

Relazione sull'andamento della gestione

Signori Azionisti,

il bilancio dell'esercizio 2001, che sottoponiamo alla Vostra approvazione, è stato redatto in conformità agli articoli 2423 e seguenti del Codice Civile. Questo bilancio di esercizio, che rappresenta il primo anno intero di attività della società dall'acquisto del ramo di azienda Trasporto di Ferrovie dello Stato, chiude con un utile netto di 29,632 milioni di euro, dopo aver stanziato ammortamenti per 440,575 milioni di euro. L'utile prima delle imposte ammonta a 125,638 milioni di euro.

LA MISSIONE DI TRENITALIA

Trenitalia è la società di trasporto del Gruppo FS. La sua missione è quella di assicurare, in ambito nazionale ed europeo, il soddisfacimento dei bisogni di mobilità dei viaggiatori sia di media e lunga percorrenza che a carattere metropolitano e regionalè, e il soddisfacimento dei bisogni di mobilità delle merci.

Alla base della sua missione Trenitalia pone quali condizioni essenziali la sicurezza del servizio, la qualità e la centralità del rapporto con la clientela.

La società ha una struttura organizzativa articolata in tre Divisioni, Divisione Passeggeri, Divisione Trasporto Regionale e Divisione Cargo, e in una Unità Operativa, Unità Tecnologie Materiale Rotabile (UTMR). A ciascuna Divisione/Unità operativa è assegnata, in funzione delle peculiarità proprie del mercato di riferimento, una propria specifica missione.

IL QUADRO MACROECONOMICO DI RIFERIMENTO

Dopo la crescita registrata nel 2000, il quadro internazionale del 2001 è stato caratterizzato da un generalizzato rallentamento del ciclo economico.

La decelerazione dell'economia mondiale è stata accentuata, nella parte finale dell'anno, dagli effetti negativi dovuti ai tragici eventi legati all'attacco terroristico dell'11 settembre e dal conseguente forte peggioramento del clima internazionale. Peraltro, segnali dell'approssimarsi di una inversione del ciclo si erano già riscontrati in molte aree geografiche nel corso del 2000 con il surriscaldamento dell'economia, reso ancora più preoccupante dal forte aumento del prezzo del petrolio.

Per i 7 grandi Paesi industrializzati, la crescita del PIL è stata modesta, appena lo 0,9%, rispetto al 3,4% del 2000, mentre la dinamica degli scambi commerciali ha registrato una contrazione ancora più marcata nella misura di un 1,5% a fronte dell'1,3% verificatosi nell'anno 2000.

L'area dell'euro ha seguito da vicino il rallentamento del ciclo internazionale, evidenziando, già prima dell'11 settembre 2001, una marcata decelerazione con un indebolimento della domanda interna che ha interessato tanto i consumi quanto gli investimenti. In media d'anno il PIL dell'Uem è cresciuto dell'1,5%, meno della metà di quello dell'anno precedente (+3,3%).

Come osservato per l'economia internazionale, anche in Italia l'attività economica nel 2001 ha accusato un netto rallentamento.

Dopo un'evoluzione ancora positiva nei primi tre mesi dell'anno, la crescita del PIL si è praticamente arrestata a partire dal secondo trimestre del 2001 e, a seguito del ridimensionamento delle importazioni, il complesso delle risorse disponibili per il Paese ha registrato una flessione; in media d'anno il PIL è aumentato dell'1,8% (2,9% nel 2000), tasso questo leggermente superiore a quello dell'Uem.

Il contributo della domanda interna alla crescita del PIL è risultato molto contenuto +1,4% (+3,3% nel 2000); tale risultato è da attribuire alla modesta evoluzione dei consumi privati che hanno risentito del peggioramento del clima di fiducia delle famiglie ed al brusco abbassamento della dinamica degli investimenti fissi lordi (1,7%), dovuto essenzialmente al sensibile crollo degli investimenti nel settore dei macchinari e delle attrezzature.

La decelerazione della crescita ha coinvolto dapprima, a partire dal secondo trimestre 2001, l'industria in senso stretto e le costruzioni; poi, nel terzo trimestre, si è estesa anche al settore terziario.

Per l'industria in senso stretto, i dati della produzione industriale hanno evidenziato una vera e propria recessione, in atto dall'inizio dell'anno; complessivamente il 2001 si è chiuso con una flessione dello 0,6% rispetto all'esercizio precedente.

Le esportazioni, dopo un aumento verificatosi nel primo trimestre, hanno preso a flettere significativamente in relazione alla brusca frenata dell'economia mondiale; tuttavia, il contemporaneo mancato indebolimento delle importazioni, ha consentito alla domanda estera netta di continuare a fornire un apporto positivo all'economia (+0,5%).

Sul fronte dell'inflazione, il rallentamento dell'economia ed il venire meno delle spinte sui costi, in particolare quelli petroliferi, hanno favorito, nella seconda metà dell'anno, la riduzione del tasso di inflazione che si è attestato nella media dell'anno 2001 al 2,7% (+2,5% nel 2000).

Nonostante le difficoltà congiunturali il mercato del lavoro ha invece continuato a registrare un'evoluzione positiva, infatti il tasso di disoccupazione, che era risultato pari al 10,6% nei valori medi 2000, è sceso al 9,3%. La dinamica retributiva presenta una lieve accelerazione rispetto al 2000, in quanto riflette gli effetti cumulati dei rinnovi contrattuali in molti settori pubblici e privati.

Quanto alla finanza pubblica, è proseguito il processo di riduzione del deficit. Nella stima dell'ISAE l'indebitamento netto si è collocato all'1,2%, valore questo in linea con quanto indicato nell'aggiornamento del Programma di Stabilità dello scorso novembre. In progressivo miglioramento, anche se ancora attestato su livelli particolarmente elevati, appare il rapporto debito pubblico/PIL che fa registrare una diminuzione di oltre due punti e mezzo percentuali, collocandosi al 107,9% (110,5% nel 2000).

Secondo le stime dell'ISAE, il rallentamento del ciclo internazionale limiterà, anche per il 2002, la crescita dell'economia italiana con valori al di sotto della crescita potenziale. Gli indicatori congiunturali evidenziano tra la fine del 2001 e gli inizi del 2002 il progressivo allentamento delle condizioni di incertezza createsi dopo gli attentati terroristici dell'11 settembre e le tendenze sembrano volgere nella direzione di un lento miglioramento, che dovrebbe assumere una consistenza positiva nella seconda metà dell'anno 2002.

