

## TRENITALIA S.p.A.

- 2002, la partecipazione di Trenitalia nel fondo consortile è passata al 14,3%. Successivamente Trenitalia, a seguito dell'ingresso di altri consorziati, è tornata alla percentuale di partecipazione originaria (13%).
- In data 27 maggio 2002 il Cav. Gr.Cr. Gianni Campi è subentrato per la carica di Sindaco effettivo al rag. Carlo Sandro Croce. In pari data il prof. Umberto Bertini è subentrato per la carica di Consigliere al dott. Giovanni D'Ambros.
  - In data 27 maggio 2002 l'Assemblea Ordinaria della società ha approvato i Contratti di Servizio biennali (2002-2003) con le Regioni Umbria, Puglia, Lazio, Veneto e Marche.
  - In data 18 giugno 2002 l'Assemblea dei soci della società svedese SVE RAIL - ITALIA AB (al 50% di Trenitalia) ha deliberato di procedere allo scioglimento della società rinviando la decisione relativa alla forma più appropriata da adottare.
  - In data 1 luglio 2002, nell'ambito delle azioni di ristrutturazione dell'assetto degli impianti industriali della società, è stata chiusa l'Officina Grandi Riparazioni di Saline Joniche (Reggio Calabria);
  - In data 15 luglio 2002 la Capogruppo ha versato alla società gli ulteriori sette decimi (pari a 506.127.650 euro) dell'aumento di capitale sociale deliberato in data 20 febbraio 2002.
  - In data 19 luglio 2002 sono state costituite da Trenitalia S.p.A. le società "HYDROITALIA S.r.l.", "HYDROITALIA DUE S.r.l." e "HYDROITALIA TRE S.r.l." a socio unico, aventi per oggetto la gestione e valorizzazione degli impianti di depurazione idrica.
  - In data 20 luglio 2002 il treno espresso 1932 "Freccia della Laguna" deragliava nei pressi della stazione di Rometta Marea (Messina), probabilmente a causa di un problema tecnico all'infrastruttura. Il bilancio del deragliamento, che ha interessato il locomotore e quattro carrozze, è risultato purtroppo tragico, con numerosi morti e feriti. Si ribadisce come le eventuali responsabilità civili che dovessero essere accertate a carico della società, sarebbero coperte (per la parte eccedente la franchigia) da specifiche polizze assicurative.
  - In data 25 luglio 2002 la Commissione Trasporti della Camera dei Deputati ha espresso parere favorevole sullo schema di "Contratto di Servizio tra Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e Trenitalia S.p.A." per il periodo 2000-2001.
  - In data 29 luglio 2002 è stato costituito il consorzio TREN&BUS partecipato da Trenitalia S.p.A. e Cotral S.p.A. per lo sviluppo del trasporto integrato ferro-gomma nella regione Lazio.
  - In data 18 ottobre 2002 l'Assemblea Consortile del consorzio Napolipass ha deliberato la variazione della denominazione sociale in Consorzio UNICO CAMPANIA, l'aumento del Fondo consortile e l'ammissione di Trenitalia come nuovo consorziato con una quota del 14%.
  - In data 29 ottobre 2002 il C.d.A., in ottemperanza a quanto disposto dalla Capogruppo in merito all'applicazione del Decreto Lgs. 231/01, ha individuato quale Organismo interno di Vigilanza, la Direzione Audit che, per soddisfare il requisito di indipendenza, avrà l'obbligo di informare il Collegio Sindacale ed il Vertice. Inoltre, ha deliberato che per le società

## Relazione sull'andamento della gestione dell'esercizio 2002

controllate ove l'Organismo di Vigilanza non sia la funzione di Audit, ma un'altra unità organizzativa, questa "per l'esecuzione delle operazioni necessarie all'espletamento della funzione di controllo" dovrà avvalersi in service della struttura di Audit della controllante, come consentito dal Decreto medesimo.

- In data 31 ottobre 2002 la società partecipata ICF Intercontainer Interfrigo Soc. Coop. a r.l. è stata trasformata in Società Anonima.
- In data 16 dicembre 2002, come meglio specificato nell'ambito del successivo paragrafo "Gestione Finanziaria" della presente Relazione, è stato stipulato un nuovo contratto di finanziamento per 360 milioni di euro sempre con la Banca OPI S.p.A per la copertura di fabbisogni finanziari per investimenti fissi e circolante aggiuntivo, alle stesse condizioni del finanziamento ottenuto in data 11 marzo 2002. Tale finanziamento è stato erogato in data 16 dicembre per 135 milioni di euro e in data 19 dicembre per i restanti 225 milioni di euro.

**RISORSE UMANE**

Nell'esercizio 2002, la consistenza del personale della società ha rilevato un incremento di 1.220 unità. Tale incremento tiene presente l'effetto del trasferimento avvenuto dalla consociata Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. del personale appartenente agli Uffici Materiale Rotabile (UMR) pari a 1.567 unità. Se valutiamo la variazione della consistenza al netto di tale elemento, si evince che anche nel corso del 2002 è proseguita la diminuzione delle consistenze derivanti dall'effetto differenziale tra assunzioni/uscite da mercato (rispettivamente circa 2.000 unità le prime e circa 2.300 le seconde), garantendo un ampio turn-over che ha consentito di ridurre l'età media di Trenitalia e conseguentemente il livello inquadramento medio.

**Personale Impiegato**

	31.12.2002	31.12.2001
Divisione Passeggeri	16.028	15.633
Divisione Cargo	14.932	14.149
Divisione Trasporto Regionale	21.882	21.862
Unità Tecnologie Materiale Rotabile	4.818	4.965
Staff Centrali	361	192
<b>Totale (*)</b>	<b>58.021</b>	<b>56.801</b>

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

## TRENITALIA S.p.A.

La società ha inoltre proseguito nelle attività di formazione professionale del personale avviate nel 2001; a tal fine ha predisposto un piano di formazione per macroaree, per ognuna delle quali sono identificati specifici progetti:

