi.

- Il 29 dicembre 2004 Trenitalia e la Banca OPI S.p.A. hanno sottoscritto un contratto di finanziamento di 400 milioni di euro. Il finanziamento, della durata di 20 anni, prevede interessi pari all'Euribor a sei mesi maggiorato di uno spread dello 0,30 da corrispondersi in 40 rate semestrali a cominciare dal 15 giugno 2005 e fino al 15 dicembre 2024.
- Il 31 dicembre 2004 è stato pubblicato, sulla Gazzetta Ufficiale, il Decreto legge n. 315 che ha confermato gli stanziamenti, di complessivi 360 milioni di euro, a favore del trasporto combinato su ferrovia per il triennio 2004 – 2006 affidando alla Cassa Depositi e Prestiti il compito di stipulare le convenzioni con gli autotrasportatori e con gli altri operatori intermodali.

RISORSE UMANE

Consistenza numerica del personale e sua evoluzione

Nel corso del 2004 la consistenza del personale della società ha rilevato una riduzione netta di 795 unità attestandosi, alla fine dell'esercizio sulle 55.411 unità come dettagliato nel seguente prospetto:

PERSONALE				2004	2003	Differenze
	Dirigenti	Quadri	Addetti	Totale		
Divisione Passeggeri	121	1.801	13.340	15.262	15.292	(30)
Divisione Trasporto Regionale	102	1.821	19.283	21.206	21.389	(183)
Divisione Global Logistics	93	1.565	12.255	13.913	14.390	(477)
UTMR	65	591	3.995	4.651	4.753	(102)
Staff Centrali	56	193	130	379	382	(3)
Totale (*)	437	5.971	49.003	55.411	56.206	(795)

(*) I valori tengono conto del personale distaccato da altre società del gruppo, in misura non significativa.

Il complessivo decremento registratosi nell'anno è la risultante di 2.805 cessazioni del rapporto di lavoro (di cui 55 per trasferimenti ad altre società del Gruppo FS) e di 2.010 assunzioni (di cui 76 di risorse provenienti da altre società dello stesso Gruppo).

Le assunzioni hanno riguardato, in massima parte, personale diretto d'esercizio con qualifiche di macchinista, capo servizio treno e operatore della manutenzione.

L'ampio turn over ha consentito, proseguendo la politica già iniziata negli anni scorsi, di ridurre l'età media di Trenitalia e, conseguentemente, il livello di inquadramento medio.

Le Relazioni Industriali

Nel corso dell'anno il nuovo CCNL, entrato in vigore nel 2003, ha conseguito la sua piena operatività. Per promuovere una coerente applicazione di quanto stabilito da esso e dal relativo accordo di confluenza, con particolare riguardo alla composizione occupazionale, alla formazione, alle materie inerenti le assunzioni, la mobilità, i trasferimenti e i percorsi professionali, Trenitalia ha stipulato il 25 giugno 2004 un accordo con le segreterie nazionali delle OO.SS.

Sempre nel corso del 2004 e, precisamente, il 1° aprile, Trenitalia ha sottoscritto, presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, un accordo con le OO.SS per la gestione del personale della propria controllata indiretta Omnia Logistica risultato eccedente a seguito della cessazione dell'attività relativa al collettame e della riorganizzazione delle attività indirette. A seguito di tale accordo, con decorrenza 1° luglio 2004, il personale oggetto dell'accordo (n. 18 risorse) è confluito in Trenitalia.

L'attività di formazione

Per il 2004 Trenitalia ha organizzato gli interventi formativi attraverso una serie di progetti distinti per macroarea di cui si riportano di seguito i principali:

- la Formazione Istituzionale: è stata data continuità ai progetti relativi alla Formazione Neolaureati con interventi formativi dedicati all'Orientamento e al Percorso di Sviluppo;

Trenitalia ha continuato, inoltre, a focalizzare la sua attenzione su progetti relativi alla Formazione di Orientamento neo assunti con esperienza e la Formazione di sviluppo manageriale per quadri, quest'ultima finalizzata allo sviluppo delle abilità manageriali nelle risorse quadro, sulla base dei risultati dei percorsi di assessment;

- la Formazione di business: di rilievo i progetti, comuni a tutte le divisioni e ad 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, al progetto inerente il Nuovo sistema di Gestione Acquisti (PMS) con la realizzazione di attività formative integrate (aula ed e-learning) sulle logiche del nuovo modello organizzativo, le procedure di dettaglio ed i nuovi strumenti/sistemi informatici a supporto dei processi interessati;

Inoltre, è proseguita l'attività formativa relativa alle tematiche della Qualità e Marketing per Dirigenti e Quadri (interventi specifici di Passeggeri e Global Logistics);

- la Formazione tecnico-professionale ha riguardato, principalmente, le abilitazioni ai ruoli operativi connessi alla sicurezza dell'esercizio e lavoro/ambiente ed è stata rivolta a tutto il personale di condotta, manovra, accompagnamento e formazione treno, manutenzione e verifica.