Anche l'Italia quindi dovrebbe registrare una dinamica dell'attività economica relativamente contenuta nella prima metà dell'anno ed in accelerazione nel semestre successivo, mentre la crescita del PIL dovrebbe attestarsi all'1,5% nella media del 2002 ed eguagliare così la crescita potenziale nell'anno successivo.

LO SCENARIO FERROVIARIO EUROPEO

Per le principali ferrovie europee, in base ai dati provvisori disponibili, il 2001 è stato un anno caratterizzato da un generalizzato rallentamento della domanda del comparto merci e da una congiuntura sostanzialmente stabile per quanto riguarda il comparto viaggiatori.

Infatti, il traffico dei viaggiatori-km nei paesi della UE è cresciuto in media dell'1% circa, con risultati ben superiori alla media per SNCB (+4%), RENFE (+3,5%) e SNCF (+2,4%) a fronte di perdite di domanda per DBAG (-0,1%), e Ferrovie Finlandesi (VR) (-3,6%), mentre il traffico merci, in relazione alla negativa congiuntura internazionale, chiude l'anno con una considerevole flessione delle tonnellate-km pari al 3,5% circa; tale flessione del traffico ha riguardato, anche se in maniera diversa, tutte le principali reti: SNCF (-9%), SNCB (-7,7%), Trenitalia (-3,6%), DBGA (-3,1%), VR (-2,5%), fatta eccezione per RENFE e OBB che invece hanno conseguito un incremento del loro traffico merci rispettivamente dell'1,1% e dell'1,6%.

Il mercato ferroviario europeo, a seguito del processo di liberalizzazione, ha iniziato una fase di profonda trasformazione che porterà, con tutta probabilità, al progressivo arricchimento dell'offerta di alcuni servizi/prodotti e ad una crescita conseguente della domanda che aprirà nuove opportunità di business.

Al fine di poter mantenere la competitività in un mercato liberalizzato nel settore ferroviario come già avvenuto in altri settori industriali, si svilupperanno processi di ristrutturazione, alleanze e fusioni fra i diversi operatori.

In tale processo di liberalizzazione, il sistema ferroviario italiano è in fase avanzata rispetto agli altri Stati membri dell'Unione Europea, se si tiene conto dei provvedimenti legislativi che hanno comportato l'apertura dell'utilizzazione dell'infrastruttura ferroviaria nazionale, sia per il trasporto passeggeri che merci, ad ogni impresa ferroviaria in possesso di licenza. Infatti con decorrenza 1° luglio 2001 la Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. (nuova denominazione della ex Ferrovie dello Stato-società di trasporti e servizi per Azioni, di seguito RFI), partecipata al 100% dalle Ferrovie dello Stato S.p.A (di seguito FS), è unica titolare dell'atto di concessione ed esercita in via esclusiva l'attività di gestore dell'infrastruttura ferroviaria in conformità alle disposizioni normative comunitarie e nazionali succedutesi negli anni.

ANDAMENTO DEI MERCATI DI RIFERIMENTO DI TRENITALIA

Sulla base delle informazioni finora disponibili, il settore dei trasporti nel 2001 ha evidenziato in Italia andamenti e tendenze contrapposte.

Il settore autostradale nel 2001 ha continuato ad espandersi con aumenti di domanda sia nel mercato viaggiatori che in quello merci. Il 2001 è stato un anno record per le immatricolazioni di nuove autovetture, superando, anche se di poco, l'eccezionale risultato dell'esercizio precedente, grazie alle aggressive politiche commerciali messe in atto dalle case produttrici a sostegno della domanda ed alla messa al bando della benzina con piombo che ha rappresentato una ulteriore spinta alla sostituzione delle autovetture più vetuste.

Nonostante la congiuntura economica non particolarmente favorevole, la modalità stradale ha potuto beneficiare del fatto che sul finire del 2000 si è arrestata l'ondata di rialzi dei prezzi petroliferi che avevano interessato le quotazioni internazionali del petrolio e suoi derivati.

In particolare per quanto riguarda il traffico autostradale, l'associazione di riferimento (AISCAT) ha rilevato, nel comparto viaggiatori, un aumento delle percorrenze dei veicoli-km leggeri del 4,2% (2,6% nel 2000) mentre, nel settore merci, l'aumento delle percorrenze dei veicoli-km pesanti è stato del 3%. tasso inferiore di oltre due punti e mezzo percentuali a quello dell'anno precedente (5,6%).

Per il settore aereo il 2001 è stato invece un anno di recessione, con forti perdite di traffico accentuatesi dopo gli attentati terroristici dell'11 settembre.

Infatti nell'ultimo trimestre del 2001, i dati comunicati dall'Assaeroporti evidenziano un calo della domanda passeggeri del 15% nei voli nazionali e del 20% nei voli internazionali. Tuttavia in media d'anno la flessione è stata più consistente nel traffico nazionale (-3,9% sul 2000) che non in quello internazionale (- 1,1%) in quanto il settore nazionale aveva accusato una flessione della domanda già nel primo semestre dell'anno.

Il traffico marittimo, per il quale al momento sono disponibili solo alcune indicazioni di tendenza dell'Assoport, rileva per i principali porti italiani una stasi nei volumi di merci movimentate e un lieve aumento nel numero di viaggiatori imbarcati e sbarcati (0,8% circa).

L'ATTIVITA' DI TRENITALIA

Divisione Passeggeri

La missione della Divisione Passeggeri è quella di assicurare la progettazione, lo sviluppo, la produzione, la manutenzione, la gestione e la vendita del servizio del trasporto passeggeri di media e lunga percorrenza, in coerenza con il quadro strategico ed evolutivo del Gruppo FS, con le esigenze sia espresse che potenziali del mercato di riferimento e con gli obiettivi fissati nel Piano d'Impresa 1999/2003.



Il continuo miglioramento degli standard di sicurezza e della qualità del servizio rappresenta la condizione irrinunciabile per la società perché sia protagonista in un mercato aperto alla concorrenza non solo nei confronti dei tradizionali soggetti antagonisti della modalità ferroviaria (auto e aereo), ma anche a quella delle altre società di trasporto su ferro, che la progressiva liberalizzazione del mercato porterà ad operare in Italia.