- La Formazione Istituzionale finalizzata ad adeguare, sviluppare e consolidare le competenze (conoscenze ed abilità) trasversali, necessarie ai diversi livelli dell'organizzazione, in funzione delle evoluzioni organizzative e dei modelli di sviluppo manageriali. Si rivolge principalmente a dirigenti e quadri e a specifiche popolazioni chiave (es. neolaureati).
- La Formazione di Business, finalizzata ad adeguare, sviluppare e consolidare le competenze (conoscenze e abilità) di business relativamente ai processi gestiti da ciascuna Divisione/Unità (marketing, vendita, assistenza alla clientela, produzione, manutenzione del prodotto treno etc.) in funzione delle evoluzioni di scenari di mercato e obiettivi di business. Si rivolge principalmente a dirigenti, quadri e a popolazioni chiave (commerciali). Ha l'obiettivo primario di assicurare la sostenibilità del business e l'efficacia e competitività dell'azione specifica.
- L'Aggiornamento Tecnico-Professionale, finalizzato ad adeguare, sviluppare e consolidare le conoscenze tecniche connesse ai cambiamenti tecnologici, normativi e organizzativi delle strutture produttive di appartenenza. Si rivolge a tutti, con particolare enfasi alle popolazioni che ricoprono ruoli prettamente operativi. Ha l'obiettivo primario di assicurare l'efficienza delle attività lavorative, secondo i processi in cui sono inserite competenze/abilità tecniche connesse ai cambiamenti tecnologici, normativi e organizzativi delle strutture produttive di appartenenza.

Da ultimo si segnala che, in data 1° aprile 2003, è stata convenuta con le OO.SS., in una intesa preliminare, l'erogazione di un importo medio "una tantum", a copertura del periodo precedente la vigenza del nuovo contratto (1 gennaio 2000-31 dicembre 2002), pari a 1.600 euro comprensivo del Premio di Risultato 2002.

Al netto di quanto già accantonato per il suddetto Premio di Risultato 2002 e tenuto conto che Trenitalia ha cominciato ad operare dal 1° giugno 2000, l'onere di competenza 2002 ammonta a 27,3 milioni di euro, mentre ammonta a 43,3 milioni di euro quello riferito agli anni precedenti.

Pertanto l'onere 2002 è stato ricompreso tra i costi di personale, unitamente a quanto già accantonato per il Premio di Risultato, mentre l'onere relativo agli anni precedenti è stato iscritto tra gli oneri straordinari.

*Sicurezza sul Lavoro*

Al centro di tutti i processi e dell'attività della società sono posti l'uomo e la sua incolumità psico-fisica. Per raggiungere tali obiettivi la partecipazione ed il coinvolgimento di tutte le componenti aziendali è un requisito fondamentale per raggiungere gli obiettivi di prevenzione.

Trenitalia nel corso del 2002 ha intensificato la sua azione attraverso lo sviluppo di progetti ed attività tesi ad alimentare la cultura della prevenzione.

In particolare durante l'anno trascorso sono state focalizzate le seguenti attività:

- attività di audit negli impianti, relativamente alla gestione della sicurezza sul lavoro e dell'ambiente; per svolgere detta attività sono stati organizzati appositi corsi di formazione per il personale coinvolto;

## Relazione sull'andamento della gestione dell'esercizio 2002

- è stata progettata ed avviata una "Campagna Sicurezza sul Lavoro" volta ad accrescere nel personale la cultura della sicurezza e della salute nei luoghi di lavoro;
- è stato implementato il "Sistema di Gestione Ambiente e Sicurezza" su sette siti pilota che entro il 2003 dovranno essere certificati secondo le norme ISO 14001 e OSHAS 18001;
- è stata avviata la procedura denominata "Analisi degli Infortuni" che consentirà di conoscere le cause immediate e remote che portano agli eventi lesivi e sarà utilizzata per creare strumenti di prevenzione atti a combattere il fenomeno infortunistico;
- si è consolidata l'utilizzazione della "Banca Dati Infortuni sul Lavoro" che consente di emanare con frequenza mensile il Report Infortuni di Trenitalia e permette una dettagliata analisi del fenomeno infortunistico sia a livello societario che di singola Unità produttiva;
- è stata completata e diffusa la prima procedura concernente gli adempimenti relativi al settore antincendio e sono state definite le procedure per la gestione delle più diffuse tipologie di macchine ed attrezzature presenti negli impianti produttivi;
- è stato realizzato un benchmark con le ferrovie francesi (SNCF) e tedesche (DB) per uniformare gli indicatori infortunistici al fine di rendere omogenei i dati statistici del fenomeno in questione;
- è stato infine avviato il progetto per la predisposizione delle "linee guida per la valutazione del rischio del personale di bordo" (macchina e viaggiante) con lo scopo di fornire ai datori di lavoro uno strumento che faciliti i compiti di istituto.

**QUALITÀ DEL SERVIZIO, ORIENTAMENTO AL CLIENTE  
E SICUREZZA, PARAMETRI ESSENZIALI  
DELLA MISSIONE DI TRENITALIA****La Qualità del Servizio**

Nel 2002 la società, al fine di proseguire nell'opera di miglioramento del servizio offerto alla clientela, ha elaborato la Carta dei Servizi 2002 di Trenitalia, un impegno nei confronti dei clienti, basato sul dialogo 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 i reclami e le richieste.

E' stato messo a punto, inoltre, un sistema di gestione per la qualità di Trenitalia sulla base di un modello riconosciuto e condiviso dalle principali aziende europee (EFQM - European Foundation for Quality Management).

Esso serve per guidare e sostenere il cambiamento verso obiettivi d'eccellenza tramite politiche, strategie e piani per la qualità, coerenti con i valori del Codice Etico del Gruppo e con gli obiettivi del Piano d'Impresa, quali:

- l'orientamento ai risultati;
- l'attenzione al cliente;

## TRENITALIA S.p.A.

- la gestione in termini di processi e di fatti;
- il coinvolgimento e lo sviluppo delle persone.

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

La Divisione Passeggeri, a seguito del lancio del Master Plan per la qualità della Divisione, ha intrapreso le seguenti iniziative:

- avvio dei progetti di sviluppo ed implementazione del Sistema di Gestione per la Qualità in 20 impianti territoriali, 10 della Zona Operativa e 10 dell'Area Commerciale;
- definizione dei processi della Divisione che impattano sulla Customer Satisfaction, sulla People Satisfaction e sul Business aziendale, definiti processi "chiave", per i quali è stato avviato un processo di reingegnerizzazione;
- sviluppo della cultura per la Qualità attraverso la progettazione e l'erogazione di corsi di formazione;
- effettuazione di una prima autovalutazione secondo il modello EFQM del management della Zona Operativa Nord-Est;
- avvio dell'organizzazione del Sistema di Monitoraggio del Sistema di Gestione per la Qualità della Divisione.