In tutto l'anno 2004 la formazione ha registrato un volume di partecipazione pari a 70.595 unità per un totale di 289.537 giornate uomo.

La spesa complessiva è stata pari a 7.775 migliaia di euro così articolate: 3.365 migliaia di euro per costi di progettazione dei corsi e di docenza; 4.268 migliaia di euro per costi di logistica; 123 migliaia di euro per i supporti informatici alla formazione e 19 migliaia di euro per docenze/corsi organizzati dalla consociata Rete Ferroviaria Italiana S.p.A (RFT).

La sicurezza sul lavoro.

Trenitalia, in una logica di attenzione costante e continua nel campo della sicurezza, dell'esercizio e degli ambienti di lavoro, ha svolto nel 2004, continuando il lavoro intrapreso negli anni precedenti, una serie di attività atte a monitorare il fenomeno infortunistico, allo scopo di identificare ed eliminare le principali cause di infortunio e di diffondere in azienda la cultura della sicurezza sul lavoro e della relativa prevenzione.

Ai fini della sicurezza della circolazione, si è dotata di un Sistema di Gestione della Sicurezza (SGS) che ha l'obiettivo di porre in essere tutte le iniziative necessarie per limitare, quanto più possibile, gli incidenti di esercizio.

In questa ottica, anche nel corso del 2004, sono continuate le campagne di sensibilizzazione del personale operativo ed è stata impostata l'attività di audit, sull'attuazione dell'SGS nelle Divisioni, attraverso la formazione del personale che dovrà svolgere le visite e la creazione di un apposito Albo degli Auditor.

Un'intensa attività di audit, inoltre, è stata anche condotta per l'ambiente e la sicurezza sul lavoro negli impianti (65 audit interni, volti a verificare il grado di conformità / aderenza alle leggi e ai regolamenti interni o per testare l'efficacia e l'efficienza dei sistemi di gestione in atto nei siti) attraverso un gruppo di lavoro all'uopo costituito. E' stato inoltre istituito il gruppo di auditor e team leader aziendali definendo i requisiti per l'accesso e le competenze necessarie per la permanenza nel gruppo di lavoro.

Nell'anno è stato anche redatto il Primo Report sull'intera attività di audit svolta a partire dal 2001 fino a luglio del 2004. Tale documento ha fornito la fotografia delle criticità riscontrate negli impianti riguardo agli aspetti organizzativi e gestionali ma anche a quelli strutturali, impiantistici e delle attrezzature utilizzate.

E' stato, ancora, messo a punto e diffuso un software applicativo quale supporto per la corretta ed agevole conduzione delle verifiche di conformità. Tale strumento facilita la possibilità di acquisire a sistema le non conformità e le relative azioni correttive nonché le informazioni evidenziate nei singoli siti, consentendo di elaborare statistiche sulla base dei dati aggregati, al fine di individuare le carenze maggiori su cui focalizzare l'attenzione e l'intervento dell'azienda.

Nell'ambito dei sistemi di gestione, la Direzione Regionale Campania e l'ISR Reggio Calabria hanno mantenuto la certificazione ottenuta alla fine del 2003, così come la Direzione Regionale Marche, l'OML di Siena della Divisione Trasporto Regionale, la Business Unit Locomotive e quella ETR e Mezzi Leggeri di UTMR hanno intrapreso l'iter che condurrà entro il 2005 alla certificazione dei rispettivi sistemi di gestione integrati.

Sono state poi avviate le attività di implementazione dei Sistemi di Gestione in alcuni altri siti (IFT Roma San Lorenzo e IDR Milano, ove il sistema è stato progettato in modo integrato con quello per la Qualità).

Nel 2004 è stato sviluppato e messo in opera il portale intranet Trenitalia per gli argomenti di Sicurezza sul Lavoro ed Ambiente, con l'implementazione di un "Laboratorio Sicurezza". Il portale consente, di fatto, una comunicazione snella, capillare ed efficace riguardo le attività aziendali in materia di tutela dell'ambiente e della sicurezza sul lavoro nonché la diffusione capillare della documentazione prodotta.