Per raggiungere i suoi obiettivi, la Divisione Passeggeri agisce con più leve: prima di tutto concentrando l'offerta sui servizi "vocazionali" che devono essere valorizzati al massimo; poi innovando e ridisegnando i processi industriali; infine, uscendo da quei settori in cui il mercato non è in condizione di remunerare il servizio offerto, oppure ridefinendo con lo Stato i necessari meccanismi di compensazione.

La Divisione si articola in tre settori di business: Eurostar, Intercity e Notte offrendo il servizio alle condizioni fissate dalle vigenti normative e perseguendo una strategia commerciale basata sul potenziamento dei prodotti esistenti e delle offerte promozionali.

Altre linee di azione riguardano l'incremento degli indici fondamentali di qualità, dalla puntualità alla pulizia, dalla sicurezza sui treni al potenziamento dei servizi a bordo. Particolare attenzione è riservata poi a tutte le iniziative volte a ridisegnare una più efficace politica commerciale e di contrasto dell'evasione, realizzabile anche attraverso un aumento di produttività del personale di bordo.

Al fine di monitorare più attentamente la domanda dei viaggiatori-km che utilizzano i treni classificati in questo settore, ha introdotto nel 2001 un nuovo sistema di rilevazione che fa ricorso ai dati di frequentazione dei treni viaggiatori (FTV) in luogo delle precedenti informazioni che venivano tratte dai bollettini di trazione (M16). Tale nuovo sistema ha reso necessario anche il ricalcolo dei dati 2000 per renderli comparabili con l'esercizio in esame. In proposito si segnala che i nuovi dati riferiti al 2000 si discostano da quelli pubblicati nell'anno passato di circa un + 8%.

In questo segmento di mercato nel 2001 si è registrato un andamento pressoché in linea con l'esercizio precedente; in valori assoluti il numero dei viaggiatori-km è passato dai 27,5 miliardi del 2000 ai 27,3 miliardi del 2001; peraltro è da tenere presente che il secondo semestre 2001 è stato influenzato sia dal venir meno dell'effetto Giubileo, sia dalla crisi internazionale a seguito del già richiamato attentato terroristico dell'11 settembre.

Il 2001 ha visto comunque sostanzialmente stabili tutti gli indicatori complessivi, infatti il load factor ha presentato una variazione positiva dello 0,7%, mentre l'offerta in termini di treni-km e posti-km evidenzia una variazione negativa rispettivamente dello 0,4% e dello 0,6%.

Fortemente differenziato risulta invece l'andamento dei singoli "prodotti treno" ed in particolare:

Il prodotto Eurostar (ES*), rafforza il trend positivo registrando nel 2001 un aumento della domanda soddisfatta in termini di viaggiatori-km del 21,6% rispetto al 2000. I viaggiatori-km che hanno utilizzato tale prodotto sono saliti infatti a 6,8 miliardi per l'effetto combinato dell'aumento di offerta e carico medio. In crescita, anche se più contenuta, il numero dei viaggiatori per treno (carico medio) che è passato dai 314 del 2000 agli attuali 322 (+2,7%). Il fattore di carico (load factor) ha confermato sostanzialmente gli alti livelli raggiunti nel 2000 (60% circa). A fronte della maggiore utilizzazione del prodotto Eurostar, anche l'offerta di tale prodotto si è adeguata con un incremento del 18,4% in termini di treni-km e del 22,9% in termini di posti-km offerti.

Il prodotto Intercity ha registrato nel 2001, da un lato, un ridimensionamento dell'offerta del 5,2% nei treni-km e del 3,4% nei posti-km, dovuto essenzialmente al nuovo mix di produzione, dall'altro, una flessione molto più accentuata nella domanda (viaggiatori-km) pari all'8,5%. Per quanto attiene l'offerta si segnala che quella dell'Espresso Giorno è stata dimezzata in quanto sulla direttrice Adriatica sono stati sostituiti i treni Intercity a maggior carico con ES* e, contemporaneamente sono stati soppressi i treni Espresso Giorno. Un'ulteriore riduzione dell'offerta si è avuta nel traffico internazionale a seguito principalmente della soppressione del treno "Romulus" sulla relazione Venezia-Roma.

Il Prodotto Notte segna nel 2001 l'interruzione del trend negativo degli anni precedenti. Infatti la domanda espressa in viaggiatori-km, dopo un biennio caratterizzato da un sensibile peggioramento, ha segnato una lieve ripresa (+0,5%); un segnale positivo si è avuto anche dal load factor che ha registrato un incremento del 4%. Le motivazioni di tali risultati sono da ricercare nel proseguimento delle azioni volte al riposizionamento strategico del settore attraverso la riduzione complessiva dell'offerta (-0,5% in termini di treni-km e -3,4% in termini di posti-km) ed il contemporaneo innalzamento della qualità del servizio.

Divisione Trasporto Regionale

La missione della Divisione Trasporto Regionale è quella di assicurare la progettazione, lo sviluppo, la produzione, la gestione e la vendita del servizio di trasporto regionale e metropolitano su ferro e le sue integrazioni con quello su gomma, nonché la manutenzione dei veicoli adibiti al servizio, in coerenza con il quadro strategico evolutivo del Gruppo FS, con le esigenze sia espresse che potenziali del mercato di riferimento e con gli obiettivi fissati dal Piano d'Impresa 1999/2003.

E' nel confronto con il mercato che si misurerà la capacità della Divisione di adempiere alla missione di offrire un servizio aderente alle esigenze del territorio. Per il conseguimento di questi obiettivi la Divisione dispone delle necessarie risorse, umane ed economiche, di proprio materiale rotabile, delle officine di manutenzione, delle strutture di biglietteria.

A questo importante segmento di attività si chiede un'alternativa valida ed efficace al trasporto individuale che diminuisca la congestione ormai cronica delle aree metropolitane e riduca il peso dei "costi esterni", ambientali, sociali, sanitari ed economici, che il sistema dei trasporti fa gravare in maniera indiscriminata su tutta la collettività.

Una grande opportunità, per il perseguimento di questi obiettivi, è data dalla legge Bassanini che ha avviato la riforma del trasporto pubblico locale e che è destinata a modificare, con l'assetto dei poteri, anche i comportamenti degli operatori e la struttura stessa del mercato.