La Divisione nel corso del 2002 ha migliorato la qualità del servizio, infatti relativamente alla puntualità la percentuale dei treni a media/lunga percorrenza arrivati a destinazione puntuali o, comunque con un ritardo complessivo nella fascia 0-15 minuti è passata dall'86% del 2001 all'86,6% del 2002. In particolare, per la flotta ES\*, si è registrato un incremento più sensibile passando dall'87% del 2001 all'89,5% del 2002.

Anche per quanto attiene la pulizia dei treni si è registrato un lieve miglioramento, nonostante le difficoltà avute nei primi mesi del 2002 a seguito del ritardo nella possibilità di applicare i nuovi contratti di pulizia e delle forti proteste del personale delle ditte appaltatrici, grazie al nuovo sistema di monitoraggio quotidiano del livello qualitativo delle prestazioni rese dalle ditte (ad eccezione del lotto relativo alla Sicilia, avviato a febbraio 2003); si è inoltre attivato uno specifico piano di intervento sulle carrozze IC e Notte attraverso attività di piccola manutenzione straordinaria e, in alcuni casi, di pulizia radicale (tale piano è stato accompagnato da controlli qualitativi effettuati direttamente da Dirigenti e Quadri della Divisione); è stata integrata la pulizia a bordo treno con un ulteriore servizio di pulizia toilette, su IC a lunga percorrenza, durante le soste in stazione superiori a 10 minuti ed intensificato il controllo parchi vetture, attraverso anche vigilanza privata, per ridurre l'uso dei convogli come rifugio da parte di clochard.

Nella tradizione di particolare attenzione per le esigenze di mobilità che sorgono in occasione delle principali festività o di momenti di grande aggregazione sociale, la Divisione ha inoltre organizzato, nel 2002, un totale di 859 treni straordinari trasportando circa 515.000 passeggeri, con un rilevante sforzo umano, tecnico ed organizzativo. Tra le manifestazioni, grande importanza hanno avuto la Santificazione di Padre Pio, la Santificazione di Josè Maria Escrivà de Balaguer e numerose manifestazioni sindacali e sociali. Particolare rilievo, poi, va dato allo speciale sforzo che la Divisione sta conducendo per compendiare gli obiettivi di servizio sociale con quelli, pre-

## Relazione sull'andamento della gestione dell'esercizio 2002

visti, di economicità e redditività del proprio business, elementi molto critici per questo tipo di servizi.

È da segnalare, infine, che per la riqualificazione del prodotto Notte si è intervenuti sul piano della sicurezza estendendo il servizio di vigilanza Polfer da 30 a 45 treni considerati a rischio, dotando il personale di bordo di telefono cellulare e istituendo un servizio di assistenza a bordo da parte di società di vigilanza esterne.

La Divisione Trasporto Regionale nel corso del 2002 ha proseguito l'opera di miglioramento del servizio offerto alla clientela, curando particolarmente i rapporti in termini di comunicazione, di puntualità, di sistemi di bigliettazione, decoro e pulizia dei treni.

Relativamente alla pulizia e confort dei treni è proseguita la politica di miglioramento delle condizioni di confort percepite dalla clientela della Divisione. In particolare, sono stati immessi nuovi materiali (treni ad alta frequentazione) e sono proseguiti gli interventi di riqualificazione e rifacimento degli arredi interni delle carrozze e di installazione degli impianti di climatizzazione.

Nell'ambito della pulizia, con l'attuazione del nuovo sistema di controllo delle prestazioni rese, diverso dalle semplici autocertificazioni rilasciate nel 2001 dalle ditte appaltatrici, è stato possibile constatare un miglioramento della qualità ambientale dei treni, pur se non ancora in linea con le attese della clientela. Infatti, l'addestramento del personale addetto al controllo dei servizi di pulizia ha consentito l'aumento delle contestazioni e, conseguentemente, delle penalità inflitte agli appaltatori.

Le pulizie esterne dei treni sono risultate in linea con gli obiettivi della Carta dei Servizi nazionale, mentre non sono ancora stati raggiunti gli obiettivi riguardanti il condizionamento dei treni, anche perché ancora in corso.

Per quanto riguarda il fattore puntualità i buoni risultati ottenuti nel corso del 2001 vengono confermati anche dall'andamento dell'anno 2002. Infatti, la percentuale di puntualità dei treni della Divisione, in costante crescita dal 1999, risulta pari al 90% (89% nel corso del 2001) per ritardi contenuti entro i primi cinque minuti, mentre risulta pari al 97%, come nel 2001, qualora il termine di confronto siano i primi quindici minuti di ritardo: quindi risultano ampiamente raggiunti gli obiettivi fissati dalla Carta dei Servizi nazionale rispettivamente dell'86% e del 96%. Tale risultato ha permesso alla Divisione di aumentare l'obiettivo fissato per l'anno 2003 in termini di percentuale di puntualità di arrivi entro 5 minuti, riportandolo dall'86% del 2002 all'88%. Per la categoria dei treni interregionali, l'obiettivo del 91% dei treni in arrivo con un ritardo massimo di quindici minuti, è stato superato, essendo stato raggiunto il 92%.

Nell'ottica sempre di migliorare il servizio offerto alla clientela, la Divisione ha proseguito la costante modulazione della diffusione dei punti vendita nel territorio. Al 31 dicembre 2002, le biglietterie operanti gestite direttamente dalla Divisione sono 359 (rispetto alle 366 esistenti al 31/12/2001). A tale canale di distribuzione devono aggiungersi i punti vendita gestiti da terzi quali cooperative giovanili, associazioni pro-loco, ecc..

Al 31 dicembre 2002, risultano convenzionati 3.450 punti vendita esterni (3.435 nel 2001) ed inoltre sono operanti:

- 636 macchine emittitrici di biglietti self-service, già installate nel 2001 presso le stazioni impresenziate e per le quali, nel corso dell'anno 2003, verrà attivata la vendita con carte di credito e bancomat;

## TRENITALIA S.p.A.

- 250 emettitrici da banco ETF2000, la cui rete di vendita è destinata a crescere dato che sono in corso di stipula ulteriori contratti con categorie di distributori e singoli rivenditori.

Per quanto riguarda le stazioni impresenziate, di cui si è appena accennato, sono state completate installazioni di monitor presso l'80% di esse, rispetto all'obiettivo del 71% fissato dalla Carta dei Servizi.