All'interno del portale è stato inserito anche l'Osservatorio Legislativo con lo scopo di mettere a disposizione dell'azienda un archivio delle prescrizioni legislative e aziendali, integrandole con documenti aziendali.

Nel corso dell'anno è stato ulteriormente sviluppato il progetto Rolling Stock Management System (RSMS) includendo anche gli aspetti ambientali e di sicurezza sul lavoro connessi con la manutenzione degli impianti al fine di:

- supportare il processo di pianificazione della manutenzione industriale, anche in relazione agli aspetti che possono impattare sulla sicurezza dei lavoratori e sull'ambiente, con particolare attenzione a macchine, attrezzature e impianti tecnologici che partecipano alla configurazione delle postazioni di lavoro;
- supportare la gestione operativa della manutenzione attraverso l'utilizzo di schede e cicli di lavoro che tengano conto degli adempimenti di legge applicabili agli impianti ed attrezzature utilizzate, in modo particolare rispetto alla documentazione, denunce e verifiche periodiche.

Sono state realizzate, inoltre, le procedure di manutenzione per le maggiori tipologie di impianti e macchine che richiedono attività per poter soddisfare gli adempimenti previsti dalla normativa nazionale in materia di ambiente e sicurezza sul lavoro.

Accanto alle attività di monitoraggio e prevenzione è stata sviluppata, nell'anno, un'intensa attività formativa mirata ad argomenti specifici ed a figure professionali che ricoprono ruoli e responsabilità rilevanti in materia ambientale e di sicurezza sul lavoro che hanno visto coinvolte circa 445 risorse Trenitalia (per un totale di 1.080 giornate / uomo).

In materia di Sicurezza sul Lavoro le attività di formazione svolte nel 2004 hanno interessato un numero rilevante di dipendenti per un totale di 2.860 giornate/uomo.

Oltre all'attività formativa, nel 2004 è stata riproposta, seppur con alcune rilevanti differenze, la Campagna della Sicurezza sul Lavoro lanciata nel 2003. In quest'ambito sono state realizzate una serie d'iniziative con lo scopo di diffondere, a tutti i livelli dell'azienda, i valori della Sicurezza ed i benefici che derivano da una corretta gestione della Sicurezza in azienda. La

Campagna ha interessato 230 impianti e complessive 32.000 persone, contro una estensione a 160 impianti per un totale di 28.000 dipendenti nel 2003. Tra le numerose iniziative promosse si ricordano il “Concorso per il migliore impianto”, un concorso a premi tra gli impianti in relazione al miglior indice di frequenza, organizzato per tipologia di attività e per dimensioni. Tale iniziativa ha portato dei risultati assolutamente rilevanti, in quanto la competizione tra gli impianti ha generato un’attenzione notevole sull’argomento, un aggiornamento e una consapevolezza delle performance infortunistiche dei propri impianti di appartenenza e degli altri in competizione e, infine, una positiva spinta e volontà di primeggiare.

Infine, sempre nel corso dell’esercizio, sono stati avviati i lavori per la redazione di alcune policy al fine di fornire criteri comuni e condivisi per sviluppare nelle Divisioni/UTMR i sistemi di gestione integrati secondo standard aziendali e divisionali di integrazione al fine di evitare ridondanze e sfruttare le sinergie tra i sistemi, ma anche di linee guida aziendali su argomenti specifici.

Le linee guida previste riguardano 21 aspetti ambientali e 31 aspetti di sicurezza sul lavoro. Delle linee guida relative all’ambiente, a fine 2004 circa la metà sono state redatte e verranno diffuse nel corso del 2005. Le linee guida relative alla sicurezza sul lavoro sono in corso di redazione e verranno diffuse tra il 2005 e il 2006.

POLITICA AMBIENTALE

Particolare rilevanza viene data agli interventi che hanno l’obiettivo di far tendere a zero, nel tempo, l’impatto ambientale causato dalle attività di produzione e di manutenzione condotte dalla società. In quest’ottica, Trenitalia, nel 2004, ha intrapreso o continuato attività concernenti la bonifica dei siti industriali, la gestione dei rifiuti e la tutela dell’ambiente.