La Divisione, articolata in 19 Direzioni regionali e 2 provinciali, è quindi impegnata in una costante dialettica con le amministrazioni locali, per orientarsi al mercato e per gestire in maniera efficiente e remunerativa le proprie risorse. Le principali aree di intervento della Divisione sono il rinnovo del parco, il completamento del programma di acquisto dei Treni ad Alta Frequentazione (TAF) e delle locomotive leggere (E 464), la manutenzione ciclica del materiale in circolazione, gli investimenti in nuove tecnologie per migliorare la sicurezza e la qualità del servizio.

Un ruolo primario è assegnato agli incrementi degli standard di qualità del servizio, obiettivo perseguito, in particolare, con l'attività di formazione del personale, il continuo miglioramento della puntualità, l'assistenza alla clientela, la pulizia dei treni e l'efficienza del sistema informativo.

Nel 2001 i viaggiatori-km del segmento del Trasporto Regionale si sono attestati a 19,4 miliardi, mantenendo sostanzialmente i valori del 2000 pari a 19,6 miliardi (-1%). Il Trasporto Regionale serve mediamente 400 milioni di viaggiatori anno, con una percorrenza media intorno ai 50 km.

L'andamento della domanda nel corso del 2001, che ha risentito anche della fine dell'effetto Giubileo, è stato alquanto altalenante, caratterizzata da un inizio d'anno leggermente sotto tono rispetto alle precedenti tendenze, poi da un accenno di ripresa nei mesi estivi e, successivamente, da una fase di rallentamento che si è andata accentuando nell'ultima parte dell'anno.

L'offerta commerciale programmata è stata di 173.685 milioni di treni-km ed è stata realizzata per complessivi 169.801 milioni.

I posti-km offerti hanno evidenziato un aumento pari all'1,8%, attestandosi a 66.205 milioni. Conseguentemente il load factor ha accusato una lieve flessione scendendo in media d'anno al 29,3%; va comunque ricordato che il load factor di tali treni è soggetto ad una forte variabilità sia per quanto riguarda le diverse fasce orarie, sia per le diverse aree geografiche (aree metropolitane e aree periferiche), ed inoltre occorre tener presente che l'interesse sociale che riveste la funzione trasporto pubblico locale impone, in alcune fasce orarie, l'effettuazione di treni di interesse "locale" anche laddove la domanda è scarsa.

Divisione Cargo

La missione della Divisione Cargo è quella di assicurare la progettazione, lo sviluppo, la produzione, la gestione e la vendita di servizi di trasporto e logistica per le merci, nonché la manutenzione dei veicoli adibiti al servizio, in coerenza con il quadro strategico ed evolutivo del Gruppo FS, con le esigenze del mercato di riferimento e con gli obiettivi fissati nel Piano di Impresa 1999/2003, ispirati agli indirizzi indicati dalla Comunità Europea.

La Divisione punta, non solo al miglioramento della performance commerciale ed allo sviluppo dell'efficienza, ma anche ad una radicale razionalizzazione dei processi industriali.

Nel corso del 2001, la Divisione ha modificato radicalmente la propria organizzazione interna, passando da un modello basato sul presidio commerciale e di produzione territoriale ad uno articolato per Business Unit merceologiche e di tipologia di trasporto e, per la parte produttiva, basato sulla verticalizzazione organizzativa.

Obiettivo principale della riorganizzazione è, da un lato, il miglioramento del presidio del mercato, con una precisa focalizzazione sulla redditività di ciascun settore merceologico e la costante maggiore attenzione al cliente e dall'altro un più efficace coordinamento del sistema produttivo.

Nell'ambito di tale riorganizzazione la Divisione Cargo si è strutturata in tre Direzioni:

- la Direzione Mercati, con la missione di ottimizzare la redditività del portafoglio di business attraverso adeguate politiche di marketing e commercializzazione;
- la Direzione Operativa, con la missione di assicurare il presidio dei processi operativi, finalizzato alla efficienza e qualità del servizio;

ml

- la Direzione Tecnica, con la missione di assicurare il presidio sullo sviluppo tecnico e sulla pianificazione e controllo degli investimenti, finalizzato all'ottimizzazione dei costi e dei processi produttivi divisionali.

La Divisione Cargo opera, in Italia e all'estero, sia direttamente, che indirettamente attraverso la gestione di FS Cargo S.p.A., controllata al 100% e delle società da questa partecipate nel trasporto convenzionale, nel trasporto combinato, nella logistica e nella gestione dei terminali.

Anche per Trenitalia la domanda del trasporto per ferrovia nel 2001 ha risentito del sensibile rallentamento dell'economia mondiale specialmente nel comparto merci. Infatti, fortemente penalizzati dalla congiuntura, sono stati il settore trasporti della siderurgia, della meccanica e della chimica, quelli cioè a più alta vocazione ferroviaria. Le tonnellate trasportate per il pubblico hanno segnato, infatti, una flessione dell'1,3% sul 2000, anno in cui era stato raggiunto un livello record di traffico. La flessione si è concentrata in particolar modo nel traffico nazionale e nel trasporto intermodale, con specifico riferimento al trasporto containerizzato, mentre il traffico internazionale, pur avendo sofferto gli effetti della recessione durante la seconda parte dell'anno, ha registrato un incremento di circa il 4,3% dei volumi di traffico in tonnellate-km.

Nel 2001 le tonnellate trasportate per il pubblico sono state 86,5 milioni con una riduzione dell'1,3% rispetto al 2000, mentre in termini di tonn-km si evidenzia un risultato pari a circa 24,4 miliardi, registrando uno scostamento negativo del 2,6% rispetto all'anno precedente.

La flessione si è concentrata in particolar modo nel traffico nazionale e nel trasporto intermodale con specifico riferimento al trasporto containerizzato. L'andamento del traffico merci, che negli ultimi anni si era quasi sempre attestato al di sopra della produzione industriale, a conferma dell'accrescimento della quota di mercato della ferrovia, nel 2001 ha risentito dell'avversa congiuntura economica e di fenomeni esogeni che hanno determinato una riduzione nelle quantità di traffico ferroviario realizzato.

Il traffico con le reti europee, invece, ha visto un incremento, nonostante sia stato sensibilmente influenzato dallo sciopero delle ferrovie francesi, che ha provocato nel mese di aprile un calo sensibile dei trasporti da e verso la Francia. Tale incremento è stato più sensibile per l'export (tonnellate +5,3% e tonnellate-km +5%) rispetto all'import (tonnellate +1,8% e tonnellate-km +1,1%).