Si segnala infine, che le biglietterie della società con la consegna, come da programma, dei quantitativi di euro necessari per la corresponsione dei resti nei primi giorni di circolazione della nuova moneta europea, hanno brillantemente superato i problemi connessi alla circolazione della stessa. Anche l'adeguamento delle macchine self-service per l'emissione di biglietti con prezzi in Euro, è stato tempestivamente e positivamente attuato.

La Divisione Cargo, coerentemente con le linee tracciate dal Master Plan per la Qualità di Trenitalia, ha operato lungo le linee previste dal "Programma qualità Cargo 2002-2004", articolato nei seguenti progetti:

- certificazione progressiva UNI EN ISO 9001:2000 della Divisione;
- creazione del sito Internet dedicato ai clienti;
- Carta dei Servizi Cargo;
- costituzione di un sistema di monitoraggio della Qualità;
- iniziative e progetti di miglioramento per la diffusione della cultura della Qualità, la sensibilizzazione del personale e il progetto "Innovare per Migliorare".

Con riferimento alla certificazione ISO 9000, progetto da considerare prioritario nell'ambito della gestione della qualità in Divisione Cargo, le più significative attività svolte sono state relative alla elaborazione del modello di sviluppo del "Sistema di Gestione per la Qualità", coerente con lo standard internazionale della serie ISO 9000:2000 per pervenire alla progressiva certificazione. In data 19 dicembre 2002 l'Organismo di certificazione internazionale SGS ha emesso la certificazione UNI EN ISO 9001:2000 del Sistema Gestione per la Qualità della Divisione Cargo relativamente ai "processi di vendita" afferenti alle strutture di Business della Divisione. Durante il 2002 è stato anche individuato il trasporto delle merci pericolose quale ambito da sottoporre a titolo sperimentale al processo di qualità. Per avvenire alla certificazione di detto processo, considerando che è necessaria la rilettura di tutte le procedure operative, alla luce di un quadro normativo di settore, nazionale e internazionale, in significativa evoluzione, è stato avviato il percorso per l'implementazione della norma internazionale ISO 9000:2001, integrato con la norma ISO 14001 per la gestione ambientale e lo standard OHSAS 18001 per la salute e la sicurezza del lavoro.

Riguardo al nuovo sito Internet della Divisione si segnala che esso risponde all'esigenza fondamentale di essere ancora più vicini alla clientela, mettendo a disposizione uno strumento tale da facilitare e velocizzare la diffusione e lo scambio delle informazioni.

Il sito ([www.cargo.trenitalia.it](http://www.cargo.trenitalia.it)) si articola in due sezioni distinte:

- una di accesso libero, con contenuto prettamente informativo e di comunicazione (quali ad esempio notizie dettagliate su impianti, tipologie di carri, contatti commerciali, ecc.);
- l'altra, con accesso tramite password, riservata ai clienti titolari di un contratto di trasporto, che contiene informazioni di esclusivo interesse dei sin-

## Relazione sull'andamento della gestione dell'esercizio 2002

goli clienti e funzionalità operative connesse al processo di trasporto (quali ad esempio il monitoraggio dei carri, la compilazione elettronica delle lettere di vettura, l'archivio delle lettere di vettura con carri associati e monitoraggio integrato, la richiesta carri on line, ecc.).

Gli obiettivi del sito Internet Cargo sono quindi:

- promuovere il trasporto ferroviario delle merci con una comunicazione più efficace e tempestiva;
- rafforzare il rapporto con i clienti attraverso l'erogazione di servizi a valore aggiunto complementari al trasporto;
- assumere un linguaggio comune e condiviso che favorisca lo scambio dei dati e delle informazioni all'interno della catena costituita dalla rete degli attori interessati al trasporto merci;
- condividere con i clienti uno strumento informativo che favorisca l'allineamento dei processi e generi reciproche efficienze.

**L'orientamento al Cliente**

La società ha proseguito nel suo impegno per aumentare la credibilità nei confronti di tutti i suoi interlocutori, puntando quindi sul miglioramento della propria immagine verso il sistema dei clienti, attraverso una costante attenzione ai parametri indicati dalla Carta dei Servizi 2002 ed agli obiettivi quali-quantitativi definiti e, in generale, attraverso un'offerta di servizi sempre più vicina alle esigenze del pubblico.

Infatti, un elevato livello della qualità dei servizi offerti, nonché una specializzazione e una personalizzazione degli stessi, rappresenta la leva fondamentale per attrarre nuova clientela ed aumentare il mercato del sistema "treno", sia nel settore passeggeri sia in quello merci.

Per il raggiungimento degli obiettivi suddetti la società si è dotata di metodologie di verifica e misurazione della "customer satisfaction" al fine di monitorare la gestione e di intervenire sia per l'eliminazione di inefficienze e disservizi, sia per acquisire suggerimenti migliorativi della clientela.

Nel seguito vengono evidenziati gli interventi più significativi posti in essere dalle singole Divisioni nel corso del 2002.

La Divisione Passeggeri, in tale ambito, ha svolto importanti azioni quali l'attivazione di un Call Center Unico Nazionale (n. 892021) che sostituisce i vecchi numeri di FS-informa e della Biglietteria telefonica permettendo di accedere ai servizi Informazioni, Prenotazione e Vendita e Prenotazioni IC Card. Il nuovo numero consente al cliente di passare dal servizio Informazioni al servizio Prenotazione e Vendita in qualsiasi momento della telefonata. Le vendite effettuate tramite questo canale sono notevolmente aumentate grazie alla possibilità di ritirare i biglietti presso i Self-Service di stazione. Altra iniziativa di rilievo, sempre nell'ambito della comunicazione, è stata, in occasione del nuovo orario, la predisposizione, nelle maggiori stazioni, di appositi desk informativi per presentare le principali novità introdotte.

Tra le iniziative di fidelizzazione del cliente ricordiamo il programma "Formula treno" rivolto ai soci Club Eurostar e ai possessori di un prodotto nominativo, il "Programma in treno" rivolto alle aziende ed, infine, il programma "Intercity Card" (valido anche per tutto il 2003) che permette,

## TRENITALIA S.p.A.

acquistando biglietti IC, di accumulare punti che consentono di vincere viaggi in treno ed altri benefit appositamente scelti con i partner della Divisione.

Per quanto riguarda il settore offerte commerciali, è opportuno citare la campagna promozionale di maggior successo "I sabato di Trenitalia" che, inizialmente prevista per incrementare l'utilizzo dei treni IC ( a soli 10 euro) in un giorno considerato di bassa frequentazione, è poi stata estesa ad altre tipologie di treno.