Nel dettaglio, le attività condotte sono state le seguenti:

- bonifica dei siti: sono state effettuate le attività previste dall’iter procedurale stabilito dal DM n. 471 del 1999 per le attività di bonifica di siti in cui siano stati evidenziati superamenti dei limiti di concentrazione degli inquinanti previsti dalla normativa (17 sono i siti ove è stata avviata o è prossima ad essere intrapresa la procedura prevista dal DM n. 471 del 1999). In 15 siti sono state svolte le attività di Notifica/ Analisi integrative/ Messa in Sicurezza; in 13 siti è stato presentato il piano di caratterizzazione; in 10 siti sono stati approvati i piani di caratterizzazione; in 3 siti è stato ultimato il progetto preliminare, approvato anche in sede di Conferenza di Servizio; in 1 sito è stato ultimato il progetto definitivo, approvato anche in sede di Conferenza di Servizio e in 2 siti sono state avviate le attività di bonifica;
- gestione dei rifiuti: nel corso dell’anno è entrato a regime il sistema centralizzato per la gestione informatizzata del trasporto di rifiuti su ferrovia (realizzato nel 2003). Tale registro consente di razionalizzare e rendere più efficiente la gestione dati ed il flusso informativo legato alle spedizioni.

Analogamente, per la produzione rifiuti, è stato sperimentato, in alcuni impianti pilota, il software “TrenoDesk” nato dalla collaborazione tra FS e Trenitalia. Tale web application

consente agli addetti Trenitalia 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 le relative statistiche, nonché la dichiarazione del Modello Unico dei Rifiuti sia prodotti che trasportati. Nel corso del 2005 verrà svolta la necessaria formazione e l'utilizzo del sistema informatico sarà esteso a tutti gli impianti Trenitalia.

- Iniziative a tutela dell'ambiente:

- è proseguita l'attività di sperimentazione del Gecam, il gasolio a basso impatto ambientale, su alcune linee non elettrificate della Toscana, della Sardegna e delle Marche ed entro il 2005, se la sperimentazione darà i risultati attesi, il suo utilizzo potrebbe essere esteso ad altre Regioni;
- è avvenuta la pubblicazione sul web del software Ecotransit, ora disponibile sul sito www.ecotransit.org e presto sul sito di Trenitalia, che consente il calcolo e la comparazione del consumo energetico e delle emissioni inquinanti del trasporto merci su scala internazionale effettuato con le varie modalità (treno, camion, aereo e nave);
- sono state pubblicate le Linee Guida ambientali (PROSPER) per la progettazione "ecologica" dei treni del futuro alla cui redazione Trenitalia ha partecipato assieme ad altre grandi imprese europee e la nuova edizione delle "Linee Guida del settore ferroviario nel campo ambientale", un manuale di riferimento per le specifiche di tipo ambientale del nuovo materiale rotabile, redatto dall'Associazione Italiana per la Qualità, al cui interno Trenitalia ha lavorato insieme alle grandi imprese costruttrici di treni;
- è proseguita la sperimentazione del Photovoltaic Train (PV Train) con il sostegno finanziario dell'Unione Europea attraverso il programma ambientale LIFE 02, con la sperimentazione e l'applicazione di pannelli fotovoltaici a bordo treno che consentono una consistente riduzione dei gas serra emessi così come una netta diminuzione della quantità di batterie al piombo utilizzate nel ciclo di vita del rotabile;
- si è sviluppata la collaborazione con RFI ed alcune tra le maggiori Università italiane per la messa a punto di nuove tecniche per il rilevamento e la diminuzione degli effetti dei campi elettromagnetici sui treni;
- sono stati avviati dei progetti di riduzione del rumore ferroviario di cui i principali sono l'adozione di nuovi sistemi frenanti, il monitoraggio e la manutenzione delle superfici di contatto ruota-rotella e la sperimentazione per i treni merci di nuove soles frenanti;
- è stato avviato il progetto di riduzione dei consumi energetici "Energy Meter and Efficient Driving" che prevede l'installazione a bordo treno di contatori di energia assorbita che, affiancati ad un programma di training dei macchinisti per incentivare una guida più efficiente, potrebbe portare ad una sensibile riduzione dei consumi energetici legati alla trazione.
- si è dato impulso alle attività di comunicazione ambientale, per diffondere e comunicare l'impegno per un trasporto rispettoso dell'ambiente ad attento alle

esigenze delle generazioni future (ad esempio la presenza, anche attraverso l'Unione Mondiale delle Ferrovie, agli eventi della Conferenza delle Nazioni Unite sui cambiamenti climatici);

- è stato lanciato il 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 ed è stata realizzata, questa volta in collaborazione con Legambiente, la sedicesima edizione del Trenoverde, un appuntamento ormai storico per riflettere sulla qualità della vita e dell'aria nelle nostre grandi città.