In questo contesto, particolare rilievo assume, nell'ambito dell'attività svolta dal "servizio combinato", il significativo sviluppo dell'autostrada viaggiante sulle relazioni Novara - Friburgo (asse Domodossola - Basilea), Trento - Worgl (Austria) e Verona - Worgl (asse Brennero) con la realizzazione di n. 170 treni a settimana.

In linea con quanto sopra detto, la percorrenza media di una tonnellata per il pubblico si è attestata intorno a 282 km circa, con una riduzione dell'1,3% rispetto al 2000.



ml

Unità Tecnologie Materiale Rotabile

La missione dell'Unità Tecnologie Materiale Rotabile (UTMR) è quella di perseguire l'equilibrio di gestione con un rapporto qualità/prezzo confrontabile con i mercati di riferimento, nell'erogazione di servizi specializzati per le Divisioni di Trasporto e, nei casi previsti dalle politiche aziendali, per i terzi.

L'Unità Tecnologie Materiale Rotabile presiede al processo di qualificazione delle imprese fornitrici, ne valuta l'affidabilità e ne garantisce prestazioni e prodotti. L'esperienza di coordinamento dell'intero ciclo di acquisizione/ristrutturazione del materiale, fa dell'Unità il punto di riferimento sul territorio nazionale, sia per Trenitalia che per le imprese di trasporto terze, nazionali ed estere, per gli enti pubblici, per le aziende di trasporto urbano e per i vettori di trasporto intermodale.

L'Unità, il cui modello organizzativo e di controllo è attualmente in corso di revisione, si articola in Direzione Commerciale, Direzione Tecnica, Direzione Acquisti ed Officine Grandi Riparazioni. Nell'ambito del settore ricerca e sperimentazione, la società ha costituito nel 2001, in collaborazione con le Università di Pisa, Firenze, Napoli ed il Politecnico di Milano, nonché della consociata Rete Ferroviaria Italiana S.p.A., l'Istituto di Certificazione Ferroviaria (Italcertifer S.c.p.A.), una nuova struttura imprenditoriale sorta attorno al proprio centro di dinamica sperimentale di Osmannoro (FI).

L'Unità Tecnologie Materiale Rotabile pone una particolare attenzione alle attività della gestione commesse, del controllo e certificazione della qualità, del collaudo, della manutenzione/grandi riparazioni e della formazione professionale.

QUALITA' DEL SERVIZIO, ORIENTAMENTO AL CLIENTE E SICUREZZA, PARAMETRI ESSENZIALI DELLA MISSIONE DI TRENITALIA

LA QUALITA' DEL SERVIZIO

Nel corso del 2001 la società ha proseguito nell'opera di miglioramento del servizio offerto alla clientela, curandone particolarmente i rapporti, al fine di un innalzamento sia dei livelli di performance, sia di soddisfazione della stessa, rispettando così gli obiettivi fissati dalla Carta dei Servizi del Gruppo Ferrovie dello Stato, che com'è noto indica obiettivi di qualità incentrati sulla puntualità, l'informativa alla clientela, il decoro e la pulizia dei treni e i sistemi di bigliettazione.

Nell'ambito della puntualità è da segnalare che la percentuale dei treni viaggiatori nel segmento della media-lunga percorrenza arrivati a destino puntuali o comunque con un ritardo compreso nella fascia 0-15 minuti è stata pari all'87%, confermando sostanzialmente i buoni risultati consuntivati nel 2000. Nel segmento del Trasporto Regionale i risultati hanno superato gli obiettivi prefissati, infatti la percentuale degli arrivi dei treni entro i 5 minuti è stata pari all'89% (obiettivo prefissato 85%), e quella degli arrivi entro i 15 minuti è stata del 97% (obiettivo prefissato 96%). Stesso risultato positivo anche per i treni interregionali dove la percentuale degli arrivi con ritardo non superiore a 15 minuti è stata del 92% (obiettivo prefissato 91%). Per quanto riguarda invece il

settore merci, si riscontrano ancora bassi valori di regolarità dovuti principalmente alla difficoltà di mantenimento delle tracce programmate.

Nel seguito vengono evidenziati gli interventi più significativi posti in essere dalle singole Divisioni in materia di qualità del servizio.

La Divisione Passeggeri, al fine di migliorare il comfort di viaggio ha introdotto il servizio di pulizia a bordo su tutti i treni ES*, su 68 treni IC e su circa 40 treni notte, ed ha affinato i sistemi di misurazione, volti a monitorare sistematicamente la qualità del servizio percepita dalla clientela. Nell'ambito sempre della pulizia, allo scopo di rendere un servizio più efficiente, la Divisione ha provveduto, entro i termini di scadenza dei contratti, a indire nuove gare di appalto fissando criteri qualitativi più elevati e prevedendo nei confronti delle società vincitrici degli appalti, che opereranno da maggio 2002, un più rigoroso sistema di monitoraggio del servizio reso. La messa a gara di questi servizi, condizione peraltro imposta dalla normativa europea, ha provocato una violenta reazione da parte dei precedenti assegnatari, molti dei quali hanno partecipato alla gara aggiudicandosi con forti ribassi rispetto alle condizioni del contratto (novennale) precedente. Tali reazioni hanno determinato, nonostante l'impegno profuso dalla società, una serie di disservizi per i viaggiatori e danni economici e di immagine per la società stessa.

Infine va segnalato l'accordo raggiunto con la Polizia Ferroviaria per rafforzare il servizio di vigilanza sui treni notte "a rischio" (circa 30 treni).

La Divisione Trasporto Regionale ha posto particolare attenzione al miglioramento del comfort sia in termini di decoro ambientale, mediante la pellicolazione esterna di tutto il materiale rotabile con i colori sociali e con materiali antigraffiti, sia di comfort delle vetture, con interventi sull'arredo e sugli impianti di condizionamento. Per assicurare poi il miglior livello di pulizia del materiale è stato attivato un attento monitoraggio delle prestazioni effettuate dagli appaltatori, fornendo specifica formazione alle risorse utilizzate, volto a valutare in modo preciso la qualità del servizio reso in rapporto ai parametri fissati nei contratti. Nel corso del 2001 sono stati aperti ulteriori punti vendita esterni (che passano così dai 3.365 del 31/12/2000 ai 3.435 del 31/12/2001) e sono state installate 529 nuove macchine emettitrici di biglietti self-service destinate a servire le stazioni impresenziate o quei punti vendita il cui sportello funziona a orario ridotto.