Dalle indagini di Customer Satisfaction effettuate a luglio 2002 dall'istituto Doxa S.p.A., è emerso un buon recupero sull'anno precedente; se fattori critici appaiono ancora la Pulizia a bordo treno (50,9% dei soddisfatti) e la Puntualità (57,7% dei soddisfatti), fattori che contribuiscono per oltre il 35% alla definizione del giudizio complessivo, quest'ultimo è risultato positivo attestandosi al 68,3% dei soddisfatti; in particolare si evidenzia che la "permanenza a bordo treno", fase sulla quale l'azione della Divisione può direttamente incidere per migliorare il servizio offerto alla clientela, ha registrato un giudizio positivo del 69,1%.

La Divisione Trasporto Regionale ha pubblicato nel 2002 la prima edizione delle 21 Carte dei Servizi Regionali/Provinciali che, oltre a ribadire gli impegni assunti a livello nazionale con la Carta dei Servizi di Trenitalia, ha formalizzato gli specifici impegni presi dalla Divisione per ogni realtà territoriale sia in tema di qualità del servizio erogato che in tema di comunicazione.

La Divisione ha registrato un ulteriore miglioramento dell'efficienza del sistema di gestione dei reclami che, attraverso nuovi canali di dialogo (nuovi recapiti telefonici pubblicati sulle Carte dei Servizi Regionali/Provinciali ecc.) con la clientela rispetto a quelli già sviluppati nel 2001 (istituzione di nuovi sportelli, incontri con associazioni rappresentative dei clienti, rivista "Amico treno" e sito internet della Divisione) ha permesso un miglioramento sia nella gestione qualitativa del singolo reclamo (presa visione dei suggerimenti della clientela), sia nella gestione quantitativa (conseguente evasione dei reclami con tempi medi di risposta contenuti entro i limiti stabiliti dalla Carta dei Servizi).

Nel quadro del miglioramento della qualità del servizio offerto, ed in particolare con riferimento alla comunicazione con la clientela, il personale di scorta, già munito nel corso del 2001 di telefono cellulare, è stato dotato di un manuale operativo, sottoforma di schede di facile consultazione, per agevolarne il servizio a bordo treno. È in via di sviluppo un progetto per dotare il personale di scorta di terminali mobili palmari che consentiranno di semplificarne i compiti rendendo più rapido il servizio. Al personale in parola sono stati dedicati, inoltre, appositi corsi di istruzione professionale per agevolarlo nel rapporto con il cliente.

Nel mese di luglio si è avuto un primo riscontro sul nuovo corso intrapreso dalla Divisione. Infatti, a livello territoriale è stata effettuata una indagine su un campione complessivo di 8.483 soggetti, volta a registrare il grado di soddisfazione del viaggio nel suo complesso (cosiddetta fase "door to door"), relativa anche alla preparazione del viaggio, all'afflusso/deflusso in stazione e alla permanenza sul treno.

Il risultato di tale indagine, nonostante i giudizi non ancora pienamente rispon-

## Relazione sull'andamento della gestione dell'esercizio 2002

denti agli obiettivi definiti relativi alla pulizia (47,1% di soddisfazione) e alla climatizzazione (44,8% di soddisfatti anche perché il programmato rinnovo della climatizzazione del parco rotabili è ancora in corso di ultimazione), è stato complessivamente positivo (73,3% di soddisfatti); in particolare, anche in questo caso, la "permanenza a bordo treno", fase sulla quale l'azione della Divisione può direttamente incidere per migliorare il servizio offerto alla clientela, ha registrato uno dei migliori indici di soddisfazione (71,6%).

Per quanto attiene la Divisione Cargo, si segnala che nel corso del 2002 è proseguito il processo di verifica della "Customer Satisfaction", già avviato nel 2001, basato su un'indagine diretta, per un vasto campione di clienti della Divisione, per poter disporre di una visione quanto più completa possibile sul grado di soddisfazione del servizio fornito. La Divisione ha, inoltre, avviato una partnership strutturata (e metodologicamente avanzata) fra la struttura Qualità e la Direzione Mercati, al fine di condividere il sistema di misurazione della Customer Satisfaction in modo da poter utilizzare i relativi risultati delle misurazioni semestrali anche per alimentare i processi di miglioramento continuo sia dei livelli di performance divisionali, sia della soddisfazione della clientela. Durante l'esercizio 2002 è stato messo a punto il documento della Carta di Servizi Cargo 2003 che esprime un primo modello di rappresentazione delle caratteristiche del servizio offerto attraverso i principali cinque fattori della Qualità (puntualità dei treni, affidabilità, sicurezza del trasporto, flessibilità, informazioni e rapporti con la clientela) ed il giudizio complessivo della clientela.

Un'altra area di intervento ha riguardato la gestione dei reclami ed in tale ambito si segnala che la Divisione ha messo a punto una procedura per la "gestione dei reclami" coerente con il Sistema di Gestione per la Qualità ISO 9000:2000 mirata sia ad una migliore conoscenza delle esigenze della clientela, sia alla individuazione delle cause che generano i disservizi.

Da ultimo, nell'ambito delle attività svolte dall'UTMR, nell'ottica di creare un valido sistema di gestione delle emergenze sulle linee e, conseguentemente, al fine di ridurre al minimo le ripercussioni in termini di disservizio alla propria clientela in caso di avarie al sistema ferroviario, la società ha provveduto a realizzare un 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.

I mezzi speciali impiegati, definiti appunto "mezzi di soccorso", si riferiscono:

- a carri soccorso circolanti esclusivamente su rotaia, corredati delle attrezzature necessarie (secondo la tipologia del materiale circolante sulle linee), atti per il recupero di materiale rotabile occasionalmente accidentato. Ne sono in servizio 42 assegnati agli impianti di manutenzione corrente del materiale rotabile e distribuiti sull'intero territorio nazionale. Ad ognuno di essi è assegnata una zona di competenza;
- a un treno gru circolante esclusivamente su rotaia con portata di sollevamento di 125 tonnellate in dotazione all'impianto di manutenzione rotabili di Firenze con competenza intera rete.

Gli investimenti previsti nell'arco di piano su tale area ammontano a circa 6 milioni di euro; nell'anno 2002 ne sono stati spesi circa 2.