PAGINA BIANCA

RELAZIONE SULLA GESTIONE

PAGINA BIANCA

QUADRO MACROECONOMICO

Per l'economia mondiale il 2004 si conferma un anno di espansione in termini di Pil e di scambi commerciali, nonostante l'acutizzarsi delle tensioni nei prezzi internazionali delle materie prime e il rincaro del prezzo del petrolio.

Secondo l'ultimo rapporto di previsione dell'ISAE la crescita del Pil mondiale è stimata al 4,7%, mentre l'espansione del commercio mondiale dovrebbe attestarsi al 10% grazie al notevole sviluppo delle economie emergenti che hanno offerto il maggior contributo al dinamismo degli scambi commerciali.

L'accelerazione della congiuntura internazionale ha contribuito a trainare l'Europa fuori dalla fase di stagnazione registrata nel 2002-2003; lo sviluppo è rimasto comunque contenuto (+1,8%) risentendo, specie nella seconda parte dell'anno, del minor sostegno della domanda estera alla crescita del Pil a causa del rapido apprezzamento dell'euro nei confronti del dollaro e di un'evoluzione ancora incerta della domanda interna.

L'economia italiana ha seguito l'andamento del ciclo europeo e, dopo un'evoluzione dei primi tre trimestri del 2004 su ritmi leggermente superiori alle aspettative, ha mostrato segnali di rallentamento nell'ultimo trimestre; in media d'anno la crescita del Pil, sulla base delle stime preliminari diffuse dall'ISTAT sul prodotto lordo del 4° trimestre, è stata dell'1,1%, vale a dire sette decimi di punto al di sotto dell'area dell'euro, ma otto decimi di punto superiore alla crescita del 2003.

Esportazioni e investimenti in costruzioni sono stati i motori della crescita del Pil nazionale del 2004, a fronte di un sostanziale ristagno dei consumi delle famiglie (+1,3%) e di una debole dinamica della produzione industriale che se nel dato grezzo cresce dello 0,7% sul 2003, con riferimento alla produzione industriale, corretta sulla base delle giornate lavorative, mostra invece una flessione dello 0,4%.

Nel 2004 l'occupazione è continuata a crescere (+0,6%), mostrando però segni di rallentamento rispetto alle sostenute dinamiche degli anni precedenti. Il tasso di disoccupazione è ulteriormente diminuito scendendo all'8,1%, valore questo inferiore ai livelli medi dell'Area euro.

Sul fronte dei prezzi al consumo, nonostante le forti pressioni al rialzo provenienti direttamente da fattori di origine internazionale, il 2004 ha visto una decisa frenata del tasso di inflazione che si è attestato al +2,2%, con un calo di 5 decimi di punto rispetto al 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 2004 ammontavano a 34. Fra queste imprese titolari di licenza, la metà è anche in possesso del certificato di sicurezza rilasciato da RFI, mentre le imprese operanti sulla rete di quest'ultima, quelle, cioè, che hanno stipulato con RFI contratti di utilizzo di tracce orario, sono salite a 13.

Lo scenario ferroviario europeo

In base ai dati di traffico provvisori del 2004 diffusi dall'Union International de Chemin de fer (UIC), la domanda di trasporto ferroviario nei Paesi dell'Unione Europea è stata nel complesso caratterizzata da una più intensa vivacità rispetto all'anno passato, facendo registrare una crescita dell'1,1% nei viaggiatori-km a fronte di una stasi riscontrata nel 2003 e un nuovo incremento nelle tonnellate-km dell'1,6% che va a consolidare il già positivo risultato dell'anno scorso (+1,3%).

Le singole imprese ferroviarie presentano tuttavia risultati di traffico abbastanza differenziati tra loro.

Per quanto riguarda Trenitalia, dopo un triennio caratterizzato da flessioni dei volumi dei viaggiatori-km e delle tonnellate-km, il 2004 mostra un andamento positivo in entrambi i comparti.

In particolare, nel comparto del traffico viaggiatori, Trenitalia chiude il 2004 con una crescita dei viaggiatori-km dello 0,8% rispetto al 2003, che risulta sostanzialmente in linea con la crescita media europea (+1,3% sul 2003). Performance di sviluppo sostenute e ben superiori alla media europea si riscontrano per le ferrovie francesi, belghe e inglesi (rispettivamente del 3,8% del 5% e del 3%).

Per contro, la domanda viaggiatori si presenta in calo per le ferrovie polacche (-5,2%), slovacche (-3,9%), ungheresi (-2,1%) e spagnole (-1,6%).

Pressoché stazionari, invece, i volumi di traffico delle ferrovie austriache (+0,5%), mentre in leggera crescita sono stati i viaggiatori-km trasportati dalle ferrovie tedesche (+0,9%), ceche (+1,1%) e danesi (+2,2%).