La Divisione Cargo, ha avviato ad ottobre 2001 un programma organico e strutturale per il sistematico miglioramento della qualità, che si basa soprattutto su due progetti:

- la "Carta dei servizi Cargo" che ha lo scopo di rendere trasparenti i rapporti con la clientela ed alimentare i processi di miglioramento sia della puntualità sia della qualità del servizio offerto alla clientela;
- la "Certificazione ISO 9000 Divisione Cargo", attraverso cui, si è avviato l'approccio normativo alla Qualità, secondo lo standard internazionale della serie ISO 9000; a tal fine è previsto uno sviluppo progressivo per fasi, iniziando con interventi pilota presso le Unità di Business, gli Stabilimenti ed operando sui principali processi, al fine di pervenire al conseguimento della successiva certificazione.

L'ORIENTAMENTO AL CLIENTE

L'organizzazione di Trenitalia per mercati di riferimento risponde all'esigenza di dare il primato al cliente, non più come destinatario di una prestazione pre-confezionata, ma come origine di ogni opportunità da cogliere attraverso un coerente utilizzo di tutte le leve produttive finalizzate allo scopo.

L'orientamento alla clientela e la concentrazione delle risorse verso gli obiettivi specifici propri di ciascun segmento, permettono tra l'altro di perseguire obiettivi di "fidelizzazione" del cliente, strumento fondamentale per consolidare la propria base di clientela al fine di disporre di una "dote" di ricavi da reinvestire per migliorare la produzione.

In questa ottica, obiettivo della società è quello di migliorare la specializzazione e la personalizzazione dei servizi offerti agendo sulle combinazioni prezzo-prodotto e sugli attributi di qualità del servizio, operando uno sviluppo selettivo della gamma dei prodotti.

Nell'esercizio 2001 ciò si è concretizzato con nuove offerte commerciali che rispondessero alle esigenze della clientela. Si rammenta per la Divisione Passeggeri il nuovo catalogo scuola, che prevede un trattamento particolare per i gruppi scolastici e il lancio di una nuova offerta con benefit in sconti presso musei, parchi o mete internazionali, nonché l'introduzione a partire dall'1.3.2001 della possibilità di autorizzare il pernottamento in albergo nel caso in cui, per ritardo di un treno, venga a mancare l'ultima coincidenza serale; per la Divisione Trasporto Regionale si ricorda l'offerta "Giranapoli" (integrazione tra i vettori operanti nel comune di Napoli) nonché nuove tipologie di biglietti della Regione Marche. Per quanto attiene la Divisione Cargo, considerata la peculiarità del mercato della logistica e la tipologia dei clienti, si segnala che la stessa ha messo a punto una rete di "key account management" che copre l'intero territorio e consente un dialogo continuo tra il "client manager" e i propri clienti, in modo da fornire le risposte più adeguate alle esigenze sia pianificabili, sia dell'ultimo momento.

Un'altra area di intervento ha riguardato la gestione dei reclami al fine di facilitarne l'inoltro, ridurre i tempi di risposta e soprattutto intensificare il rapporto di comunicazione con i clienti per recepire critiche e suggerimenti utili per migliorare i servizi.

In tale ambito sono da segnalare le attività della Divisione Trasporto Regionale che ha istituito nuovi sportelli di raccolta reclami e ha creato un programma informatico specifico "Customer Data Base" che prevede una banca dati centrale e terminali decentrati presso tutte le Direzioni Regionali, e il nuovo progetto "gestione reclami" della Divisione Cargo, che si prefigge di definire puntuali procedure sia nei confronti dei clienti (risposte in tempi prefissati, modalità di inoltro ecc.), sia all'interno (analisi disservizi, individuazione correttivi ecc.).

LA SICUREZZA

Nell'anno 2001 Trenitalia ha consolidato il proprio modello organizzativo di gestione della sicurezza che si avvale ora della Direzione Sicurezza di Sistema e delle strutture Sicurezza di Sistema delle Divisioni di Trasporto e di UTMR.

In relazione al nuovo assetto societario del Gruppo FS, nel 2001 è stato pubblicato il primo Piano Annuale di Sicurezza della società, strutturato secondo le linee guida triennali indicate dall'Amministratore Delegato della Capogruppo. In esso sono stati indicati macro obiettivi di

sicurezza del triennio 2001-2003 per i quali nell'anno 2001 sono stati individuati specifici provvedimenti nei settori Esercizio, Lavoro e Ambiente.

Le attività previste nel settore dell'Esercizio riguardano le aree di intervento dei sistemi di gestione della sicurezza, dei rischi rilevanti, della tutela dei viaggiatori, degli interventi sul fattore umano e degli investimenti, mentre quelle nei settori del Lavoro e dell'Ambiente riguardano le quattro aree dei sistemi di gestione della sicurezza, dei rischi lavorativi, dei rischi ambientali e degli interventi sul fattore umano.

Sicurezza dell'Esercizio

Nell'ambito della sicurezza dell'esercizio si evidenzia che la maggior parte degli obiettivi previsti nel Piano Sicurezza 2001 è stata portata a termine. In particolare, si è dato avvio al recepimento delle Disposizioni emanate dal Gestore dell'Infrastruttura e sono stati predisposti i Protocolli per l'effettuazione di audit nei settori aziendali più direttamente coinvolti nelle attività con rilevanti ripercussioni sulla sicurezza. Per l'investigazione sistematica dei casi di superamento di segnali disposti a via impedita un apposito gruppo di lavoro ha dato avvio alla stesura dell'apposito Manuale Operativo, mentre sono stati adottati provvedimenti per migliorare l'assistenza ai viaggiatori in caso di treni fermi in linea o in galleria.

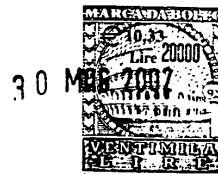
Per quanto riguarda ancora la sicurezza dell'esercizio ferroviario, in conseguenza dell'apertura del mercato di tale trasporto ad una pluralità di imprese, Trenitalia si è impegnata a fondo per consolidare i nuovi processi organizzativi atti a dare evidenza al Gestore dell'Infrastruttura della presenza delle condizioni necessarie al mantenimento del certificato di sicurezza.