## TRENITALIA S.p.A.

**La Sicurezza**

Nel corso del 2002 la società, considerando la sicurezza intesa in termini di salvaguardia dell'incolumità e della salute degli operatori, del pubblico e dei viaggiatori nonché di limitazione dei danni alle cose e all'ambiente, il fondamento e il vincolo irrinunciabile allo svolgimento di tutte le sue attività, si è adoperata per migliorare i livelli di sicurezza raggiunti in tutti i propri settori di attività attraverso l'attuazione continua di provvedimenti che investono l'organizzazione interna, il personale e il materiale rotabile.

La pubblicazione annuale del Piano della Sicurezza, in cui sono illustrati gli interventi da realizzare ogni anno per raggiungere gli obiettivi di sicurezza previsti per il Gruppo FS, è stato, con riferimento al 2002, uno degli elementi che hanno consolidato il suddetto impegno.

Il Piano suddetto è suddiviso nei settori Esercizio, Lavoro e Ambiente. Nel seguito si evidenziano i principali provvedimenti previsti nel settore Esercizio e Ambiente, mentre per quanto riguarda il settore Lavoro si fa rinvio al paragrafo "Risorse umane" della presente Relazione.

*Sicurezza dell'Esercizio*

Nel settore Esercizio per un efficace presidio della sicurezza in tutte le attività, la società ha:

- in corso di perfezionamento un Sistema di Gestione della Sicurezza che, oltre a consentirle di mantenere il Certificato di Sicurezza previsto per ogni Impresa Ferroviaria, permetterà, attraverso una revisione di tutti i processi aziendali aventi ripercussioni sulla sicurezza, di individuare i pericoli, di valutare e classificare i relativi rischi e di predisporre metodologie di minimizzazione degli stessi;
- predisposto per i settori manovra, condotta, verifica, manutenzione e scorta treni, specifici protocolli di audit che hanno consentito di effettuare interventi diffusi negli Impianti delle Divisioni per assicurare che l'organizzazione, le attività ed i controlli realizzati al proprio interno garantiscano un efficace presidio della sicurezza; effettuato, inoltre, la riorganizzazione delle attività di ispezione e di vigilanza nei settori aventi ripercussione con la sicurezza;
- realizzato interventi per prevenire il rischio di caduta dal treno di passeggeri che tentano la salita o la discesa dalle carrozze a convoglio in movimento;
- effettuato una specifica formazione al personale di macchina in materia di trasporto merci pericolose;
- reso operativo, quale strumento proattivo per la riduzione del fenomeno degli SPAD (supero segnali disposti a via impedita), un Manuale per l'analisi sistematica di tutti gli eventuali casi.

Infine, nel campo degli investimenti, anche per il 2002 sono stati previsti ingenti fondi per migliorare il livello di sicurezza dei mezzi attraverso l'introduzione di nuove tecnologie in grado di utilizzare i sistemi di controllo della circolazione predisposti dal Gestore dell'Infrastruttura su alcuni tratti di linea, l'acquisto di tecnologie che innalzano il livello attuale di affidabilità della manutenzione periodica sui rotabili in circolazione, l'acquisto di nuovo materiale rotabile e di impianti per la sua manutenzione.

## Relazione sull'andamento della gestione dell'esercizio 2002

*Tutela dell'Ambiente*

Per promuovere il treno come mezzo "ecologico" e rispettoso dell'ambiente, Trenitalia ha intrapreso e portato avanti nel 2002 numerose iniziative sia a livello di innovazione tecnologica che di comunicazione. Tra queste, rivestono particolare importanza le seguenti:

- il "Rapporto Ambientale": nel luglio 2002 Trenitalia ha pubblicato e distribuito il suo Primo Rapporto Ambientale. Questo documento contiene l'enunciazione delle Politiche e degli Obiettivi ambientali, definisce il Codice di Comportamento che l'azienda ha adottato per perseguire il raggiungimento degli obiettivi stessi e fornisce molti dati e informazioni specifiche riguardanti i diversi aspetti ambientali legati al trasporto su ferro. Il rapporto è stato reso disponibile sul sito internet [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com);
- la "Certificazione": da novembre 2001 e per tutto il 2002, è stato portato avanti un processo di implementazione dei sistemi di Gestione Ambiente/Sicurezza del Lavoro secondo gli schemi internazionali ISO 14001 e OHSAS 18001. In alcuni impianti produttivi (come Venezia, Palermo, Siena, Reggio Calabria, Roma Termini e Torino) questi Sistemi di Gestione sono già avviati e presto si provvederà alla loro certificazione, in altri (Milano Fiorenza, Verona, Sistema Treno Eurostar ETR 500 e Sistema Treno Merci) l'implementazione verrà completata a breve;
- l'"adozione del Gecam": Trenitalia ha avviato nel 2002 la sperimentazione di questo carburante, più conosciuto col nome di "gasolio bianco", a basso impatto ambientale, sulle linee non elettrificate di Toscana, Marche e Sardegna, che consentirà una forte riduzione delle emissioni inquinanti in atmosfera ed in particolare della produzione delle polveri fini;
- "Energie rinnovabili": Trenitalia, nell'ambito del programma europeo LIFE III, ha elaborato un progetto innovativo per l'installazione di pannelli fotovoltaici a bordo treno. Questa nuova tecnologia garantirà una riduzione del consumo di energia elettrica prelevata in rete ed un aumento della durata media di vita degli accumulatori stimato intorno al 20%;
- "Linee guida Ambientali": tali linee guida per il materiale rotabile, redatte e presentate in collaborazione con le principali aziende costruttrici di materiale rotabile nell'ambito dell'AICQ (Associazione Italiana per la Qualità), saranno un punto di riferimento per l'acquisto di nuovi mezzi, indicando degli standard di progettazione relativi ai principali aspetti ambientali legati alla costruzione ed al funzionamento del materiale rotabile;
- "Elettromagnetismo": Trenitalia ha recentemente pubblicato un approfondito studio sui livelli di esposizione ai campi magnetici a bordo dei rotabili ferroviari per le frequenze comprese tra 5Hz e 10 kHz e sulle tecniche di misurazione specifiche per il materiale rotabile (studio recepito dalle Linee Guida Ambientali dell'AICQ). Questa indagine, ad oggi, risulta essere lo studio in materia di elettromagnetismo ferroviario più approfondito svolto in Europa;
- "Trenoverde" frutto di una collaborazione fra Trenitalia e Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. (RFI) con Legambiente, l'allestimento del Trenoverde è ormai giunto, con il 2002, alla quattordicesima edizione. Attraverso questo speciale treno, migliaia di bambini e di adulti hanno potuto avvicinarsi