Nel settore delle merci i risultati raggiunti da Trenitalia nel 2004 mostrano un aumento (+3,7%) ben superiore alla media europea.

Risultati ancora più brillanti rispetto alla media UE si sono avuti per le ferrovie tedesche, belghe, austriache e ungheresi (rispettivamente del 5%, 5,4%, 6,7% e 7,5%) grazie anche alla forte crescita in tali aree del traffico internazionale; aumenti di traffico più modesti si sono avuti per le ferrovie polacche (+1%) e le ferrovie finlandesi (+0,6%).

In flessione, invece, i volumi del traffico merci delle ferrovie francesi (-3,7%), di quelle spagnole (-2,2%), slovacche (-4,3%) e ceche (-5,6%).

Evoluzione dei mercati di riferimento di Trenitalia

La pur limitata ripresa dell'attività economica ha comunque avuto effetti positivi sul mercato dei trasporti.

Infatti, secondo l'ultima indagine congiunturale sul settore dei trasporti curata da Federtrasporto, nel 2004 la mobilità complessiva viaggiatori e merci è aumentata in quasi in tutti i principali comparti.

Il trasporto ferroviario di passeggeri cresce dello 0,8% grazie soprattutto al buon trend evolutivo dei viaggiatori-km che si muovono sulle brevi distanze (+1,9%).

Per quanto riguarda gli altri comparti, il 2004 chiude con un bilancio finale di nuove immatricolazioni di autovetture in crescita dello 0,5% sul 2003.

Le percorrenze degli autoveicoli leggeri in autostrada, crescono dell'1,6%.

Anche il traffico aereo di passeggeri nel 2004 è risultato in aumento, praticamente in tutti i principali aeroporti italiani. Infatti, nel 2004 i viaggiatori sono cresciuti nel complesso del 7%, con un marcato sviluppo del traffico internazionale (+13,5%) a fronte di una stasi nei volumi del traffico nazionale.

Anche per quanto riguarda il trasporto crocieristico nei porti italiani, il 2004 dovrebbe chiudere con una crescita complessiva dei viaggiatori del 4%.

Nel comparto merci, il traffico di Trenitalia nel 2004 registra una positiva inversione di tendenza con un ritorno alla crescita delle tonnellate-km vendute del 3,7%, grazie alla buona performance del traffico interno che si sviluppa del 9,3% a fronte di un calo del 2,1% nella componente internazionale. La crescita delle tonnellate-km su ferro ha riguardato sia il trasporto combinato (+3,8%) che quello tradizionale (+3,5%).

Il 2004 presenta invece ancora più ombre che luci per quanto riguarda il trasporto merci su strada, anche se sulla base delle ultime previsioni della domanda il settore dovrebbe lentamente avviarsi verso una graduale ripresa.

In crescita nel 2004 sono state le nuove immatricolazioni dei veicoli commerciali (+3,3%), mentre le percorrenze autostradali dei veicoli pesanti, che sono un buon indice dell'andamento del trasporto su gomma, segnano un aumento del 3,8% sul 2003.

Il trasporto aereo di merci con una crescita del 4% sul 2003 conferma il positivo trend in atto da diversi anni.

In aumento, infine, anche i volumi del traffico marittimo, ai quali hanno contribuito positivamente quasi tutti i principali porti italiani.

RAPPORTO CON I CLIENTI

Nel corso del 2004 le Divisioni commerciali hanno realizzato iniziative per migliorare la soddisfazione del cliente. Tali iniziative hanno riguardato azioni tese sia ad accrescere l'accessibilità e la fruibilità del servizio da parte della clientela investendo, in particolar modo, nelle nuove modalità di vendita e in una maggiore qualità dei processi di front – line, sia l'introduzione di nuovi servizi che il rafforzamento delle azioni dirette a migliorare la puntualità, la pulizia e il comfort dei treni.