Con il coordinamento della Direzione Sicurezza di Sistema e con il coinvolgimento di tutte le componenti aziendali divisionali, sono stati studiati e avviati idonei processi interni per dare seguito alle indicazioni contenute nelle singole disposizioni di RFI.

I principali temi specifici affrontati hanno riguardato l'immatricolazione del materiale rotabile, il sistema di acquisizione e mantenimento delle competenze del personale con mansioni di sicurezza, le procedure da adottare nei confronti del personale che si renda responsabile di gravi inconvenienti di esercizio, la distribuzione al personale delle pubblicazioni di sicurezza emesse da RFI, le modalità per l'accertamento ed il controllo dei requisiti di idoneità fisica e psico-attitudinale del personale, le modalità per lo svolgimento di accertamenti a seguito di inconvenienti di esercizio e per la nomina delle commissioni di indagine, le procedure per l'ammissione tecnica dei rotabili sulla rete.

I nuovi processi di sicurezza sono stati resi operativi attraverso specifiche disposizioni dell'Amministratore Delegato.

E' stata inoltre avviata nel 2001 la progettazione del Sistema di Gestione della Sicurezza, finalizzato a dare evidenza al Gestore dell'Infrastruttura della gestione in sicurezza di tutti i processi aziendali interessati.



2/4

Sicurezza sul Lavoro

Nell'ambito della sicurezza sul lavoro, nel gennaio 2001, è stata attivata una banca dati informatica che, collegata in rete con le postazioni delle unità produttive, consente di avere, in tempo reale, attraverso l'acquisizione tempestiva dei dati sugli incidenti occorsi, la conoscenza del fenomeno infortunistico e assumere le eventuali iniziative di prevenzione da adottare.

Per riuscire ad implementare un sistema di gestione di questo tipo, considerate le dimensioni dell'azienda e la dislocazione su tutto il territorio nazionale degli impianti, è stata avviata un'estesa attività di audit sulle varie tipologie di impianto con lo scopo di assicurare, ad ogni livello, il concreto adempimento della normativa di settore. Entro settembre 2002 verranno sottoposti a verifica i primi 70 impianti produttivi ed il processo proseguirà negli anni a venire fino a portare a certificazione, nel medio periodo, l'intera attività della società.

Sono proseguite inoltre, le attività già avviate nel 2000 riguardanti:

- la messa a punto e sperimentazione in vari siti di una metodologia per consentire ai datori di lavoro di autoverificare la corretta applicazione della normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro;
- la revisione del catalogo dei dispositivi di protezione individuale alla luce del D.Lgs. 475/92 e del D.Lgs. 692/94;
- l'aggiornamento delle disposizioni operative concernenti le modalità con cui viene effettuata la vigilanza congiunta negli impianti ferroviari, in collaborazione con il Ministero del Lavoro;
- la predisposizione delle "linee guida" per l'applicazione del D.P.R. 459/96, relativo all'attuazione delle "direttive macchine", allo scopo di costituire uno strumento di consultazione per i datori di lavoro, in grado di fornire chiarimenti sulle nuove regole concernenti l'acquisizione, l'installazione e la manutenzione delle macchine nuove e di quelle già in uso.

Infine, sulla base dell'impostazione e degli obiettivi triennali indicati nel Piano, anche quest'anno è in fase di predisposizione il Piano Annuale della Sicurezza per il 2002 che, oltre a proseguire ed implementare alcuni provvedimenti già avviati nel 2001, prevede, tra l'altro, l'elaborazione da parte della società del proprio Safety Management System, l'applicazione sul campo dei Protocolli di Audit nonché del Manuale Operativo per l'analisi dei casi di superamento di segnali disposti a via impedita.

Tutela dell'Ambiente

Nel corso dell'esercizio 2001 la società ha perseguito a tutti i livelli la tutela dell'ambiente, anche attraverso società del gruppo, quali Ecolog S.p.A., società detenuta da FS Cargo S.p.A., che opera nel settore del trasporto rifiuti.

E' da segnalare che nell'esercizio 2001 è stata completata la sperimentazione del manuale procedurale della sicurezza nelle due aree di Brindisi e Priolo, come anche la redazione del manuale procedurale per l'applicazione del nuovo sistema di gestione ad aree ad elevato rischio di crisi ambientale e ad elevata concentrazione di attività industriale, progetto già ampiamente illustrato nella relazione sulla gestione al bilancio 2000.

Per mantenere poi l'impegno assunto a livello internazionale tra le principali compagnie ferroviarie mondiali con la Dichiarazione di Oslo del 1998, la società ha formalizzato in 8 punti la sua Politica Ambientale. Questa politica, incentrata sul concetto di sviluppo sostenibile, intende ribadire il vantaggio ecologico del treno rispetto agli altri mezzi di trasporto che consente una progressiva riduzione delle emissioni inquinanti e del rumore.

Per assicurare l'attuazione di queste procedure di gestione e per garantire agli interlocutori esterni ed interni il miglioramento continuo delle performances ambientali, la società si sta dotando di un Sistema di Gestione integrato Ambiente/Sicurezza sul lavoro secondo gli schemi ISO 14001 e OHS 18001.

Anche grazie a questo sistema sarà possibile tenere, a breve, una contabilità ambientale precisa e strutturata che consentirà di redigere annualmente un Bilancio ambientale completo e documentato. Nel frattempo si procederà alla pubblicazione di un Rapporto ambientale che conterrà al suo interno una prima analisi dei consumi dell'azienda in termini di energia, materie prime e risorse.

Nell'ambito della tutela ambientale è importante sottolineare che in ottemperanza alla L. 10/91 al fine di favorire iniziative volte all'uso razionale dell'energia, al risparmio energetico ed allo sviluppo di fonti rinnovabili, la società ha costituito nel mese di giugno 2001 un proprio staff alle dipendenze dell'Energy Manager della società stessa.

Lo staff articolato per Divisione/Unità, come fase di avvio delle attività ha monitorato i consumi energetici ripartendoli nelle tre tipologie principali: impianti industriali, stazioni e uffici.

I dati del censimento, ripartiti per fonti energetiche (elettriche e termiche), sono stati raggruppati per "centri di consumo", individuando un Referente locale incaricato di raccogliere e monitorare i dati tecnici delle potenze installate, dei consumi e delle caratteristiche di ogni singolo impianto utilizzatore e gli interventi necessari a favorire l'uso razionale dell'energia.