## TRENITALIA S.p.A.

ai grandi temi dell'ambiente e conoscere in tempo reale i dati sull'inquinamento acustico ed atmosferico rilevati, nelle varie città, dalle centraline mobili fornite dall'Istituto Sperimentale di RFI;

- “Conferenza di Roma”: Trenitalia ha collaborato all'organizzazione e gestione a Roma della settima conferenza dei coordinatori ambientali UIC “Keeping track of sustainability” cui hanno partecipato i massimi esperti in campo ambientale delle principali compagnie ferroviarie mondiali e delle principali istituzioni nazionali ed internazionali;
- “Registro di carico e scarico informatizzato dei rifiuti (produzione e trasporto)”: è stato avviato, in collaborazione con FS Holding, un progetto di sperimentazione - presso 15 unità locali pilota - per la gestione informatizzata degli adempimenti connessi alla tenuta dei Registri di carico/scarico dei rifiuti prodotti e alla compilazione dei formulari di accompagnamento e del MUD (Modello Unico di Dichiarazione Ambientale) nei siti produttivi di Trenitalia al fine di assicurare un più agile ed univoco adempimento della normativa e soprattutto di ottenere una visione esaustiva e dettagliata del flusso dei rifiuti industriali prodotti. Per il trasporto rifiuti è stata avviata la sperimentazione di una nuova procedura informatizzata di acquisizione dati relativa all'intera attività della Divisione Cargo che consente, in automatico, la gestione dei rifiuti attraverso un unico registro e un unico adempimento MUD;
- “Bilancio ambientale e gestione informatica dei dati”: è stato predisposto ed attivato un apposito sistema informativo che consente di ricevere e consultare in tempo reale tutta la documentazione di audit e dei sistemi di gestione. È stato, inoltre, progettato ed implementato, presso degli impianti pilota, un sistema informativo ambientale (S.I.A.) in grado di raccogliere e gestire tutti i dati ambientali utili alla creazione di un bilancio ambientale di sito e a quella di un bilancio ambientale societario.

**IL QUADRO MACROECONOMICO DI RIFERIMENTO**

Per l'intera economia mondiale lo scenario macroeconomico risulta caratterizzato da una fase recessiva che non accenna a diminuire; i segnali di ripresa congiunturale sono tuttora deboli, così come la ripresa dell'attività produttiva; le tradizionali economie occidentali, anche per l'esercizio 2003, è previsto marcino a velocità ridotta e sulle previsioni per l'anno in corso pesano in misura rilevante le incognite che dominano il quadro mondiale (guerra in Iraq, minacce di terrorismo, crisi venezuelana). Formulare proiezioni in questo frangente è un esercizio ad elevata aleatorietà, che richiede la difficile stima in merito agli sviluppi di variabili politico-militari estremamente incerte, soprattutto con riguardo alla durata e all'estensione geografica della guerra.

Nel corso del 2002 l'indice della produzione industriale è calato del 2,1% rispetto al 2001. Tale risultato negativo ha risentito del brusco rallentamento della produzione del primo semestre del 2002 che ha influenzato il dato finale, in quanto la timida ripresa della seconda parte dell'anno non è stata sufficiente a ridare lo slancio sperato.

## Relazione sull'andamento della gestione dell'esercizio 2002

Il PIL dei paesi aderenti all'UEM, riflettendo una domanda interna notevolmente contenuta, è cresciuto in media d'anno dello 0,7%, valore pari alla metà del tasso di sviluppo realizzato nel 2001.

Le incertezze del quadro congiunturale internazionale, caratterizzato da una limitata crescita dell'attività economica nell'anno 2002 e dal persistere di timori sulle prospettive future, si sono riflesse anche sull'Italia che ha registrato una crescita meno favorevole del previsto, nonostante gli interventi statali di sostegno all'economia, quali gli incentivi agli investimenti ed all'occupazione, le agevolazioni fiscali per il settore auto ecc. Infatti si è registrato un tasso di incremento del PIL nell'anno 2002 dello 0,4% rispetto all'1,8% del 2001.

Nel 2002 le esportazioni italiane, penalizzate dalla dinamica della domanda dei settori nei quali sono presenti e dalla perdita di competitività dovuta anche ai negativi differenziali di inflazione rispetto agli altri paesi europei, segnano il passo facendo registrare un limitato aumento dello 0,5% rispetto all'anno precedente; per contro le importazioni evidenziano una dinamica più sostenuta con un aumento del 2,5% rispetto al 2001.

Nel corso del 2002 ha ripreso a crescere, più che altrove, l'inflazione, segnando in media d'anno un aumento del 2,5%, portando il differenziale con l'area euro a 4 decimi di punto. L'aumento dell'inflazione è legato all'effetto del "change-over" dovuto all'introduzione della moneta unica europea, all'ascesa dei prezzi dei prodotti petroliferi, quest'ultima appesantita nei primi mesi del 2003 dal nuovo conflitto nel Golfo Arabo, e soprattutto all'accentuata flessione della produttività, che ha determinato un aumento del costo del lavoro per unità di prodotto(+5,2%) superiore a quello delle altre economie di Eurolandia.

Nonostante il rallentamento dell'attività economica, i dati 2002 confermano la tendenza alla progressiva riduzione del tasso di disoccupazione, che scende al 9% (9,5% nel 2001).

Le incognite del quadro mondiale sopra citate condizionano i tempi di ripresa economica internazionale al pari di quella italiana, infatti secondo le previsioni ISAE 2002-2004, una graduale ripresa dell'attività economica si dovrebbe avere nella seconda metà del 2003 e nel corso del 2004. Il PIL dovrebbe infatti aumentare dell'1,5% nel 2003 (0,4% nel 2002) e del 2,5% nel 2004, tornando in linea con la dinamica della zona Euro. Sulla nostra economia dovrà influire il miglioramento della domanda interna, tanto sul fronte dei consumi che sul fronte degli investimenti.

Positivo anche il rallentamento dell'inflazione che dovrebbe attestarsi al 2,2% (2,5% nel 2002) e al 2% nel 2004.

Relativamente al mercato del lavoro si prevede il proseguimento dell'aumento dell'occupazione nell'arco del biennio, con la conseguente progressiva riduzione del tasso di disoccupazione fino all'8,7% nel 2004.