Orientamento al cliente

Per quanto riguarda l'assistenza alla clientela, la fruibilità dei servizi e le nuove offerte, la Divisione Passeggeri, nell'esercizio di riferimento:

- ha aperto il numero unico nazionale 89.20.21 anche al traffico da telefonia mobile ed esteso la modalità di vendita "ticketless" anche alla flotta IC e nelle stazioni intermedie. La prima iniziativa ha comportato l'incremento delle vendite tramite la biglietteria telefonica

del 36% rispetto al 2003, mentre la seconda ha consentito un forte incremento nelle vendite: dai 30.000 biglietti emessi a gennaio 2004 si è passati ai 119.000 di dicembre. Per agevolare ulteriormente la possibilità di acquisto del biglietto è stato migliorato il posizionamento delle self service nelle stazioni – ora poste anche presso i binari di partenza – con un incremento delle vendite del 31% rispetto al 2003;

- ha introdotto la possibilità per il viaggiatore di effettuare la prenotazione dei posti sui treni IC ed IC Plus sino al momento della partenza, così come avviene per i treni Eurostar (ES*);
- per quanto riguarda la vendita indiretta, ha ampliato la presenza sul territorio delle agenzie di viaggio che offrono prodotti Trenitalia facendole passare dalle 2.745, del 2003, alle 3.098 di fine 2004, con un incremento di circa il 13%;
- ha rafforzato il servizio di assistenza alla clientela disabile estendendolo a 225 stazioni rispetto alle 196 del 2003. Tale servizio è contattabile al numero unico 199.30.30.60 che, nel corso del 2005, verrà reso accessibile anche alla telefonia mobile. Inoltre ha commissionato 10 nuovi veicoli shuttle con elevatore incorporato che verranno assegnati in dotazione alle stazioni di testa;
- a titolo sperimentale, a fine anno, ha dotato alcuni impianti delle vendite a terra di palmare. Nei primi mesi del 2005, terminata la fase sperimentale, sarà effettuata la consegna di 250 palmari e 65 stampanti con POS al personale dell'Assistenza a terra;
- a partire dalla primavera del 2004, con l'introduzione a regime del sistema di gestione centralizzata dei reclami "Itinere", ha ridotto i tempi di risposta al cliente e prodotto una reportistica più analitica a supporto delle azioni correttive mirate;
- in un'ottica di sempre maggiore attenzione alla clientela e di supporto in tutte le fasi del viaggio, ha introdotto la figura dell'hostess di terra che è a disposizione dei clienti lungo il treno in attesa della partenza.

C'è da segnalare che tutte le iniziative intraprese per fornire adeguato supporto ai clienti hanno fatto crescere l'indice di soddisfazione della clientela per l'assistenza a bordo, che ha raggiunto l'86,6% con un incremento del 3% rispetto al 2003, e per l'assistenza a terra, attestatosi all'87,4% con un aumento del 3,1% rispetto all'anno precedente;

- ha ulteriormente proseguito l'ampliamento dell'offerta Eurostar con l'inserimento di una nuova coppia di treni sulla relazione Napoli – Venezia e sulla Roma – Bolzano, di 10 nuovi collegamenti tra Milano e Torino e il lancio del collegamento "Flagship" tra Roma Tiburtina e Milano Rogoredo.

Inoltre, su tutta la flotta ETR 500, è stata introdotta la 12^o carrozza (di seconda classe) ed è stato ottimizzato lo spazio della terza carrozza di prima classe con l'aggiunta di 13 posti a treno, consentendo quindi un incremento del numero dei posti offerti;

- con l'orario entrato in vigore il 12 dicembre 2004, ha introdotto il primo treno "Low Cost" sulla tratta Roma – Milano ad una tariffa lancio di 9 euro. Il treno, denominato "TrenOK", è effettuato con materiale ETR 450 identificabile da una particolare

pellicolazione e, nel corso del 2005, sarà riproposto anche su altre relazioni a cominciare dalla Roma – Bari nel marzo 2005;

- per quanto riguarda la flotta intercity, nell'ambito del processo di riqualificazione del prodotto, ha immesso 17 coppie di treni "IC Plus" con il lancio commerciale del marchio ora visibile su tutti i sistemi di vendita e informazione. Nell'ambito del progetto di "restyling" per la ristrutturazione totale di 901 carrozze, ha completato le specifiche progettuali e, pertanto, nel 2° semestre 2005 comincerà l'immissione dei nuovi materiali;
- nel settore Notte, ha avviato il progetto di riqualificazione delle carrozze con posti a sedere immettendo 138 nuove vetture. Al fine di migliorare il livello del servizio dei posti letto, ha introdotto carrozze "Excelsior" anche sulla relazione Roma – Palermo.

Inoltre, razionalizzando l'utilizzo di servizi periodici, è stato possibile destinare una maggiore quantità di carrozze cuccette "comfort" sui treni ordinari a maggiore frequentazione;

- infine, ha incrementato l'offerta auto al seguito in particolare sulle tratte Bologna – Catania e Torino – Villa S. Giovanni. Tale incremento è stato accompagnato da azioni volte al miglioramento della qualità del servizio quali la riduzione dei tempi di attesa, nuovi servizi di bordo e allungamento dei tempi di prenotazione (da 2 a 3 mesi prima della partenza nel periodo estivo).