A fine 2001 sono stati tenuti i corsi di aggiornamento/formazione di base per la figura professionale di "Responsabile Locale per l'energia".

In tale ambito è stato predisposto un piano che prevede:

- nel breve termine (anni 2002-2003)
 - la verifica dei costi sostenuti per il consumo di energia elettrica e l'attuazione degli interventi di rifasamento;
 - la verifica dei costi per l'illuminazione, in particolare delle aree esterne agli impianti, al fine di dotarli di dispositivi automatici atti sia alla parzializzazione che alla diminuzione del flusso luminoso coerentemente con le condizioni localmente ricercate;
 - la revisione dei contratti di fornitura delle varie fonti energetiche al fine di verificarne la congruità rispetto ai consumi effettivi;
 - l'installazione di specifici impianti fotovoltaici su prototipi di materiale rotabile (progetto partecipante al programma UE "LIFE");
- nel medio termine (anni 2004-2005)

- l'installazione di impianti pilota di produzione di energia rinnovabile (eolica o fotovoltaica) sui tetti dei fabbricati adibiti ad uso civile;
- nel lungo termine (oltre l'anno 2005)
- la realizzazione del "Treno Ambientale", ovvero la progettazione, in partnership con le maggiori aziende produttrici di materiale rotabile, di nuovi modelli di treno ad alta efficienza energetica;
- la realizzazione di proprie centrali di produzione di energia elettrica ad elevati rendimenti.

INVESTIMENTI

L'ammontare complessivo degli investimenti tecnici relativi all'anno 2001 è stato pari a circa 900 milioni di euro, come incremento delle immobilizzazioni da riferirsi principalmente a commesse di acquisto, revamping e manutenzione ciclica del materiale rotabile.

Nel seguito vengono evidenziati gli elementi di attività riferiti agli investimenti che caratterizzano l'andamento nell'esercizio per singola Divisione/Unità:

Divisione Passeggeri

Nel corso dell'anno, la Divisione ha effettuato investimenti per circa 290 milioni di euro; in particolare sono stati avviati due interventi importanti relativi al materiale rotabile ETR 500:

- l'allungamento delle composizioni dei treni da 11 a 12 carrozze per 57 convogli ETR 500 in modo tale da soddisfare al meglio le esigenze riscontrate sul mercato specialmente nelle tratte e nelle giornate critiche della settimana dove, già oggi, il load factor anche in prima classe supera i livelli critici (oltre l'80%);
- l'omologazione dell'ETR 500 e la predisposizione di 3 convogli ETR 500 per l'Alta Velocità francese per fornire, nell'anno 2003, una coppia di treni Milano-Parigi nell'ambito dell'accordo Artesia con le Ferrovie Francesi (SNCF).

E' da porre in evidenza, inoltre, l'ammodernamento dei sistemi informatici, in particolare nell'area Vendita/Informazione con la sostituzione completa del vecchio sistema di prenotazione FS ed il potenziamento del sito WEB Trenitalia e dell'*e.commerce*.

E' da sottolineare che l'esercizio è stato interessato da una intensa attività di rivisitazione del posizionamento dei prodotti della Divisione, che si concretizzerà nel 2002 con l'avvio di numerose iniziative di investimenti per accompagnare le nuove azioni individuate sul mercato.

Divisione Trasporto Regionale

Gli investimenti dell'esercizio 2001 ammontano a 490 milioni di euro circa ed hanno riguardato per 450 milioni il materiale rotabile e per 40 milioni altre tipologie di investimenti.

Gli investimenti 2001, considerato lo sviluppo del settore Trasporto Regionale, hanno riguardato soprattutto il materiale rotabile sia come nuove acquisizioni sia come attività di revamping ed interventi di restyling.

Le nuove acquisizioni del periodo sono state relative principalmente a n° 15 convogli TAF e 36 locomotive leggere E 464, mentre per quanto concerne l'attività di revamping è stato realizzato il condizionamento completo delle automotrici ALN 663/668 ed è inoltre proseguita l'attività di condizionamento sulle carrozze Media Distanza Vestibolo Centrale. In relazione, poi, al restyling, gli interventi di miglioria eseguiti nel parco rotabili della Divisione sono stati mirati anche ad elevare il comfort di viaggio delle carrozze; tali interventi interessano sia mezzi leggeri diesel che carrozze.

Nell'area commerciale sono stati effettuati investimenti riguardanti i sistemi di bigliettazione nonché il rinnovo di attrezzature presso gli impianti ed a bordo treno.

Divisione Cargo

Nel corso dell'esercizio 2001 sono stati effettuati investimenti per circa 90 milioni di euro, di cui il 68%, ha interessato la manutenzione incrementativa dei carri e delle locomotive. Le altre tipologie di investimento sono riconducibili principalmente a revamping materiale rotabile (3 milioni di euro circa), reingegnerizzazione manovra (8 milioni di euro circa), acquisto rotabili (2 milioni di euro circa), tecnologie di bordo (2 milioni di euro circa) e altri interventi (13 milioni di euro circa).

Tali investimenti hanno avuto come obiettivo:

- l'aumento della disponibilità/produttività di locomotive da treno e da manovra nonché di carri, anche sotto il profilo della maggiore affidabilità e capacità di trasporto;
- il miglioramento della produttività e della sicurezza nelle Officine di Manutenzione rotabili e negli Scali Terminali Merci, attraverso un piano d'introduzione di nuovi macchinari ed attrezzature nonché il mantenimento in efficienza di quelli già in uso;
- il miglioramento della sicurezza e della regolarità dell'esercizio con l'avvio delle installazioni delle nuove tecnologie di bordo (progetto "scatola nera" integrato con il dispositivo "vigilante");
- lo sviluppo di sistemi informatici, tra i quali in particolare i progetti "Gestione Impianti e Rotabili", "Orario", "Programmazione Risorse", "Gestione Operativa e Sistemi Internazionali" e "Manutenzione";
- l'impulso all'attività "Studi e Ricerche" di prodotti e tecnologie di tipo innovativo in grado di migliorare i processi di produzione e lo sviluppo del traffico.

Unità Tecnologie Materiale Rotabile

Gli investimenti realizzati da UTMR nel corso dell'anno 2001 ammontano a 30 milioni di euro circa ed hanno riguardato prevalentemente i seguenti progetti:

- GEIE/ERTMS relativo all'ammodernamento tecnologico di bordo per 3 milioni di euro circa;