**IL SETTORE ED IL MERCATO EUROPEO E NAZIONALE**

Il settore dei trasporti, nelle diverse modalità che lo compongono, evidenzia nel 2002 andamenti e tendenze contrapposte.

## TRENITALIA S.p.A.

Il settore merci, la cui domanda è strettamente legata all'andamento produttivo dell'economia, presenta, per il secondo anno consecutivo, una contrazione del trasporto stradale, a cui si contrappone un aumento del trasporto sia marittimo (+2,5%), in seguito anche alla ritrovata centralità del Mediterraneo nei flussi intercontinentali, che aereo (+ 2,4%), grazie al recupero registrato nella seconda parte dell'anno.

In particolare il settore dell'autotrasporto merci dei vettori nazionali, dopo diversi anni di espansione, nel 2002 accusa una flessione rispetto al 2001 del 3,1% nel numero dei viaggi.

Il settore viaggiatori, al contrario, ha continuato ad espandersi nel 2002 in quasi tutte le modalità, anche se con un ritmo più contenuto rispetto agli anni precedenti.

Il traffico viaggiatori del settore autostradale ha registrato un aumento delle percorrenze dei veicoli km leggeri del 2,4% rispetto al 2001. Le nuove immatricolazioni di autovetture hanno subito un calo del 5,9% rispetto all'anno precedente; è da sottolineare che detto calo scaturisce da un forte decremento registrato nel primo semestre (13,4%) rispetto all'analogo periodo del 2001, in parte compensato da una forte ripresa nel secondo semestre (+4,8% rispetto al 2001), grazie agli interventi governativi in tema di agevolazioni e agli sconti aggiuntivi lanciati dalle case produttrici.

Il traffico aeroportuale mostra una ripresa nel 2002 concentrata nella seconda parte dell'anno. Il totale dei passeggeri transitati negli aeroporti italiani è risalito oltre i 91,5 milioni, facendo registrare un incremento dell'1,7% sul 2001, grazie soprattutto al buon andamento degli scali minori e al forte recupero (+3,6%) del traffico nazionale, confermando così la tendenza che il trasporto aereo sta evolvendo da servizio di élite a servizio di massa, utilizzato anche per spostamenti ricorrenti a breve raggio.

Il traffico viaggiatori del settore marittimo sembra invece discostarsi da questo trend, infatti dovrebbe, sulla base dei dati al momento disponibili, chiudere l'anno 2002 con una lieve flessione pari allo 0,8%, nonostante un inizio d'anno positivo.

Anche la domanda di trasporto ferroviario, sia in ambito nazionale che europeo, nel 2002 è stata caratterizzata da un generale rallentamento nei volumi del trasporto merci e da una lieve crescita del traffico del comparto viaggiatori. Tuttavia all'interno dei singoli paesi i risultati delle imprese ferroviarie si presentano abbastanza diversi tra loro.

Nel comparto viaggiatori, infatti, i viaggiatori-km trasportati evidenziano una crescita della Francia (SNCF +2,8%), della Spagna (RENFE +1,5%) ed una sostanziale tenuta nel nostro paese (Trenitalia +0,03%); mentre le ferrovie tedesche accusano una netta flessione (DBAG -6,3%); nel comparto merci, invece, in relazione alla negativa congiuntura internazionale, come sopra detto, il 2002, così come era già avvenuto per il 2001, chiude con una flessione generalizzata delle tonnellate km trasportate. Tale andamento, letto come confronto sui due anni, evidenzia infatti un -9,4% di Trenitalia rispetto ad un -9,6% di SNCF e ad un -5,7% di DBAG.

Come già evidenziato nella relazione al bilancio 2001 il mercato ferroviario europeo, a seguito del processo di liberalizzazione, ha iniziato una fase di profonda trasformazione che porterà al progressivo arricchimento dell'of-

## Relazione sull'andamento della gestione dell'esercizio 2002

ferta 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 stanno sviluppando processi di ristrutturazione, alleanze e fusioni fra i diversi operatori.

In tale scenario si colloca lo sviluppo dei rapporti di cooperazione di Trenitalia con le altre Imprese Ferroviarie europee, soprattutto nell'ambito del trasporto merci, finalizzate al rafforzamento del traffico internazionale. Ne sono un esempio, nel corso del 2002, la Brenner Rail Cargo Alliance (BRC), costituita con le ferrovie austriache (OBB - Österreichische Bundesbahnen) e le ferrovie tedesche (DB - Deutsche Bahn), con l'obiettivo principale di incrementare il traffico ferroviario sul valico del Brennero; la cooperazione con le ferrovie Slovene e con quelle Ungheresi denominata "progetto corridoio V" che ha portato alla realizzazione del centro di qualità di Villa Opicina e alla riduzione dei tempi di transito mediante lo snellimento delle procedure di attraversamento di confine. In tale ambito, si segnala, inoltre, la costituzione nei primi mesi del 2003, in partnership paritetica con la RENFE, della società "Logistica Mediterranea Cargo" avente come obiettivo la commercializzazione dei servizi ferroviari merci tra i due paesi.

## L'ATTIVITÀ 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 di trasporto passeggeri di media e lunga percorrenza, in coerenza con il quadro strategico ed evolutivo del Gruppo FS.

In questo ambito, la Divisione Passeggeri persegue una strategia centrata sulla soddisfazione del cliente e sulla ricerca delle migliori proposte di prodotto per orientare verso il treno le richieste di mobilità del mercato. Le azioni sono indirizzate alla creazione di valore coerentemente con le direttive strategiche di Gruppo e con gli obiettivi del Piano d'Impresa.

Nel 2002 la Divisione si è impegnata in un ulteriore affinamento e miglioramento dell'offerta e, soprattutto, in uno sforzo continuo per l'incremento della qualità percepita dal cliente. Sono, inoltre, proseguite le iniziative per lo sviluppo degli standard di sicurezza del servizio offerto.

Particolare attenzione è stata posta nell'utilizzo della leva organizzativa intraprendendo iniziative di profonda riorganizzazione che hanno riguardato sia i processi di line come la manutenzione e la produzione, sia quelli di staff come gli acquisti e la logistica. In tale ottica rilevanti azioni sono state avviate per migliorare i sistemi informativi e la qualità complessiva dei processi della Divisione.

I dati consuntivi del 2002 sono pari a 1.514 milioni di Euro e risultano sostanzialmente in linea con i dati del 2001.

Il risultato va valutato alla luce sia dell'invarianza dei prezzi sia delle azio-