Nell'ottica del rapporto costante e diretto con la propria clientela e dell'attenzione alle sue esigenze, anche attraverso l'introduzione di nuovi servizi, la Divisione Trasporto Regionale, durante il 2004:

- ha pubblicato le ultime "Carte dei Servizi Regionali 2004" (Lombardia e Toscana) e ha realizzato la "Carta dei Servizi Nazionale 2004". Inoltre, ha pubblicato le prime venti Carte dei servizi Regionali 2005 e ha già individuato gli impegni da dichiarare nella carta nazionale del 2005;
- ha proseguito l'attività di dialogo con la clientela che, attraverso i tradizionali tavoli di confronto con le più rappresentative associazioni dei consumatori, si è sviluppata in incontri meno istituzionalizzati, ma con l'obiettivo di valorizzare iniziative specifiche nelle diverse realtà locali;
- ha istituito la figura dell'"assistente di linea" che, dotato anche di un computer palmare con software di servizio, è in grado di fornire indicazioni in tempo reale alla clientela coinvolta in disservizi e perturbazioni della circolazione;
- ha potenziato la rete per la gestione dei reclami riuscendo, anche attraverso il già citato nuovo sistema informatizzato "Itinere", a portare i tempi medi di risposta intorno ai 20 giorni, contro i 25 giorni del 2003;
- ha consolidato la pubblicazione in tempo reale delle informazioni fornite alla clientela attraverso l'apposito sito internet;

- ha assicurato il servizio per agevolare l'accesso ai canali commerciali attraverso 347 biglietterie operanti gestite direttamente dalla Divisione, 885 emettitrici self service (Etf 500) nonché 870 emettitrici da banco (Etf 2000).

A tali canali di distribuzione devono aggiungersi i punti vendita gestiti da terzi quali, ad esempio, gli esercizi commerciali, le cooperative giovanili e le associazioni pro-loco. Al 31 dicembre 2004, i suddetti punti vendita ammontavano a 3.800 con un significativo incremento rispetto a quelli convenzionati a fine 2003 (3.725 punti vendita territoriali);

- ha proseguito l'iniziativa di offerta di tariffe integrate istituendo l'abbonamento integrato denominato "Treno – Milano".

Sempre nell'ambito dell'assistenza e dell'informazione alla clientela, la Divisione Global Logistics, nel corso dell'anno:

- ha potenziato, attraverso funzionalità aggiuntive, i nuovi Sistemi Informativi realizzati per l'efficientamento dei processi interni ed esterni. A tal fine ha ampliato le funzionalità del sito www.cargo.trenitalia.it che, sviluppato dal confronto con i migliori siti dell'industria di riferimento e nel rispetto delle esigenze dei clienti, è un potente canale informativo in particolare per i clienti potenziali ed un professionale strumento di lavoro dedicato ai clienti attuali.

Nell'area del sito riservata agli utenti registrati il cliente può avere le informazioni relative al tracking sia del treno che del carro, effettuando la ricerca rispettivamente per numero-treno e per matricola-carro. La novità introdotta quest'anno è la ricerca tramite numero di lettera di vettura;

- per quanto riguarda il "tracing" dei carri, ne ha arricchito il contenuto informativo con dati relativi alle tipologie di operazioni effettuate (transito, partenza, ingresso in officina di riparazione), informazioni commerciali e sul passaggio ai transiti.

Inoltre, ha introdotto una novità, consistente nell'informazione relativa al "tracing" del treno grazie alla quale il cliente può disporre di dati storici relativi al percorso effettuato dai treni su cui viaggia la propria merce;

- ha sviluppato nuovi servizi quali il monitoraggio proattivo dei carri vuoti e dei carri "staccati da treno completo"; ha così ulteriormente consolidato il monitoraggio proattivo dei treni portandolo a più di 3.000 tracce mese monitorate ed ha effettuato circa 250 visite da clienti per diffondere o consolidare l'utilizzo del sito web.

A fronte di un tale ampliamento della strategia di contatto, ha previsto di articolare un modello basato su un Call Center, canale di contatto unico a livello nazionale, di facile accesso, in grado di risolvere criticità di varia natura e di fornire una risposta in tempi rapidi; nonché un Customer Support, ossia una struttura territoriale presente nei principali impianti capace di fornire un punto di riferimento visibile per tutte le criticità operative incontrate dal cliente e dei servizi proattivi configurati per target.